

Kodeks postępowania w zakresie odłączania gazu

Wstęp

Odłączenie gazu

Termin „odłączenie gazu” może oznaczać:

- Zablokowanie licznika gazu;
- Fizyczne usunięcie licznika; lub
- Odcięcie i zamknięcie rurociągu gazowego.

Niniejszy kodeks obejmuje przypadki odłączenia dostawy gazu, gdy:

- ✓ Odłączana posiadłość lub lokal jest firmą lub gospodarstwem domowym; lub
- ✓ Odłączenie nie odbywa się na życzenie klienta

Niniejszy kodeks nie obejmuje przypadków odłączenia, gdy:

- ✗ Odłączana posiadłość lub lokal nie jest firmą lub gospodarstwem domowym;
- ✗ Odłączenie odbywa się na życzenie klienta;
- ✗ Uważamy, że odłączenie gazu jest konieczne ze względów bezpieczeństwa;
- ✗ Istnieje zagrożenie osób lub mienia;
- ✗ Odłączenie gazu jest tymczasowe, np. z powodu konserwacji, planowanych przerw lub wyłączeń umożliwiających przywrócenie dostaw do innych klientów podłączonych do sieci gazowej.

Dostawca gazu zgłaszający konieczność odłączenia ma obowiązek zapewnić, aby zostały odpowiednio wzięte pod uwagę skutki takiego odłączenia.

Dla uniknięcia wątpliwości przy dokonywaniu odłączenia zakładamy, że dostawca gazu zgłaszający konieczność odłączenia działa zgodnie z wymaganiami prawnymi i obowiązkami licencyjnymi oraz zgodnie z własnym kodeksem postępowania w zakresie odłączania gazu.

Główne zasady

Zawiadomienie o odłączeniu

Klientowi przysługuje prawo do otrzymania zawiadomienia o odłączeniu gazu zgodnie z zasadami odłączania obowiązującymi u dostawcy. Zanim dostawca gazu zgłosi konieczność odłączenia gazu przez Gas Networks Ireland, należy powiadomić klienta o przyczynie odłączenia gazu oraz umożliwić mu zlikwidowanie przyczyny odłączenia.

Powiadomienie klienta

Po przybyciu na miejsce odłączenia ekipa powiadomi klienta osobiście (o ile będzie to możliwe), że przeprowadzane będzie odłączenie gazu. Jeśli powiadomienie nie będzie możliwe, ekipa przystąpi do odłączenia i pozostawi klientowi pismo z informacją o odłączeniu. Z wyjątkiem przypadków, gdy posiadłość lub lokal będzie pusty lub klient odmówi wstępu, należy powiadomić klienta o przyczynie odłączenia gazu (np. na żądanie dostawcy gazu).

Obsługa odłączenia

Jeśli po przybyciu na miejsce w celu odłączenia gazu ekipa stwierdzi, że klient jest osobą ze specjalnymi potrzebami (więcej na ten temat można przeczytać w naszej instrukcji dotyczącej klientów ze specjalnymi potrzebami), może według własnego uznania opuścić lokal lub posiadłość i powiadomić dostawcę gazu. Przypadki chorób lub utraty osoby bliskiej będą traktowane ze szczególną uwagą.

Ponowne podłączenie

W celu ponownego podłączenia należy skontaktować się z właściwym dostawcą gazu. Ponowne podłączenie będzie przeprowadzane zgodnie z publicznie dostępnymi standardami realizacji Gas Networks Ireland.

Od momentu odłączenia do ponownego przyłączenia bieżące informacje można uzyskać telefonicznie pod numerem **1850 200 694**.

Poufność

Zobowiązujemy się zachować poufność danych klienta i dostawcy gazu.

Procedura

Powiadomienie o odłączeniu

Żądanie dostawcy gazu

Zgodnie z treścią obowiązującego u dostawcy kodeksu postępowania w zakresie odłączania gazu.

Naruszenie Umowy Przyłączeniowej i/lub Warunków Gas Networks Ireland

Zawiadomienia o wspomnianym naruszeniu będą dostarczane zgodnie z Umową Przyłączeniową pomiędzy Gas Networks Ireland a klientem. Jeśli naruszenie będzie skutkowało odłączeniem, zawiadomienie będzie dostarczane z wyprzedzeniem co najmniej dwóch dni roboczych.

Uzasadnienie żądania odłączenia

Żądanie dostawcy gazu

Dostawca gazu jest zarejestrowany w Punkcie Gazu (za pośrednictwem Urzędu Rejestracji Punktów Gazu – GPRO).

Naruszenie Umowy Przyłączeniowej i/lub Warunków Gas Networks Ireland

Gas Networks Ireland zobowiązuje się podjąć wszelkie odpowiednie działania, aby upewnić się, że odłączenie gazu następuje z uzasadnionej przyczyny.

Powiadomienie klienta

Powiadomienie

Po przybyciu ekipy na miejsce należy powiadomić klienta o przyczynie odłączenia gazu przed przeprowadzeniem jakichkolwiek prac (np. na żądanie dostawcy gazu).

Przyczyna

Jeśli następuje odłączenie gazu, pozostawiane jest zawiadomienie z następującymi informacjami:

- (a) fakt przeprowadzenia odłączenia;
- (b) dane dostawcy gazu, który zgłosił konieczność odłączenia; oraz
- (c) numer telefonu kontaktowego dostawcy gazu.

Obsługa odłączenia

Terminy zawiadomień telefonicznych

Gas Networks Ireland nie realizuje odłączenia dostawy gazu w piątek, sobotę, niedzielę, w przeddzień dnia ustawowo wolnego od pracy ani w dzień ustawowo wolny od pracy.

Odłączenia ze względów bezpieczeństwa, których celem jest uniknięcie zagrożenia osób lub mienia, mogą być przeprowadzane w dowolnym momencie i nie są objęte niniejszym Kodeksem postępowania w zakresie odłączania gazu.

Choroba lub utrata osoby bliskiej

Przypadki chorób lub utraty osoby bliskiej będą traktowane ze szczególną uwagą.

Nieobecność osoby dorosłej

W przypadku gospodarstw domowych, gdzie w celu przeprowadzenia odłączenia wymagany będzie dostęp do posiadłości lub lokalu, a na miejscu nie będzie obecna osoba dorosła, ekipa opuści dany teren i pozostawi wiadomość z informacją, że zjawi się ponownie w przyszłym terminie w celu przeprowadzenia odłączenia.

Klienci ze specjalnymi potrzebami

Jeśli klient został sklasyfikowany jako osoba ze specjalnymi potrzebami w Rejestrze Klientów ze Specjalnymi Potrzebami, dostawca gazu zgłaszający konieczność odłączenia ma obowiązek dopilnować, aby zgłoszenie było zgodne z warunkami licencji dotyczącymi wspomnianych klientów oraz wszelkimi szczególnymi wymaganiami Komisji ds. Regulacji Mediów (CRU).

Jeśli po przybyciu na miejsce w celu odłączenia gazu stwierdzimy, że dany klient to osoba ze specjalnymi potrzebami, możemy według własnego uznania opuścić posiadłość lub lokal i powiadomić właściwego dostawcę gazu.

Wszelkie czynności będziemy przeprowadzać zgodnie z naszą instrukcją dotyczącą klientów ze specjalnymi potrzebami.

Dostęp klienta do informacji

Jeśli odłączenie gazu wiąże się z funkcjami Gas Networks Ireland, ekipa będzie upoważniona do omówienia przyczyny odłączenia.

W pozostałych przypadkach ekipa zaleci klientowi skontaktowanie się z dostawcą gazu w celu omówienia przyczyny odłączenia.

Brak dostępu

W przypadku braku dostępu z powodu opuszczonej posiadłości lub lokalu bądź odmowy wstępu, tj. gdy klient uniemożliwi ekipie dostęp do licznika, ekipa opuści dany teren i pozostawi pisemne powiadomienie oraz poinformuje o zdarzeniu dostawcę gazu zgłaszającego żądanie odłączenia.

Nieprzeprowadzenie odłączenia

Jeśli ekipa z jakiegóż przyczyny nie będzie mogła zrealizować żądania odłączenia, opuści ona dane miejsce i pozostawi pisemne powiadomienie oraz poinformuje dostawcę gazu zgłaszającego wspomniane żądanie.

Propozycje płatności

Ekipa przeprowadzająca odłączenie nie przyjmuje płatności ani nie zgadza się na dokonywanie płatności w imieniu dostawcy gazu.

Zmiana dostawcy gazu

Gas Networks Ireland może wykonać ponowne podłączenie tylko po otrzymaniu formalnego zgłoszenia od dostawcy gazu.

Gwarancja standardów

Procedury odłączenia będą zgodnie z Ogólnymi Standardami Realizacji określonymi zgodnie z postanowieniem 13 Licencji Właściciela Systemu Dystrybucji i zatwierdzonymi przez Komisję.

** Gas Networks Ireland jest spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z prawem wykonywania wyłącznie czynności statutowych, zarejestrowaną w Irlandii pod numerem 555744, z siedzibą pod adresem: Gasworks Road, Cork, County Cork T12 RX96.*

Definicje

Poniższe definicje są podane w celu ułatwienia zrozumienia niniejszego Kodeksu postępowania w zakresie odłączania gazu.

„Klient” oznacza stronę trzecią, która zawarła umowę z dostawcą gazu na zakup i/lub użytkowanie gazu ziemnego wyprowadzanego z Systemu Przesyłowego przez dostawcę gazu w Punkcie Poboru Gazu. Dla uniknięcia wątpliwości zaznacza się, że termin ten nie obejmuje Operatora Systemu Przyłączonego ani osoby pobierającej gaz ziemny w celu dalszej dostawy za pośrednictwem Systemu Przyłączonego.

„Ekipa” oznacza osobę lub osoby upoważnione przez Gas Network Ireland do przyjazdu do posiadłości lub lokalu klienta w celu wykonania odłączenia.

„Odłączenie” oznacza celowe uniemożliwienie dostawy gazu z Sieci Gazu Ziemnego do posiadłości lub lokalu klienta za pośrednictwem Punktu Gazu z jakiegokolwiek przyczyny innej niż zatrzymanie lub awaria Sieci.

„Punkt Gazu” oznacza opomiarowany punkt, w którym gaz ziemny jest pobierany z Sieci Gazu Gas Networks Ireland w celu realizacji dostaw gazu do obiektów klienta.

„Dostawca Gazu” oznacza dowolną osobę, która posiada Licencję Dostawczą i zawarła Umowę Ramową z Gas Networks Ireland.

„Komisja” oznacza Komisję ds. Regulacji Mediów, która jest niezależnym organem regulacyjnym ds. energii i zasobów wodnych.

„Klienci ze Specjalnymi Potrzebami” są osobami określonymi w dokumencie statutowym o numerze 463 20111 i wpisanymi do Rejestru Usług Specjalnych.

¹Klient ze specjalnymi potrzebami oznacza klienta prowadzącego gospodarstwo domowe, dla którego odłączenie gazu w miesiącach zimowych byłoby szczególnie dużym problemem z powodu zaawansowanego wieku lub problemów zdrowotnych natury fizycznej, sensorycznej lub umysłowej. (Dokument statutowy nr 463 2011).

Podstawowe dane kontaktowe do
Gas Networks Ireland:

.....
Kwestie ogólne

1850 200 694

.....
Całodobowe pogotowie serwisowe

1850 20 50 50

.....
networksinfo@gasnetworks.ie

 [@GasNetIRL](https://twitter.com/GasNetIRL)

.....
gasnetworks.ie