

Обязательства по обслуживанию клиентов

10 наших обязательств перед вами

Для Gas Networks Ireland вы, наш клиент — всегда на первом месте. Это зафиксировано в наших «Обязательствах по обслуживанию клиентов», включающих 10 пунктов.

Gas Networks Ireland объединяет всех потребителей природного газа в одну сеть и несет ответственность за выполнение соответствующих работ в помещениях заказчика. Предоставляемые нами услуги включают реагирование на проблемы с безопасностью и аварийные ситуации, прокладку, обслуживание и модификацию газопроводов, установку расходомерных приборов.

Мы прилагаем все усилия к тому, чтобы предоставлять наши услуги своевременно, эффективно и надежно, в соответствии с высокими стандартами. Gas Networks Ireland постоянно стремится к повышению уровня услуг, которые мы ежедневно предоставляем клиентам, добиваясь высокого качества обслуживания во всех аспектах нашей работы. Настоящие «Обязательства по обслуживанию клиентов» — залог того, что мы будем верны своим принципам, и что, при определенных условиях Gas Networks

Ireland будет предоставлять компенсацию за несоответствие стандартам обслуживания.

Для Gas Networks Ireland выполнение этих обязательств является приоритетным. Если вы не удовлетворены тем, что мы предоставляем услуги в соответствии с нашими «Обязательствами», мы будем рады узнать ваше мнение.



David Kelly

*Директор по работе с клиентами
и развитию бизнеса, Gas Networks Ireland*

1

Ответ на звонок

Мы ответим на ваш звонок в течение 20 секунд

Основные контактные телефоны
Gas Networks Ireland:

Круглосуточная аварийная служба
1800 20 50 50

Круглосуточно, 7 дней в неделю

Общая справочная служба
1800 464 464

С понедельника по пятницу, с 8:00 до 20:00
В субботу с 9:00 до 17:30

Информация по угарному газу
1800 89 89 89

С понедельника по пятницу, с 8:00 до 20:00
В субботу с 9:00 до 17:30

2

Ценовые предложения

Мы отвечаем на все запросы по стоимости в течение 7 рабочих дней

Многие предоставляемые нами услуги стандартны, и цены можно узнать быстро по телефону, сообщив лишь минимум данных. Иногда требования для выполнения работ более сложны, и для расчета ценового предложения может потребоваться присутствие на месте нашего представителя.

Для бытовых и малых коммерческих услуг (без потребности в расчетно-конструкторской работе), связанных с подключением или изменением подключения к трубопроводу без основной прокладки, мы гарантируем передачу ценового предложения в течение 7 рабочих дней по получении всех необходимых данных.

Если мы не предоставим ценовое предложение в течение 7 дней с момента получения необходимых данных, вы имеете право на €65 компенсации.

3

Посещения

Мы ставим посещение в наш график в течение 5 рабочих дней по получении запроса

Для посещений, связанных с определением стоимости и установкой/обслуживанием бытовых счетчиков (последнее можно заказать у вашего поставщика газа), мы предлагаем на выбор первую половину дня, вторую половину дня или в течение дня без точного времени, в зависимости от наличия персонала.

Мы заносим посещение в график в течение 5 рабочих дней по получении запроса.

Для посещений, связанных с прокладкой бытовых отводов, мы, по получении платежа, обязуемся указать одну из следующих 4 недель для начала работ и ближе к наступлению срока согласовать с вами конкретную дату, обеспечив надлежащее уведомление.

Если мы не выполним это обязательство в течение 5 дней или 4 недель соответственно (с учетом возможных, в частности, временных ограничений со стороны местных властей), вы получаете право на €35 компенсации.

Если требуется посещение вне указанных рамок, мы согласуем его с вами.

4

Соблюдение сроков посещения

Мы свяжемся с вами минимум за один рабочий день до любого переноса посещения

Мы прилагаем все усилия к тому, чтобы посещение состоялось в согласованный с заказчиком день и в установленные временные рамки (в первой, второй половине дня или в течение дня без указания времени). Если выяснится, что мы не можем соблюсти сроки, мы свяжемся с вами минимум за один рабочий день до запланированного посещения.

Если посещение не состоится, мы не уведомим вас об отмене, или уведомим позднее, чем за один рабочий день до запланированного посещения, вы имеете право на €50 компенсации.

5

Обязательство восстановления

Мы гарантируем, что все выемки грунта будут засыпаны и закрыты в течение 24 часов после завершения работ

Gas Networks Ireland может потребоваться выполнить выемку грунта у вашего дома или офиса для облегчения прокладки соединительных труб. Мы гарантируем, что все выемки грунта будут засыпаны и закрыты (временное восстановление) в течение 24 часов после завершения работ.

Если мы не выполняем временное восстановление в течение 24 часов с момента завершения работ, вы имеете право на €10 компенсации за каждый день или его часть. Если мы не выполняем постоянное восстановление в течение 20 рабочих дней с момента завершения работ, вы имеете право на €50 компенсации за каждую неделю или ее часть.

Эти обязательства действуют при условии беспрепятственного доступа на участок и в помещения. Обязательства восстановления не распространяются на выемки грунта в случае аварий, восстановительного ремонта и незапланированных работ.

6

Перебои в поставках газа

Если мы вынуждены прервать доставку газа из-за серьезного обслуживания или ремонта, мы даем уведомление минимум за 2 дня до этого

Иногда для проведения существенных запланированных работ по обслуживанию/ ремонту или для подключения новых клиентов Gas Networks Ireland может потребоваться прервать доставку газа. Если это необходимо, мы гарантируем уведомление об этом минимум за 2 дня.

При невыполнении этой гарантии бытовые клиенты могут рассчитывать на €35, а коммерческие — на €130 компенсации.

На краткосрочные перебои и перебои из-за сбоя в сети или действий третьих лиц эта гарантия не распространяется. Мы будем прилагать все усилия к минимизации неудобств в таких случаях.

Дополнительные услуги для уязвимых клиентов

Клиентам, значащимся в качестве уязвимых в Реестре специальных услуг (указанных их поставщиками природного газа), мы предлагаем альтернативные средства обогрева и приготовления пищи на период запланированной приостановки в газоснабжении или выхода сети из строя.

В случае непредоставления этих услуг любому из уязвимых клиентов, когда газоснабжение отсутствует более 8 часов от момента начала приостановки, мы автоматически выплачиваем компенсацию €35 в день. Заявление клиента для этого не требуется.

7

Реагирование на аварийные ситуации

Мы стремимся к тому, чтобы аварийный персонал прибыл на место в течение часа после поступления сообщения об утечке газа

Главной задачей Gas Networks Ireland является реагирование на все аварийные ситуации в кратчайшие сроки.

По поступлении сообщения о действительной или предполагаемой утечке газа наш аварийный персонал отправляется на место немедленно. Мы стремимся к тому, чтобы аварийный персонал прибыл на место в течение часа после поступления сообщения об утечке газа.

8

Восстановление газоснабжения

Мы принимаем все меры к скорейшему восстановлению газоснабжения

Иногда в нашей сети бывают сбои, в результате чего вы можете остаться без газа. После того, как вы сообщите нам об этом, мы сделаем все возможное для скорейшего восстановления газоснабжения.

Если мы не восстанавливаем газоснабжение к концу следующего дня после уведомления, и причина — в сбое сети, бытовые клиенты могут рассчитывать на €65, а коммерческие — на €130 компенсации. Вы можете подать заявление на компенсацию за каждые дополнительные сутки отсутствия газа, при этом максимальная компенсация составляет €500 для бытовых и €1 000 для коммерческих клиентов.

В исключительных случаях, например, вызванных погодными условиями или обширными перебоями в поставках газа мы не можем дать эту гарантию, но всегда будем принимать все меры к скорейшему восстановлению газоснабжения.

9

Обработка жалоб

Мы стремимся обрабатывать все жалобы в течение 10 рабочих дней

Если вы недовольны тем, как вас обслуживает Gas Networks Ireland, и хотели бы подать жалобы, вы можете

Позвонить на нашу линию обслуживания клиентов по телефону **1800 464 464** с понедельника по пятницу, с 8:00 до 20:00, в субботу с 9:00 до 17:30

Написать по адресу
Customer Care, Gas Networks Ireland,
Networks Services Centre,
St. Margaret's Road, Finglas, Dublin 11

Написать по электронной почте
networksinfo@gasnetworks.ie

Посетить сайт gasnetworks.ie

Gas Networks Ireland свяжется с вами по телефону в течение одного дня после регистрации вашей жалобы для подтверждения ее получения. Также мы свяжемся с вами в течение 4 рабочих дней после регистрации жалобы, чтобы сообщить о ходе решения вопроса.

Gas Networks Ireland стремится к тому, чтобы удовлетворять все жалобы в течение 10 рабочих дней. Однако если жалоба касается ущерба вашему имуществу или путаницы в измерениях, для решения проблемы может понадобиться до 30 рабочих дней от момента прихода уведомления.

10

Гарантия оплаты

Мы стремимся обрабатывать все жалобы по поводу возмещений в течение 10 рабочих дней

В отношении запросов и уведомлений о возмещениях или подтвержденных компенсациям в силу «Правил» Gas Networks Ireland отправит вам чек на соответствующую сумму по почте в течение 10 рабочих дней.

Если мы не отправим чек на сумму компенсации или возмещения в течение 10 рабочих дней, вы имеете право на компенсацию €35 за несоблюдение этого стандарта обслуживания.

Общие условия

1. Клиент должен предоставить нам правильное имя, адрес, контактные данные.
2. Клиент обязан обеспечить беспрепятственный доступ к участку/помещению и быть на месте во время назначенного посещения.
3. Если требуется предоплата, работы будут запланированы только по ее получению.
4. Сертификат соответствия любого измерительного оборудования должен быть готов заранее (если требуется).
5. Если требуется выемка грунта, график зависит от разрешения местных властей на вскрытие дорожного покрытия. Местные власти могут запрещать любые дорожные работы на определенных участках в определенное время дня или года.
6. Любые платежи по этим обязательствам по обслуживанию являются добровольными выплатами Gas Networks Ireland за несоблюдение высоких стандартов обслуживания, которые мы устанавливаем сами. Эти платежи осуществляются без какого-либо признания правовой ответственности Gas Networks Ireland.
7. Заявления подаются в письменной форме по адресу
**Customer Care, Gas Networks Ireland,
Networks Services Centre,
St. Margaret's Road, Finglas, Dublin 11**
через сайт gasnetworks.ie
или по электронной почте
networksinfo@gasnetworks.ie

Замечание: Все претензии на компенсации следует предъявлять в течение одного месяца после сбоя в обслуживании.

Исключения

В исключительных случаях мы не можем исполнять свои обязательства по обслуживанию, например, если мы не получаем доступ к участку или помещению, при исключительных или необычных погодных условиях, в случае аварии сети, в случае обширных перебоев в поставках, действий третьих лиц (например, вандализма), рисков для безопасности, или если эти действия могут привести к нарушению закона.

Хотя мы не можем предложить гарантии в этих случаях, мы будем прилагать все усилия для обеспечения наилучшего обслуживания клиентов.

Прочая информация об обслуживании клиентов

[Руководство Gas Networks Ireland по обслуживанию уязвимых клиентов](#)

[Процедура Gas Networks Ireland Customer по обработке жалоб](#)

[Практическое руководство Gas Networks Ireland по отключению от снабжения](#)

Эти документы доступны для загрузки на gasnetworks.ie в формате pdf и простом текстовом формате.

Для получения их в формате Брайля и аудиоформате звоните по телефону **1800 464 464**.