Eolas faoi chúram custaiméirí

- Cairt do Chustaiméirí Líonraí Gáis Éireann
- Treoir Líonraí Gáis Éireann do Chustaiméirí Leochaileacha
- Cód Cleachtais Líonraí Gáis Éireann do Dhíscor

Tá na doiciméid seo ar fáil ag **gasnetworks.ie**

Sonraí teagmhála

Líonraí Gáis Éireann

Cuir glao ar ár bhFoireann Chúraim Chustaiméirí ag **1800 464 464** (Ón Luan go dtí an Aoine 8rn – 8in agus Dé Sathairn 9rn – 5.30in).

Scríobh chuig Cúram Custaiméirí, Líonraí Gáis Éireann, Lárionad Seirbhísí Líonraí, Bóthar Theampaill Mhaighréide, Fionnghlas, Baile Átha Cliath 11, D11 Y895

Ríomhphost **networksinfo@gasnetworks.ie**

CRF

Cuir glao ar **1800 404 404**

Scríobh chuig an Fhoireann Chúraim Chustaiméirí, Bosca PO 11934, Baile Átha Cliath 24, D24 PXW0

Ríomhphost **customercare@cru.ie**

Téigh chuig **www.cru.ie**

Líonraí Gáis Éireann

Eolas do **Chustaiméirí**

Seo a leanas na príomhshonraí teagmhála do Líonraí Gáis Éireann:

Fiosrúcháin Ghinearálta
1800 464 464

Seirbhís Éigeandála 24 uair an chloig
1800 20 50 50

networksinfo@gasnetworks.ie
@GasNetIRL

gasnetworks.ie

3129/12/2017

Gnáthamh Láimhseála Gearáin na gCustaiméirí

gasnetworks.ie

Intreoir

Faoi théarmaí an Cheadúnais Dáileacháin Gháis Nádúrtha, foilsíonn Líonraí Gáis Éireann Nós Imeachta Láimhseála Gearáin faoi mar a comhaontaíodh leis an gCoimisiún um Rialáil Fóntais (CRF). Sa bhileog eolais seo tugtar breac-chuntas ar an tslí ina mbíonn Líonraí Gáis Éireann ag láimhseáil na ngearán sin a fhaightear ó chustaiméirí.

Scóip

Clúdaíonn an nós imeachta seo gearáin chustaiméara atá faighte ag Líonraí Gáis Éireann a chuireann in iúl (trí bhealaí éagsúla, litreacha, ríomhphoist, glaonna teileafóin, éilimh fhisiciúla) míshástacht chustaiméara agus an freagra nó réiteach a bhfuil sé nó sí ag súil leis.

Príomhphrionsabail

Tugann Líonraí Gáis Éireann cluas éisteachta d´ár gcuid custaiméirí i gcónaí agus bainimid úsáid as a gcuid aiseolais luachmhair chun feabhas a chur ar ár seirbhís.

Mar eagraíocht, táimid tiomanta do na rudaí seo a leanas:

- Cinntiú go ndéantar tosaíocht den tsábháilteacht
- Córas slán, iontaofa agus dea-chothabháilte a fheidhmiú
- Plé le daoine ar bhealach cothrom, eiticiúil agus múinte i rith an ama
- Rúndacht an chustaiméara a chaomhnú mura n-iarrann siad a mhalairt.

An gnáthamh láimhseála gearáin

Ba chóir gearáin a réiteach go díreach le Líonraí Gáis Éireann sa chéad dul síos. Murar réitíodh do ghearánsa chun do shástachta tá tú i dteideal do ghearán a fhormhéadú chuig an CRF.

Tugtar breac-chuntas ar ár ngnáthamh láimhseála gearáin thíos.

Céim 1

Má tharlaíonn sé go mbíonn tú míshásta le haon cheann de na seirbhísí a sholáthraíonn Líonraí Gáis Éireann, ba chóir duit teagmháil a dhéanamh le Líonraí Gáis Éireann trí cheann de na bealaí seo a leanas:

Cuir glao ar ar ár bhFoireann Chúraim Chustaiméirí ag **1800 464 464** (Ón Luan go dtí an Aoine 8rn – 8in agus Dé Sathairn 9rn – 5.30in)

Scríobh chuig Cúram Custaiméirí, Líonraí Gáis Éireann, Lárionad Seirbhísí Líonraí, Bóthar Theampaill Mhaighréide, Fionnghlas, Baile Átha Cliath 11, D11 Y895

Cuir ríomhphost chugainn ag **networksinfo@gasnetworks.ie**

Céim 2

Déanfar teagmháil teileafóin leat laistigh de 24 uair an chloig le haithint go bhfuarthas do ghearán agus cuirfimid uimhir thagartha uathúil ar fáil duit.

Céim 3

Déanfaidh ionadaí ó Líonraí Gáis Éireann teagmháil leat le teacht ar réiteach. Réitítear mórchuid de ghearáin Líonraí Gáis Éireann laistigh de 10 lá oibre. Má éilíonn do ghearánsa cuairt ar shuíomh agus obair fheabhais, is é an creat ama le haghaidh réitigh ná 30 lá oibre.

Céim 4

Déanfaidh Líonraí Gáis Éireann teagmháil leat ar an gceathrú lá oibre le deimhniú go bhfuil dul chun cinn á dhéanamh atá chun do shástachta maidir leis an ngearán.

Céim 5

A luaithe is a réitíodh do ghearánsa, déanfar teagmháil leat le cinntiú go bhfuil tú sásta leis an toradh.

Is féidir leat socrú teagmháil a dhéanamh leis an CRF murar féidir réiteach sásúil a bhaint amach. Tá sonraí teagmhála ar fáil ar leathanach cúil na bileoige seo.

Taifid

Déantar taifid de gach gearán agus de gach réiteach a chothabháil ag Líonraí Gáis Éireann agus tá siad ar fáil ag an CRF ar iarratas.

Custaiméirí leochaileacha

Pléifear le Custaiméirí Leochaileacha de réir Treorach Líonraí Gáis Éireann um Chustaiméirí Leochaileacha.

Caighdeáin ráthaithe

Réitítear gearáin de réir ár gcuid Ceangaltas sa Chairt do Chustaiméirí. Cloífidh gnáthaimh leis na Caighdeáin Ráthaithe Fheidhmíochta a leagadh amach leis an gCeadúnas Dáiliúcháin a chomhlíonadh, de réir mar a faomhadh sin ag an CRF.