

Informacje Dotyczące Obsługi Klienta

- Zobowiązania Wobec Klientów Gas Networks Ireland
- Poradnik Gas Networks Ireland dla Klientów Szczególnie Narażonych
- Kodeks Postępowania Gas Networks Ireland dot. Odłączania

Powyższe dokumenty dostępne są na stronie: gasnetworks.ie

Dane Kontaktowe

Gas Networks Ireland

Zadzwoń pod nasz Numer Obsługi Klienta **1800 464 464**
(of poniedziałku do piątku w godz. 8:00 – 20:00 oraz w soboty w
godz. 9:00 – 17:30).

Napisz na adres Customer Care, Gas Networks Ireland,
Networks Services Centre, St. Margaret's Road,
Finglas, Dublin 11, D11 Y895

Wyślij wiadomość na adres networksinfo@gasnetworks.ie

Komisja ds. Regulacji Mediów (Commission for Regulation of Utilities, CRU)

Zadzwoń pod numer **1800 404 404**

Napisz do Zespołu Obsługi Klienta, P.O. Box 11934,
Dublin D24 PXW0

Wyślij wiadomość na adres customercare@cru.ie

Odwiedź stronę internetową www.cru.ie

Główne dane kontaktowe Gas
Networks Ireland to:

Zapytania Ogólne
1800 464 464

24-godzinne Usługi Awaryjne
1800 20 50 50

networksinfo@gasnetworks.ie
[@GasNetIRL](https://www.facebook.com/GasNetIRL)

gasnetworks.ie

Procedura Rozpatrywania Reklamacji Klientów

Wprowadzenie

Zgodnie z warunkami koncesji na dystrybucję gazu ziemnego firma Gas Networks Ireland publikuje procedurę rozpatrywania skarg zgodną z wytycznymi Komisji ds. Regulacji Mediów (Commission for Regulation of Utilities, CRU). Niniejsza ulotka przedstawia sposób, w jaki firma Gas Networks Ireland rozpatruje skargi klientów

Zakres

Niniejsza procedura dotyczy skarg klientów otrzymywanych przez firmę Gas Networks Ireland, które dają wyraz (poprzez rozmaite kanały, listy, e-maile, telefony lub skargi osobiste) niezadowoleniu klientów oraz ich oczekiwaniom dotyczącym odpowiedzi na skargi lub ich rozpatrzenia.

Zasady Główne

W firmie Gas Networks zawsze słuchamy naszych klientów i wykorzystujemy ich cenne uwagi do nieustannego podnoszenia jakości naszych usług.

Jako organizacja zobowiązujemy się do:

- Zapewnienia bezpieczeństwa, które jest priorytetem
- Prowadzenia bezpiecznego, niezawodnego i dobrze utrzymanego systemu
- Traktowania ludzi uczciwie, etycznie i uprzejmie we wszelkich okolicznościach
- Zachowania poufności klientów, o ile nie postanowią oni inaczej.

Procedura rozpatrywania reklamacji

Reklamacje powinny być w pierwszej kolejności zgłaszane bezpośrednio do Gas Networks Ireland. Jeśli jednak Państwa reklamacja nie została rozwiązana w zadowalający sposób, przysługuje Państwu prawo zgłoszenia reklamacji do CRU.

Nasza procedura rozpatrywania reklamacji opisana jest poniżej.

Krok 1

W razie niezadowolenia z którychkolwiek usług świadczonych przez Gas Networks Ireland należy skontaktować się z Gas Networks Ireland następującymi kanałami komunikacji:

Skontaktuj się telefonicznie z naszym Zespołem Obsługi

Klienta pod numerem : 1800 464 464 (of poniedziałku do piątku w godz. 8:00 – 20:00 oraz w soboty w godz. 9:00 – 17:30)

Pisząc na adres: Customer Care, Gas Networks Ireland, Networks Services Centre, St. Margaret's Road, Finglas, Dublin 11, D11 Y895

Wysyłając e-mail na adres: networksinfo@gasnetworks.ie

Krok 2

W ciągu 24 godzin skontaktujemy się z Państwem telefonicznie w celu potwierdzenia otrzymania reklamacji i podamy Państwu unikalny numer referencyjny sprawy.

Krok 3

Przedstawiciel Gas Networks Ireland skontaktuje się z Państwem w celu uzgodnienia rozwiązania. Większość reklamacji otrzymywanych przez Gas Networks Ireland rozwiązywanych jest w ciągu 10 dni roboczych. Jeśli jednak Państwa reklamacja wymaga inspekcji na miejscu zdarzenia oraz prac naprawczych, czas rozwiązania może wynieść 30 dni roboczych.

Krok 4

Gas Networks Ireland skontaktuje się z Państwem czwartego dnia roboczego w celu potwierdzenia, iż procedura reklamacyjna postępuje w sposób zadowalający.

Krok 5

Gdy Państwa reklamacja zostanie rozwiązana, skontaktujemy się z Państwem w celu upewnienia się, czy są Państwo zadowoleni z rozwiązania.

W przypadku niemożności osiągnięcia zadowalającego rozwiązania przysługuje Państwu prawo kontaktu z CRU. Dane kontaktowe dostępne są na odwrocie tej broszury.

Dokumentacja

Dokumentacja wszystkich reklamacji i ich rozwiązań przechowywana jest przez Gas Networks Ireland i dostępna na żądanie CRU.

Klienci ze specjalnymi potrzebami

Sprawy klientów ze specjalnymi potrzebami są rozpatrywane zgodnie z Instrukcją Gas Networks Ireland dotyczącą klientów ze specjalnymi potrzebami.

Gwarancja Standardów

Reklamacje rozwiązywane są zgodnie z treścią naszych Zobowiązań Wobec Klientów.

Procedury odbywać się będą zgodnie z Gwarantowanymi Standardami Realizacji określonymi na podstawie Licencji Dystrybucyjnej zatwierdzonej przez CRU.