

Информация об обслуживании клиентов

- Обязательства по обслуживанию клиентов Gas Networks Ireland
- Руководство Gas Networks Ireland по обслуживанию уязвимых клиентов
- Руководство Gas Networks Ireland по отключению от снабжения

Эти документы доступны для загрузки на:
gasnetworks.ie

Контактные данные

Gas Networks Ireland

Звоните на нашу линию обслуживания клиентов
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, D11 Y895

Электронная почта networksinfo@gasnetworks.ie

Комиссия по вопросам коммунальных услуг (CRU)

Звоните по телефону **1800 404 404**

Пишите по адресу поддержки клиентов
а/я 11934, Дублин D24 PXW0

Электронная почта customercare@cru.ie

Посетите сайт www.cru.ie

Основные контактные данные Gas
Networks Ireland:

Общая справочная служба
1800 464 464

Круглосуточная аварийная
служба
1800 20 50 50

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

Процедура обработки жалоб клиентов

Введение

В соответствии с условиями лицензии на дистрибуцию природного газа, Gas Networks Ireland публикует Процедуру обработки жалоб, согласованную с Комиссией по вопросам коммунальных услуг (CRU). В этой брошюре описано, как Gas Networks Ireland обрабатывает жалобы клиентов.

Сфера деятельности

Эта процедура охватывает жалобы клиентов, полученные Gas Networks Ireland, которые являются выражением (посредством различных каналов, писем, по электронной почте, по телефону или физическому заявлению) неудовлетворенности клиентов и их ожидания ответа на жалобу или разрешения вопроса.

Основной принцип

Мы, в Gas Networks Ireland, всегда прислушиваемся к нашим клиентам, и мы используем их ценные отзывы для повышения качества наших услуг.

Как организация, мы стремимся:

- Считаем обеспечение безопасности своим приоритетом
- Работаем в рамках безопасной, надежной и хорошо контролируемой системы
- Всегда относимся к людям честно, этично и предупредительно
- Сохраняем конфиденциальность клиентов, если они сами не требуют иного.

Процедура обработки жалоб

Жалобы рассматриваются непосредственно Gas Networks Ireland в качестве первой инстанции. Однако если ваша жалоба не разрешена к вашему удовлетворению, вы можете подать ее в CER.

Наша процедура обработки жалоб изложена ниже.

Шаг 1

Если вы недовольны какими-либо услугами, предоставляемыми Gas Networks Ireland, вам следует обратиться в Gas Networks Ireland по одному из следующих каналов:

Позвоните в нашу службу поддержки клиентов по телефону **1800 464 464** (с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00 и 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, D11 Y895

Написать по электронной почте **networksinfo@gasnetworks.ie**

Шаг 2

Мы свяжемся с вами по телефону в течение 24 часов, чтобы подтвердить получение жалобы, и сообщим вам уникальный ссылочный номер.

Шаг 3

Представитель Gas Networks Ireland свяжется с вами, чтобы договориться о решении проблемы. Большинство жалоб Gas Networks Ireland обрабатывается в течение 10 рабочих дней. Однако если для этого требуется посещение на месте и коррективные работы, сроки расширяются до 30 рабочих дней.

Шаг 4

Gas Networks Ireland свяжется с вами на четвертый рабочий день, чтобы подтвердить, что жалоба обрабатывается к вашему удовлетворению.

Шаг 5

Как только ваша жалоба будет обработана, мы свяжемся с вами, чтобы подтвердить, что вы довольны результатом.

Также вы можете обратиться в CRU, если вы не довольны тем, как была рассмотрена жалоба. Контактные данные — на последней странице буклета.

Регистрация

Данные обо всех жалобах и их рассмотрении хранятся в Gas Networks Ireland и доступны CRU по запросу.

Уязвимые клиенты

Жалобы уязвимых клиентов будут рассматриваться в соответствии с Руководством по обслуживанию уязвимых клиентов Gas Networks Ireland.

Гарантированные стандарты

Жалобы рассматриваются в соответствии с нашими «Обязательствами по обслуживанию клиентов». Процедуры соответствуют «Гарантированным стандартам обслуживания», изложенным в соответствии с лицензией на газораспределение, подтвержденным CRU.