

Информация об обслуживании клиентов

Звоните в Круглосуточную аварийную службу Gas Networks Ireland по телефону **1800 20 50 50** немедленно, как только почувствуете запах газа.

По другим вопросам

Звоните на линию обслуживания клиентов Gas Networks Ireland **1800 464 464** с понедельника по пятницу, с 8:00 до 20:00, и в субботу с 9:00 до 17:30).

Пишите по электронной почте
networksinfo@gasnetworks.ie

Зайдите на сайт gasnetworks.ie — он соответствует стандартам доступности.

Следите за нами в твиттере @GasNetIRL

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

Если у вас проблемы со зрением

Руководство по обслуживанию уязвимых клиентов доступно для загрузки на gasnetworks.ie в формате pdf и простом текстовом формате. Также оно доступно в формате Брайля и в формате CD audio. Для получения копии звоните по телефону **1800 464 464**.

Информация об обслуживании клиентов

Прочая информация об обслуживании клиентов

- Обязательства по обслуживанию клиентов Gas Networks Ireland
- Процедура Gas Networks Ireland Customer по обработке жалоб
- Руководство Gas Networks Ireland по отключению от снабжения

Доступность услуг и информации для уязвимых клиентов

Наши специальные служащие обеспечивают, чтобы уязвимые клиенты и заинтересованные лица получали помощь и инструкции по доступу к услугам и информации Gas Networks Ireland.

За информацией обращайтесь по адресу accessofficer@gasnetworks.ie.

Руководство по обслуживанию уязвимых клиентов

Введение

Gas Networks Ireland поддерживает и развивает одну из самых безопасных сетей распределения газа в мире, объединяя свыше 670 000 потребителей газа по всей Ирландии, независимо от поставщика газа.

Мы стремимся к тому, чтобы обслуживать всех клиентов наилучшим образом и, в частности, принимаем особые меры для тех, кто нуждается в специальном обслуживании.

Здесь изложены наши обязательства перед клиентами, зарегистрированными в качестве «уязвимых» в «Реестре специального обслуживания».

Gas Networks Ireland никогда не отключает уязвимых клиентов от газоснабжения в зимние месяцы, если только это не вызвано соображениями безопасности.

Мы также заблаговременно сообщаем уязвимым клиентам или уполномоченным контактными лицам о планируемом приостановлении газоснабжения.

В Gas Networks Ireland имеются специальные служащие, чья задача состоит в том, чтобы клиенты Gas Networks Ireland с инвалидностью получали помощь и инструкции по доступу к услугам и информации.



David Kelly

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

Регистрация

Кто может быть зарегистрирован

Уязвимый клиент — это бытовой потребитель, который может особенно пострадать из-за отключения газа в зимний период из-за преклонного возраста, проблем со здоровьем физического, сенсорного, интеллектуального, ментального характера. (S.I. No. 463 2011)

Чтобы воспользоваться специальным обслуживанием, вам нужно прежде всего внести свое имя в **Реестр специального обслуживания**.

Как зарегистрироваться?

Реестр специального обслуживания — это список клиентов, считающихся уязвимыми.

Все поставщики газа отвечают за составление и ведение реестра уязвимых клиентов (**Реестр специального обслуживания**), а также предоставление этой информации Gas Networks Ireland.

Если вы желаете, чтобы вас включили в этот реестр, вы должны связаться со своим поставщиком газа. Контактные данные поставщика газа вы найдете на сайте www.cru.ie или на последнем счете за газ.

Если вы меняете своего поставщика газа, вы обязаны проинформировать нового поставщика о том, что вы внесены в **Реестр специального обслуживания**, после чего он подтверждает ваш статус Gas Networks Ireland.

Что делаем мы

Если вы занесены в Реестр специального обслуживания

- Gas Networks Ireland не будет блокировать или отключать газоснабжение с 1-го ноября по 31-е марта, если только это не вызвано соображениями безопасности.

- Если в одном из ваших устройств имеется проблема безопасности, вы отвечаете за то, чтобы зарегистрированная организация по установке газового оборудования заменила или отремонтировала его до того, как мы вновь подключим вас к газу.
- Все клиенты, занесенные в **Реестр специального обслуживания** как уязвимые, при повторном подключении обслуживаются в первую очередь.
- Обслуживающий персонал Gas Networks Ireland не будет отключать вас, если установит на месте, что клиент является уязвимым, даже если вы не внесены в **Реестр специального обслуживания**.
- В случае сбоя газораспределительной сети или запланированной приостановки газоснабжения мы предоставим альтернативные устройства для обогрева и приготовления пищи — двухкомфорочную плиту и электрообогреватель.
- Gas Networks Ireland связывается с уязвимыми клиентами или уполномоченными контактными лицами, чтобы сообщить заранее о запланированных перебоях в газоснабжении.
- Gas Networks Ireland обращается с информацией из **Реестра специального обслуживания** и предоставленной вами информацией надлежащим образом и раскрывает ее лишь в случае, если это необходимо для исполнения наших обязанностей. Наш выездной персонал никогда не разглашает тот факт, что клиент является уязвимым, проявляя уважение и осмотрительность во всех делах с вами.
- Персонал GNI всегда имеет при себе удостоверение с фотографией. Просите показать удостоверение перед тем, как пускать работников в дом. В случае проблем со зрением, если вы не можете рассмотреть удостоверение, обратитесь к нам, чтобы мы согласовали пароль, по которому вы узнаете нашего работника.