

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 Líne Sheirbhíse do Chustaiméirí
1850 200 694 (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.

Ríomhphost networksinfo@gasnetworks.ie

CRF

Cuir glao ar **1890 404 404**

Scríobh chuig An Fhoireann do Chustaiméirí Fuinnimh,
Bosca O.P. 11934, Baile Átha Cliath 24.

Ríomhphost energycustomers@cer.ie

Téigh chuig www.cer.ie

Seo a leanas na príomhshonraí
teagmhála do Líonraí Gáis Éireann:

Fiosrúcháin Ghinearálta

1850 200 694

Seirbhís Éigeandála 24 uair an chloig

1850 20 50 50

networksinfo@gasnetworks.ie

[@GasNetIRL](https://twitter.com/GasNetIRL)

gasnetworks.ie

Gnáthamh Láimhseála Gearáin na gCustaiméirí

Intreoir

Faoi théarmaí Cheadúnas Leithdháilte Gháis Nádúrtha, foilsíonn Líonraí Gáis Éireann Gnáthamh Láimhseála Gearáin faoi mar a comhaontaíodh leis an gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh (CRF). Tugann an bhileog seo breac-chuntas ar conas a dhéanann Líonraí Gáis Éireann gearáin a láimhseáil.

Raon

Clúdaíonn an gnáthamh seo gearáin chustaiméara a fuarthas ag Líonraí Gáis Éireann de thoradh ar mhíshástacht le haon cheann de na seirbhísí a sholáthraímid.

Príomhphrionsabail

Éistean Líonraí Gáis Éireann lenár gcuid custaiméirí i gcónaí agus bainimid leas as an aiseolas luachmhar a fhaighimid uathu le 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, eiticíúil 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 ghearán sa 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 ár Líne Seirbhíse Custaiméara **1850 200 694** (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

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 ghearán sa 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 ghearán sa, 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 Chód Cleachtais Líonraí Gáis Éireann do Chustaiméirí Leochaileacha.

Caighdeán 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 Dáilíúcháin a chomhlíonadh, de réir mar a faomhadh sin ag an CRF.