

## 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](http://gasnetworks.ie)

## Dane Kontaktowe

### Gas Networks Ireland

**Zadzwoń** pod nasz Numer Obsługi Klienta **1850 200 694**  
(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.

**Email** [networksinfo@gasnetworks.ie](mailto:networksinfo@gasnetworks.ie)

### CER

**Zadzwoń** **1890 404 404**

**Napisz** Energy Customers Team,  
P.O. Box 11934, Dublin 24.

**Email** [energycustomers@cer.ie](mailto:energycustomers@cer.ie)

**Odwiedź** [www.cer.ie](http://www.cer.ie)

Główne dane kontaktowe Gas  
Networks Ireland to:

Zapytania Ogólne  
**1850 200 694**

24-godzinne Usługi Awaryjne  
**1850 20 50 50**

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

[gasnetworks.ie](http://gasnetworks.ie)

# Procedura Rozpatrywania Reklamacji Klientów

## Wprowadzenie

Na podstawie warunków Licencji na Dystrybucję Gazu Naturalnego, Gas Networks Ireland publikuje Procedurę Rozpatrywania Reklamacji uzgodnioną z Komisją ds. Regulacji Energii (CER – Commission for Energy Regulation). Niniejsza broszura przedstawia sposób rozpatrywania reklamacji przez Gas Networks Ireland.

### Zakres

Niniejsza procedura obejmuje reklamacje klientów otrzymywane przez Gas Networks Ireland, wynikające z niezadowolonych którymkolwiek ze świadczonych przez nas usług.

## Zasady Główne

Gas Networks Ireland zawsze zwraca uwagę na klientów i korzysta z ich cennych opinii w celu ulepszenia swych usług. Jako organizacja jesteśmy zobowiązani 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 CER.

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:

**Dzwoniąc pod Numer Obsługi Klienta: 1850 200 694** (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

**Wysyłając e-mail na adres:** [networksinfo@gasnetworks.ie](mailto: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 CER. 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 CER.

### Klienci Szczególnie Narażeni

Klienci Szczególnie Narażeni obsługiwani będą zgodnie z Kodeksem Postępowania Gas Networks Ireland odnośnie Klientów Szczególnie Narażonych.

### 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 CER.