

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

## Контактные данные

### Gas Networks Ireland

**Звоните** на нашу линию обслуживания клиентов **1850 200 694** (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.

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

### CER

**Звоните по телефону** **1890 404 404**

**Пишите по адресу** Energy Customers Team, P.O. Box 11934, Dublin 24.

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

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

# Процедура обработки жалоб клиентов

Основные контактные данные Gas Networks Ireland:

Общая справочная служба  
**1850 200 694**

Круглосуточная аварийная служба  
**1850 20 50 50**

[networksinfo@gasnetworks.ie](mailto:networksinfo@gasnetworks.ie)  
[@GasNetIRL](https://twitter.com/GasNetIRL)  
[gasnetworks.ie](http://gasnetworks.ie)

## Введение

По условиям лицензии на распределение природного газа Gas Networks Ireland публикует «Процедуру обработки жалоб», согласованную с Комиссией по регулированию энергетики (CER). В данном буклете описывается, как Gas Networks Ireland обрабатывает жалобы.

### Объем

Данная процедура охватывает жалобы клиентов, полученные Gas Networks Ireland из-за недовольства любыми из предоставляемых нами услуг.

## Основной принцип

Gas Networks Ireland всегда прислушивается к клиентам. Мы используем ваши замечания для повышения качества обслуживания. Мы как организация:

- 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:

Позвонить на линию обслуживания клиентов **1850 200 694** (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.

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 CER, 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 CER по запросу.

### Уязвимые клиенты

Уязвимые Клиенты обслуживаются Gas Networks Ireland согласно «Руководству по обслуживанию уязвимых клиентов».

### 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 CER.