

Informacje  
dla klienta



Gas  
Networks  
Ireland

# Przewodnik dla klientów ze specjalnymi potrzebami

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

## Wprowadzenie

Gas Networks Ireland buduje i utrzymuje jedną z najbezpieczniejszych i najnowocześniejszych sieci gazu ziemnego na świecie, zaopatrując ponad 670 000 klientów na terenie Irlandii, niezależnie od tego, kto jest ich dostawcą gazu.

Jesteśmy zobowiązani do zapewnienia najlepszej możliwej obsługi dla wszystkich naszych klientów, w szczególności dla tych, którzy potrzebują specjalnego traktowania.

Nasze zobowiązania wobec klientów zarejestrowanych jako „klienci ze specjalnymi potrzebami” w naszym Rejestrze Usług Specjalnych zostały przedstawione w tym przewodniku.

Gas Networks Ireland nigdy nie odłączy dostawy gazu u „klienta ze specjalnymi potrzebami” w miesiącach zimowych, jeśli nie będzie to podyktowane względami bezpieczeństwa.

Będziemy również z wyprzedzeniem powiadamiać „klientów ze specjalnymi potrzebami” lub wskazane do kontaktu osoby w przypadku planowanych przerw w dostawach gazu.

Gas Networks Ireland zatrudnia dedykowanych specjalistów ds. ułatwiania dostępu, których zadaniem jest zapewnienie mniej sprawnym klientom Gas Networks Ireland odpowiedniej pomocy i porad w zakresie dostępu do naszych usług i informacji.



**David Kelly**

*Dyrektor ds. rozwoju biznesu i bazy klientów,  
Gas Networks Ireland*

## Kwalifikacje i rejestracja

### Kto się kwalifikuje?

---

Klient ze specjalnymi potrzebami to osoba prowadząca gospodarstwo domowe, która jest szczególnie wrażliwa na odłączenie od sieci w miesiącach zimowych z racji zaawansowanego wieku lub problemów zdrowotnych natury fizycznej, sensorycznej lub umysłowej. (S.I. No. 463 2011)

Aby korzystać z naszych specjalnych usług, należy najpierw zarejestrować się w **Rejestrze Usług Specjalnych**.

### Jak mogę się zarejestrować?

---

**Rejestr Usług Specjalnych** to rejestr klientów sklasyfikowanych jako klienci ze specjalnymi potrzebami.

Dostawcy gazu są odpowiedzialni za identyfikację i prowadzenie rejestru klientów ze specjalnymi potrzebami (**Rejestru Usług Specjalnych**) oraz za przekazywanie takich informacji do Gas Networks Ireland.

Jeśli chcesz znaleźć się w tym rejestrze, skontaktuj się z bezpośrednim dostawcą gazu. Dane kontaktowe swojego dostawcy znajdziesz na stronie [www.cru.ie](http://www.cru.ie) lub na aktualnym rachunku za gaz.

W przypadku zmiany dostawcy gazu ziemnego powinieneś poinformować nowego o tym, że jesteś w **Rejestrze Usług Specjalnych**, aby mógł on potwierdzić status w Gas Networks Ireland.

## Procedura postępowania

### Jeśli jesteś zarejestrowany w Rejestrze Usług Specjalnych

---

- Gas Networks Ireland zobowiązuje się nie blokować i nie odłączać dostaw gazu w okresie od 1 października do 31 marca, chyba że będzie to konieczne ze względów bezpieczeństwa.

- Jeśli kwestia bezpieczeństwa dotyczy jednego z Twoich urządzeń, przed ponownym podłączeniem do sieci jesteś zobowiązany zlecić jego naprawę/wymianę uprawnionemu gazownikowi (Registered Gas Installer).
- Wszyscy klienci sklasyfikowani w **Rejestrze Usług Specjalnych** jako klienci ze specjalnymi potrzebami będą traktowani priorytetowo w przypadku ponownego podłączenia gazu.
- Personel terenowy Gas Networks Ireland nie przystąpi do odłączenia dostaw gazu w przypadku stwierdzenia na miejscu, że dana osoba to klient ze specjalnymi potrzebami, nawet jeśli nie jest ona zarejestrowana w **Rejestrze Usług Specjalnych**.
- W przypadku awarii sieci gazowej lub planowanej przerwy w dostawie gazu zobowiązujemy się zapewnić alternatywne urządzenia grzewcze i kuchenne w postaci dwupłytowej kuchenki elektrycznej i elektrycznego grzejnika.
- Gas Networks Ireland będzie z wyprzedzeniem informować klientów ze specjalnymi potrzebami lub wskazać do kontaktu osobę o planowanych przerwach w dostawie.
- Będziemy traktować informacje zawarte w **Rejestrze Usług Specjalnych** oraz informacje przekazywane przez klientów z należytą ostrożnością i będziemy je ujawniać wyłącznie tam, gdzie to konieczne w celu wykonywania naszych obowiązków. Nasz personel terenowy zachowa dyskrecję i szacunek we wszelkich kontaktach z Tobą i nigdy nie ujawni faktu, że dana osoba jest klientem ze specjalnymi potrzebami.
- Pracownicy GNI zawsze noszą dokumenty identyfikacyjne ze zdjęciem. Należy prosić ich o okazanie legitymacji przed wpuszczeniem do domu. Jeśli masz problemy ze wzrokiem i trudno będzie Ci obejrzeć legitymację, prosimy o kontakt. Ustalimy wówczas hasło dla Ciebie i dla naszych pracowników.

## Informacje dotyczące obsługi klienta

Jeśli wyczuwasz gaz, niezwłocznie zadzwoń pod numer alarmowy Gas Networks Ireland czynny całą dobę:

**1800 20 50 50**

W innych sprawach

**Zadzwoń** na infolinię Gas Networks Ireland pod numer:

**1800 464 464** (od poniedziałku do piątku w godz. 8.00–20.00 oraz w soboty w godz. 9.00–17.30).

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

**Odwiedź** stronę [gasnetworks.ie](http://gasnetworks.ie), która jest zgodna z normami ułatwienia dostępu.

**Śledź nas** na Twitterze: [@GasNetIRL](https://twitter.com/GasNetIRL)

**Napisz na adres** Customer Care, Gas Networks Ireland, Networks Services Centre, St. Margaret's Road, Finglas, Dublin 11.

### Jeśli masz problemy ze wzrokiem

Ten przewodnik dla klientów ze specjalnymi potrzebami można pobrać ze strony [gasnetworks.ie](http://gasnetworks.ie) w formacie pdf lub zwykłego tekstu. Jest on również dostępny w alfabecie Braille'a oraz w wersji audio na płycie CD. Aby uzyskać kopię, zadzwoń pod numer: **1800 464 464**.

## Informacje dotyczące obsługi klienta

### Inne informacje dotyczące obsługi klienta

---

- Zobowiązania wobec klientów Gas Networks Ireland
- Procedura rozpatrywania reklamacji klientów Gas Networks Ireland
- Kodeks postępowania Gas Networks Ireland dotyczący odłączania od sieci

### Ułatwienia dostępu do usług i informacji dla klientów ze specjalnymi potrzebami

---

Nasi specjaliści ds. ułatwiania dostępu zapewniają wszystkim interesariuszom i klientom ze specjalnymi potrzebami pomoc i porady w zakresie dostępu do usług i informacji Gas Networks Ireland.

Aby uzyskać więcej informacji, napisz na adres:  
**[accessofficer@gasnetworks.ie](mailto:accessofficer@gasnetworks.ie)**.