

Информация
для клиента



Gas
Networks
Ireland

Руководство по обслуживанию уязвимых клиентов

gasnetworks.ie

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 октября 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.

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.