Eolas do **Chustaiméirí**

Líonraí Gáis Éireann

Cód Cleachtais um Dhícheangal

gasnetworks.ie

1

Intreoir

Dícheangal

Ciallóidh dícheangal aon cheann díobh seo a leanas:

- An méadar a chur faoi ghlas
- Fáil réidh go fisiciúil leis an méadar; nó
- An píopa seirbhíse gáis a ghearradh agus a chlúdach.

Clúdaíonn an Cód seo dícheangal soláthair gháis sa chás:

- Go bhfuil an t-áitreabh atá le dícheangal á áitiú mar ghnólacht nó mar áit chónaithe
- Go n-iarrann an custaiméir an dícheangal

Ní chlúdaíonn an Cód seo cásanna dícheangail sa chás:

- Nach bhfuil an t-áitreabh atá le dícheangal á áitiú mar ghnólacht nó mar áit chónaithe
- Nuair a iarrann an custaiméir an dícheangal
- Nuair a mheasaimid go bhfuil an dícheangal riachtanach ar chúiseanna sábháilteachta le dainséar do dhaoine nó damáiste do mhaoin a sheachaint
- Nuair a bhíonn an dícheangal sealadach, m.sh. cothabháil, bristeacha beartaithe nó bristeacha le cur ar ár gcumas soláthar a aischur do chustaiméirí eile atá ceangailte leis an líonra gáis.

Is é an soláthróir gáis a iarrann an dícheangal atá freagrach as cinntiú go ndéantar breithniú imleor faoin iarmhairt a eascraíonn as an dícheangal.

Chun amhras a sheachaint, agus dícheangal á chur i gcrích, glacaimid leis go bhfuil an soláthróir gáis a d’iarr an dícheangal tar éis aon riachtanas dlíthiúil nó dualgas ceadúnais a chomhlíonadh agus gur ghníomhaigh an soláthróir de réir a chóid chleachtais féin i leith an dícheangail.

2

Príomhphrionsabail

Fógra dícheangail

Tá an custaiméir i dteideal fógra dícheangail a fháil de réir pholasaí dícheangail a sholáthróra gháis. Ní mór cúis an dícheangail a sholáthar chomh maith le deis imleor chun cúis an dícheangail a réiteach sula ndéanann an soláthróir gáis iarratas go gcuirfeadh Líonraí Gáis Éireann dícheangal i gcrích.

An Custaiméir a Chur ar an Eolas

Nuair a thagann an fhoireann ar an láthair, tabharfaidh siad fógra don chustaiméir go pearsanta (nuair a bhíonn sin indéanta) go bhfuil dícheangal ag tarlú. Mura mbíonn sé indéanta fógra a thabhairt dóibh, rachaidh an fhoireann ar aghaidh leis an dícheangal agus fágfaidh siad cárta le fógra don chustaiméir faoin dícheangal. Ach amháin nuair a bhíonn an t-áitreabh folamh nó má dhiúltaíonn custaiméir bealach isteach, cuirfear cúis an dícheangail in iúl don chustaiméir (.i. gur iarr an soláthróir gáis a leithéid).

An Dícheangal a láimhseáil

Má fhaigheann an fhoireann amach go bhfuil custaiméir soghonta ar bhaint amach an áitribh dóibh chun cuspóirí dícheangail, tá sé de lánrogha ag an bhfoireann imeacht ón áitreabh agus fógra a thabhairt don soláthróir gáis. Déanfar cásanna breoiteachta nó méala a láimhseáil go mothálach.

Athcheangal

Beidh ort teagmháil a dhéanamh le do sholáthróir gáis chun athcheangal a iarraidh. Déanfar an t-athcheangal a chur i gcrích de réir chaighdeáin feidhmíochta foilsithe Líonraí Gáis Éireann.

Ón dícheangal go dtí an t-athcheangal, is féidir eolas nuashonraithe a fháil trí ghlao a chur orainn ag 1800 464 464.

Rúndacht

Caomhnóimid rúndacht an chustaiméara agus an tsoláthróra.

3

Nós Imeachta

Fógra maidir le dícheangal

Iarratas an tsoláthróra gháis

Faoi mar atá leagtha amach i gcód cleachtais um dhícheangal an tsoláthróra gháis.

An Comhaontú Ceangail a Shárú agus/nó Téarmaí agus Coinníollacha Líonraí Gáis Éireann

Eiseofar fógraí faoi shárú den sórt sin de réir an Chomhaontaithe Cheangail idir Líonraí Gáis Éireann agus an custaiméir. Sa chás go mbíonn dícheangal mar thoradh ar an sárú, eiseofar fógra 2 lá gnó ar a dheireanaí roimh ré.

Bailíochtú an Iarratais ar Dhícheangal

Iarratas an tSoláthróra Gháis

Tá an Soláthróir Gáis cláraithe ag an bPointe Gáis (trí Oifig Chláraithe an Phointe Gháis - OCPG)

An Comhaontú Ceangail a Shárú agus/nó Téarmaí agus Coinníollacha Líonraí Gáis Éireann

Glacaimid gach céim réasúnach lena chinntiú go bhfuil cúis bhailí leis an dícheangal.

An Custaiméir a Chur ar an Eolas

Fógra

Nuair a shroicheann an fhoireann an láthair, déanfaidh siad iarracht an chúis atá leis an dícheangal a thabhairt don chustaiméir sula gcuirtear an obair i gcrích, m.sh. go ndearna an soláthróir gáis iarratas.

Cúis

Sa chás go dtarlaíonn dícheangal, fágtar fógra leis an eolas seo a leanas:

(a) Ag insint go bhfuil dícheangal curtha i gcrích

(b) An té a thionscain an dícheangal (.i. rinne an soláthróir gáis iarratas, srl.)

(c) Uimhir theagmhála ghutháin (Ionad Teagmhála Líonraí Gáis Éireann)

An Dícheangal a Láimhseáil

Sceidealú cuairte

Ní dhéanfar aon chuairteanna maidir le dícheangal ar an Aoine, ar an Satharn, ar an Domhnach, ar an lá roimh Lá Saoire Poiblí nó ar Lá Saoire Poiblí féin.

Chun amhras a sheachaint, féadfar dícheangail a dhéanamh ar chúiseanna sábháilteachta chun cosc a chur ar dhíobháil do dhaoine nó damáiste do mhaoin ag aon am agus níl siad laistigh de scóip an Chóid Chleachtais um Dhícheangal seo.

Breoiteacht nó méala

Déanfar cásanna breoiteachta nó méala a láimhseáil go mothálach.

Gan duine fásta i láthair

Sa chás go dteastaíonn rochtain a fháil ar áitreabh teaghlaigh chun dícheangal a chur i gcrích, agus nach bhfuil duine fásta i láthair, imeoidh an fhoireann agus fágfaidh siad fógra.

Custaiméirí Soghonta

Sa chás go bhfuil an custaiméir rangaithe mar Dhuine Aosta ar Chlár na gCustaiméirí Soghonta, is é an soláthróir gáis a rinne an t-iarratas ar dhícheangal a bheas freagrach as cinntiú go gcomhlíonann an t-iarratas coinníollacha a cheadúnais do chustaiméirí den sórt sin agus/nó aon sainriachtanais mar a fhógraíonn an CRF.

Má fhaighimid amach go bhfuil custaiméir soghonta nuair a shroichimid an t-áitreabh chun cuspóirí dícheangail, beidh lánrogha againn imeacht ón áitreabh agus an soláthróir gáis ábhartha a chur ar an eolas. Íocfaidh an soláthróir gáis táille as freastal ar an suíomh.

Gníomhóimid de réir ár dTreoirleabhair do Chustaiméirí Soghonta.

Rochtain an chustaiméara ar eolas

Sa chás go mbaineann an dícheangal le feidhmeanna Líonraí Gáis Éireann, beidh údárás ag an gcuairteoir an chúis atá leis an dícheangal a phlé.

I ngach cás eile, molfaidh an fhoireann don chustaiméir dul i dteagmháil lena soláthróir gáis chun an chúis atá leis an dícheangal a phlé.

Gan aon rochtain

Sa chás nach mbíonn aon rochtain mar gheall ar áitreabh a bheith folamh nó áit a ndiúltaítear rochtain, .i. cuireann an custaiméir cosc ar an bhfoireann dul isteach chuig an méadar, imeoidh an fhoireann, fágfar fógra agus cuirfear an soláthróir gáis a d’iarr an dícheangal ar an eolas.

Teip ar Dhícheangal

Mura mbíonn an fhoireann in ann an t-iarratas ar dhícheangal a chur i gcrích ar aon chúis (lena n-áirítear iad sin atá luaite thuas), imeoidh an fhoireann, fágfar fógra agus cuirfear an soláthróir gáis a d’iarr an dícheangal ar an eolas.

Tairiscintí Íocaíochta

Ní féidir leis an bhFoireann glacadh le híocaíocht ná aontú le socruithe chun íocaíocht a dhéanamh thar ceann an tsoláthróra gháis.

Athrú ar an Soláthróir Gáis

Má tharlaíonn sé, i ndiaidh dícheangal a dhéanamh, go n-iarrann an custaiméir athcheangal láithreach mar chustaiméir soláthróra gháis eile, táthar leis an gcustaiméir a chur ar an eolas go gcaithfidh

an soláthróir nua gáis iarratas foirmiúil a dhéanamh.

Fágfaidh an fhoireann an Pointe Gáis dícheangailte go dtí go n-iarrann soláthróir gáis athcheangal.

Cuspóir na cuairte

Ní dhéanfar aon ghnó eile leis an gcustaiméir mar chuid de chuairt dícheangail.

Caighdeáin Ráthaithe

Comhlíonfaidh na nósanna imeachta na Caighdeáin Fheidhmíochta Fhoriomlána atá leagtha amach chun Coinníoll 13 de Cheadúnas Úinéir* an Chórais Dáileacháin a chomhlíonadh, arna fhaomhadh ag an CRF.

** Líonraí Gáis Éireann, cuideachta phríobháideach theoranta, atá corpraithe in Éirinn leis an uimhir chláraithe 555744 agus a bhfuil a oifig chláraithe suite ar Bhóthar na nOibreacha Gáis, Corcaigh.*

4

Sainmhínithe

Tugtar na sainmhínithe seo a leanas ar mhaithe leis an gCód Cleachtais um Dhícheangal seo a léamh agus sin amháin.

Ciallaíonn **'Custaiméir'** aon tríú páirtí a bhfuil comhaontú déanta acu le soláthróir gáis chun gás nádúrtha a cheannach agus/nó a úsáid le tógáil ón gCóras Iompair ag an soláthróir gáis sin ag Pointe Glactha. Chun amhras a sheachaint, ní áireofar mar chustaiméir Oibreoir Chórais Cheangailte nó duine atá ag glacadh le gás nádúrtha chun é a sheachadadh ar aghaidh trí Chóras Ceangailte.

Is ionann **'Foireann'** agus duine nó daoine atá údaraithe ag Líonraí Gáis Éireann chun cuairt a thabhairt ar áitreabh custaiméara chun dícheangal a chur i gcrích.

Ciallaíonn **'Dícheangal'** an cosc d'aon turas a chuirtear ar an soláthar gáis idir an Córas Dáileacháin agus áitreabh an chustaiméara tríd an bPointe Gáis chun cuspóirí ar bith ach amháin bristeach an Chórais nó éigeandáil.

Ciallaíonn **'Córas Dáileacháin'** píblínte dáileacháin Líonraí Gáis Éireann (mar atá an téarma sin sainmhínithe san Acht) atá deartha chun feidhmiú ag brú sé bharra déag (16) nó faoina bhun sin, agus gach saoráid ghaolmhar agus choimhdeach a ghabhann le córas píblíne den sórt sin ar leis agus/nó a fheidhmíonn Líonraí Gáis Éireann é.

Is pointe méadraithe é **'Pointe Gáis'** ónar féidir gás nádúrtha a thógáil ón gCóras Iompair ar mhaithe le gás nádúrtha a chur ar fáil do shaoráidí an chustaiméara.

Tá an chiall ag **'Oibreoir Cláraithe Pointe Gáis (OCPG)'** atá tugtha dó sa Cheadúnas Tarchurtha.

Ciallaíonn **'Soláthróir Gáis'** aon duine a shealbhaíonn Ceadúnas Seolta agus a bhfuil Comhaontú Creatlaí déanta acu leis an Iompróir.

Is ionann an **'Coimisiún'** agus an Coimisiún um Rialáil Fuinnimh (CRF) agus ciallóidh sé an comhlacht atá bunaithe de bhun Alt 8 den Acht Leictreachais.

Beidh an chiall le **'Custaiméirí Soghonta'** atá tugtha di in I.R. Uimh. 463 20111 agus tá siad cláraithe mar sin ar an gClár um Shainseirbhísí.

[1] Ciallaíonn custaiméir soghonta custaiméir teaghlaigh atá iontach soghonta i dtaca le dícheangal le linn mhíonna an gheimhridh ar chúiseanna seanaoise nó mar gheall ar a sláinte fhisiciúil, chéadfach, intleachtúil nó intinne. (I.R. Uimh. 463 2011).

Líonraí Gáis Éireann

Seo a leanas na príomhshonraí teagmhála do Líonraí Gáis Éireann:

Fiosrúcháin Ghinearálta
1800 464 464

Seirbhís Éigeandála 24 uair an chloig
1800 20 50 50

networksinfo@gasnetworks.ie
@GasNetIRL

gasnetworks.ie

35668/08/2015