NETWORKS

Freastal ar gach uile chustaiméir leictreachais

ÁR 12 RÁTHAÍOCHT SEIRBHÍSE DUITSE

An Chairt Custaiméirí

ESB NETWORKS CGA

esbnetworks.ie

A chustaiméir, a chara,

Bhí ESB Networks tiomanta riamh anall chun tús áite a thabhair d'éilimh ár gcustaiméirí. Is sna 12 Ráthaíocht Seirbhíse a áiríodh lenár gCairt Chustaiméirí ESB Networks a léirítear an méid sin, ó tugadh isteach í tá roinnt blianta ó shin.

Is é ESB Networks an rannán de ESB atá freagrach as an líonra dáileacháin leictreachais a thógáil agus a chothabháil ar fud na tíre.
Téann ár gcustaiméirí i dteagmháil le ESB Networks nuair a fhéachann sibh le teach nó gnóthas úr a cheangal leis an líonra leictreachais, nuair a ghlaonn sibh le héaradh seirbhíse a thuairisciú, nó má ritheann fiosrú libh maidir le bhur méadar leictreachais.

Idir na blianta 2011 agus 2020 tá ESB Networks tar éis €5.3 billiún a infheistiú leis an líonra leictreachais náisiúnta a athchóiriú agus a uasghrádú. Feabhsaíodh agus neartaíodh an líonra leictreachais timpeall na tíre a thuilleadh mar thoradh ar an obair sin, rud a fhágann go mbeidh bonneagar den chéad scoth ann le tacú le forbairt gheilleagrach leanúnach na tíre. Feabhsaíodh seasmhacht an tsoláthair leictreachais dár gcuid custaiméirí reatha mar thoradh ar an obair sin freisin.

Coinníonn ESB Networks air ag obair le feabhas a chur ar na leibhéil seirbhíse a sholáthraímid inár bplé laethúil lenár gcustaiméirí maidir le saincheisteanna i ndáil le ESB Networks. Tá plean Eispéireas Custaiméirí nua á chur chun feidhme againn leis an gcaoi ina seachadaimid ár seirbhísí dár gcustaiméirí a fheabhsú.

Faightear tacaíocht sna tionscnaimh den phlean seo dár dtiomantas chun seirbhís den chaighdeán is airde do chustaiméirí a sholáthar, faoi mar a leagtar amach sa Chairt Chustaiméirí ESB Networks seo.

Is ionann na 12 Ráthaíocht Seirbhíse a thiocfaidh ina dhiaidh seo agus na spriocanna a mbeifear ag dúil go sásóidh nó go sáróidh ár mbaill foirne iad nuair a sholáthraítear an raon seirbhísí ESB Networks duitse. Déan teagmháil linn mura mbíonn tú sásta gur sholáthraíomar ár seirbhís i gcomhréir leis na ráthaíochtaí seo. Léirítear neart ár dtiomantais sa mhéid go mbeimid réidh íocaíocht a dhéanamh leatsa mura mbeartaímid de réir ár mbriathair.

Nicholas Tarrant

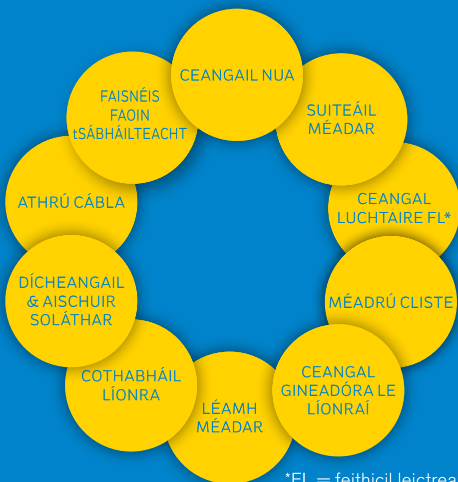
Nicholas Tarrant
Stiúrthóir Feidhmiúcháin,
Soláthar do Chustaiméirí
ESB Networks.

BONNEAGAR LEICTREACHAIS NA hÉIREANN A THÓGÁIL

Is é ESB Networks Oibreoir an Chórais Dáileacháin in Éirinn. Ciallaíonn sé sin **go dtógaimid agus go gcothabhálaimid an bonneagar a theastaíonn chun leictreachas a thabhairt duitse, ár gcustaiméir.** Ní ghineann ESB Networks an leictreachas ná ní dhíolann sé é. Is iad páirteanna eile ar leithligh de ESB a dhéanann sin, maille leis na gineadóirí agus soláthraithe neamhspleácha.

Is é ár gcúram chun a áirithiú go mbíonn na línte lasnairde, na cáblaí fothalún, na méadair agus an trealamh eile i bhfeidhm, agus chun deisiúcháin a dhéanamh go gasta leis an gcumhacht a aischur cibé uair is gá. Is sinne a sholáthraíonn an ceangal tosaigh, a shuiteálann an méadar, a chothabhálann an líonra agus a dheisíonn aon fhabhtanna a tharlaíonn. Is sinne freisin a dhícheanglaíonn agus a aischuireann an soláthar ar iarratas ó Sholáthraithe Leictreachais (na cuideachtaí a dhíolann an leictreachas agus a sheolann do bhillí leictreachais chugat).

Baineann ár ráthaíochtaí le gach gné den tseirbhís seo.



*FL = feithicil leictreach

Má bhíonn gearán agat faoinár tseirbhís is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn trínár nlonad Teagmhála Custaiméirí Náisiúnta, agus geallaimid go bpléifimid le do ghearán ar bhealach tráthúil agus cóir. Is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn freisin trí ríomhphost ag: **esbnetworks.complaints@esb.ie**

ÁR 12 RÁTHAÍOCHT FAOI SHEIRBHÍS DÁILEACHÁIN

1 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE DEISIÚ AN GHRÉASÁIN

Ainneoin ár míle dícheall, tarlóidh fabhtanna ar uairibh inár líonra leictreachais, agus d'fhéadfá a bheith gan soláthar. Cuir sinn ar an eolas láithreach bonn má tharlaíonn sé sin. Déanfaimid gach uile iarracht do sholáthar a aischur go tapa - is é ár n-aidhm an soláthar a aischur faoi cheann níos lú ná ceithre huaire an chloig i 95% de na cásanna.

Má bhíonn tú gan chumhacht go ceann 24 uair an chloig tar éis sinn a chur ar an eolas faoin bhfabht, is féidir leat €65 a éileamh más custaiméir tí atá ionat nó €130 más custaiméir gnó atá ionat. Is féidir leat €35 breise a éileamh le haghaidh gach 12 uair an chloig breise a bhíonn tú gan chumhacht.

Ní féidir linn an ráthaíocht seo a thairiscint i gcúinsí eisceachtúla cosúil le stoirmeacha nó briseadh i soláthar an leictreachais. **Déanfaimid gach iarracht i gcónaí an soláthar a aischur chomh luath agus is féidir ámh.** Le d'íocaíocht faoin ráthaíocht seo a éileamh, déan teagmháil linn faoi cheann mí amháin ó chliseadh an tsoláthair.

3 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE FIÚS AN PHRÍOMHSHOLÁTHAIR

Má chailleann tú an soláthar ach go dtugann faoi deara go bhfuil cumhacht ag do chomharsana go fóill, is é an chéad bheart ar chóir duit a dhéanamh d'fhiúsanna agus lasc thuisle féin a sheiceáil. Ag glacadh leis go bhfuil gach rud in eagar, b'fhéidir gurbh é an príomhfhiús ESB a chlis.

Déan teagmháil linn láithreach bonn más ea: Ciallaíonn ár ráthaíocht **go gcuirfimid glao ort, saor in aisce, faoi cheann 3 uair an chloig** má chuireann tú glao orainn am ar bith idir 8.30 r.n. agus11.00 i.n. Tugtar ráthaíocht go dtabharfar aird ar ghlaonna tar éis 11.00 i.n. roimh 11.30 r.n. an mhaidin dár gcionn. Íocfaimid €35 leat má theipeann orainn na spriocanna sin a chomhlíonadh.

2 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE CUR ISTEACH BEARTAITHE AR SHOLÁTHAR

Mar chuid dár n-iarrachtaí an tseirbhís is fearr agus is féidir a sholáthar, is minic a chaithimid ár líonra dáileacháin féin a shaothrú lena fheabhsú nó le custaiméirí nua a cheangal leis.

B'fhéidir go gcaithfimis do sholáthar leictreachais a bhriseadh le hobair mar sin. Dá mba rud nárbh fholáir briseadh mar sin a dhéanamh ámh, **is amhlaidh a thugaimid ráthaíocht fógra dhá lá ar a laghad duit** mura n-aontaíonn tú lena mhalairt.
Dá dteipfeadh orainn chuige sin, is féidir le custaiméirí tí €35 a éileamh, agus is féidir le custaiméirí gnó €130 a éileamh.
Le d'íocaíocht faoin ráthaíocht seo a éileamh, déan teagmháil linne faoi cheann mí amháin tar éis an bhriste soláthair bheartaithe.

Bíonn bristeacha soláthair fhíorghearra, agus bristeacha ag éirí as fabhtanna líonra agus as gníomhartha le tríú páirtí, díolmhaithe ón ráthaíocht seo. Déanfaimid gach uile iarracht an mhíchaoithiúlacht a íoslaghdú sna cásanna sin.

4 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE CEANGAL MÉADAIR

Bíonn feidhm ag ár Ráthaíocht maidir le Suiteáil Méadair agus Ceangal nuair a fhaightear soláthar leictreachais reatha ar d'áitreabh agus go bhfuarthas Deimhniú Críochnaithe bailí ina leith.
Ráthaíonn ESB Networks go mbeidh do mhéadar suiteáilte faoi cheann trí lá oibre le haghaidh custaiméirí tí nó faoi cheann cúig lá oibre le haghaidh custaiméirí gnó. Is trí chomhaontú a shocrófar ceanglais mhéadraithe níos casta nó iolracha. Íocfaimid €50 leat má theipeann orainn an ráthaíocht sin a chomhlíonadh.

ÁR 12 RÁTHAÍOCHT FAOI SHEIRBHÍS DÁILEACHÁIN

5 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE MEASTACHÁN DON CHEANGAL

Má tá tú ag tógáil tí nó foirgnimh feirme nua, ag bunú gnóthais bhig nó ag athchóiriú réadmhaoine níos sine, beidh ort iarratas comhlánaithe agus faisnéise áirithe a sheoladh chugainne –
cosúil le léarscáil ar an suíomh, (NÓ iarratas ar líne a dhéanamh ag
www.esbnetworks.ie/new-connections).
Sna cásanna sin, ráthaímid go seolfaimid meastachán ar chostas ceangail chugat faoi cheann:

- **Seacht Lá Oibre nuair nach gá cuairt ar bith a thabhairt ar do shuíomh,**
- **15 Lá oibre nuair is gá cuairt a thabhairt ar do shuíomh.**

D'fhéadfadh ionchur pleanála nach beag a bheith i gceist le ceangail le forbairtí níos mó nó le ceangail os cionn 100 cileavata nó le ceangail Mheánvoltais; ráthaímid go dtabharfaimid meastachán faoi cheann 90 lá oibre ámh. Má theipeann orainn ár spriocanna meastacháin a chomhlíonadh is amhlaidh a íocfaimid €65 leat i gcás custaiméara tí nó €130 i gcás custaiméara gnó mhóir.

6 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE CEANGAL NUA

D'fhéadfadh pleanáil shuntasach nó obair thógála a bheith i gceist le ceangal nua a dhéanamh le teach nó le háitreabh nua. Déanaimid gach iarracht an ceangal a chríochnú chun comhtharlú le críochnú an tí nó an áitribh nua ag an tógálaí. Is féidir leat cuidiú trí d'iarratas ar cheangal a dhéanamh chomh luath agus is féidir.

Is í ár ráthaíocht leatsa, ar an gcuntar gur chuir tú isteach ar an gceangal agus gur íoc tú as 10 seachtaine ar a laghad roimh chomhlíonadh do shuiteála leictrí, **go gcomhlíonfaimid do cheangal nua faoi cheann dhá sheachtain ó fháil an Deimhnithe Críochnaithe.** Íocfaimid €65 leat má theipeann orainn an ráthaíocht seo maidir le ceangal a chomhlíonadh.

Tiocfaidh an ráthaíocht seo faoi réir chomhlíonadh na gcoinníollacha sa litir meastacháin (m.sh. ceadanna slí, Deimhniú Críochnaithe, ducht seirbhíse fothalún a bheith réidh) agus toisc nach bhfuil mórán treisithe líonra i gceist leis. I gcás na scéimeanna tithíochta, inarbh é an tógálaí a chuir isteach na Deimhnithe Críochnaithe, is amhlaidh a cheanglóimid thú faoi cheann dhá sheachtain ón dáta ar a gcuireann tú an t-iarratas isteach.

7 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE hIMSCRÚDÚ AR GHEARÁN FAOI VOLTAS

Má bhíonn tú buartha faoin leibhéal voltais leictreachais arna sholáthar, ráthaímid go ndéanfaimid **teagmháil leat faoi cheann 10 lá oibre** chun insint duit faoinár moltaí maidir le feabhsú voltais nó chun cuairt chugat a shocrú le dul i mbun imscrúdú ar an ngearán.

Sa chás go mbeadh imscrúdú de dhíth is amhlaidh a dhéanfaimid teagmháil leat faoi cheann 10 lá breise le comhairle a chur ort faoin toradh. Íocfaimid €35 leat má theipeann orainn teagmháil a dhéanamh leat faoi cheann na tréimhse faoi ráthaíocht.

8 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE FADHB VOLTAIS A RÉITEACH

Sa chás gur aithníodh fadhb le caighdeán do voltais, geallaimid an fhadhb sin a réiteach **faoi cheann 12 seachtaine,** seachas sna cásanna sin ina dteastaíonn obair threisiúcháin líonra nach beag. Íocfaimid €50 leat má theipeann orainn an ráthaíocht sin a chomhlíonadh.

9 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE COINNE

Más gá dúinne, ar iarratas uaitse, cuairt a thabhairt ar d'áitreabh, is amhlaidh a thairgeoimid coinne ar maidin (suas chuig 1 i.n.) nó coinne tráthnóna (tar éis 1 i.n.). Is geallúint ar ár bhfocal é go gcomhlíonaimid na coinní a cheapaimid leatsa, ach ní féidir cloí leis an socrú bunaidh i gcónaí. **Tabharfaimid an chuairt mar a aontaíodh nó déanfaimid teagmháil leat an lá roimh an gcoinne féin dá dtiocfadh fadhb aníos.** Íocfaimid €35 leat má theipeann orainn an ráthaíocht sin a chomhlíonadh.

10 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE hAISÍOC

Sa chás go n-aontaímid go bhfuil tú i dteideal aisíoc a fháil ar chúis ar bith i ndáil le do cheangal leictreachais, **ráthaímid an t-aisíoc a dhéanamh faoi cheann chúig lá oibre** ó aontú an mhéid le haisíoc. Íocfaimid €35 leat má theipeann orainn an ráthaíocht seo a chomhlíonadh.

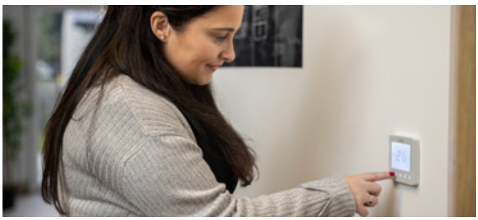
11 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE SOCRAÍOCHT

Sa chás go bhfuasclófaí do ghearán trí úsáid a bhaint as seirbhísí an Choimisiúin um Rialáil Fóntas (CRF) lena mbaineann íocaíocht airgid, ráthaímid go gcomhlíonfaimid socruithe na socraíochta airgeadais **faoi cheann dheich lá oibre** ó ghlacann tú leis an bhfuascailt mholta. Íocfaimid €130 leat má theipeann orainn an ráthaíocht seo a chomhlíonadh.

12 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE hÍOCAÍOCHT

Is é aidhm ESB Networks caighdeán seirbhíse a bhíonn ag feabhsú go síoraí a sholáthar duitse, agus dearadh ár Ráthaíochtaí Seirbhíse do Chustaiméirí go sonrach leis an méid sin a áirithiú. Thugamar mionsonraí na n-íocaíochtaí sa Treoir seo a dhéanfaimid má theipeann orainn riamh na ráthaíochtaí sin a chomhlíonadh. Ní gá duit rud ar bith a dhéanamh sa chuid is mó de na cásanna óir go ndéanfaimid na híocaíochtaí go huathoibríoch i dteannta lenár leithscéalta. Nuair a theipeann orainn an ráthaíocht a chomhlíonadh ámh, nó nuair (i gcás Ráthaíochtaí a haon agus a dó) a bheidh éileamh bailí faighte againn, ráthaímid sa bhreis air sin:

- seic a sheoladh chugat faoi cheann dheich lá oibre, nó
- má theipeann orainn é sin a dhéanamh, íocfaimid €35 breise leat.



EISCEACHTAÍ I LEITH NA RÁTHAÍOCHTAÍ

D'fhéadfadh sé tarlú in amanna go gcuireann imthosca eisceachtúla cosc orainn le comhlíonadh d'iarratais ar sheirbhís.

Samplaí de sin is ea:

- **sa chás nach féidir linn rochtain a fháil ar do theach nó ar d'áitreabh,**
- **briseadh mór ar na soláthairtí leictreachais,**
- **gníomh le tríú páirtithe (amhail an loitiméireacht),**
- **rioscaí don tsábháilteacht,**
- **dá mbeadh ESB Networks ag sárú an dlí leis an ngníomh.**

Cé nach féidir linn ráthaíochtaí a thairiscint sna cásanna sin, is amhlaidh a dhéanfaimid gach uile iarracht i gcónaí an tseirbhís is fearr agus is féidir a sholáthar.

Is íocaíochtaí ex-gratia iad aon íocaíochtaí a dhéanann ESB Networks faoin gCairt seo, as mainneachtain chun na caighdeáin seirbhíse arda a chomhlíonadh, faoi mar a shocraíomar dúinn féin. Déantar aon íocaíochtaí gan dliteanas dlíthiúil a admháil ar thaobh ESB Networks.

I gcás aon choinbhleachta idir An Chairt Custaiméirí agus Coinníollacha Ceangail ESB, is ag na Coinníollacha Ceangail a bheidh an forlámhas.

SUIRBHÉANNA AR CHUSTAIMÉIRÍ THAR AN nGUTHÁN

Tá ESB Networks tiomanta do bhonneagar leictreachais ardcháilíochta agus iontaofa a sholáthar. Le haiseolas a fháil faoinár bhfeidhmíocht is amhlaidh a fhostaímid gníomhaireachtaí gairmiúla maidir le taighde margaidh chun oibriú linne agus chun tabhairt faoi shuirbhéanna ar chustaiméirí thar an nguthán thar ár gceannsa.

Beidh feidhm ag treoirlínte dochta maidir le cosaint sonraí lena n-áirithítear go dtugtar lánchosaint don phríobháideachas custaiméirí agus don fhaisnéis phearsanta. Is mór againn do chuid aiseolais a fháil.

Má dhéantar teagmháil leat ámh agus gur mian leat gan a bheith páirteach ann, cuir an méid sin in iúl don ghníomhaire glao nó dár **nIonad Teagmhála Custaiméirí Náisiúnta (1800 372 757** nó **021 2386555)** agus ní dhéanfar teagmháil leat mar chuid d'aon suirbhé ESB Networks amach anseo.

Leasú Aibreán 2020
Cód ESB/9809114-1
DOC-051203-AFY

CONAS TEAGMHÁIL A DHÉANAMH LINN

Má chailleann tú do sholáthar nó má tá riachtanas seirbhíse ar bith eile uait, is féidir leat teagmháil a dhéanamh le ESB Networks mar seo a leanas:

CUIR GLAO ORAINN

Éigeandálaí / Cailliúint soláthair:
Fón 1800 372 999 nó **021 2382410**

Ceangail Nua / Fiosruithe Voltais / Athlonnú Méadair:
Fón 1800 372 757 nó **021 2386555**

Bíodh d'uimhir 11 digit MPRN de chuid ESB Networks ar láimh agat nuair a chuireann tú an glao - a thaispeántar ar do bhille leictreachais amhail M10...

POWERCHECK

Le haghaidh faisnéise maidir le briseadh, amharc ar **esbpowercheck.ie**

SEOL RÍOMHPHOST CHUGAINN

esbnetworks@esb.ie

AR LÍNE

Tá sonraí iomlána ar fáil freisin ag: **esbnetworks.ie**

@ESBNetworks **@ESBNetworks**