



NETWORKS

Ag freastal ar gach custaiméir leictreachais

# ÁR 12 RÁTHAÍOCHT SEIRBHÍSE DUITSE

**Cairt Chustaiméirí**

ESB NETWORKS DAC

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



## A Chustaiméir, a chara,

Bhí ESB tiomanta riamh do thús áite a thabhairt do riachtanaisár gcustaiméirí. Léirítear sininár 12 ráthaíocht seirbhíse a cuireadh san áireamh inár gCairt do Chustaiméirí roinnt bliantaó shin.

Is é ESB Networks DAC an rannán de ESB atá freagrach as tógáil agus cothabháil na ngréasán leictreachais ar fud na tíre. Bíonn tusa, an custaiméir, i dteagmháil le ESB Networks DAC nuair a bhíonn tú ag iarraidh teach nó gnó nua a cheangal leis an ngréasán dáilte, nuair a ghlaonn tú le locht a thuairisciú, nó má bhíonn ceist agat maidir le do shuiteáil méadair.

Le deich mbliana anuas, tá infheistíocht os cionn €6bn déanta ag ESB Networks chun na líonraí leictreachais náisiúnta a athchóiriú agus a uasghrádú. Chuir sin tuilleadh feabhais ar ghréasán leictreachais ar fud na tíre agus neartaíodh iad. Dá bharr sin cuirfead bonneagar den scoth ar fáil ar fud na tíre chun forbairt eacnamaíochta na hÉireann a chothú sa toadhcaí. Chuir an obair seo go mór le soláthair a chinntiú do na custaiméirí atá againn cheana.

Faoi láthair freisin, tá iarrachtaí móra ar siúl ag ESB Networks DAC le feabhas a chur ar an leibhéal

seirbhíse a sholáthraimid sa déileáil a bhíonn againn, ó lá go lá, le custaiméirí ar cheisteanna a bhaineann le gréasáin. Tá Plean Feabhsúcháin Seirbhíse do Chustaiméirí á chur i bhfeidhm againn atá dírithe ar sheirbhís den scoth a bhaint amach i ngach aon ghné dár ngnó.

Tugann na tionscnaimh atá á leanúint againn inár gclár cothú dár n-iarrachtaí seirbhíse den scoth a sholáthar mar atá leagtha amach sa Chairt Chustaiméirí seo.

Léiríonn an 12 Ráthaíocht Seirbhíse a leanas na spriocanna a mbeifear ag siúl go gcomhlíonfaidh nó go sáróidh ár bhfoireann agus soláthar á dhéanamh acu duit ar an réimse seirbhíse a bhaineann le ESB Networks. Déan teagmháil linn mura bhfuil tú sásta go bhfuil ár gcuid seirbhíse á seachadadh againn de réir na ráthaíochtaí sin. Tá gealltanais déanta againn sa Chairt seo agus déanfaimid ár ndícheall iad a chomhlíonadh. Dá bhri sin, táimid ullamh iocáíocht a dhéanamh leat mura dtabharfaimid ár ráthaíochtaí i gcrích.



**Paul Mulvaney**  
Stiúrthóir Feidhmiúcháin, Seachadadh do Chustaiméirí, ESB Networks

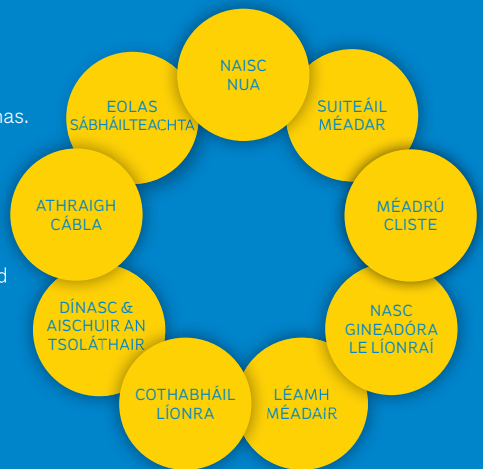
## AG TÓGÁIL BONNEAGAR LEICTREACHAIS NA HÉIREANN

Is é ESB Networks DAC Oibríteoir an Chórais Dáilte in Éirinn. Ciallaíonn sé sin **go dtógaimid agus go gcothabhálaimid an bonneagar atá ag teastáil chun leictreachas a thabhairt chugatsa, an custaiméir.** Ní ghineann ná ní dhíolann ESB Networks DAC leictreachas. Codanna ar leithligh eile de chuid ESB agus gineadóirí agus soláthraithe neamhspleácha a dhéanann sin.

Is é an obair atá againn ná a chinntiú go mbíonn línte os cionn talún, cáblaí faoin talamh, méadair agus trealamh eile ann agus deisiúcháin a dhéanamh go tapa d'fhonn cumhacht a thabhairt ar ais aon uair is gá sin. Soláthraímid an ceangal tosaigh, suiteálaimid ábhar a bhaineann leis an méadar, cothabhálaimid an gréasán agus deisímid aon lochtanna a bhíonn ann. Ina theannta sin, déanaimid an soláthar a dhícheangal agus a thabhairt ar ais ar iarratas ó Sholáthraithe Leictreachais (na cuideachtaí a dhíolann leictreachas agus a chuireann do chuid billí leictreachais chugat).

Baineann ár gcuid ráthaíochtaí le gach gné den tseirbhís sin.

I gcás gearán a bheith agat faoinár seirbhísí is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn trínár nglao-ionad náisiúnta agus geallaimid go ndéileálfaimid le do ghearán ar shlí thráthúil chóir. Freisin, is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn trí ríomhphost: [esbnetworks.complaints@esb.ie](mailto:esbnetworks.complaints@esb.ie)



# ÁR 12 RÁTHAÍOCHT FAOIN tSEIRBHÍS DÁILTE

## 1 AN RÁTHAÍOCHT FAOI DHEISIÚ AN GHRÉASÁIN

Is cuma cé na hiarrachtaí a dhéantar, tarlóidh lochtanna uaireanta inár ngréasáin leictreachais agus d'fhéadfadh sé tarlú go mbeidh tú gan soláthar. Má tharlaíonn a leithéid, cuir sin in iúl dúinn láithreach le do thoil. Déanfaimid gach rud is indéanta chun do sholáthar a thabhairt ar ais go tapa - is é an aidhm atá againn ná an soláthar a thabhairt ar ais laistigh de 4 huairé an chloig ar a mhéad i 95% de gcásanna. Má tá tú gan chumhacht ar feadh 24 huairé an chloig tar éis dúinn fógra a fháil faoin locht, is féidir leat €65 a éileamh más custaiméir tís nó €130 a éileamh más custaiméir gnó tú. Is féidir leat €35 breise a éileamh in aghaidh gach 12 uair an chloig breise atá tú gan chumhacht.

I gcásanna eisceachtúla, ar nós stoirmeacha nó cur isteach forleathan ar sholáthairtí leictreachais, ní féidir linn an ráthaíocht seo a thairiscint. **Ach déanfaimid gach iarracht i gcónaí an soláthar a thabhairt ar ais a luaithe is féidir.** Chun d'íocaíocht a éileamh faoin Ráthaíocht seo, déan teagmháil linn le do thoil laistigh de mhí amháin tar éis don soláthar loiceadh.



## 2 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE CUR ISTEACH BEARTAITHE AR SHOLÁTHAR

Le linn dúinn iarracht a dhéanamh an tseirbhís is fearr is féidir a sholáthar is minic a bhíonn orainn obair a dhéanamh ar ár ngréasán dáilte féin d'fhonn é a fheabhsú nó d'fhonn custaiméirí nua a cheangal leis. D'fhéadfadh sé tarlú, mar gheall ar obair den sórt sin, go mbeadh gá le cur isteach ar do sholáthar leictreachais. Ach más gá cur isteach den sórt sin, **ráthaimid fógra 2 lá ar a laghad a thabhairt duit** murar rud é go n-aontaíonn tú a mhalairt. Mura ndéanfaimid amhlaidh, is féidir le Custaiméirí Tís €35 a éileamh agus is féidir le Custaiméirí Gnó €130 a éileamh. Chun d'íocaíocht a éileamh faoin Ráthaíocht seo, déan teagmháil linn le do thoil laistigh de mhí amháin ón gcur isteach a bheartaítear a dhéanamh ar an soláthar.

Ní bhaineann an ráthaíocht seo le cur isteach ar sholáthar nach maireann ach tamall an-ghairid ná le cur isteach a éiríonn as lochtanna gréasáin agus as gníomhartha tríú páirtithe. Déanfaimid gach iarracht an ciotai a laghdú i gcásanna den sórt sin.

## 3 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE FIÚS AN PHRÍOMHSHOLÁTHAIR

Más rud é go gcailleann tú soláthar ach go dtugann tú faoi deara go bhfuil soláthar cumhachta ag do chomharsana fós, is é an céad rud atá le déanamh ná do chuid fiúsanna agus do lasc thuisleach féin a sheiceáil. Ag glacadh leis go bhfuil gach rud in ord, d'fhéadfadh sé go bhfuil fiús Phríomhsholáthar BSL tar éis loiceadh.

Déan teagmháil linn láithreach i gcás den sórt seo. Is é an ráthaíocht **a thugaimid ná go rachaimid amach chugat, saor in aisce, laistigh de 3 huairé an chloig má dhéantar an glao aon tráth idir 8.30am agus 11.00pm.** I gcás glaonna tar éis 11.00pm tugtar ráthaíocht go bhfreastalófar orthu roimh 11.30am an mhaidin dár gcionn. Mura mbainfimid na sprioc-amanna sin amach íocfaimid €35 leat.



## 4 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE MÉADAR A CHEANGAL

Beidh feidhm ag ár Ráthaíocht maidir le Méadar a Shuiteáil agus a Cheangal i gcás ina bhfuil soláthar leictreachais i d'áitreabh cheana féin. **Ráthaimid BSL go suiteálfar do mhéadar laistigh de 3 lá oibre i gcás custaiméirí tís nó laistigh de 5 lá oibre i gcás custaiméirí gnó.** I gcás ceangal nua bíonn gá le Deimhniú Cricheanaithe bailí ETCI. Déanfar riachtanais níos casta nó riachtanais maidir le hilmhéadrú a shocrú trí chomhaontú. Íocfaimid €50 leat mura gcomhlíonfaimid an ráthaíocht seo.

# ÁR 12 RÁTHAÍOCHT FAOIN tSEIRBHÍS DÁILTE

## 5 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE MEASTACHÁN DON CHEANGAL

Má tá teach nua nó foirgneamh nua feirme á thógáil agat, má tá gnó beag á chur ar bun agat nó seanfhoirgneamh á athchóiriú agat, ní mór duit foirm iarratais chomhlánaithe agus eolas áirithe a chur chugainn - mar shampla, léarscáil den láithreán. I gcásanna den sórt seo, ráthaimid go gcuirfimid meastachán ar chostas an cheangail chugat laistigh de:

- 7 Lá Oibre nuair nach gá cuairt a thabhairt ar do láithreán
- 15 Lá Oibre nuair is gá cuairt a thabhairt ar do láithreán

I gcás ceangal le haghaidh forbairtí níos mó ná sin nó ceangal os cionn 100 Cileavata nó i gcás ceangal Meán-Voltais, d'fhéadfadh sé go mbeidh gá le planáil measartha forleathan, ach ráthaimid go soláthróimid meastachán laistigh de 90 lá oibre. Mura sroichfimid ár spriocanna le haghaidh Meastachán iocfaimid €65 leat i gcás custaiméara tís nó €130 i gcás mórchustaiméara gnó.

## 6 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE CEANGAL NUA

Nuair atá ceangal á dhéanamh le haghaidh tí nó áitribh nua d'fhéadfadh sé tarlú go mbeadh gá le cuid mhór oibre planála agus tógála. Déanaimid gach iarracht an ceangal a dhéanamh i gcomhráth le críochnú an tí nó an áitribh nua ag an tógálaí. Is féidir leatsa cabhair a thabhairt trí d'iarratas ar cheangal a dhéanamh a luaithe is féidir.

Is é an ráthaocht a thugaimid duit ná, ar choinníoll go bhfuil iarratas déanta agat ar cheangal, agus gur íoc tú as 10 seachtaine ar a laghad roimh chríochnú na suiteála leictrí, **go gcuirfimid do cheangal nua i gcrích laistigh de 2 sheachtain ón tráth a fhaighimid an Deimhniú Críochnaithe ETCI**. Mura sroichfimid an ráthaocht seo maidir le ceangal, iocfaimid €65 leat.

Tá an ráthaocht seo faoi réir na gcoinníollacha sa litir mheastacháin a bheith comhlíonta (e.g. ceadanna slí, Deimhniú ETCI, ducht seirbhíse faoi thalamh a bheith réidh) agus faoi réir an choinníll nach gá aon athneartú suntasach gréasáin a dhéanamh. I gcás scéimeanna tithíochta, más rud é go bhfuil deimhnithe ETCI curtha ar fáil ag an tógálaí, déanfaimid an ceangal laistigh de dhá sheachtain ón dáta a dhéanann tú iarratas.



## 7 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE GEARÁN FAOI VOLTAS A IMSCRÚDÚ

Má tá inní ort faoin leibhéal voltais leictreachais atá á sholáthar, ráthaimid **teagmháil a dhéanamh leat laistigh de 10 lá oibre** chun ár moltaí i dtaobh fheabhsú an voltais a chur in iúl duit nó chun socrú a dhéanamh cuairt a thabhairt ort d'fhonn an gearán a imscrúdú.

I gcás inar gá imscrúdú a dhéanamh rachaimid i dteagmháil leat laistigh de 10 lá eile chun toradh an imscrúdaithe a chur in iúl duit. Mura rachaimid i dteagmháil leat laistigh den amscála ráthaithe íocfaimid €35 leat.

## 8 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE FADHB VOLTAIS A RÉITEACH

I gcás fadhb a aimsiú maidir le caighdeán do voltais, geallaimid an fhadhb sin a réiteach **laistigh de 12 sheachtain**, ach amháin sna cásanna sin ina bhfuil gá le hobair shuntasach athneartaíthe gréasáin. Mura ndéanfaimid de réir na ráthaíochta seo, íocfaimid €50 leat.



## 9 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE COINNE

Más rud é, ar iarratas uait, go gcaithfid cuairt a thabhairt ar d'áitreabh, tairgfimid coinne maidine (suas go 1pm) nó coinne tráthnóna (tar éis 1pm) duit. Déantar gach iarracht cloí leis na coinní a dhéanaimid leat, ach d'fhéadfadh sé tarlú uaireanta nach mbeimid in ann cloí leis an socrú bunaidh. **Tabharfaimid cuairt ort de réir mar a aontófar nó rachaimid i dteagmháil leat an lá roimh an gcoinne má thagann deacracht chun cinn ina leith.** Mura ndéanfaimid de réir na ráthaíochta seo íocfaimid €35 leat.

## 10 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE HAI SIÓC

Más rud é go n-aontóimid go bhfuil tú i dteideal aisíoc a fháil ar aon chúis a bhaineann le do cheangal leictreachais, **ráthaimid an t-aisíoc a thabhairt laistigh de 5 lá oibre** ón lá a aontaímid an méid atá le haisíoc. Mura ndéanfaimid de réir na ráthaíochta seo íocfaimid €35 leat.

## 11 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE SOCRÁÍOCHT

I gcás ina bhfaighidh tú réiteach ar do ghearán trí leas a bhaint as seirbhísí an Choimisiúin um Rialáil Fuinnimh (CER), ar réiteach é lena ngabhann íocaíocht airgid, ráthaimid na socrúithe maidir leis an tsocráíocht airgid a urramú **laistigh de 10 lá oibre** ón dáta a nglacann tú leis an réiteach a mholtar. Mura ndéanfaimid de réir na ráthaíochta seo íocfaimid €130 leat.

## 12 AN RÁTHAÍOCHT MAIDIR LE HIÓCAÍOCHT

Is é aidhm ESB Networks caighdeán seirbhíse a sholáthar duit atá ag feabhsú de shíor agus tá ár gcuid Ráthaíochtaí maidir le Seirbhísí Custaiméara ceaptha go sonrach chun é sin a chinntiú. Sa Treoir seo, tá cur síos déanta againn ar na hiocaíochtaí a thabharfaimid más rud é nach ndéanaimid de réir na ráthaíochtaí sin aon uair. Sa chuid is mó cásanna ní bheidh ortsa aon ní a dhéanamh mar go dtabharfaimidne na hiocaíochtaí go huathoibríoch chomh maith le leithscéal a ghabháil. Ach i gcás nach ndéanfaimid de réir ráthaíochta nó más rud é (i gcás Ráthaíochtaí 1 agus 2) go mbeidh éileamh bailí faighte againn, ráthaimid thairis sin:

- Seic a chur chugat laistigh de 10 lá oibre, nó,
- Mura ndéanfaimid amhlaidh, íocfaimid €35 breise leat.





# EISCEACHTAÍ I LEITH NA RÁTHAÍOCHTAÍ

D'fhéadfadh sé tarlú uaireanta, in imthosca eisceachtúla, nach mbeimid in ann freastal ar d'íarratas ar sheirbhís.

Mar shampla:

- i gcás nach féidir linn dul isteach i do theach nó i d'áitreabh,
- i gcás cur isteach mórsála ar sholáthairtí,
- i gcás gníomhartha de chuid tríú páirtithe (e.g. loitiméireacht),
- i gcás contúirtí do shábháilteacht nó i gcás ina bhféadfadh sé go sáródh gníomh de chuid ESB an dlí.

Cé nach féidir linn ráthaíochtaí a thairiscint i gcásanna den sórt seo déanfaimid gach iarracht i gcónaí an tseirbhís is fearr is féidir a thabhairt. Aon íocaíochtaí a dhéantar faoin gCairt seo, is íocaíochtaí ex gratia iad a dhéanann ESB mar nár éirigh linn déanamh de réir na n-ardchaighdeán seirbhíse atá leagtha síos againn dúinn féin. Ní hionann aon íocaíocht a dhéantar agus admháil go bhfuil aon dliteanas dlíthiúil ann ar thaobh ESB.

I gcás aon easaontais idir an Chairt do Chustaiméirí agus Coinníollacha ESB maidir le Ceangal, beidh forlámhas ag na Coinníollacha agus mar sin beidh Coinníollacha Cheangail i réim.

## SUIRBHÉANNA TEILEAFÓIN AR CHUSTAIMÉIRÍ

Tá ESB Networks tiomnaithe seirbhís leictreachais iontaofa a sholáthar atá ar an gcaighdeán is airde. Le aiseolas d'fháil ar mar atá ag éirí linn faighimid áisíneachtaí taighde mhargaidh ghairmiúla chun oibriú linn agus suirbhéanna teileafóin a dhéanamh ar ár son.

Leantar treoir dochta ó thaobh cosaint sonraí a dheimhniú príobháideachas custaiméirí agus déantar cosaint iomlán ar eolas pearsanta. Is mór linn aiseolas d'fháil uait.

Má dhéanaimid teagmháil leat áfach agus gur fearr leat gan a bheith páirteach, cuir é seo in iúl don ghníomhaire nó dár **Lárionad Teagmhála (1850 372 757)** agus ní dhéanfar teagmháil leat níos mó.



Rev. Nollaig 2014  
Code ESB/9809144  
DOC-051203-AFY

## CONAS TEAGMHÁIL A DHÉANAMH LINN

Má chailleann tú an soláthar nó má bhíonn aon riachtanas seirbhíse eile uait, is féidir leat teagmháil a dhéanamh le ESB Networks DAC mar seo a leanas:

### GLAIGH ORAINN

Éigeandálaí/Cailleadh Soláthair:  
**Teileafón 1850 372 999**

Ceangail Nua / Ceisteanna Voltais /  
Athlonnú Méadar srl:  
**Teileafón 1850 372 757**

Bíodh d'uimhir MPRN ESB Networks 11 digit agat nuair a ghlaonn tú – le feiceáil ar do bhille leictreachais mar M10...

### AIP POWERCHECK

Féach an aip PowerCheck ar do fón cliste maidir le heolas ar bhristeacha sa soláthar. Féach an aip PowerCheck ar line ag **esbpowercheck.ie**

### SEOL RÍOMHPHOST CHUGAINN

**esbnetworks@esb.ie**

### AR LÍNE

Tá mionsonraí iomlána ar fáil chomh maith ag: **esbnetworks.ie**

 **@ESBNetworks**