

# Kodeks Postępowania w zakresie Odłączania Gazu

## Wprowadzenie

### Odłączenie

---

Odłączenie oznaczać może:

- Zablokowanie licznika gazu
- Fizyczne usunięcie licznika gazu; lub
- Odcięcie i zamknięcie rurociągu gazowego.

Niniejszy Kodeks obejmuje przypadki odłączenia dostaw gazu, gdzie:

- Odłączana posiadłość jest firmą lub gospodarstwem domowym
- Odłączenie nie odbywa się na żądanie klienta

Niniejszy Kodeks nie obejmuje przypadków odłączenia, w których:

- Odłączana posiadłość nie jest zajmowana przez firmę lub nie jest gospodarstwem domowym
- Odłączenie odbywa się na żądanie klienta
- Uznane zostało, iż odłączenie jest konieczne ze względów bezpieczeństwa, dla uniknięcia zagrożenia osób lub mienia
- Odłączenie jest tymczasowe, np. w celu konserwacji; w przypadku planowanych przerw dostaw gazu umożliwiających przywrócenie dostaw innym klientom podłączonym do sieci gazowej/

Obowiązkiem dostawcy gazu zgłaszającego konieczność odłączenia jest zapewnienie, iż brane są pod uwagę wszelkie konsekwencje odłączenia.

Dla uniknięcia wątpliwości – przeprowadzając odłączenie zakładamy, iż dostawca gazu zgłaszający konieczność odłączenia działa zgodnie z wymaganiami prawnymi lub zobowiązaniami licencyjnymi oraz zgodnie z własnym kodeksem postępowania w przypadku odłączenia gazu.

## Główne zasady

### Zawiadomienie o odłączeniu

Klientowi przysługuje prawo do otrzymania powiadomienia o odłączeniu zgodnie z zasadami odłączania gazu obowiązującymi u dostawcy. Dostawca gazu zobowiązany jest podać przyczynę odłączenia oraz umożliwić zlikwidowanie przyczyny odłączenia przed zgłoszeniem konieczności odłączenia gazu przez Gas Networks Ireland odłączyło dostawę gazu.

### Powiadomienie Klienta

Po przybyciu załogi na miejsce odłączenia należy powiadomić klienta osobiście (jeśli możliwe), iż przeprowadzane będzie odłączenie gazu. Jeśli powiadomienie nie jest możliwe, załoga przystąpi do odłączenia i pozostawi pismo informujące klienta o odłączeniu. Poza przypadkami, w których posiadłość jest pusta lub klient odmawia wstępu, należy podać klientowi przyczynę odłączenia (np. na żądanie dostawcy gazu).

### Postępowanie w zakresie odłączenia

Jeśli ekipa po przybyciu na miejsce w celu odłączenia gazu stwierdzi, iż ze względu na stan psychiczny klienta nie jest to możliwe, może wedle własnego osądu opuścić teren klienta i powiadomić o tym dostawcę gazu. Przypadki chorób i utraty osoby bliskiej traktowane będą ze szczególną uwagą.

### Ponowne podłączenie

W celu ponownego podłączenia należy skontaktować się z dostawcą gazu. Ponowne podłączenie przeprowadzone będzie zgodnie z publicznie dostępnymi standardami realizacji Gas Networks Ireland.

Od momentu odłączenia do ponownego podłączenia bieżące informacje uzyskać można pod numerem **1800 464 464**.

### Poufność

Zobowiązujemy się zachować poufność danych klienta oraz dostawcy gazu.

## Procedura

### Powiadomienie o odłączeniu

#### Żądanie dostawcy gazu

Zgodnie z zapisami kodeksu postępowania dostawcy gazu w przypadku odłączenia.

#### Naruszenie Umowy Przyłączeniowej i/lub Warunków Gas Networks Ireland

Powiadomienia o naruszeniu warunków dostarczane będą zgodnie z Umową Przyłączeniową zawartą pomiędzy Gas Networks Ireland a klientem. W przypadkach, gdy naruszenie prowadzi do odłączenia dostaw, zawiadomienie dostarczone będzie z wyprzedzeniem przynajmniej 2 dni roboczych.

### Uzasadnienie żądania odłączenia

#### Żądanie dostawcy gazu

Dostawca gazu zarejestrowany jest w Gas Point [Punkcie Gazu] (za pośrednictwem Biura Rejestracji Gas Point – GPRO)

#### Naruszenie Umowy Przyłączeniowej i/lub Warunków Gas Networks Ireland

Zobowiązujemy się podjąć wszelkie kroki celem weryfikacji, iż odłączenie odbywa się z uzasadnionej przyczyny.

### Powiadomienie klienta

#### Powiadomienie

Po przybyciu załogi na miejsce należy poinformować klienta o przyczynie odłączenia przed przeprowadzeniem jakichkolwiek prac, np. na żądanie dostawcy gazu.

#### Przyczyna

Jeśli ma miejsce odłączenie dostaw gazu pozostawione jest zawiadomienie zawierające następujące informacje:

- (a) Fakt przeprowadzenia odłączenia
- (b) Przyczyna odłączenia gazu (np. na żądanie dostawcy gazu, itp.)
- (c) Numer telefonu kontaktowego (Centrum Kontaktowe Gas Networks Ireland)

### Obsługa odłączenia

#### Terminy zawiadomień telefonicznych

Telefoniczne zawiadomienia o odłączeniu nie będą mieć miejsca w piątki, soboty, niedziele, na dzień przed dniem ustawowo wolnym od pracy oraz w dni ustawowo wolne od pracy.

Dla uniknięcia wątpliwości, odłączenie z przyczyn bezpieczeństwa dla uniknięcia zagrożenia osób lub mienia mogą być przeprowadzane w dowolnym momencie i nie są objęte niniejszym Kodeksem Postępowania w przypadku Odłączenia Gazu.

### **Choroby lub utrata osoby bliskiej**

Przypadki chorób lub żałoby traktowane będą ze szczególną uwagą.

### **Nieobecność osoby dorosłej**

W przypadku gospodarstw domowych, gdzie dostęp do posiadłości wymagany jest do przeprowadzenia odłączenia, a nie ma obecnej osoby dorosłej, załoga wycofa się i pozostawi pisemne powiadomienie.

### **Klienci narażeni**

Jeśli klient sklasyfikowany został w Rejestrze Klientów Narażonych, jako Osoba Starsza, dostawca zgłaszający konieczność odłączenia odłączenia odpowiedzialny będzie za zapewnienie zgodności zgłoszenia z warunkami licencji dotyczącymi takich klientów i/lub wszelkimi szczególnymi wymaganiami Komisji ds. Regulacji Energii (CER).

W przypadku stwierdzenia, iż klient jest narażony po przybyciu na miejsce w celu odłączenia gazu, wedle własnego osądu opuścimy teren klienta i powiadomimy stosownego dostawcę gazu. Dostawca gazu zobowiązany będzie uiścić opłatę z tytułu wizytacji na miejscu.

Wszelkie czynności przeprowadzać będziemy zgodnie z Przewodnikiem dla Klientów Szczególnie Narażonych.

### **Dostęp klientów do informacji**

Jeśli odłączenie gazu związane jest z

funkcjami Gas Networks Ireland, osoba kontaktowa upoważniona jest do omawiania przyczyn odłączenia.

W pozostałych przypadkach załoga przeprowadzająca odłączenie zaleci klientowi kontakt z dostawcą gazu w celu omówienia przyczyn odłączenia.

### **Brak dostępu**

W przypadku braku dostępu z powodu opuszczonej posiadłości lub odmowy wstępu, np. gdy klient uniemożliwi załodze dostęp do licznika gazu, załoga wycofa się, pozostawi pisemne powiadomienie, a o zdarzeniu poinformowany zostanie dostawca gazu.

### **Nieprzeprowadzenie odłączenia**

Jeśli załoga nie jest w stanie zrealizować żądania odłączenia z jakiegokolwiek przyczyny (w tym wymienionych powyżej), opuści teren i pozostawi pisemne powiadomienie, a dostawca gazu żądający odłączenia zostanie poinformowany o niemożliwości odłączenia.

### **Propozycje płatności**

Załoga przeprowadzająca odłączenie nie przyjmuje opłat i nie wyraża zgody na dokonywanie jakichkolwiek płatności w imieniu dostawcy gazu.

### **Zmiana dostawcy gazu**

Jeśli po odłączeniu klient zgłasza potrzebę natychmiastowego ponownego przyłączenia jako klient innego dostawcy gazu, klient taki

zostanie poinformowany o konieczności złożenia formalnego zgłoszenia u nowego dostawcy gazu. Załoga pozostawi Punkt Gazu odłączony do czasu otrzymania zgłoszenia ponownego przyłączenia od dostawcy gazu.

### **Cel powiadomienia telefonicznego**

W ramach telefonicznego powiadomienia o odłączeniu nie będą poruszane żadne inne kwestie handlowe.

### **Gwarancja Standardów**

---

Procedury odłączenia zgodne będą z Ogólnymi Standardami Realizacji określonymi zgodnie z Postanowieniem 13 Licencji Właściciela Systemu Dystrybucyjnego, zatwierdzonymi przez CER.

*\* Gas Networks Ireland, prywatna spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, zarejestrowana w Irlandii pod numerem 555744, z siedzibą pod adresem: Gasworks Road, Cork.*

## Definicje

Poniższe definicje podane są wyłącznie w celu ułatwienia zrozumienia niniejszego Kodeksu Postępowania w Przypadku Odłączenia Gazu.

**'Klient'** oznacza stronę trzecią, która zawarła umowę z dostawcą gazu na zakup i/ lub użycie gazu ziemnego wyprowadzanego z Systemu Przesyłowego przez dostawcę gazu w Punkcie Wyprowadzania. Dla uniknięcia wątpliwości, termin ten nie obejmuje Operatora Systemu Przyłączonego lub osoby wyprowadzającej gaz ziemny w celu dalszej dostawy za pośrednictwem Systemu Przyłączonego.

**'Załoga'** oznacza osobę lub osoby upoważnione przez Gas Networks Ireland do przyjazdu na teren klienta w celu przeprowadzenia odłączenia gazu.

**'Odłączenie'** oznacza celowe uniemożliwienie dostawy gazu z Systemu Dystrybucji do posiadłości klienta za pośrednictwem Punktu Gazu z jakiegokolwiek przyczyny innej, niż zatrzymanie Systemu lub awaria.

**'System Dystrybucji'** oznacza rurociągi dystrybucyjne Gas Networks Ireland (zgodnie z definicją zawartą w Ustawie), zaprojektowane do działania pod ciśnieniem

szesnastu (16) barów lub mniejszym, wraz z całą infrastrukturą powiązaną i pomocniczą będącą własnością i/lub obsługiwaną przez Gas Networks Ireland.

**'Punkt Gazu'** oznacza opomiarowany punkt, w którym gaz ziemny wyprowadzany jest z Systemu Przesyłowego w celu dostaw gazu do budynków klienta.

**'Biuro Rejestracji Punktu Gazu (GPRO)'** ma znaczenie nadane w treści Licencji Przesyłowej.

**'Dostawca Gazu'** oznacza każdą osobę posiadającą Licencję Dostawczą, która zawarła Umowę Ramową z Transporterem.

**'Komisja'** oznacza Komisję ds. Regulacji Energii (CER), tj. organ powołany na podstawie Paragrafu 8 Ustawy o Energii Elektrycznej.

**'Klienci Narażeni'** mieć będą znaczenie według definicji S.I. Nr 463 2011<sup>1</sup> i zarejestrowani są, jako Narażeni w Rejestrze Usług Specjalnych.

<sup>1</sup>Klient Narażony oznacza klienta prowadzącego gospodarstwo domowe szczególnie narażonego na odłączenie gazu w miesiącach zimowych z powodu zaawansowanego wieku lub problemów zdrowotnych natury fizycznej, sensorycznej lub umysłowej. (S.I. Nr 463 2011).

Główne dane kontaktowe Gas  
Networks Ireland to:

.....  
Zapytania ogólne

**1800 464 464**

.....  
Całodobowe Usługi Awaryjne

**1800 20 50 50**

.....  
[networksinfo@gasnetworks.ie](mailto:networksinfo@gasnetworks.ie)

[@GasNetIRL](https://www.gasnetworks.ie)

.....  
[gasnetworks.ie](https://www.gasnetworks.ie)