

# Практическое руководство по отключению

## Введение

### Отключение

---

Отключение это либо

- Блокировка газового счетчика, либо
- Физическое снятие газового счетчика, либо
- Обрезка и глушение подводной газовой трубы.

Настоящее руководство относится к случаям отключения от газоснабжения, если:

- Отключаемые помещения используются для жилья или работы
- Отключение производится не по запросу клиента

Данное руководство не относится к случаям отключения, если:

- Отключаемые помещения не используются для жилья или работы
- Клиент подает заявку на отключение
- Мы считаем, что отключение необходимо по соображениям безопасности, чтобы избежать ущерба людям и имуществу
- Отключение является временным, например, для обслуживания; запланированный перерыв в снабжении, который позволит нам восстановить снабжение других клиентов, подключенных к газовой сети.

За подачу заявки на отключение отвечает поставщик газа, который должен адекватно принять во внимание последствия отключения.

Во избежание недоразумений, при отключении мы предполагаем, что поставщик газа, запрашивающий отключение, выполнил все законные требования и обязательства, и что он действует в соответствии со своими собственными правилами отключения.

## Основные принципы

### Уведомление об отключении

Клиент имеет право получить уведомление об отключении в соответствии с правилами его поставщика газа об отключении. Перед тем, как поставщик газа подаст заявку Gas Networks Ireland на выполнение отключения, должны быть указаны причины отключения и адекватные возможности устранения этих причин.

### Информирование клиента

Когда бригада прибывает на место, она уведомляет клиента об отключении лично (по возможности). Если такое уведомление невозможно, бригада выполняет отключение и оставляет клиенту карточку с уведомлением об отключении. Если только помещение не является незанятым, или клиент не отказывается впустить работников, он уведомляется о причине отключения (например, заявка поставщика газа).

### Выполнение отключения

Если бригада по прибытии обнаруживает, что клиент относится к категории уязвимых, бригада может по своему усмотрению оставить помещение и уведомить об этом поставщика газа. В случаях болезней и утрат мы стараемся действовать тактично.

### Повторное подключение

Для повторного подключения вам нужно обратиться к поставщику газа. Повторное подключение выполняется в соответствии с опубликованными стандартами выполнения работ Gas Networks Ireland.

От момента отключения и до повторного подключения обновляемую информацию можно получить по телефону **1800 200 694**.

### Конфиденциальность

Мы сохраняем конфиденциальность клиентов и поставщика газа.

## Процедура

### Уведомление об отключении

---

#### Заявка поставщика газа

Как установлено в практическом руководстве поставщика газа об отключении.

#### Нарушение договора о подключении или условий Gas Networks Ireland

Уведомление о подобном нарушении дается в соответствии с договором о подключении между Gas Networks Ireland и клиентом. Если нарушение ведет к отключению, уведомление дается минимум за 2 рабочих дня.

### Подтверждение заявки об отключении

---

#### Заявка поставщика газа

Точка подключения газа зарегистрирована на данного поставщика (через Бюро регистрации точек подключения газа - GPRO)

#### Нарушение договора о подключении или условий Gas Networks Ireland

Мы принимаем все разумные меры, чтобы удостовериться в том что отключение производится по веским причинам.

### Информирование клиента

---

#### Уведомление

По прибытии на место бригада прилагает усилия для информирования клиента о причине отключения до выполнения работ, например, о заявке поставщика газа.

#### Причина

При отключении оставляется уведомление со следующей информацией:

- (a) Факт того, что было выполнено отключение
- (b) Инициатор отключения (по заявке поставщика газа и т.п.)
- (c) Контактный номер (контактный центр Gas Networks Ireland)

### Процедура отключения

---

#### Время прихода бригады

Отключающая бригада не приходит в пятницу, субботу, воскресенье, накануне официальных праздников и в официальные праздники.

Во избежание недоразумений: отключение по причинам безопасности, для предотвращения ущерба людям и имуществу может производиться в любое время, а не только в сроки, указанные в практическом руководстве по отключению.

### **Болезнь или утрата**

В случаях болезней и утрат мы стремимся действовать тактично.

### **Отсутствие взрослых**

В бытовой ситуации, если для завершения отключения требуется доступ в помещения, и никого из взрослых нет дома, бригада покидает место, оставляя уведомление.

### **Уязвимые клиенты**

Если клиенты относятся к группе преклонного возраста согласно Реестру уязвимых клиентов, поставщик газа, подающий заявку об отключении, несет ответственность за обеспечение того, что заявка соответствует условиям его лицензии для каждого клиента и любым особым требованиям Реестра.

Если по прибытии на место для отключения мы видим, что клиент относится к уязвимой категории, мы можем покинуть место, уведомив соответствующего поставщика газа. Поставщик газа уплачивает сбор за посещение места.

Мы действуем в соответствии с Правилами обслуживания уязвимых клиентов.

### **Доступ клиентов к информации**

Если отключение связано с функциями Gas Networks Ireland, пришедшие для

отключения уполномочены обсуждать его причины.

Во всех остальных случаях бригада посоветует клиенту по поводу причин отключения обращаться к поставщику газа.

### **Нет доступа**

Если нет доступа к не занятым помещениям, или в доступе отказывают, то есть, клиент не разрешает бригаде подходить к счетчику, бригада уходит, оставляя уведомление, и поставщик газа, запросивший отключение, будет проинформирован об этом.

### **Невозможность отключения**

Если нашей бригаде не удастся произвести отключение по какой-либо причине (включая перечисленные выше), бригада покидает место, оставляя уведомление и информируя поставщика газа, запросившего отключение.

### **Предложение уплаты**

Бригада не может принимать платежи или договариваться об оплате от имени поставщика газа.

### **Смена поставщика газа**

Если после отключения клиент немедленно подает заявку на повторное подключение в качестве клиента другого поставщика газа, клиента информируют о том, что заявку должен официально

подать его новый поставщик газа.

Бригада оставляет точку подключения газа отключенной до поступления заявки о подключении от поставщика газа.

### **Цель посещения**

Никакие другие дела с клиентом во время посещения для отключения не обсуждаются.

### **Гарантированные стандарты**

---

Процедуры соответствуют «Общим стандартам обслуживания», изложенным в соответствии с Условием 13 Владельца лицензии на систему распределения\*, одобренным CER.

\* Gas Networks Ireland, частная компания с ограниченной ответственностью, Зарегистрирована в Ирландии, регистрационный номер 555744, и зарегистрирована по адресу: Gasworks Road, Cork.

## Определения

Следующие определения даются лишь для облегчения понимания этого Практического руководства по отключению.

**«Клиент»** — любая третья сторона, заключающая соглашение с поставщиком газа о приобретении или использовании природного газа, забираемого поставщиком газа из транспортной системы в точке забора газа. Во избежание недоразумений, клиентом не является оператор подключенной системы и любое лицо, забирающее газ для последующей доставки в подключенную систему.

**«Бригада»** — лицо или лица, уполномоченные Gas Networks Ireland заходить в помещения клиента для выполнения отключения.

**«Отключение»** означает намеренное недопущение поступления газа из распределительной системы в помещения клиента через точку входа газа для любых целей, кроме перерыва в работе системы или устранения аварии.

**«Распределительная система»** означает распределительные трубопроводы Gas Networks Ireland (этот термин определен в Законе), рассчитанные для работы под давлением шестнадцать (16) бар и ниже, а также все сопутствующее и вспомогательное

оборудование, находящее в собственности Gas Networks Ireland или эксплуатируемое ею.

**«Точка входа газа»** означает точку с измерительным прибором, в которой природный газ может забираться из транспортной системы для доставки к оборудованию клиента.

**«Оператор регистрации точки входа газа (GPRO)»** имеет значение, определенное в лицензии на передачу газа.

**«Поставщик газа»** означает любое лицо с лицензией на доставку, заключившее рамочное соглашение с газотранспортной организацией.

**«Комиссия»** – Комиссия по регулированию энергетики (CER), означает организацию, учрежденную согласно Разделу 8 Закона об электроэнергии.

**«Уязвимые клиенты»** — значение определяется S.I. № 463 2011<sup>1</sup>, эти клиенты занесены в Реестр специального обслуживания.

<sup>1</sup> 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. № 463 2011).

Основные контактные данные Gas  
Networks Ireland:

.....  
Общие справки

**1800 200 694**

.....  
Круглосуточная аварийная служба

**1800 20 50 50**

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

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

.....  
**[gasnetworks.ie](http://gasnetworks.ie)**