

# 断开 操作守则

## 简介

### 断开

断开可以是：

- 锁住天然气仪表
- 物理移除仪表；或者
- 削减和限制天然气服务管道。

此项守则适用于以下情况的天然气供应断开：

- 将要断开的房屋已被企业或者家庭占用
- 断开不是由顾客提出

此项守则不适用于以下的情况断开：

- 将要断开的房屋已被企业或者家庭占用
- 断开不是由顾客提出
- 此项守则不适用于以下的情况断开：
  - 将要断开的房屋未被企业或者家庭占用
  - 顾客提出断开
  - 我们认为，为了个人和财产的安全问题确有必要断开
  - 暂时性断开，例如维修；有计划的中断供应或者为了恢复其他连接入网顾客的天然气供应而进行的中断。

要求断开的天然气供应商应确保已经充分考虑断开所带来的后果。

为了避免实施断开工作中产生的疑惑，我们假定要求断开的供应商已经遵守法律规定或者执业许可证义务，并且按照其断开操作守则行动。

## 主要原则

### 断开通知

依据天然气供应商的断开政策，顾客有权被通知断开。在要求Gas Networks Ireland实施断开之前，供应商必须提供断开的理由，以及断开所带来的充分的解决问题的机会。

### 通知顾客

当工作人员到达现场时，他们将会亲自通知顾客（如果可能的话）正在进行断开工作。如果无法进行通知，工作人员将会继续断开工作，留下一张卡片来通知顾客断开。除非房屋无人居住或者顾客拒绝工作人员进入，那么我们将给出理由（也就是天然气供应商要求断开）。

### 处理断开

如果带着断开目的登门的工作人员发现顾客是弱势群体，他可以自主决定撤离该房屋并且通知天然气供应商。对于疾病或者丧亡，我们将敏感处理。

### 重新连接

您需要联系您的天然气供应商，要求重新连接。我们将根据Gas Networks Ireland公布的业绩标准来重新连接。

您可以通过拨打**1800 464 464**来获得从断开到重新连接期间的更新信息。

### 保密

我们会为顾客和天然气供应商保密。

## 流程

### 断开通知

#### 天然气供应商提出要求

已陈列于天然气供应商断开操作守则中。

#### 违背连接协议和/或Gas Networks Ireland 合同条款

我们将依照Gas Networks Ireland与顾客签订的连接协议公布此类违约通知。违约导致断开的地区，我们将至少提前2个工作日公布断开通知。

### 确认断开要求

#### 天然气供应商提出要求

天然气供应商在气点上注册(通过气点登记处GPRO)

#### 违背连接协议和/或Gas Networks Ireland 合同条款

我们将采取所有合理步骤来确保因为正当理由而实施断开。

### 通知顾客

#### 通知

当服务人员到达现场，他们将尽力告知顾客断开的理由，例如天然气供应商的要求，而不是先开始工作。

#### 理由

在进行断开工作的地方，我们将留下具有以下信息的通知：

- (a) 断开已经发生的事实
- (b) 断开的原因（也就是天然气供应商的要求，等等）
- (c) 联系电话号码（Gas Networks Ireland 联系中心）

### 处理断开

#### 呼叫安排

在周五、周六、周日、公休假日前夕或者公休假日我们不会接听关于断开的呼叫。

为了避免疑问以及考虑到人身和财产安全问题，我们可能随时实施断开工作，并且超过断开操作守则的规定范围。

## 疾病或者丧亡

对于疾病或者丧亡，我们将敏感处理。

## 成年人不在的情况

在为完成断开而要求进入房屋，并且成年人不在的这种家庭情况下，我们的工作人员将会撤离并留下通知。

## 弱势客户

当顾客在弱势群体登记表上被列为老年人，那么提出断开要求的天然气供应商应该确保此要求符合为此类顾客制定的执业许可证条件，和/或任何被能源监管委员会通知的特殊要求。

如果带着断开目的登门的工作人员发现顾客是弱势群体，他可以自主决定撤离该房屋并且通知相关天然气供应商。天然气供应商需要支付登门访问费用。

我们将根据供应商的弱势顾客指南行动。

## 顾客获得信息的渠道

当断开地区与Gas Networks Ireland的运行相关时，来电者将被授权讨论断开的原因。

其他情况下，工作人员将会建议顾客联系他们的天然气供应商，与之讨论断开原因。

## 没有通道

当因为房屋空置而没有通道，或者获取通道被拒，也就是顾客阻止工作人员到达仪表处时，工作人员将会撤离，留下一张通知，并通知要求断开的天然气供应商。

## 断开失败

如果工作人员因为任何原因（包括以上所列原因）不能进行要求的断开工作，他们将会撤离，留下一张通知，并通知要求断开的天然气供应商。

## 提供付款

工作人员不能同意付款或者代表天然气供应商同意安排付款。

## 更换天然气供应商

我们有必要通知顾客，在断开后，如果顾客要求更换天然气供应商并立即重新连接，新的天然气供应商必须正式提出要求。

工作人员将保持气点的断开状态，除非天然气供应商要求重新连接。

## 呼叫目的

在一通断开电话中，我们不会与顾客处理其他事情。

## 保证标准

流程将与整体业绩标准一致，整体业绩标则是准按照能源监管委员会批准的分配系统所有者\*执照中的第13条规定制定的。

\* Gas Networks Ireland 是一家私人有限公司，该公司在爱尔兰注册成立，注册号码为 555744，注册办公地址为 Gasworks Road, Cork。

## 定义

以下定义仅用于帮助阅读断开操作守则。

**“顾客”**是指为了购买和/或利用被天然气供应商在输出点从运输系统中取出的天然气，而在与天然气供应商签订的协议中充当的第三方。为了避免疑问，顾客不能为连接系统操作员，或者通过连接系统获取天然气并继续传输天然气的人。

**“工作人员”**是指由Gas Networks Ireland授权，访问顾客房屋，实施断开的一个或者一群人。

**“断开”**是指由于除了系统中断或者紧急情况的原因，通过气点故意阻止分配系统和顾客房屋之间的天然气供应。

**“分配系统”**是指能够在十六 (16) 巴或者低于十六 (16) 巴的压强下运行的Gas Networks Irelands分配管道 (此术语在气法中已有定义)，以及Gas Networks Irelands拥有和/或运行的所有相关和辅助的管道系统设施。

**“气点”**是指一个计量点，在此处，供应商从运输系统中取出天然气并向客户设备提供天然气。

**“气点注册运营商(GPRO)”**在传输执照中已有定义。

**“天然气供应商”**是指任何拥有运输许可证，并与运输者签订框架协议的人。

**“委员会”**是指能源监管委员会，也可以指按照电力法第8章成立的团体。

**“弱势顾客”**在S.I. No. 463 2011<sup>1</sup>中已有定义，并且在特殊服务登记表中有同样定义。

---

<sup>1</sup> 弱势顾客是指的由于年迈或身体、感官、智力或精神健康问题，在冬季尤其容易受天然气断开影响的家用顾客。(S.I. No. 463 2011).

Gas Networks Ireland的主要联系方式有:

.....  
一般性询问

1800 464 464

.....  
24小时紧急服务

1800 20 50 50

.....  
networksinfo@gasnetworks.ie

@GasNetIRL

.....  
gasnetworks.ie