Soláthar Custaiméirí BSL agus Seirbhísí Grúpa

Soláthar Custaiméirí BSL & Seirbhisí Grúpa

Athbhreithniú Sábháilteachta

Leanann Soláthar Custaiméirí agus Seirbhísí Grúpa ar aghaidh ag cur sábháilteachta agus sláinte in áit tosaíochta chun ár sprioc – áit oibre saor ó ghortú – a bhaint amach.

Le linn 2008 cuireadh clár suntasach Feabhsúcháin Sláinte & Sábháilteachta i bhfeidhm lena n-áirítear measúnachtaí foirmiúla OHSAS, clár iniúchta cuimsitheach agus athbhreithnithe rialta feidhmíochta. Cuireadh fócas breise ar shláinte agus leas bhaill foirne le linn 2008, lena n-áirítear tionscnaimh ag baint le bainistiú struis, scagadh sláinte agus roghanna sláintiúla i leith stíl bheatha.

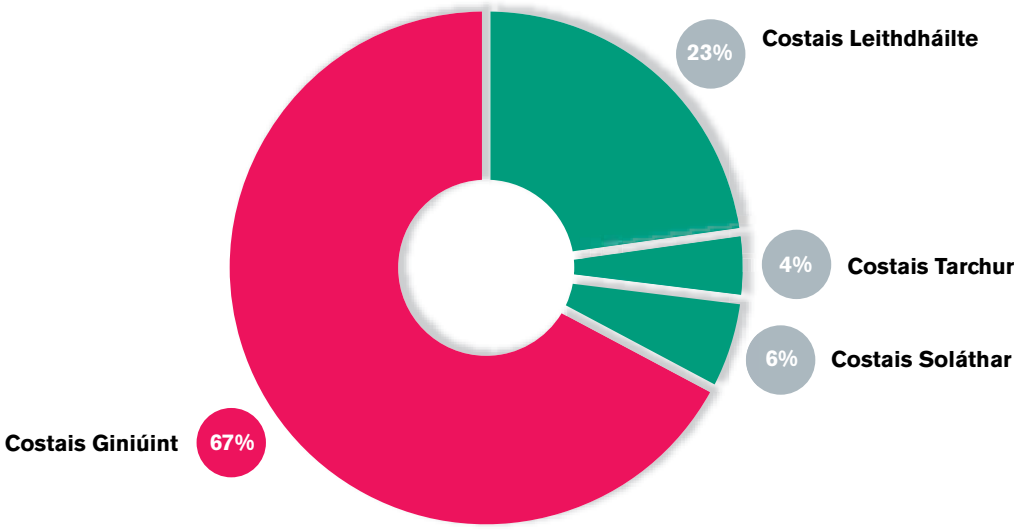
B'ionann an lion díobhálacha caillteanais ama i 2008 agus 11 (14 i 2007). Is dúshlán leanúnach é deireadh a chur le díobhálacha san áite oibre agus táimid tiomanta de a chinntiú go n-oibreoidh ár mbaill foirne agus ár gconraitheoirí go léir i dtimpeallacht a laghdaíonn an riosca gortaithe.

Soláthar Custaiméirí

Athbhreithniú Oibriúcháin

Soláthraíonn Soláthar Custaiméirí BSL (ceadúnaithe mar an Soláthraí Leictreachais Poiblí) seirbhís soláthair leictreachais do níos mó ná dhá mhilliún custaiméir i margadh miondíola Phoblacht na hÉireann. Tá a théarmaí agus a choinníollacha faoi réir fhaomhadh an Choimisiúin um Rialáil Fuinnimh (CRF). Oibríonn Soláthar Custaiméirí BSL ar bhonn neamhspleách ó ghnóthais eile i ngrúpa BSL. Ceannaíonn sé leictreachas ón Margadh Aonair Leictreachais chun riachtanais leictreachais a chustaiméirí a chomhlíonadh. Gearrann sé táille ar a chustaiméirí as an leictreachas seo bunaithe ar rátaí taraife a shocraítear roimh an tréimhse úsáide. Socraítear rátaí taraife de réir na bprionsabal comhaontaithe maidir le hoibleagáidí ceannacháin eacnamaíochta a chomhlíonadh, ag baint léiriú agus trédhearcacht costais amach agus tá said faofa ag an gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh (CRF).

Tiomáineann costais ghiniúna, breosla go háirithe, taraif an chustaiméara



Léiríonn an chairt thuas miondealú na taraife soláthair custaiméara do 2008

Tá an margadh miondíola leictreachais oscailte go hiomlán d'iomaíocht ó bhí Feabhra 2005 ann, le saoirse ag gach úsáideoir leictreachais, idir úsáideoirí gnó agus cónaithe, roghnú ó roinnt sholáthraithe ceadúnaithe leictreachais, Soláthar Custaiméirí BSL ina measc. Cé gur mhéadaigh an líon custaiméirí (idir ghnó agus chónaithe) ar ar fhreastail soláthar Custaiméirí BSL ó 2.06 milliún go 2.1 milliún le linn 2008, d'fhan sciar BSL de Mhargadh Aonair Leictreachais Uile-Éireann mar an gcéanna den mhórchuid ag deireadh 2008, ag 40%.

Seachadadh Seirbhíse Custaiméirí

Soláthraíonn Seirbhís Custaiméirí BSL seirbhís ardchaighdeáin dá chustaiméirí. Sháraigh an tIonad Teagmhála Náisiúnta Custaiméirí arís a spriocanna seirbhíse agus bhain sé amach an creidiúnú faoi Chaighdeán Athbhreithnithe Domhanda Chumann Ionaid Teagmhála Custaiméirí.

Ina theannta sin, lean Soláthar Custaiméirí BSL ar aghaidh ag seachadadh a leibhéil seirbhíse de réir a Chairte Custaiméirí agus a Chóid Chleachtais um Sheirbhís Custaiméirí. Le linn 2008 tugadh isteach roinnt tionscnamh seirbhíse custaiméirí nua, lena n-áirítear:

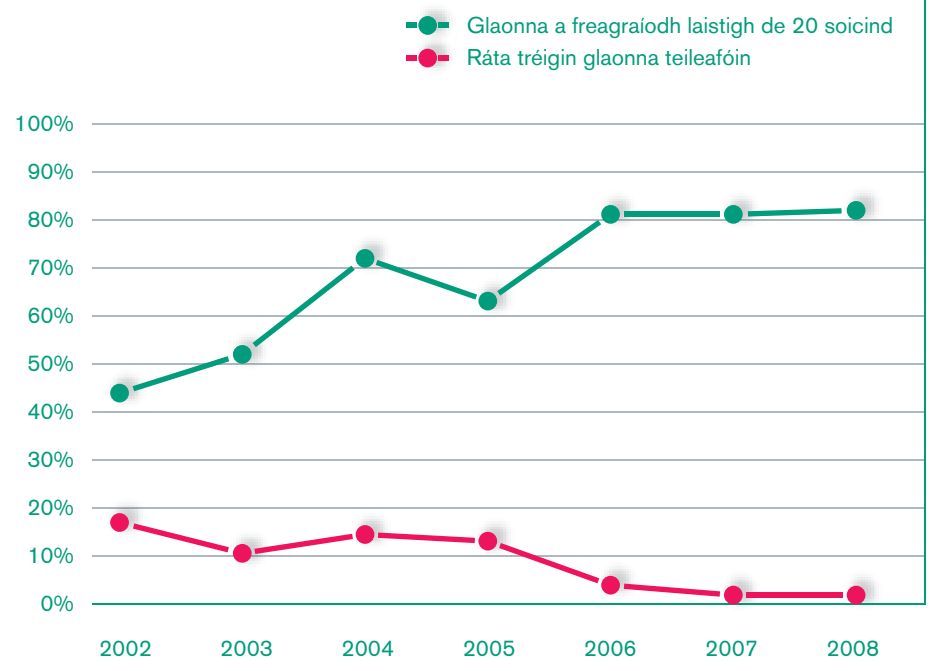
- suíomh gréasáin feabhsuithe le heolas luachmhar ar úsáid leictreachais níos éifeachtaí; agus
- seoladh seirbhís nua ríomhbhilleála ag soláthar bille ar líne agus eolais maidir le patrún úsáide leictreachais an chustaiméara. Cuireann ríomhbhilleáil le feabhas an chomhshaoil chomh maith trí bhillí ar pháipéar a sheachaint.

82%

Le linn 2008, dhéileáil Soláthar Custaiméirí BSL le beagnach 4 mhilliún glao teileafóin custaiméara – agus tugadh freagra ar 82% díobh seo laistigh de 20 soicind

Treocht feidhmíochta seirbhíse an Ionaid Teagmhála Náisiúnta Custaiméirí

Luas Freagartha Glaonna Teileafóin & Ráta Tréigin
Glaonna Teileafóin Ionad Náisiúnta Custaiméara Soláthar Custaiméirí (2002 – 2008)



"An teach tíosach ar fhuinnimh"

ar www.esb.ie/home

Tionscnaimh Inbhuanaithe

Tá Soláthar Custaiméirí BSL ag obair le custaiméirí leis na blianta chun cabhrú leo úsáid leictreachais a laghdú agus chun luach níos fearr a fháil ar chostas a leictreachais. Lean seo ar aghaidh le linn 2008 le Soláthar Custaiméirí BSL ag cabhrú le custaiméirí níos mó ná 350 GWh de leictreachas a shábháil, arb ionann é agus laghdú de 190,000 tonna (538g/KWh) d'astaíochtaí CO_2. Baineadh na coigiltis seo amach trí tháirgí atá tíosach ar fhuinnimh a chur chun cinn agus feachtais feasachta ar úsáid leictreachais. Áiríodh i measc na bhfeachtas seo cur chun cinn soilsithe, comhairle i ndáil le tíosacht fuinnimh agus uirlisí gréasánbhunaithe lenar áiríodh "An teach tíosach ar fhuinnimh", a seoladh ar an suíomh idirlín le linn 2008.

Cuirfidh tabhairt isteach pleanáilte an Mhéadraithe Chliste ar chumas úsáideoirí leictreachais a n-ídiú a bhainistiú ar bhealach níos éifeachtúla le buntáistí costais agus comhshaoil. Tá ról ceannasach ag BSL i measúnú agus i bhfeidhmiú céimneach an tionscnaimh seo chun go n-uasmhéadófar na tairbhí dár gcustaiméirí.

Mar pháirt dár bhfeachtas chun tíosacht fuinnimh a chur chun cinn agus ailínithe lenár spriocanna maidir le Freagracht Shóisialta Chorparáideach, oibríonn Soláthar Custaiméirí BSL le roinnt eagraíochtaí lena n-áirítear Cumann Naomh Uinseann de Pól, an tSeirbhís Bhuiséadta agus Chomhairle Airgid (MABS), agus gníomhaireachtaí eile. Thugamar faoi roinnt tionscnamh leis na heagraíochtaí seo chun tacaíocht a thabhairt do chustaiméirí a raibh deacrachtaí acu ó thaobh na hinacmhainneachta de, agus iad sin le riachtanais speisialta. Ina measc bhí cláir aisíocaíochta fiacha, eolas ar bhuiséadú do chostais leictreachais agus comhairle maidir le conas leictreachas a úsáid ar bhealach níos éifeachtaí.

Timpeallacht Margaidh atá ag Athrú

Ba mhórfhorbairt agus cloch mhíle thábhachtach don mhargadh leictreachais in Éirinn é tabhairt isteach rathúil an Mhargaidh Aonair Leictreachais ar 1 Samhain 2007. Is cómhargadh mórdhíola leictreachais é an Margadh Aonair Leictreachais, ina gcaithfear an leictreachas uile a ghintear ar oileán na hÉireann, nó a iompórtáiltear isteach, a dhíol, agus as a gcaithfear leictreachas mórdhíola uile a cheannach. Éilíonn na ceanglais rialála atá ar BSL go mbeadh Soláthar Custaiméirí páirteach sa mhargadh seo mar ghnó soláthair neamhspleách. Feidhmíodh tacar cuimsitheach de phróisis, de chórais agus d'acmhainní nua le linn 2008 chun rannpháirtíocht Soláthar Custaiméirí BSL sa timpeallacht trádála mhórdhíola seo chun tairbhe a chustaiméirí a éascú.

Le linn 2009, beidh iomaíocht mhéadaithe chomh maith sa mhargadh cónaithe a chuirfidh dúshláin agus deiseanna nua ar fáil do Sholáthar Custaiméirí BSL agus ár gcustaiméirí. Tá sé ar intinn ag Soláthar Custaiméirí BSL ár seirbhísí a fhorbairt sa bhreis chun riachtanais ár gcustaiméirí a chomhlíonadh, ag soláthar seirbhís chustaiméara ar fheabhas, ag an am céanna le luach maith ar airgead a chur ar fáil.

Seirbhísí Grúpa
Tá Seirbhísí Grúpa freagrach as roinnt gníomhaíochtaí gnó agus soláthraíonn sé seirbhísí inmheánacha do na línte éagsúla gnó laistigh de Ghrúpa BSL, lena n-áirítear iad seo a leanas:

- Soláthraíonn Grúpa TFC bonneagar, seirbhísí agus tacaíocht tionscadail TF ríthábhachtach a chuireann buntaca faoi oibríochtaí gnó laethúla BSL.
- Is é ESB Telecoms Ltd., fochuideachta faoi lánúinéireacht BSL agus atá ina chuid den ghrúpa TFC, an príomhsholáthraí líonra neamhspleách in Éirinn agus tá sé láidir ó thaobh iomaíochta de sa mhargadh teileachumarsáide ag soláthar seirbhísí teileachumarsáide mórdhíola agus bonneagar do beagnach gach oibreoir teileachumarsáide in Éirinn.
- Soláthraíonn gnó Comhroinnte Seirbhísí raon de sheirbhísí tacaíochta lena n-áirítear bainistiú saoráidí do mhaoin a úsáideann foireann BSL, acmhainní daonna agus riarachán párolla do bhaill foirne agus pinsinéirí, seirbhísí cuntasaíochta agus seirbhísí gairmiúla mar shampla soláthar, maoin agus seirbhísí dlí.
- Tugann Oifig na bPinsean tacaíocht do na socruithe pinsin laistigh de Ghrúpa BSL, lena n-áirítear riarachán agus tacaíochtaí infheistíochta.
- Tógann Conarthaí BSL Teo soilsiú poiblí d'Údaráis Áitiúla agus déanann

Ligfidh Méadair Chliste do chustaiméirí a n-ídiú fuinnimh a bhainistiú níos fearr, ag tabhairt buntáistí eacnamaíocha agus comhshaoil

sé iad a a chothabháil, agus suiteálann sé olltionscadail leictreachais do chustaiméirí tráchtála seachtracha.

- Bunaíodh an Gnó Seirbhísí Fuinnimh le linn 2008 chun réitigh tíosachta fuinnimh a chur chun cinn agus a sheachadadh do na margaí cónaithe agus gnó.

Athbhreithniú Oibríochta

D'oibrigh Grúpa TFC agus gnó Comhroinnte Seirbhísí go dlúth le gnóthais eile de chuid BSL chun seachadadh seirbhíse a chomhdhlúthú agus chun éifeachtacht agus seirbhís custaiméirí a fheabhsú sna seirbhísí a bhí á soláthar.

I measc na gcloch míle a bhí ann don Ghrúpa TFC le linn 2008 bhí coimisiúnú sheirbhís ríomh-bhilleála Sholáthar Custaiméirí, slógadh na dtionscadal Méadraithe Chliste, bunú ionad oibríochta teileachumarsáide 24/7 agus roinnt clár suntasach bonneagair agus uasghrádaithe iarratais.

Lean Conarthaí BSL Teo. leo ag soláthar seirbhíse den scoth dár gcustaiméirí agus doibríomar go dlúth le hÚdaráis Áitiúla chun caighdeáin seirbhíse a chinntiú i réimse an tsoilsithe phoiblí.

Tionscnaimh Inbhuanaithe

Ar aon dul le Straitéis Chorparáideach BSL, tá ról suntasach ag Seirbhísí Grúpa i seachadadh roinnt tionscnamh Inbhuanaithe inmheánach lena n-áirítear bainistíocht dramhaíola, éifeachtacht tógála, soláthar inbhuanaithe, inbhuanaithe TF, agus comhairle agus oiliúint inbhuanaithe do bhaill foirne.

Tá gnó Comhroinnte Seirbhísí páirteach go gníomhach le roinnt blianta anuas i laghdú astaíochtaí inmheánacha Carbóin BSL. Le linn 2008 rinneadh níos mó ná 76% d'iomlán na dramhaíola a gineadh in eastát na Ceannoifige a athchúrsáil i gcomparáid le 40% i 2005.

Bunaíodh Seirbhísí Fuinnimh le linn 2008 faoi Chreat Straitéiseach BSL. Tá BSL tiomanta de ceannaireacht a sholáthar sna dúshláin fuinnimh atá i ndán d'Éirinn. Oibreoidh foireann na Seirbhísí Fuinnimh leis an rialtas agus le gníomhaireachtaí eile chun an sprioc náisiúnta um thíosacht fuinnimh de laghdú de 20% in úsáid fuinnimh faoi 2020.

Úsáidfidh foireann na Seirbhísí Fuinnimh saineolas agus taithí BSL agus tógfaidh siad ar ár n-acmhainní láidre teicniúla agus bainistíochta agus cumas na rudaí seo a leanas a dhéanamh:

- oibriú le réimse láidir de pháirtithe leasmhara agus pobail chun rath a bhaint amach;
- tacaíocht a thabhairt do dhaoine ag forfheidhmiú na mbeart um thíosacht fuinnimh ina dtithe agus ina ngnóthais;
- gníomhú mar chatalaíoch chun tacú le forbairt na hearnála um thíosacht fuinnimh; agus
- tacaíocht a thabhairt, trí thionscadail éifeachtúla nualaíocha, do bhaint amach thíosacht náisiúnta fuinnimh.

Na Dúshláin Amach Anseo

I measc na ndúshlán atá roimh ár ngnóthais tá an meathlú tromchúiseach eacnamaíochta, ionchais méadaithe na gcustaiméirí agus níos mó iomaíochta. Caithfimid chomh maith cur le comhlíonadh an dúshláin a chruthaíonn athrú aeráide agus oibleagáidí na hÉireann maidir le hastaíochtaí carbóin a laghdú.

In aghaidh an chúlra seo tá na rudaí seo leanas i measc na bpríomhthosaíochtaí do 2009:-

- Leanúint ar aghaidh ag soláthar seirbhís custaiméirí shármhaith. Tá sé ar intinn ag Soláthar Custaiméirí BSL tógáil ar a fheidhmíocht láidir maidir le seirbhís custaiméirí mar a léiríodh arís le linn 2008 trínár seirbhísí a fhorbairt sa bhreis chun riachtanais ár gcustaiméirí a chomhlíonadh agus muid ag cur luach maith ar airgead ar fáil. Leanfaidh Teileachumarsáid BSL agus Conarthaí BSL ar aghaidh ag obair go dlúth lenár gcustaiméirí chun a chinntiú go gcomhlíonfaimid a riachtanais seirbhíse;
- Inbhuanaithe agus tíosacht fuinnimh a chur chun cinn agus feasacht a fheabhsú i measc custaiméirí agus bhaill foirne BSL maidir leis an ngá atá ann leictreachas a úsáid to héifeachtúil agus trí thacaíocht a thabhairt do chustaiméirí agus na hathruithe riachtanacha á ndéanamh;
- An Gnó Seirbhísí Fuinnimh a fhorbairt sa dóigh is, agus é ag obair leis an rialtas agus gníomhaireachtaí eile, go gcuirfidh sé go suntasach le tithe agus gnóthais a dhéanamh níos tíosaí ar fhuinnimh le linn 2009 agus sa todhchaí;
- Tá an cumas ag teicneolaíocht an Mhéadraithe Chliste tionchar mór a bheith aige ar an gcaoi a mbainistíonn custaiméirí úsáid a leictreachais, as a dtiocfaidh buntáistí costais agus comhshaoil. Beidh róil cheannaireachta ag Soláthar Custaiméirí BSL agus Grúpa TFC i gcinntiú go ndéanfaidh an teicneolaíocht agus an dearadh na buntáistí lenár gcustaiméirí a uasmhéadú;
- Do Thacaíocht Custaiméirí agus Seirbhísí Grúpa BSL, beidh bailiú airgid agus bainistiú costais níos tábhachtaí fós i gcomhthéacs na timpeallachta eacnamaíochta agus iomaíochta;
- Leanfaidh Soláthar Custaiméirí BSL ar aghaidh ag cur tacaíochta ar fáil do chustaiméirí leochaileacha agus ag obair go dlúth leis na gníomhaireachtaí bainteacha agus eagraíochtaí tacaíochta.