

# Charte des Clients

# Nos 10 engagements envers vous en matière de performance

**Gas Networks Ireland s'engage à faire passer ses clients en premier. Notre charte des clients qui présente nos 10 engagements garantis en matière de performance reflète cet engagement.**

Gas Networks Ireland raccorde tous les consommateurs de gaz naturel au réseau et a pour responsabilité d'effectuer les travaux associés au domicile du client. Nos services incluent les interventions pour motifs de salubrité et en cas d'urgence, la pose et la modification de conduites, l'installation et les modifications des compteurs.

Nous nous efforçons d'apporter nos services de façon prompte, efficace, en toute sécurité et selon les meilleures normes. Gas Networks Ireland cherche constamment à améliorer le niveau de service proposé à ses clients au quotidien et vise l'excellence dans tous les domaines de prestation. Cette charte des clients assure à ces derniers notre attachement à ces engagements, et dans certaines situations, Gas Networks Ireland propose certains dédommagements si ces normes ne sont pas respectées.

Gas Networks Ireland s'engage à respecter ces engagements en matière de performance. Si vous estimez que notre prestation ne correspond pas à notre charte des clients, nous vous invitons à nous en faire part.



**David Kelly**

*Directeur du développement de la clientèle et des affaires, Gas Networks Ireland*

1

## Prise en charge des appels

Votre appel sera pris en charge dans un délai de 20 secondes

Les principaux numéros de téléphone de Gas Networks Ireland sont les suivants

### Service d'urgence 24 heures sur 24 1800 20 50 50

24 heures, 7 jours sur 7

### Demandes de renseignements 1800 464 464

Du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00

Le samedi de 9h00 à 17h30

### Informations relatives au monoxyde de carbone 1800 89 89 89

Du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00

Le samedi de 9h00 à 17h30

2

## Délai de réponse aux devis

Nous répondons à toutes les demandes de devis dans un délai de sept jours ouvrables

Un certain nombre de nos prestations sont standard et les devis peuvent être communiqués rapidement par téléphone avec un minimum de renseignements. Les spécifications de la tâche peuvent parfois s'avérer plus complexes et nécessiter la visite sur place d'un de nos représentants avant de proposer un devis.

Pour les raccordements ou modification/reconfiguration de conduites à usage domestique ou commercial de petite taille (sans travail de conception) ne nécessitant aucune activité de pose de conduite principale, nous garantissons que les devis seront prêts dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la réception de tous les renseignements nécessaires.

Si le devis n'est pas communiqué dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la réception de tous les renseignements nécessaires, une demande de dédommagement de 65€ peut être déposée.

3

### Attribution d'un rendez-vous

Nous programmons votre rendez-vous dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la demande

Pour les rendez-vous de visite sur site pour établir un devis et pour l'entretien des compteurs domestiques (ce dernier doit être demandé par le biais de votre fournisseur de gaz) nous proposons un choix de rendez-vous le matin, l'après-midi ou toute la journée, en fonction des disponibilités.

Nous programmerons votre rendez-vous dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la demande.

Pour les rendez-vous relatifs à la pose chez un particulier, dès réception du paiement, nous nous engageons à vous indiquer une des quatre prochaines semaines au cours de laquelle le travail commencera et plus près de la date nous conviendrons avec vous d'une date ferme en nous assurant du préavis suffisant de cette dernière.

Faute de nous engager à vous accorder un rendez-vous dans un délai de 5 jours ou 4 semaines, selon le cas, (sous réserve des conditions restrictives pouvant être mises en place par les autorités locales, etc. de temps à autre), une demande de dédommagement de 35€ pourra être déposée.

Si vous souhaitez un rendez-vous en dehors des limites de jour/semaine mentionnés, nous ferons en sorte de vous l'accorder.

4

### Respect des rendez-vous

En cas de reprogrammation d'un rendez-vous, nous vous contacterons au minimum un jour ouvrable avant cette dernière

Nous nous engageons à respecter tous les rendez-vous avec nos clients à la date arrêtée et dans la zone horaire désignée (matin, après-midi ou toute la journée). Si nous estimons être dans l'impossibilité de respecter ce rendez-vous, nous vous contacterons au minimum un jour ouvrable avant le rendez-vous programmé.

Si nous ne nous présentons pas au rendez-vous ou ne vous prévenons pas de son annulation au minimum un jour ouvrable avant le rendez-vous programmé, une demande de dédommagement de 50€ peut être déposée.

5

## Engagement de remise en état

Nous nous assurerons que toutes les tranchées soient remplies et couvertes solidement dans un délai de 24 heures suite à la complétion des travaux

Gas Networks Ireland aura peut-être besoin de creuser le sol de votre domicile afin de permettre la pose des conduites de raccordement au gaz. Nous nous assurerons que toutes les tranchées soient remplies et couvertes solidement (remise en état temporaire) dans un délai de 24 heures suite à la complétion des travaux.

Si nous n'effectuons pas de remise en état temporaire dans un délai de 24 heures suite à la complétion des travaux, une demande de dédommagement de 10€ par jour ou d'une partie de cette somme, peut être déposée. Si nous n'effectuons pas de remise en état permanente dans un délai de 20 jours ouvrables suite à la complétion des travaux, une demande de dédommagement de 50€ par semaine ou d'une partie de cette somme, peut être déposée.

Ces engagements ne s'appliquent qu'aux circonstances où un accès libre au site et au domicile a été fourni. Les engagements de remise en état ne s'appliquent pas aux tranchées résultant de travaux d'urgence, de rénovation ou imprévus.

6

## Interruption de l'alimentation en gaz

Nous vous donnerons un préavis d'au moins 2 jours si nous avons besoin d'interrompre l'alimentation en gaz en raison de travaux importants d'entretien

Parfois, lorsque nous effectuons d'importants travaux d'entretien programmés, ou le raccordement de nouveaux clients, Gas Networks Ireland peut avoir besoin d'interrompre l'alimentation en gaz. Si cela s'avère nécessaire, nous vous garantissons de vous donner un préavis d'au moins 2 jours.

Si nous ne respectons pas cette garantie, les clients peuvent déposer une demande de dédommagement de 35€ pour les particuliers et de 130€ pour les commerces.

Les interruptions d'alimentation très courtes et les interruptions résultant de défaillances du réseau ou de l'action de tierces parties ne relèvent pas de cette garantie. Dans ce genre de situation, nous ferons tous les efforts nécessaires pour réduire les désagréments.

### Prestations supplémentaires pour les clients vulnérables

Pour les clients inscrits vulnérables au registre des prestations spécifiques (désignés par leur fournisseur de gaz naturel), nous offrons d'autres moyens de chauffage et de cuisson pendant les interruptions d'alimentation programmées ou les interruptions de réseau.

Faute d'offrir ces moyens à un client vulnérable si le gaz est coupé pendant plus de 8 heures à compter de l'interruption de l'alimentation, nous verserons automatiquement un dédommagement de 35€ par jour. Aucune demande de dédommagement n'est nécessaire.

7

## Intervention d'urgence

En cas d'urgence, nous avons pour objectif l'arrivée de l'intervenant sur le site dans un délai d'une heure à compter de la déclaration de fuite de gaz à nos services

Gas Networks Ireland a pour objectif de toujours répondre aux situations d'urgence dans les plus brefs délais.

Dès la notification d'une déclaration de fuite de gaz réelle ou présumée, un de nos intervenants d'urgence sera immédiatement envoyé sur les lieux. Nous avons pour objectif l'arrivée de l'intervenant d'urgence sur le site dans un délai d'une heure à compter de la déclaration de fuite de gaz à nos services.

8

## Rétablissement de l'alimentation en gaz

Nous nous efforcerons de rétablir l'alimentation en gaz dans les plus brefs délais

Des défaillances peuvent survenir occasionnellement sur notre réseau de gaz et en conséquence vous priver de l'alimentation en gaz. Dès que nos services en seront avertis, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour rétablir l'alimentation dans les plus brefs délais.

Si nous ne parvenons pas à rétablir votre alimentation en gaz avant la fin de la journée qui suit votre déclaration, et si la défaillance est une défaillance de réseau, les clients particuliers peuvent déposer une demande de dédommagement de 65€ et les clients commerciaux de 130€. Vous pouvez déposer cette demande pour chaque tranche de 24 heures supplémentaire pendant laquelle vous êtes privé de gaz, sous réserve d'une somme maximum de 500€ pour les clients particuliers et de 1000€ pour les clients commerciaux.

Dans les circonstances exceptionnelles telles que des conditions météorologiques extrêmes ou une perturbation importante des réserves de gaz, nous ne pouvons offrir cette garantie mais nous ferons tout ce qui sera en notre pouvoir pour rétablir l'alimentation dans les meilleurs délais.

9

## Traitement des réclamations

Nous avons pour objectif de trouver une solution à toutes les réclamations dans un délai de 10 jours ouvrables

Si vous n'êtes pas satisfait de vos relations avec Gas Networks Ireland, et souhaitez déposer une réclamation auprès de nos services, vous pouvez

### Appeler notre ligne d'assistance client

au **1800 464 464** Du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, le samedi de 9h00 à 17h30

### Ecrire à l'adresse suivante

**Customer Care, Gas Networks Ireland,  
Networks Services Centre,  
St. Margaret's Road, Finglas, Dublin 11**

### Nous envoyer un email à

**networksinfo@gasnetworks.ie**

### Consulter [gasnetworks.ie](http://gasnetworks.ie)

Gas Networks Ireland vous contactera par téléphone dans un délai d'un jour à compter de l'enregistrement de votre réclamation pour confirmer sa réception. Nous vous contacterons également dans un délai de 4 jours ouvrables à compter de l'enregistrement de votre réclamation pour vous communiquer la progression de votre demande.

Gas Networks Ireland s'efforce de trouver une solution à toutes les réclamations dans un délai de 10 jours ouvrables. Cependant, si votre réclamation a trait à des dommages occasionnés à vos biens ou à une erreur de compteur, la résolution du problème peut nécessiter jusqu'à 30 jours ouvrables à compter de la notification de ce dernier.

10

## Garantie de paiement

Nous visons à trouver une solution à toutes les réclamations ou remboursements dans un délai de 10 jours ouvrables

En ce qui concerne le remboursement notifié ou réclamé ou toute demande de dédommagement validée de la charte, Gas Networks Ireland vous enverra par la poste un chèque du montant concerné dans un délai de 10 jours ouvrables.

Si nous ne vous envoyons pas de chèque de dédommagement ou de remboursement par la poste dans un délai de 10 jours ouvrables, une réclamation de 35€ peut être faite eu égard au manque de respect de cette norme.

---

## Conditions générales

1. Le client est tenu de fournir ses nom, adresse et numéro de téléphone corrects.
2. Le client est tenu de fournir un accès libre au site/à son domicile et d'être présent au rendez-vous afin que tout se déroule comme prévu.
3. Si le paiement préalable est requis, le travail ne sera programmé qu'après la réception du paiement.
4. Des certificats de conformité doivent être mis à disponibilité avant tout travail sur les compteurs (le cas échéant).
5. Si une tranchée est nécessaire, le choix du moment est soumis à l'accord et à l'autorisation de creusement d'une tranchée par les autorités locales. Les autorités locales peuvent interdire les travaux routiers sur certains parcours désignés à certaines heures de la journée ou de l'année, par ex. : « Opération fluidité de la circulation ».
6. Tout paiement effectué dans le cadre de cet engagement de performance est un paiement à titre gracieux effectué par Gas Networks Ireland pour défaut d'avoir répondu aux standards de prestation élevés que nous nous sommes fixés. Les paiements seront effectués sans admission de responsabilité légale de la part de Gas Networks Ireland.
7. Les demandes de dédommagement doivent être faites par écrit et envoyées à l'adresse suivante :

**Customer Care, Gas Networks Ireland,  
Networks Services Centre,  
St. Margaret's Road, Finglas, Dublin 11**

Ou par le biais du site web **gasnetworks.ie**

ou par email à

**networksinfo@gasnetworks.ie**

**N.B. Toute demande de dédommagement doit être faite dans un délai d'un mois à compter de la défaillance de service.**

### Exceptions aux garanties

Dans certaines circonstances exceptionnelles, nous pourrions nous trouver dans l'impossibilité de répondre à un engagement de prestation. Par exemple, si nous ne parvenons pas à accéder à un site ou au domicile, en cas de conditions météorologiques extrêmes ou inhabituelles, d'urgence de réseau, de perturbations importantes des réserves, d'action par des parties tierces (telles que le vandalisme), de risques pour la sécurité, ou si une action provoque une violation de la loi.

Bien que nous ne puissions offrir aucune garantie dans ces cas, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour offrir le meilleur service client.

---

## Autres informations relatives à l'assistance clientèle

[Guide du client vulnérable de Gas Networks Ireland](#)

[Procédure de traitement des réclamations clients de Gas Networks Ireland](#)

[Code de pratique de l'interruption de service de Gas Networks Ireland](#)

Ces documents peuvent être téléchargés à partir du site **gasnetworks.ie** en format pdf ou en format texte normal.

Ils sont également disponibles en braille et en format audio, pour en obtenir un exemplaire, veuillez appeler le numéro suivant :

**1800 464 464.**