

Informations
clients



Gas
Networks
Ireland

Guide du Client Vulnérable

gasnetworks.ie

Présentation

Gas Networks Ireland construit et entretient un des réseaux de gaz naturel parmi les plus sécurisés et les plus modernes du monde, il raccorde plus de 670 000 clients au gaz naturel en Irlande, quel que soit leur fournisseur de gaz.

Nous nous engageons à apporter le meilleur service client qui soit à tous nos clients et nous prenons des dispositions particulières pour les personnes qui ont besoin d'une prestation spécifique.

Ce guide présente notre engagement envers les clients enregistrés comme « vulnérables » au registre des prestations spécifiques.

Gas Networks Ireland ne déconnectera jamais l'alimentation en gaz d'un client « vulnérable » au cours des mois d'hiver, sauf pour des raisons de sécurité spécifiques.

Nous contacterons également un client « vulnérable » ou toute personne désignée avant toute interruption programmée de son alimentation en gaz.

Gas Networks Ireland possède des agents d'accès dont le rôle est de s'assurer que les clients de Gas Networks Ireland qui souffrent d'un handicap reçoivent l'aide et les conseils nécessaires pour accéder à nos prestations et informations.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'David Kelly', with a horizontal line underneath.

David Kelly

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

Eligibilité et inscription

Qui peut en bénéficier ?

Un client vulnérable est un client particulier, particulièrement vulnérable en cas de déconnexion pendant les mois d'hiver en raison de son grand âge ou de sa santé physique, sensorielle, intellectuelle ou mentale. (S.I. No. 463 2011)

Pour bénéficier des services spécifiques que nous fournissons, vous devez inscrire votre nom au **Registre des prestations spécifiques**.

Comment puis-je m'inscrire ?

Le **registre des prestations spécifiques** est un registre des clients classés vulnérables.

Tous les fournisseurs de gaz sont tenus d'identifier les clients vulnérables, de conserver un registre de ces derniers (un **registre des prestations spécifiques**) et de fournir ces informations à Gas Networks Ireland.

Si vous voulez être ajouté à ce registre, vous devez contacter votre fournisseur de gaz. Vous trouverez les coordonnées de votre fournisseur de gaz sur le site **www.cru.ie** ou sur votre facture de gaz la plus récente.

Si vous changez de fournisseur de gaz naturel, vous devez informer votre nouveau fournisseur que vous figurez au **registre des prestations spécifiques**, et ce dernier confirmera votre statut auprès de Gas Networks Ireland.

Que ferons-nous ?

Si vous êtes inscrit au registre des prestations spécifiques

- Gas Networks Ireland ne verrouillera pas et ne déconnectera pas votre alimentation au gaz

du 1er octobre au 31 mars, sauf si cela s'avère nécessaire pour des raisons de sécurité.

- Si le problème de sécurité est associé à l'un de vos appareils, vous êtes tenu de le faire réparer/ remplacer par un installateur agréé de gaz avant que Gas Networks Ireland puisse vous reconnecter.
- Tous les clients classés comme vulnérables au **registre des prestations spécifiques** seront traités en priorité en cas de reconnexion.
- Le personnel de terrain de Gas Networks Ireland ne procédera pas à une déconnexion s'ils déterminent sur place que le client est vulnérable, même si ce dernier ne figure pas au **registre des prestations spécifiques**.
- En cas d'interruption du réseau de gaz ou d'interruptions programmées de l'alimentation en gaz, Gas Networks Ireland proposera d'autres moyens de chauffage et de cuisson composés d'une cuisinière électrique à deux plaques et d'un chauffage électrique.
- Gas Networks Ireland contactera les clients vulnérables ou toute personne désignée, pour les informer au préalable de toute interruption programmée de leur alimentation.
- Nous traiterons les informations du **registre des prestations spécifiques** et les informations que vous nous confiez en toute confidentialité et ne les divulguerons qu'en cas de nécessité aux fins d'exercer nos prestations. Notre personnel de terrain ne révélera jamais la vulnérabilité d'un client et fera preuve de discrétion et de respect dans tous ses rapports avec vous.
- Le personnel de Gas Networks Ireland porte toujours une pièce d'identité avec une photo. Veuillez demander une pièce d'identité avant de laisser entrer quelqu'un chez vous. Si vous êtes malvoyant et avez des difficultés à voir la pièce d'identité, veuillez nous contacter et nous conviendrons avec vous d'un mot de passe à utiliser avec le personnel de terrain.

Informations clients

Si vous détectez une odeur de gaz, appelez immédiatement la ligne téléphonique d'urgence 24h/24 de Gas Networks Ireland au **1800 20 50 50**.

Pour toute autre demande

Appelez la ligne d'assistance client de Gas Networks Ireland au **1800 464 464** (Du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 17h30).

Contactez-nous par email à **networksinfo@gasnetworks.ie**

Consultez le site web **gasnetworks.ie** qui est conforme aux normes d'accessibilité.

Suivez nous sur twitter @GasNetIRL

Ecrivez au service client à l'adresse suivante :
Customer Care, Gas Networks Ireland,
Networks Services Centre, St. Margaret's Road, Finglas,
Dublin 11.

Si vous êtes malvoyant

Ce guide à l'usage des clients vulnérables peut être téléchargé à partir du site gasnetworks.ie en format pdf ou texte simple. Il est également disponible en braille et en CD audio. Pour en obtenir un exemplaire, veuillez nous contacter au **1800 464 464**.

Informations clients

Autres informations clients

- Charte des clients de Gas Networks Ireland
- Procédure de traitement des réclamations clients de Gas Networks Ireland
- Code de pratique des interruptions de service de Gas Networks Ireland.

Accessibilité aux services et aux informations pour les clients vulnérables

Nos agents d'accès s'assurent que nos clients et parties prenantes vulnérables reçoivent aide et conseils pour leur permettre d'accéder aux prestations et aux informations de Gas Networks Ireland.

Pour de plus amples renseignements, contacter **accessofficer@gasnetworks.ie**.