

Débranchement Code de Bonnes Pratiques

Introduction

Débranchement

Le terme "débranchement" se réfère :

- Au verrouillage du compteur à gaz
- Au retrait physique du compteur ; ou
- A la coupure ou au bouchage des conduits de gaz.

Ce Code couvre le débranchement de la distribution de gaz lorsque :

- ✓ Les locaux devant être débranchés sont utilisés comme local commercial ou résidence privée
- ✓ Le débranchement n'est pas demandé par l'utilisateur

Ce Code ne couvre pas le débranchement lorsque :

- ✗ Les locaux qui doivent être débranchés ne sont pas utilisés comme local commercial ou résidence privée
- ✗ L'utilisateur demande le débranchement
- ✗ Nous pensons que le débranchement est nécessaire pour des raisons de sécurité pour empêcher des risques de blessures physiques ou des dommages matériels
- ✗ Le débranchement est temporaire pour la maintenance par exemple - arrêts planifiés ou arrêts pour nous permettre de rétablir l'approvisionnement en gaz chez d'autres usagers qui sont raccordés au réseau de gaz.

C'est au fournisseur de gaz qui demande le débranchement de s'assurer que tout a bien été pris en compte quant à l'impact causé par cet arrêt.

Pour éviter tout doute au moment d'un débranchement, nous assumons que le fournisseur de gaz demandant le débranchement s'est conformé aux exigences légales ou obligations de licence et agit conformément à son propre code de bonnes pratiques en matière de débranchement.

Principes essentiels

Avis de coupure de gaz

L'utilisateur a droit à un avis de coupure de gaz conformément à la politique de débranchement de leur fournisseur de gaz. Avant que le fournisseur ne demande à Gas Networks Ireland le débranchement, l'utilisateur doit avoir été averti de la raison de la coupure et la possibilité adéquate de résoudre la raison de cette coupure.

Prévenir l'utilisateur

Quand l'équipe arrive sur le chantier, elle devra prévenir l'utilisateur en personne (quand cela est possible) qu'il va y avoir coupure de gaz. S'il n'est pas possible de prévenir, l'équipe procédera au débranchement et laissera une carte informant l'utilisateur de la coupure de gaz. Sauf en cas de locaux vacants ou si l'utilisateur refuse l'accès, la raison de la coupure sera donnée à l'utilisateur (comme requise par le fournisseur de gaz).

Gestion de la coupure de gaz

Si l'équipe trouve que l'utilisateur est vulnérable (prière de se référer à notre Guide de l'utilisateur vulnérable) à l'arrivée dans les locaux pour couper le gaz, l'équipe aura la possibilité de se retirer des locaux et de notifier le fournisseur de gaz. Les cas de maladies ou de deuils seront traités avec beaucoup de sensibilité.

Rebranchement

Il faudra contacter le fournisseur de gaz pour le rebranchement. Il sera effectué conformément aux normes de fonctionnement publiées par Gas Networks Ireland.

Vous pouvez recevoir toutes les informations mises à jour, du débranchement au rebranchement en nous appelant au **1850 200 694**.

Confidentialité

Nous préserverons la confidentialité de l'utilisateur et du fournisseur de gaz.

Procédure

Avis de coupure

Demande du fournisseur de gaz

Comme indiqué dans le code de bonnes pratiques en matière de débranchement du fournisseur de gaz.

Violation de la convention de branchement et/ou Termes et Conditions de Gas Networks Ireland

Les notifications d'une telle violation seront délivrées conformément à l'accord de branchement entre Gas Networks Ireland et l'utilisateur. Lorsque la violation entraîne un débranchement, une notification sera émise avec un préavis d'au moins deux jours ouvrables.

Validation de la demande de coupure de gaz

Demande du fournisseur de gaz

Le fournisseur de gaz est enregistré au Point de Gaz (par le Bureau d'Enregistrement des Points de Gaz – GPRO)

Violation de la convention de branchement et/ou Termes et Conditions de Gas Networks Ireland

Gas Networks Ireland prendra toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que la coupure est faite pour une raison valable.

Prévenir l'utilisateur

Avis

Quand l'équipe arrive sur le chantier, elle fera son possible pour donner à l'utilisateur la raison de la coupure avant d'effectuer les travaux, par exemple demande par le fournisseur de gaz.

Raison

Lorsque la coupure a lieu, on laisse un avis avec les informations suivantes :

- (a) la coupure a eu lieu
- (b) l'initiateur du débranchement (par exemple le fournisseur de gaz qui a demandé, etc.)
- (c) un numéro de téléphone comme contact (par exemple votre fournisseur de gaz)

Gestion de la coupure de gaz

Planification d'un appel

Gas Networks Ireland n'effectuera pas de coupure de gaz un vendredi, samedi ou dimanche, la veille d'un jour férié ou un jour férié.

Pour éviter tout doute, pour raisons de sécurité pour empêcher des risques de blessures physiques ou des dommages matériels, les coupures peuvent être faites à tout moment et ne rentrent pas dans le cadre de ce Code de Bonnes Pratiques en matière de débranchement.

Maladie ou Décès

Les cas de maladies ou de deuils seront traités avec beaucoup de sensibilité.

Cas de non présence d'un adulte

Dans le cas d'une situation domestique où l'accès dans les locaux est nécessaire pour établir le débranchement mais où il n'y a pas d'adulte présent, l'équipe quittera les locaux en laissant un avis indiquant qu'elle reviendra effectuer le débranchement à une date ultérieure.

Usagers vulnérables

Lorsqu'un usager est classé comme étant vulnérable sur le Registre des usagers vulnérables, la compagnie du gaz demandant le débranchement devra s'assurer que la demande est conforme à ses conditions de licences pour de tels usagers et/ou à toute exigence spéciale comme notifiée par le Bureau pour la Régulation des Services Publics (CRU).

Si, à l'arrivée dans les locaux pour effectuer un débranchement, nous trouvons qu'un usager est vulnérable, nous nous retirerons discrètement des locaux et préviendrons le fournisseur de gaz concerné.

Nous agirons conformément à notre Guide des Usagers Vulnérables.

Accès des usagers aux informations

Lorsque le débranchement est lié aux fonctions de Gas Networks Ireland, l'équipe pourra discuter des raisons de la coupure.

Dans tous les autres cas, l'équipe conseillera à l'utilisateur de contacter son fournisseur de gaz pour discuter de la raison de la coupure.

Pas d'accès

Si il n'existe pas d'accès parce que les locaux sont vides ou si l'accès est refusé – par exemple l'utilisateur interdit à l'équipe l'accès au compteur, celle-ci partira en laissant un avis de passage et le fournisseur de gaz ayant demandé le débranchement sera informé de la situation.

Impossibilité de débrancher

Si, pour une raison quelconque, l'équipe ne peut effectuer la demande de débranchement, celle-ci partira en laissant un avis de passage et le fournisseur de gaz ayant demandé le débranchement sera informé de la situation.

Offres de règlement

L'équipe ne peut accepter quelque règlement que ce soit ni même accepter un accord de paiement au nom du fournisseur de gaz.

Changement de fournisseur de gaz

Gas Network Ireland ne peut rétablir le branchement que si le fournisseur de gaz l'en a formellement informé.

Normes garanties

Les procédures seront en conformité avec les niveaux de performance globale prescrites conformément à la condition 13 de la Licence de Distribution du Propriétaire* du Système, comme approuvé par le CRU.

** Gas Networks Ireland est une société anonyme d'activité désignée, constituée en Irlande sous le numéro 555744 et ayant son siège social à Cork, Gasworks Road, Comté de Cork, T12 RX96, Irlande.*

Définitions

Les définitions suivantes ne sont données que pour vous aider à lire ce Code de Bonnes Pratiques en matière de débranchement seulement.

« **Usager** » toute tierce partie ayant signé un accord avec un fournisseur de gaz pour acheter et/ou utiliser du gaz naturel pour être pris du Système de Transport par ce fournisseur de gaz à un Point de Prélèvement. Pour éviter tout doute, un usager n'inclura pas un Opérateur de Système Connecté ni une personne prélevant du gaz naturel pour une livraison ultérieure par un Système Connecté.

« **Equipe** » une ou plusieurs personnes habilitée(s) par Gas Networks Ireland à passer chez un usager pour effectuer un débranchement.

« **Débranchement/coupure** » empêcher de façon délibérée la fourniture de gaz entre le Réseau National de Gaz et les locaux de l'usager par leur Point de Gaz pour toute raison autre qu'un arrêt du Réseau ou une urgence.

« **Point de Gaz** » point de comptage où le gaz naturel peut être prélevé du Réseau de Gaz de Gas Networks Ireland afin de fournir du gaz naturel aux installations de l'usager.

« **Fournisseur de gaz** » toute personne qui détient une licence de livraison et qui a conclu un accord-cadre avec Gas Networks Ireland.

« **CRU** » Commission de Régulation des Services Publics (CRU) qui est l'autorité de régulation indépendante en Irlande pour l'eau et l'énergie.

« **Usagers vulnérables** » définition donnée dans S.I. N° 463 20111. Ils sont inscrits en tant que tels dans un registre spécial des Services publics.

¹ Un usager vulnérable englobe un usager résidentiel qui est particulièrement vulnérable aux coupures durant les mois d'hiver pour raisons d'âge avancé ou pour des raisons physiques, sensorielles, intellectuelles ou mentales. (S.I. N° 463 2011).

Détails principaux pour contacter Gas
Networks Ireland :

.....
Renseignements généraux

1850 200 694

.....
Service d'urgence 24h/24

1850 20 50 50

.....
networksinfo@gasnetworks.ie

 [@GasNetIRL](https://twitter.com/GasNetIRL)

.....
gasnetworks.ie