

## Informations clients

- Charte des clients de Gas Networks Ireland
- Guide du client vulnérable de Gas Networks Ireland
- Code de pratique d'interruption de service de Gas Networks Ireland

Ces documents sont disponibles sur le site :  
**gasnetworks.ie**

## Coordonnées de contact

### Gas Networks Ireland

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

**Ecrivez** à l'adresse suivante : Customer Care,  
Gas Networks Ireland, Networks Services Centre,  
St. Margaret's Road, Finglas, Dublin 11, D11 Y895

**Envoyez un email** à **networksinfo@gasnetworks.ie**

### CRU

**Appelez le 1800 404 404**

**Ecrivez à** Customer Care Team (Service Client), P.O. Box  
11934, Dublin 24, D24 PXW0

**Envoyez-vous un courriel à :** **customercare@cru.ie**

**Allez voir notre site :** **www.cru.ie**

Les principales coordonnées de  
contact de Gas Networks Ireland sont  
les suivantes :

Renseignements d'ordre général  
**1800 464 464**

Service d'urgence 24 h/24  
**1800 20 50 50**

**networksinfo@gasnetworks.ie**  
**@GasNetIRL**

**gasnetworks.ie**

# Procédure de Traitement des Réclamations Clients

## Présentation

En vertu des termes de la licence concernant la distribution de gaz naturel, Gas Networks Ireland publie une procédure de traitement des réclamations comme convenu avec la Commission pour la Réglementation des Services publics (CRU). Ce feuillet énonce comment Gas Networks Ireland traite les réclamations des usagers.

### Etendue

Cette procédure couvre les réclamations des usagers reçues par Gas Networks Ireland qui montrent l'insatisfaction (par divers moyens, lettres, courriels, appels téléphoniques, réclamations physiques) des usagers et leur attente de réponse ou solution.

## Principes de base

Au sein de Gas Networks Ireland, nous écoutons toujours nos usagers et utilisons leurs précieux commentaires pour améliorer nos services.

En tant qu'organisation, nous nous engageons à :

- Faire de la sécurité une priorité
- Gérer un système sécurisé, fiable et bien entretenu
- Traiter les individus avec équité, éthique et courtoisie en tout temps
- Préserver la confidentialité du client sauf indication contraire.

## Procédure de traitement des réclamations

Dans un premier temps, les réclamations doivent être traitées directement avec Gas Networks Ireland. Cependant, si votre réclamation n'a pas été résolue selon votre satisfaction, vous pouvez adresser votre réclamation à la CRU.

Notre procédure de traitement des réclamations est présentée ci-dessous.

### Étape 1

En cas de mécontentement relatif à une des prestations de Gas Networks Ireland, veuillez contacter Gas Networks Ireland par une des voies suivantes :

**Appelez** notre Service Client au **1800 464 464** (Du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, le samedi de 9h00 à 17h30)

**Ecrivez** à l'adresse suivante : Customer Care, Gas Networks Ireland, Networks Services Centre, St. Margaret's Road, Finglas, Dublin 11, D11 Y895

**Envoyez-nous un email** à : **networksinfo@gasnetworks.ie**

### Étape 2

Vous serez contacté par téléphone dans un délai de 24 heures pour confirmer la réception de votre réclamation et vous remettre un numéro de référence unique.

### Étape 3

Un représentant de Gas Networks Ireland vous contactera pour convenir d'une solution. La majorité des réclamations de Gas Networks Ireland sont résolues dans un délai de dix jours ouvrables. Cependant, si votre réclamation nécessite une visite sur place et un travail de réparation, le délai de résolution est de 30 jours ouvrables.

### Étape 4

Gas Networks Ireland vous contactera au cours du quatrième jour ouvrable, afin de confirmer que le traitement de votre réclamation convient à votre satisfaction.

### Étape 5

Une fois que votre réclamation a été résolue, vous serez contacté afin de vérifier que vous êtes satisfait de la solution.

Faute de parvenir à une résolution satisfaisante, vous pouvez choisir de contacter la CRU. Les coordonnées de contact de cette dernière figurent au dos de ce dépliant.

### Dossiers

Gas Networks Ireland conserve un dossier de toutes les réclamations et résolutions que la CRU peut consulter sur demande.

### Clients vulnérables

Les demandes des usagers vulnérables seront traitées en ligne par le Guide Usager Vulnérable de Gas Networks Ireland.

### Normes garanties

Les réclamations sont traitées conformément à nos engagements de la charte des clients. Les procédures respectent les normes de performance garanties présentées en conformité avec la licence de distribution, telles qu'elles sont approuvées par la CRU.