

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 **1850 200 694**
(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.

Envoyez un email à networksinfo@gasnetworks.ie

CRE

Appelez au 1890 404 404

Ecrivez à l'adresse suivante :
Energy Customers Team, P.O. Box 11934, Dublin 24.

Envoyez un email à energycustomers@cer.ie

Consultez le site web www.cer.ie

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

Renseignements d'ordre général
1850 200 694

Service d'urgence 24 h/24
1850 20 50 50

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

gasnetworks.ie

Procédure de Traitement des Réclamations Clients

Présentation

Gas Networks Ireland publie une procédure de traitement des réclamations telle qu'elle a été convenue avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE) en vertu des termes de la licence de distribution de gaz naturel. Ce dépliant indique comment Gas Networks Ireland traite les réclamations.

Portée

Cette procédure couvre les réclamations des clients que Gas Networks Ireland reçoit suite à un manque de satisfaction eu égard aux prestations fournies.

Principes de base

Gas Networks Ireland est à l'écoute de ses clients et utilise leurs remarques utiles pour améliorer ses prestations. Notre organisation s'engage pour les points suivants :

- 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 CRE.

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 ligne d'assistance client au **1850 200 694** (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

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 CRE. 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 CRE peut consulter sur demande.

Clients vulnérables

Les clients vulnérables seront traités conformément au code de pratique relatif aux clients vulnérables 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 CRE.