

# Code de bonne pratique en matière de coupure

## Introduction

### Coupure

---

Une coupure est une des actions suivantes :

- Verrouillage du compteur de gaz
- Retrait physique du compteur ; ou
- Coupure et bouchage de la conduite de gaz.

Ce code couvre la coupure de l'alimentation en gaz dans les situations suivantes :

- Les locaux qui doivent être déconnectés sont occupés à titre commercial ou domestique
- La coupure n'est pas à la demande du client

Ce code ne couvre pas les cas de coupure suivants :

- Les locaux qui doivent être déconnectés ne sont pas occupés à titre commercial ou domestique
- Le client a demandé la coupure
- Nous estimons que la coupure est nécessaire pour des raisons de sécurité, afin d'éviter la mise en danger des personnes ou un endommagement des biens
- La coupure est temporaire, par ex. : à des fins d'entretien ; coupures planifiées ou coupures pour nous permettre de rétablir l'alimentation en gaz d'autres clients raccordés au réseau.

Le fournisseur de gaz qui demande la coupure est tenu de s'assurer que l'impact résultant de la coupure a reçu la considération nécessaire.

Pour éviter toute ambiguïté, lorsque nous effectuons une coupure, nous supposons que le fournisseur de gaz qui demande la coupure a respecté les exigences légales ou les obligations de la licence et a agi conformément à son propre code de bonne pratique en matière de coupure.

## Principes directeurs

### Avis de coupure

Le client est en droit de recevoir un avis de coupure conformément à la politique de son fournisseur de gaz en matière de coupure. Avant de demander à Gas Networks Ireland de procéder à la coupure, le fournisseur de gaz est tenu de préciser la raison de la coupure et d'offrir la possibilité adaptée de résoudre la raison de la coupure.

### Informers le client

Lorsque l'équipe arrive sur les lieux, elle informe le client en personne (dans la mesure du possible) qu'une coupure est en cours. Si cela s'avère impossible, l'équipe procède à la coupure et laisse une carte informant le client de la coupure. Le client est informé de la raison de la coupure (c.-à-d. Demandée par le fournisseur de gaz) sauf si les lieux sont inoccupés ou que le client refuse l'accès aux lieux.

### Gestion de la coupure

Si à son arrivée sur les lieux pour effectuer une coupure, l'équipe découvre qu'il s'agit d'un client vulnérable, elle peut quitter les lieux à sa discrétion et en informer le fournisseur de gaz. Les cas de maladie et de décès seront traités avec sensibilité.

### Remise en service

Il vous faudra contacter votre fournisseur de gaz pour demander la remise en service. Cette dernière sera effectuée conformément aux normes de performance de Gas Networks Ireland.

De la coupure à la remise en service, vous pouvez être tenu au courant de la situation en nous appelant au **1800 464 464**.

### Confidentialité

Nous préservons la confidentialité du client et du fournisseur de gaz.

## Procédure

### Avis de coupure

#### **Demande du fournisseur de gaz**

Conforme à ce qui apparaît dans le code de bonne pratique du fournisseur de gaz en matière de coupure.

#### **Violation du contrat de raccordement et/ou des modalités de Gas Networks Ireland**

Les avis de violation seront délivrés conformément au contrat de raccordement entre Gas Networks Ireland et le client. Si la violation donne lieu à une coupure, un avis sera délivré au moins deux jours ouvrables avant cette dernière.

### Validation de la demande de coupure

#### **Demande du fournisseur de gaz**

Le fournisseur de gaz est inscrit au Point Gaz (via le bureau d'enregistrement des Points Gaz- GPRO)

#### **Violation du contrat de raccordement et/ou des modalités de Gas Networks Ireland**

Nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour nous assurer que les raisons de la coupure sont justifiées.

### Informers le client

#### **Avis**

Lorsque l'équipe arrive sur les lieux, elle s'efforce d'informer le client de la raison de la coupure avant de procéder à cette dernière, par ex. : demande du fournisseur de gaz.

#### **Raison**

Lorsque la coupure a lieu, un avis est déposé, sur lequel figurent les informations suivantes :

- (a) Le fait que la coupure a eu lieu
- (b) L'instigateur de la coupure (c.-à-d. Demande du fournisseur de gaz, etc.)
- (c) Un numéro de téléphone à appeler (Centre de contact de Gas Networks Ireland)

### Gestion de la coupure

#### **Programmation des visites**

Aucune visite pour effectuer une coupure n'aura lieu le vendredi, le samedi, le dimanche, la veille d'un jour férié ou un jour férié.

Pour éviter toute ambiguïté, les coupures pour des raisons de sécurité afin d'éviter que des personnes soient blessées ou des biens endommagés, peuvent se faire à tout moment et ne relèvent pas de ce code de bonne pratique en matière de coupure.

### Maladie ou décès

Les cas de maladie et de décès seront traités avec sensibilité.

### Aucun adulte présent

Dans une situation domestique où l'accès au domicile est nécessaire pour procéder à la coupure, si aucun adulte n'est présent, l'équipe laisse un avis et quitte les lieux.

### Client vulnérable

Si le client figure au registre des clients vulnérables en tant que personne âgée, le fournisseur de gaz qui demande la coupure a pour responsabilité de s'assurer que la demande est conforme à ses conditions de licence pour ces clients et/ou à toute disposition spécifique précisée par la CRE.

Si à notre arrivée sur les lieux pour procéder à une coupure, nous découvrons qu'un client est vulnérable, nous pouvons quitter les lieux à notre discrétion et en informer le fournisseur de gaz concerné. Le fournisseur de gaz versera des frais de déplacement sur le site.

Nous agissons conformément à son guide relatif aux clients vulnérables.

### Accès des clients aux informations

Si la coupure est associée aux fonctions de Gas Networks Ireland, le visiteur sera autorisé à évoquer la raison de la coupure.

Dans les autres cas, l'équipe recommandera au client de contacter son fournisseur de

gaz pour évoquer la raison de la coupure

### Manque d'accès

Si l'équipe ne peut accéder aux locaux parce que ces derniers sont inoccupés ou que le client en interdit l'accès, c.-à-d. interdit l'accès au compteur, cette dernière quittera les lieux, laissera un avis de passage et le fournisseur de gaz qui a demandé la coupure sera informé.

### Echec de la coupure

Si l'équipe ne parvient pas à exécuter la demande de coupure pour une raison quelle qu'elle soit (incluant celles mentionnées ci-dessus), l'équipe quittera les lieux, laissera un avis de passage et le fournisseur de gaz qui a demandé la coupure sera informé.

### Offres de paiement

L'équipe ne peut accepter de paiement ou convenir de dispositions de payer en lieu et place du fournisseur de gaz.

### Changement de fournisseur de gaz

Si suite à une coupure, le client demande la remise en service immédiate en qualité de client d'un autre fournisseur de gaz, le client doit être informé que le nouveau fournisseur de gaz doit en faire la demande formellement.

L'équipe laissera le Point Gaz déconnecté jusqu'à ce qu'un fournisseur de gaz demande la remise en service.

## Objet de la visite

Aucune autre transaction n'aura lieu avec le client au cours d'une visite relative à une coupure d'alimentation.

## Normes garanties

---

Les procédures sont conformes aux normes de performance générales présentées conformément à la condition 13 de la Licence du propriétaire\* du système de distribution, telle qu'elle est approuvée par la CRE.

*\* Gas Networks Ireland, société à responsabilité limitée, enregistrée en Irlande sous le numéro 555744, dont le siège se situe : Gasworks Road, Cork, Irlande.*

## Définitions

Les définitions suivantes sont données uniquement pour faciliter la lecture de ce code de bonne pratique en matière de coupure.

« **Client** » signifie toute tierce partie qui a conclu un contrat avec un fournisseur de gaz, visant à acheter et/ou utiliser du gaz naturel devant être prélevé du système de transport par ce fournisseur de gaz à un point de captage. Pour éviter toute ambiguïté, le terme client n'inclut pas un opérateur de système connecté ou une personne qui capte du gaz naturel en vue de la distribution par le biais d'un système connecté.

« **Equipe** » fait référence à une ou plusieurs personnes autorisées par Gas Networks Ireland à se rendre au domicile d'un client pour y effectuer une coupure.

« **Coupure** » signifie l'interruption délibérée de distribution de gaz entre le système de distribution et les locaux du client par le biais du Point Gaz à des fins autres qu'une panne de système ou une urgence .

« **Système de distribution** » signifie les pipelines de distribution de Gas Networks Ireland (selon la définition donnée à ce terme dans la loi) qui sont conçus pour fonctionner à une pression de seize (16) bar ou moins, et toutes les installations

auxiliaires et connexes de ce système de pipeline qui appartiennent à Gas Networks Ireland ou sont exploitées par ce dernier.

Un « **Point Gaz** » est un point équipé d'un compteur, auquel le gaz naturel peut être capté du système de transport aux fins de fournir du gaz naturel aux installations d'un client .

« **Opérateur d'enregistrement des points gaz (GPRO)** » a le sens qui lui est donné dans la licence de transmission.

« **Fournisseur de gaz** » signifie toute personne qui détient une licence de transport et a conclu un contrat-cadre avec le transporteur.

La « **Commission** » est la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et signifie l'organe mis en place conformément à la Section 8 de la loi relative à l'électricité.

« **Client vulnérable** » aura le sens qui lui est donné au S.I. No. 463 2011<sup>1</sup> et qui est enregistré en tant que tel au registre des prestations spécifiques.

<sup>1</sup> Un client vulnérable signifie un client particulier, spécifiquement vulnérable à une coupure pendant les mois d'hiver en raison de son âge avancé ou de sa santé physique, sensorielle intellectuelle ou mentale. (S.I. No. 463 2011).

Les principales coordonnées de Gas  
Networks Ireland sont les suivantes :

.....  
Renseignements

**1800 464 464**

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

**1800 20 50 50**

.....  
[networksinfo@gasnetworks.ie](mailto:networksinfo@gasnetworks.ie)

[@GasNetIRL](https://www.gasnetworks.ie)

.....  
[gasnetworks.ie](https://www.gasnetworks.ie)