

GTG - GT1	<b>PROCEDURE DE CORRECTION DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR EN CAS DE CONTESTATION DE SOUSCRIPTION</b>	Page : 1/4
Version V2 du 07/04/2020		

## A- OBJET

Dans ce livrable, on appelle le fournisseur initial le fournisseur A, et le fournisseur « contesté » le fournisseur B.

Cette procédure vise à rétablir techniquement et rapidement le client dans le périmètre de son fournisseur initial dès lors que le fournisseur B accepte de donner suite à la contestation du client. Cette procédure ne peut être utilisée que dans ce cas.

## B- CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à l'ensemble des clients particuliers et petits professionnels. Il s'agit d'une procédure amiable, conçue comme une procédure exceptionnelle. Elle ne prive en aucun cas l'une des parties prenantes de son droit de saisir à tout moment les autorités ou les tribunaux compétents.

## C- TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRDF Services de la CRE	Membres du GT1 GTG	GTG

## D- REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	23/03/2007	Validation en plénière GTG
V2	13/11/2009	Validation en plénière GTC
V3	01/04/2011	Rétablissement de la situation initiale par un changement de fournisseur et non une mise en service. Précision sur les délais et description des modalités de traitement en cas de dépassement de délai
V1	13/12/2013	GT0
V2	07/04/2020	Adaptation pour le contexte de fin de tarifs réglementés

## E- LISTE DE DIFFUSION

Accès public	
--------------	--

## F- DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations du GRD  
Conditions de Distribution (CD)  
Contrat Distributeur de Gaz Fournisseur (CDG-F)  
Attestation de changement de fournisseur

**Lieu de conservation de l'original : CRE**

## G- DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

<b>1. CHAMP DE LA PROCEDURE</b>
<p>Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des clients raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel (équipés ou non d'un compteur évolué<sup>1</sup>), que soit le type de contrat et les fournisseurs concernés.</p> <p><b>Les situations suivantes sont hors du champ de la présente procédure :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les cas de correction de changement de fournisseur suite à <b>erreur de saisie de Point de comptage et d'estimation (PCE)</b>, encadrés par une procédure spécifique ;</li> <li>- les cas de contestation de souscription par le client lors d'un emménagement (<b>mise en service</b>), qui font l'objet d'une procédure dédiée : « Procédure de correction MES en cas d'erreur de PCE ».</li> </ul>
<b>2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Code de l'énergie</li> </ul>

<sup>1</sup> Les spécificités liées aux compteurs évolués sont signalées par un encadré tout au long de la procédure.

- Confidentialité des données à caractère personnel (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 prenant en compte le Règlement général sur la protection des données (RGPD, Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016)) Respect des dispositions des articles R. 111-31 et suivants du code de l'énergie relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié (codifié aux articles)
- Respect des conditions contractuelles (CDG-F, Conditions de Distribution, catalogue des prestations, contrat de fourniture)
- Loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat
- Respect des règles métiers : « Procédure fraudes »

### **3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE**

#### **Etape n°1 : Constat**

Le client constate qu'il a changé de fournisseur:

- soit parce qu'il a reçu une facture de résiliation de l'ancien fournisseur A ;
- soit lors d'un contact avec le fournisseur A ;
- soit parce qu'il a reçu une lettre de bienvenue, un appel, ou une facture du fournisseur B ;
- soit parce qu'il ne reçoit plus de facture du fournisseur A ;
- ... (liste non exhaustive).

#### **Etape n°2 : Modalité de contestation du client**

Le client conteste le changement de fournisseur en notifiant sa réclamation au fournisseur B (ou au fournisseur A s'il ne connaît pas le fournisseur B).

Il est recommandé au client d'adresser sa réclamation par écrit (courrier simple, courriel, fax...) et de préférence en recommandé avec accusé de réception. L'envoi d'une contestation écrite n'est toutefois pas une condition de prise en compte de sa contestation, qui peut s'effectuer par téléphone.

#### **Délai maximum de contestation :**

Passé un délai de trois mois après la date du changement de fournisseur auprès du fournisseur B, le client ne peut effectuer une demande de retour amiable vers son fournisseur initial A par le biais de la présente procédure.

#### **Etape n°3 : Traitement de la contestation**

##### **▪ Cas 1 - cas général : le fournisseur B a été contacté par le client.**

Le fournisseur B dispose au **maximum de 10 jours ouvrés** à compter de la démarche du client pour analyser la recevabilité de la demande et en informer le client (et le fournisseur A selon le cas) :

- *Cas 1a* - le fournisseur B **accepte la demande du client**.  
Le fournisseur B informe par écrit (courrier, courriel, fax, ...) le client et le fournisseur A de la recevabilité de la demande du client.  
Si le fournisseur B ne connaît pas l'identité du fournisseur A, il contacte le client pour l'obtenir.
- *Cas 1b* - le fournisseur B **refuse la demande du client** :
  - le fournisseur B informe par écrit (courrier, courriel, fax, ...) le client
  - la procédure amiable de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription prend fin.

##### **▪ Cas 2 - cas particulier : le client contacte le fournisseur A.**

- *Cas 2a* : le client **connaît** l'identité du fournisseur B
  - ☎ Si le client contacte par téléphone le fournisseur A, le fournisseur A indique au client qu'il doit formuler sa demande au fournisseur B.
  - ✉ Si le client contacte le fournisseur A par **courrier ou courriel**, et que l'identité du fournisseur B y est précisée, le fournisseur A transfère la demande du client au fournisseur B et en informe le client.  
Si l'identité du fournisseur B n'est pas précisée, le fournisseur A informe le client de la nécessité de contacter le fournisseur B (cf. cas général).
- *Cas 2b* : le client **ne connaît pas** l'identité du fournisseur B

## Procédure de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription

- le client donne consigne au fournisseur A de demander, en son nom, au GRD, l'identité du fournisseur B ;
- Le fournisseur A, muni de la réclamation écrite du client, demande au GRD via le canal de communication approprié l'identité du fournisseur B auquel le PCE du client est rattaché.
- Le GRD transmet cette information au fournisseur A dans un délai maximum de cinq jours et informe le fournisseur B également impliqué.
- Le fournisseur A contacte le fournisseur B, qui vérifie que la situation ne relève pas d'un cas de d'erreur de PCE, pour lequel les procédures de correction en cas d'erreur de PCE doivent être utilisées.
- S'il le souhaite, le client formule sa contestation auprès du fournisseur B dont il a recueilli l'identité auprès du fournisseur A.

- 
- **Cas 2c : Le client ne connaît pas l'identité du fournisseur B et son contrat chez le fournisseur A était au **tarif réglementé gaz** :**
    - Le client donne consigne au fournisseur A de demander, en son nom, au GRD, l'identité du fournisseur B ;
    - Le fournisseur A, mandaté par le client demande au GRD via le canal de communication approprié l'identité du fournisseur B auquel le PCE du client est rattaché.
    - Le GRD transmet cette information au fournisseur A dans un délai maximum de cinq jours et informe le fournisseur B également impliqué.
    - S'il le souhaite, le client formule sa contestation auprès du fournisseur B dont il a recueilli l'identité auprès du fournisseur A.
    - Le Fournisseur B demande par écrit au fournisseur A de réactiver le contrat du client. Le fournisseur A ne réactivera le contrat client que sous cette condition.

### **Liste des contacts fournisseurs pour les Cas 1 et 2a de l'Etape 3**

Les services de la CRE mettent à disposition une liste des contacts pour traiter les Cas 1 et 2a de l'Etape 3

Cette liste est disponible sur le site gtg2007, dans l'espace « membres » / GT1 - Procédures et relations GRD-Fournisseurs / Résolution des situations d'exception (cas d'erreur, ...) / « Liste contacts procédures d'exception ».

Cas particulier : si le client conteste le CHF directement auprès du GRD, le GRD l'oriente vers le fournisseur B (cas 1).

Les étapes suivantes sont identiques aux étapes décrites dans le cas général.

### **Etape n°4 : Traitement de la demande de retour**

Dans le cas où le fournisseur B a accepté la demande du client, le fournisseur B informe le fournisseur A de sa décision et communique sur support durable toutes les informations permettant au fournisseur A d'effectuer la correction : identité et coordonnées complètes du client, numéro de PCE et index de retour qui correspond à l'index utilisé lors du changement de fournisseur contesté, si aucun relevé n'est intervenu depuis, et le dernier index publié dans le cas contraire.

Dans un délai de 10 jours ouvrés maximum à compter de la date de réception de la demande du fournisseur B, le fournisseur A dépose auprès du GRD une demande de changement de fournisseur.

Dans le cas d'un compteur 6M, en choisissant l'option index autorelevé renseigné sur la base de l'index communiqué par le fournisseur B en le datant du jour de cette demande de correction.

Dans le cas d'un compteur évolué, <b>avec utilisation de l'index télé-relevé à la date d'effet de la demande.</b>
---

Dès réception de la demande du fournisseur A, le GRD réalise le changement de fournisseur, sans frais. Il rattache le site à la date demandée au périmètre du fournisseur A.

Dans le cas particulier où le fournisseur A souhaite reprendre le PCE dans son périmètre par l'intermédiaire d'un changement de fournisseur avec relevé spécial, le frais de relevé spécial lui sera facturé.

Le fournisseur A doit veiller au retour du client aux conditions commerciales initiales et à l'annulation d'éventuels frais de résiliation. Dans le cas où le contrat de fourniture est un contrat au tarif réglementé de vente, ce retour n'est possible que jusqu'aux dates d'échéance prévues au V de l'article 63 de la loi du 8 novembre 2019.

### **Etape n°5 : Facturation**

## Procédure de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription

Jusqu'à la date de retour, le GRD alloue les quantités au fournisseur B et lui facture l'acheminement et les éventuelles prestations nécessaires au retour.

Durant la période litigieuse, le fournisseur B ne recouvre ni la part acheminement ni la part consommation correspondant à la période litigieuse.

### CAS PARTICULIER OU LE DELAI DE REPRISE DU PCE EXCEDE 2 MOIS

Dans le cas général, le délai total pour rétablir le client dans sa situation initiale est de 25<sup>1</sup> jours maximum, à compter de la réception de la contestation du client. Ce délai ne saurait, pour les autres cas, excéder 2 mois.

Si le fournisseur A n'a pas repris le PCE dans le périmètre de son Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur au terme de ce délai de 2 mois, le fournisseur B confirme par écrit au GRD qu'il donne une suite favorable à la contestation du client et lui demande de le rattacher de nouveau lui-même au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur du fournisseur A.

Le GRD informe le fournisseur A dans un délai maximum de 5 jours ouvrés qu'il procèdera, sauf opposition explicite de sa part, à ce rattachement pour son compte à l'issue d'un délai de 5 jours ouvrés et, en l'absence de demande de rattachement ou d'opposition, il se substitue au fournisseur A pour effectuer la demande de rattachement dans les conditions par défaut précisées à l'étape 4.

<b>4. RISQUES ou INCIDENTS dans le déroulement de la procédure</b>	<b>5. MOYENS ASSOCIES pour la maîtrise du RISQUE ou de l'INCIDENT</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Contestation du fournisseur B</li><li>➤ Facturation injustifiée du client par le fournisseur A ou B</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Annuler les éventuels frais de résiliation facturés par le fournisseur A</li></ul>

## **6. CONFIDENTIALITE**

Les règles générales de confidentialité s'appliquent à cette procédure.

## **7. TRAITEMENT DES LITIGES**

Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout litige ou différend relatif à l'exécution ou l'interprétation de la présente procédure. A défaut d'accord amiable, les parties peuvent saisir, chacun en ce qui le concerne, le Médiateur national de l'énergie, la CRE ou les juridictions compétentes.

## **7. 8. AMELIORATION CONTINUE DE LA PROCEDURE**

Un suivi et recensement statistique des demandes de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription sera effectué régulièrement.

---

<sup>1</sup> Cas général : 10j (analyse demande + information recevabilité demande par B) + 5j (formulation demande correction par A) + 10j (délai standard de changement de fournisseur) = 25j