

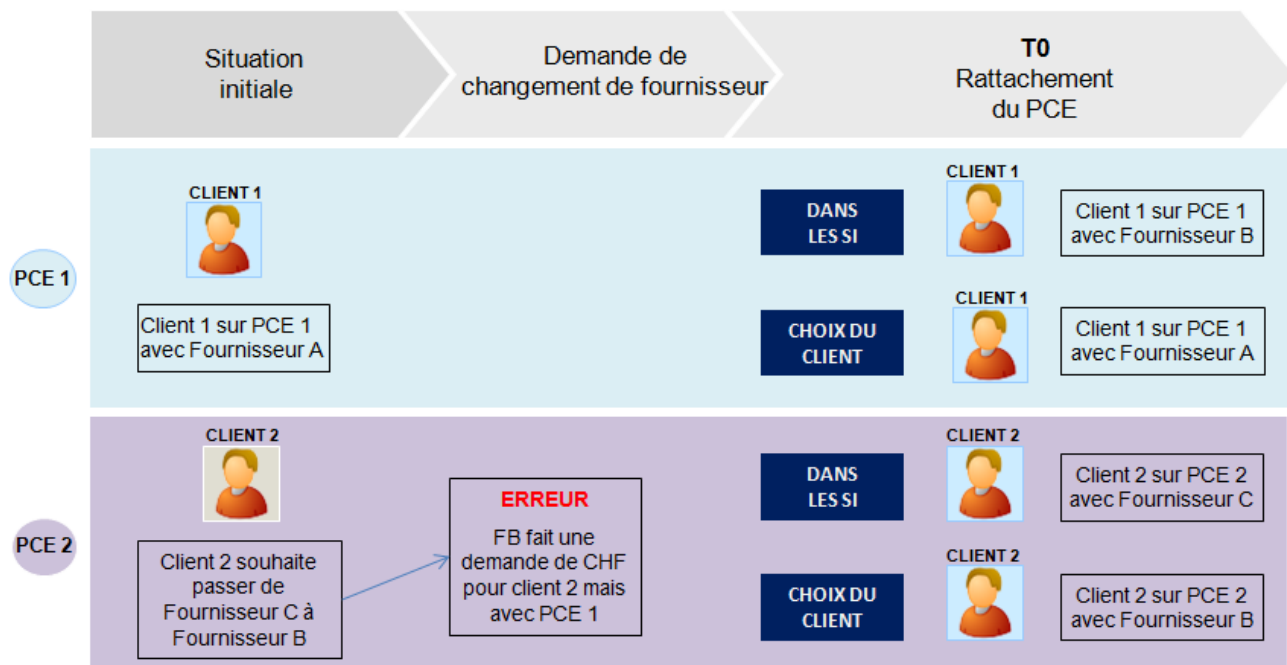
A - OBJET

Cette procédure décrit les différentes étapes à suivre lorsque qu'un changement de fournisseur a été effectué avec un mauvais numéro de PCE.

La situation peut être schématisée comme suit :

	Situation initiale	Situation souhaitée : le client 2 souhaite passer du fournisseur C au fournisseur B	Situation réelle : le fournisseur transmet la demande de changement de fournisseur du client 2 mais avec le PCE du client 1
Fournisseur A	Client 1 (PCE 1)	Client 1	Client 1 résilié
Fournisseur B		Client 2	Client 2 facturé avec les données de consommation du client 1
Fournisseur C	Client 2 (PCE 2)	Client 2 résilié	Client 2 non résilié

Schéma illustratif :



B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à l'ensemble de la clientèle approvisionnée en gaz naturel (particuliers, professionnels). Elle s'applique dans les situations où une erreur de saisie de numéro de PCE lors d'une demande de changement de fournisseur conduit à basculer un client non demandeur en lieu et place du client demandeur du changement de fournisseur.

Les causes d'erreur de saisie peuvent être les suivantes :

- le client a transmis un numéro de PCE erroné à son fournisseur ;
- le fournisseur s'est trompé en saisissant le numéro de PCE de son nouveau client lors de la demande de changement ;
- le GRD a communiqué un numéro de PCE erroné au fournisseur.

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
-----------	--------------	-------------

GrDF	Membres du GT1	GTG
------	----------------	-----

D - REVISIONS

Ver-sion	Date	Nature de la modification
V1	13/12/2013	Création de la procédure
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

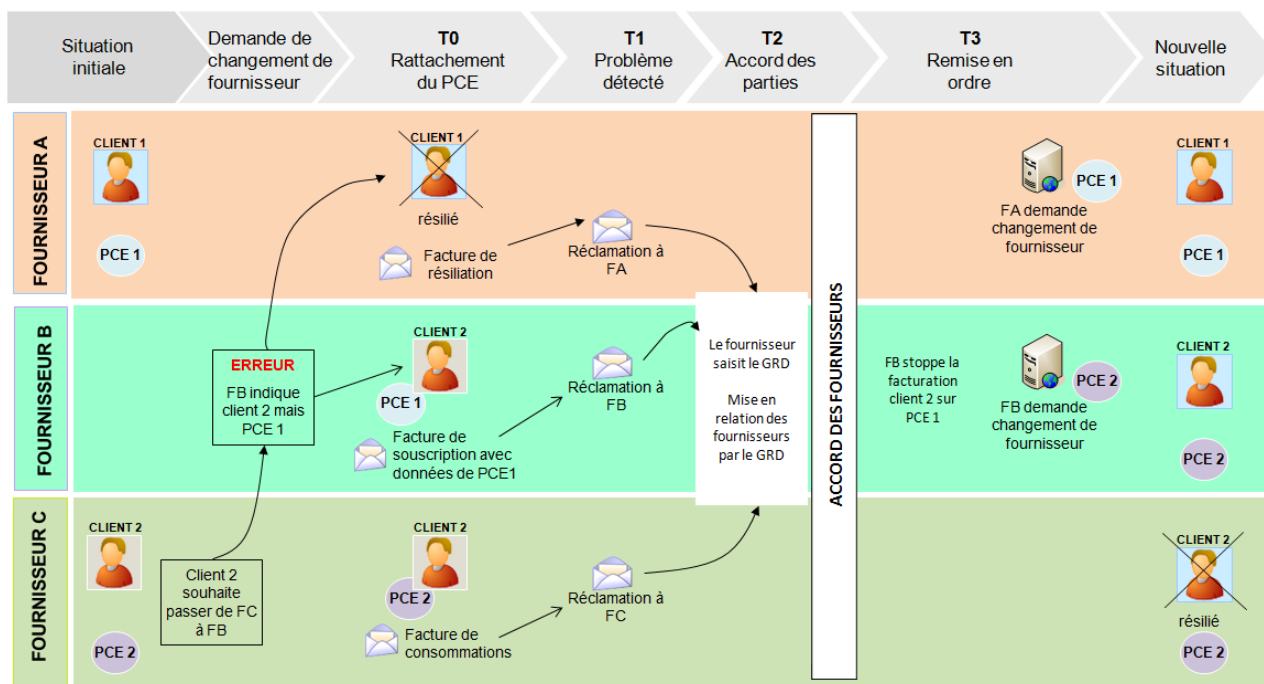
Catalogue des prestations du GRD ouvertes aux clients et aux fournisseurs de gaz naturel
Conditions de Distribution (CD) Contrat Distributeur de Gaz Fournisseur (CDG-F)

Lieu de conservation de l'original : CRE

G - DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

1. CHAMP DE LA PROCEDURE
<p>Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des clients raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel.</p> <p>Le dispositif d'annulation de changement de fournisseur suite à une erreur de PCE s'appuie principalement sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - À tout moment, le client a un fournisseur et un seul par PCE - Toute demande de changement de fournisseur ne peut être effectuée par le nouveau fournisseur qu'avec le consentement du client avec le lequel il a signé un contrat de fourniture - Les modifications de rattachement de PCE sont effectuées selon les modalités de la procédure « Changement de Fournisseur » <p>L'utilisation de la procédure suppose la désignation par les fournisseurs d'interlocuteurs dédiés à la résolution des cas d'erreur et le partage de leurs coordonnées.</p>
2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> - Code de l'énergie - 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) - Loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat - Respect des conditions contractuelles (CGD-F, Conditions de Distribution, catalogue des prestations, contrat de fourniture)

3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE



Étape n°1 : Détection de l'erreur par un client (T1)

Cas 1 : Le client 1 constate qu'il a quitté son fournisseur A parce qu'il reçoit une facture de résiliation ou parce qu'il a été coupé. Il conteste sa facture de résiliation auprès du fournisseur A et ne reçoit pas de facture d'un autre fournisseur, ou se manifeste auprès du fournisseur A parce qu'il a été coupé.

Et/ou

Cas 1bis : Le client 1, disposant d'un contrat au tarif réglementé chez le Fournisseur A, constate qu'il a quitté son fournisseur A parce qu'il reçoit une facture de résiliation ou parce qu'il a été coupé. Il conteste sa facture de résiliation auprès du fournisseur A et ne reçoit pas de facture d'un autre fournisseur, ou se manifeste auprès du fournisseur A parce qu'il a été coupé.

Cas 2a : Le client 2 constate que le fournisseur C continue de lui facturer des consommations alors qu'il a demandé à être fourni par le fournisseur B. Il conteste les factures du fournisseur C.

Cas 2b : Le client 2 constate que le fournisseur B le facture sur la base de données de consommation qui ne correspondent pas aux siennes. Il conteste les factures du fournisseur B.

Étape n°2 : Identification des fournisseurs impliqués

Cas 1 : Le fournisseur A dispose au **maximum de 10 jours ouvrés** à compter de la démarche du client 1 pour analyser la demande de son client, vérifier que le PCE du client 1 a bien été détaché de son périmètre suite à un changement de fournisseur et vérifier auprès du client 1 que ce dernier n'a pas effectué de démarche pour changer de fournisseur.

Le fournisseur A, muni de la réclamation écrite du client 1, demande au GRD via le canal de communication approprié l'identité du fournisseur auquel le PCE 1 est rattaché (fournisseur B). 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 contestation de souscription, pour lequel la procédure « correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription » doit être utilisée.

Le fournisseur B contacte le client 2 pour lui signaler le problème et lui demander l'identité du fournisseur C, et, si possible, de lui transmettre une copie de la facture du fournisseur C (ou le numéro de PCE figurant sur celle-ci).

Cas 1bis

Le client donne consigne au fournisseur A de demander, en son nom, au GRD, l'identité du fournisseur B auquel son PCE est rattaché.

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.

Le client formule sa contestation auprès du fournisseur B dont il a recueilli l'identité auprès du fournisseur A.

Cas 2a : Le fournisseur C vérifie que le PCE du client 2 lui est toujours rattaché puis vérifie auprès client 2 qu'il a bien effectué une démarche pour changer de fournisseur. Le fournisseur C demande au client 2 de lui communiquer le nom de son nouveau fournisseur et, si possible, la copie de la facture du fournisseur B (ou le numéro de PCE figurant sur celle-ci).

Le fournisseur C contacte le fournisseur B. Le fournisseur B demande au GRD via le canal de communication approprié l'identité du fournisseur A, auquel le PCE 1 était précédemment rattaché.

Cas 2b : Le fournisseur B demande au client 2 de lui communiquer le nom de son ancien fournisseur et, si possible, de lui transmettre une copie de la facture du fournisseur C (ou le numéro de PCE figurant sur celle-ci).

Le fournisseur B demande au GRD via le canal de communication approprié l'identité du fournisseur A auquel le PCE 1 était précédemment rattaché.

Cas 2a et 2b : refus du client de communiquer l'identité des fournisseurs

Si le client 2 refuse de révéler le nom de son nouveau fournisseur au fournisseur C et/ou de son ancien fournisseur au fournisseur B, le fournisseur qui est saisi de la contestation du client signale le problème au GRD qui notifie la demande de contact à l'autre fournisseur par le canal de communication approprié, charge à ce dernier de prendre contact avec le fournisseur demandeur.

Etape n°3 : Accord entre les fournisseurs (T₂)

Les fournisseurs conviennent ensemble des actions à mener pour corriger l'erreur en respectant les principes suivants :

- Les fournisseurs A et B s'accordent sur l'erreur concernant le PCE 1 ;
- Les fournisseurs B et C s'accordent sur la volonté du client 2 de basculer chez le fournisseur B ;
- Les fournisseurs négocient entre eux les compensations financières nécessaires, cette négociation pouvant intervenir *a posteriori*.

Sauf accord particulier convenu entre les 2 fournisseurs, l'index de retour 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.

Une fois l'accord intervenu :

- Le fournisseur A demande le rattachement du PCE 1 via une demande de changement de fournisseur en choisissant, sauf accord particulier convenu entre les 2 fournisseurs, l'option index autorelevé renseigné sur la base de l'index convenu avec le fournisseur B ;
- Le fournisseur B demande le rattachement du PCE 2 via une demande de changement de fournisseur en choisissant, sauf accord particulier convenu entre les 2 fournisseurs, l'option index autorelevé renseigné sur la base de l'index convenu avec le fournisseur C.

Le Fournisseur B demande par écrit au fournisseur A de réactiver le contrat correspondant au PCE 1.

Le fournisseur A ne réactivera le contrat correspondant au PCE 1 que sous cette condition.

Etape n°4 : Mise en œuvre de la correction par le GRD (T₃)

Le GRD réalise le rattachement du PCE 1 au périmètre du fournisseur A à la date demandée, le PCE 1 est donc détaché du périmètre du fournisseur B, à la date d'effet de la demande. Le GRD réalise le rattachement du PCE 2 au périmètre du fournisseur B à la date demandée, le PCE 2 est donc détaché du périmètre du fournisseur C, à la date d'effet de la demande.

NB : Dans le cas particulier où un fournisseur a souhaité reprendre le PCE dans son périmètre par l'intermédiaire d'un changement de fournisseur avec relève spéciale, le frais de relevé spécial lui est facturé. Dans le cas d'un compteur évolué, et si le PCE est non coupé, l'option de prestation de la demande sera nécessairement « télérelevé ».

Etape n° 5 : Régularisation de la situation contractuelle des clients (>T₃)

Dès que le PCE1 est de nouveau rattaché à son Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur, le fournisseur A réactive le contrat de fourniture. D'un point de vue commercial, le fournisseur A veille au retour de son client aux conditions commerciales initiales, à l'annulation d'éventuels frais de résiliation et à la continuité de la facturation. 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.

Le fournisseur C adresse une facture de résiliation au client 2 avec une date d'effet à T₀, au moyen de l'index du PCE 2 établi par le GRD. Il veille à régulariser la facturation du client 2 et donc à rembourser ce dernier de l'excédent éventuellement versé.

Le fournisseur B explique les opérations de correction au client 2 et régularise sa facturation au moyen de l'index du PCE 2 à T₀ établi par le GRD.

NB : Les modalités de compensation financière entre les fournisseurs sont laissées à leur appréciation. Le principe d'une compensation par forfait peut être adopté entre eux.

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

Dans le cas général, le délai total pour rétablir les clients victimes d'une erreur de PCE dans leur situation initiale ne saurait excéder 2 mois suivant la réception d'une réclamation par l'un des fournisseurs concernés.

Si le fournisseur A n'a pas repris le PCE1 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 a rattaché par erreur ce PCE à son Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur 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 3.

5. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	6. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
<ol style="list-style-type: none">1. Difficultés du client 1 à payer sa facture de régularisation au fournisseur A2. Refus du client 2 de payer ses consommations au fournisseur B sur la période T₀-T₃3. Refus du client 2 d'être basculé in fine chez le fournisseur B4. Chevauchement avec la procédure « correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription » (détection de l'erreur par le client 1)	<ul style="list-style-type: none">• Recherche d'un accord avec les clients au moyen de gestes commerciaux ou d'étalement laissés à l'appréciation des fournisseurs• Procédures de règlements amiables (cf. § 12)

7. CONFIDENTIALITE

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

8. 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.

9. AMELIORATION CONTINUE DE LA PROCEDURE

Les évolutions de la présente procédure se font sous la responsabilité des acteurs intéressés et de la CRE. Ces évolutions peuvent être proposées par tout acteur concerné, ou par la CRE.

Les GRD et les fournisseurs conservent la trace du nombre et de la nature des problèmes soulevés par l'application de cette procédure et en rendent compte à la CRE, annuellement et à sa demande.