

GTG – GT1	<b>PROCEDURE CLIENT CONSOMMANT SANS FOURNISSEUR</b>	Page : 1/4
Version 5 du 26/06/2020		

## A - OBJET

Cette procédure décrit les principes retenus pour traiter la situation où le GRD constate qu'un client consomme sans fournisseur ou bien qu'un client s'oppose à une coupure de son alimentation alors que son contrat est résilié à l'initiative de son ancien fournisseur.

## B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

**Cas n°1 :** le GRD découvre à l'occasion d'un déplacement (intervention sur le réseau, Vérification Périodique (VPe), intervention pour couper l'alimentation d'un PCE en « maintien d'alimentation », etc.) qu'un client consomme du gaz naturel sans que le PCE soit rattaché au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur d'un fournisseur.

**Cas n°1bis (clients équipés d'un compteur évolué) :** le GRD détecte une consommation sur compteur inactif lors de ses contrôles réguliers sur les consommations télé-relevées. Le point a été préalablement coupé lors de la mise hors service ou laissé en maintien d'alimentation.

**Cas n°2 :** à l'occasion d'une résiliation à l'initiative du fournisseur, le client demande à bénéficier d'un délai avant la coupure de son alimentation et s'engage à choisir rapidement un nouveau fournisseur.

Cette procédure s'applique à l'ensemble des clients approvisionnés en gaz naturel (particuliers, professionnels).

Cette procédure ne s'applique pas aux cas de fraude, qui font l'objet d'une procédure spécifique.

## C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRDF	Membres du GT1	GTG

## D - REVISIONS

Version	Date	Nature des modifications
V1	26/06/2007	Création de la procédure
V1.1	26/11/2007	Introduction de la possibilité d'informer les clients absents par dépôt d'un avis et application systématique de l'option « « mise en service avec reprise des index de mise hors service » pour déterminer l'index de démarrage.
V2	07/11/2008	Extension de la procédure aux clients non semestriels
V3	13/12/2013	Mise à jour de la procédure
V4	19/09/2017	Fusion des procédures avec et sans compteur évolué (GT1 V3 13/12/2013 et GTO V1 2014)
V5	26/06/2020	Mise à jour des termes contractuels et modification des documents de référence

## 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  
 Contrat Distributeur de Gaz – Fournisseur (CDG-F)  
 Conditions de Distribution

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

## G - DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

### 1. CHAMP DE LA PROCEDURE

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>).

La procédure s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- à tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul,
- si le client se rétablit suite à une résiliation à l'initiative de son fournisseur, c'est un cas de fraude.

### 2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie
- Respect des conditions contractuelles (CDG-F, Conditions de Distribution, Catalogue des prestations, Contrat de fourniture)
- Confidentialité des informations commercialement sensibles (articles L.111-77 et suivants du Code de l'énergie et articles R.111-31 à R.111-35 du Code de l'énergie).
- Arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible des bâtiments d'habitation individuelle ou collective, y compris les parties communes Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit Règlement Général pour la Protection des Données », ou RGPD) (ci-après « Règlementation Informatique et Libertés »).

### 3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

#### **Etape n°1 : le GRD détecte une situation de consommation sans fournisseur**

**Cas n°1 : à l'occasion d'une intervention, le GRD constate qu'un client consomme du gaz sans que le PCE soit rattaché au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur d'un fournisseur.**

Cette situation se rencontre notamment lorsque le GRD intervient pour couper l'alimentation d'un PCE résidentiel en « maintien d'alimentation » (entre 0 et 12 semaines après son détachement) lorsque :

- un client a emménagé sur le PCE, mais n'a pas conclu de contrat de fourniture avec un fournisseur ;
- le client à l'origine de la demande de détachement a reporté ou renoncé à son départ sans conclure un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur.

Le GRD peut également constater une consommation sur une installation réputée inactive lors d'une vérification du dispositif de comptage ou de détente ou lors d'une intervention sur le réseau à proximité d'un PCE (concerne tous les types de PCE).

**Cas n°1bis (clients équipés d'un compteur évolué) : le GRD détecte une consommation sur compteur inactif lors de ses contrôles réguliers sur les consommations télé-relevées. Le point a été préalablement coupé lors de la mise hors service ou laissé en maintien d'alimentation.**

Lors de la réception des télé-relevés sur PCE inactifs, le GRD détecte des consommations non nulles. Le GRD contacte le client et programme si nécessaire une « intervention à l'initiative du distributeur ».

**Cas n°2 : à l'occasion d'une résiliation à l'initiative du fournisseur, le client s'oppose à la coupure de son alimentation**

Le client demande à bénéficier d'un délai avant la coupure de son alimentation alors que du fait de la résiliation à l'initiative de son fournisseur, le PCE n'est plus rattaché à aucun contrat d'acheminement.

#### **Etape n°2 : le GRD laisse au client un délai de 2 jours ouvrés pour contractualiser avec un fournisseur**

Si le client est présent ou a été contacté, le GRD l'informe qu'il doit contractualiser avec un fournisseur sous 2 jours ouvrés et lui indique comment accéder à la liste des fournisseurs de gaz naturel actifs sur son réseau (coordonnées d'un site internet, numéro gratuit Energie info ...) et qu'il devra lui indiquer l'index qu'il a relevé sur compteur le jour de son entrée dans les lieux. Le GRD informe le client qu'au-delà de ce délai, l'alimentation sera coupée. Selon les pratiques propres à chaque GRD, il peut être demandé au client de signer un engagement à choisir un fournisseur sous 2 jours ouvrés.

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

Si le client est absent ou n'a pas pu être contacté :

**Cas n°1 et 1bis : consommation sur un PCE réputé inactif**

Si la situation le permet, l'information se fait par dépôt d'un avis qui mentionne, dans le cas du maintien d'alimentation, que le client devra indiquer au fournisseur l'index qu'il a relevé sur son compteur le jour de son entrée dans les lieux.

Toutefois, si le GRD estime que la situation (sécurité, accessibilité...) ne permet pas de laisser un délai au client pour choisir un fournisseur, il procède à la coupure de l'installation (fin de la procédure).

**Cas n°2 : résiliation à l'initiative du fournisseur**

Si le GRD ne parvient pas à entrer en contact avec l'occupant, il procède à la coupure de l'installation (fin de la procédure).

**Etape n°3 : le GRD traite la suite donnée par le client**

**Situation A : le GRD reçoit une demande de mise en service du PCE sous 5 jours ouvrés**

Le GRD procède à la mise en service :

- Dans le cas d'un local existant en maintien d'alimentation (cas d'un PCE détaché d'un CDG-F depuis 12 semaines maximum, en « maintien d'alimentation »), le fournisseur :

- fournit un auto-relevé à la date d'entrée dans les lieux pour clôturer la demande de MES.

Dans le cas où l'auto-relevé serait rejeté, le Fournisseur est invité à choisir l'option « Relevé spécial » et à préciser en commentaire l'index d'entrée dans les lieux :

- L'index d'entrée dans les lieux est fourni. Celui-ci est pris en compte pour la MES. Le frais de relevé spécial n'est pas facturé. Parallèlement, le GRD se réserve la possibilité de réclamer directement à un tiers identifié la réparation du préjudice qu'il a subi pendant la période où le tiers a consommé sans fournisseur.
- L'index d'entrée dans les lieux n'est pas fourni. Le GRD organise le rattachement du PCE pour qu'il soit réalisé à la date demandée avec la reprise des index de MHS.

- dispose de l'information que le GRD a détecté sur le point une consommation sans fournisseur. La mise en service est réalisée avec l'index télé-relevé correspondant à la date d'entrée dans les lieux, ou à défaut avec l'index télé-relevé à la date d'effet demandée (clients équipés d'un compteur évolué).

- Dans le cas d'un local existant hors service (cas d'un PCE détecté à l'occasion d'une intervention et qui, bien qu'alimenté physiquement, est réputé coupé dans le SI du GRD ou bien, quelle que soit sa situation, détaché d'un CDG-F depuis plus de 12 semaines), le GRD applique la procédure de « mise en service d'un local existant hors service ». Parallèlement, le GRD réclame directement au client la réparation du préjudice qu'il a subi pendant la période où le client a consommé sans fournisseur, c'est-à-dire l'écart entre l'index d'entrée dans les lieux et l'index de mise en service.

Pour les clients équipés d'un compteur évolué, le préjudice correspond à l'écart entre l'index télé-relevé lors de la détection ou de la MHS-F et l'index lu lors de l'intervention de MES.

**Situation B : le GRD n'a pas reçu de demande de mise en service du PCE sous 5 jours ouvrés**

Le GRD procède à la coupure de l'installation et réclame directement au client la réparation du préjudice qu'il a subi du fait de la consommation qu'il n'a pas pu allouer à un fournisseur.

Pour chiffrer son préjudice, le GRD valorise les consommations en utilisant comme référence le prix de compensation des écarts, auquel il ajoute l'acheminement distribution en utilisant comme référence le tarif d'acheminement<sup>2</sup>.

Le client a la possibilité de contester les consommations qui lui sont affectées, à partir d'éléments probants ; il peut notamment justifier la date réelle de son entrée dans les lieux à partir de documents tels qu'un état des lieux, un bail, un acte de vente ou une cession de fond.

<sup>2</sup> Ce sont les mêmes principes de valorisation que ceux retenus dans le cas d'une fraude

<b>4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE</b>	<b>5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Impayé du client pour les quantités consommées sans fournisseur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise en œuvre des dispositions de traitement des litiges</li></ul>

#### **6. CONFIDENTIALITE**

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

#### **7. TRAITEMENT DES LITIGES**

Les différends ou litiges qui viendraient à se produire dans le cadre de l'application de la présente procédure seront prioritairement résolus par accord amiable entre les parties. A défaut, les protagonistes peuvent saisir, chacun en ce qui le concerne, le Médiateur national de l'énergie, la CRE ou les juridictions compétentes.

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

Les évolutions de la présente procédure se font sous la responsabilité des GRD après consultation des acteurs intéressés et de la CRE. Ces évolutions peuvent être proposées par les GRD ou suscitées 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.