

GTG 2007 – GT1	PROCEDURE DE TRANSMISSION D'UN INDEX AUTO-RELEVE POUR LES CLIENTS EN RELEVÉ SEMESTRIEL EN CAS D'ABSENCE AU RELEVÉ CYCLIQUE	Page : 1/3
Version V3 du 26/06/2020		

A - OBJET

Cette procédure décrit les étapes à suivre pour la transmission de l'index compteur auto-relevé par le client final, au GRD via le fournisseur, dans le cas de l'absence du client lors du relevé cyclique.

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Rappel du fonctionnement nominal : si le client est absent au relevé, le releveur dépose dans la boîte aux lettres du client un document qui lui précise les modalités de transmission de l'index compteur au GRD (serveur vocal, etc.).

Cette procédure décrit deux situations :

- cas a priori exceptionnel où le client, malgré les indications données par le GRD, s'adresse directement à son fournisseur pour lui communiquer l'index auto-relevé,
- cas où le client ne communique dans un premier temps aucun index auto-relevé mais réagit auprès de son fournisseur lors de la réception de sa facture établie sur un index estimé ; chaque GRD choisira de proposer ou non cette option dans des conditions définies dans son Catalogue des prestations.

Cette procédure s'applique à l'ensemble des clients en relevé semestriel (professionnels et particuliers).

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
V1 : POWEO V2 : GRDF	Membres du GT1	GTG2007

D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	15/05/2006	Création de la procédure
V2	03/07/2009	Ajout de la possibilité de communiquer à posteriori un index auto-relevé pour rectifier un index estimé
V3	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

Conditions de Distribution

Contrat Distributeur de Gaz – Fournisseur (CDG-F)

Code de bonne conduite

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 en relevé semestriel, soumis aux Conditions de Distribution, raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel. Le dispositif de transmission d'index auto-relevés s'appuie principalement sur les éléments suivants : - l'information est transmise par le client auprès de son fournisseur - le fournisseur retransmet l'index au GRD de façon unitaire
2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES
- Code de l'énergie - Lois du 3 janvier 2003, du 9 août 2004 et du 7 décembre 2006 - Respect des conditions contractuelles (CDG-F, Conditions de Distribution, Catalogue des prestations) - 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). - 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

Situation 1 : le client communique directement un index auto-relevé à son fournisseur

Étape n°1 : Le client transmet l'index à son fournisseur

- **Option 1** : Le fournisseur indique à son client le numéro du serveur vocal interactif du GRD pour qu'il transmette son index (hors champs de la procédure)
- **Option 2** : Le fournisseur prend en compte l'index de son client et le communique au GRD, selon le canal défini par le GRD.
Les informations à communiquer sont :
 - Le numéro de PCE,
 - La valeur de l'index auto-relevé
 - La date de l'auto-relevé

L'index doit être transmis au GRD dans un délai de + ou - 14 jours par rapport à la Date Théorique de Relevé pour être pris en compte. Dans le cas contraire, le GRD procèdera à une estimation de la consommation du client.

La demande de prise en compte des index est effectuée de façon unitaire.

Étape n° 2 : Le GRD prend en compte l'index

Le GRD effectue un contrôle de vraisemblance de l'index transmis dans la plage de facturation :

- **Cas n° 1** : l'index est vraisemblable
Le GRD enregistre l'index et met à la disposition du fournisseur le flux de relevé correspondant.
- **Cas n° 2** : l'index est en dehors de la plage de vraisemblance
L'index auto-relevé est rejeté et le GRD procède alors à une estimation de la consommation du client.

Cette opération ne modifie pas la planification des relevés cycliques

Situation 2 : le client conteste un index estimé auprès de son fournisseur lors de la réception de sa facture et lui communique un index auto-relevé à l'appui de sa contestation

NB : en fonction de ses spécificités, chaque GRD choisit de proposer ou non cette option ; s'il la propose, il en précise les conditions dans son Catalogue des prestations.

Étape n°1 : Le client conteste l'index estimé auprès de son fournisseur

Étape n°2 : Le fournisseur communique l'index auto-relevé au GRD

L'index doit être transmis par le canal défini par le GRD dans le délai indiqué dans le Catalogue des prestations pour être pris en compte. Dans le cas contraire, le GRD ne procédera à aucune correction.

La demande de prise en compte des index est effectuée de façon unitaire.

Étape n° 3 : Le GRD prend en compte l'index

Le GRD effectue un contrôle de vraisemblance de l'index transmis dans le délai de contestation :

- **Cas n° 1** : l'index est vraisemblable
Le GRD valide l'index et émet un flux de relevé correctif vers le fournisseur selon le canal défini par le GRD.
- **Cas n° 2** : l'index est en dehors de la plage de vraisemblance
L'index auto-relevé est rejeté et le GRD ne procède à aucune correction. L'index estimé est conservé.

4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROU- LEMENT DE LA PROCEDURE	5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
- Index erroné communiqué par le client	- Contrôle de vraisemblance par le GRD.

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.