

GTG - GT1	PROCEDURE EN CAS D'ABSENCE DU CLIENT 6M AUX DEUX DERNIERS RELEVES ET D'ABSENCE D'AUTORELEVE CONSECUTIF AUX DEUX DERNIERS RELEVES	Page : 1/4
Version V3 du 26/06/2020		

A - OBJET

Cette procédure décrit les différentes étapes qui permettent au GRD de collecter le relevé de compteur des clients qui ont été **absents deux fois** ou plus lors des relevés cycliques semestriels, et qui n'ont pas communiqué d'auto-relevé au GRD ou à leur fournisseur.

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure vise notamment à mettre en œuvre les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation, modifiées par l'article 202 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, applicables **depuis le 17 août 2016**,

- à tous les consommateurs, à savoir les clients particuliers (personnes physiques ayant souscrit un contrat de fourniture à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, donc consommant pour leur usage domestique)
- aux non professionnels (syndicats de copropriété, association) et aux professionnels (personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel), consommant moins de 30 000 kWh/an.

Aux termes de cet article, « aucune consommation [...] de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude ».

Toutefois, la présente procédure est applicable, sur proposition du GRD, à tout client titulaire d'un contrat de fourniture de gaz naturel dont le compteur est inaccessible sans sa présence ou celle d'un représentant, ayant été absent au relevé cyclique consécutivement deux fois ou plus et n'ayant pas transmis d'auto-relevé suite à ces deux relevés, et pour lequel le GRD ne dispose pas d'un index issu d'un relevé réel de moins d'un an, qu'il s'agisse d'un Particulier ou d'un Professionnel, dès lors qu'il est en relevé 6M.

Cette procédure s'applique donc à tous les clients visés par les dispositions précitées, ainsi qu'aux clients professionnels, personnes physiques ou morales, en relevé 6M.

Le GRD, au titre de l'article L.432-8 du code de l'énergie, est chargé d'exercer les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau, en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et d'assurer la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités.

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRDF	Membres du GT1	GTG

D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	09/11/2015	Création de la procédure
V2	19/05/2017	Modification de la procédure suite échanges en GT1
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 annexes du distributeur aux clients et aux fournisseurs de gaz naturel.

Conditions de Distribution

Contrat Distributeur de Gaz – Fournisseur (CDG-F)

Procédure en cas d'absences successives multiples du client 6M aux relevés et d'absence d'auto-relevé consécutif aux relevés

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 particuliers et professionnels en relevé 6M.

Le dispositif, à l'initiative du GRD, s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- Le client a deux absences consécutives au relevé cyclique semestriel ou plus et n'a pas communiqué d'index auto-relevé au GRD suite à ces deux relevés.
- Ou, lorsque le client a envoyé les auto-relevés à son fournisseur, ce dernier ne les a pas transmis au GRD, mettant le client dans la situation précédente.
- Dans ces deux situations, un courrier en recommandé avec Accusé de Réception est envoyé au client. Ce courrier l'informe que sans action de sa part, la livraison de gaz pourrait être interrompue.
- Si aucun relevé ou auto-relevé n'est communiqué au GRD, le courrier précédent est renvoyé l'année suivante.
- Les frais associés aux interventions pour relevés spéciaux sont facturés au fournisseur conformément au Catalogue des prestations annexes du GRD.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Respect des conditions contractuelles (CDG-F, Conditions de Distribution, Catalogue des prestations et Contrat de Fourniture)
- Code de l'énergie
- Article L.224-11 du code de la consommation et loi n°2015-992
- Confidentialité des ICS (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

Etape n°1 : Le client a deux absences ou plus au relevé cyclique semestriel et n'a pas communiqué d'index auto-relevé suite à ces relevés, le dernier index réel remontant à plus de 12 mois

Le GRD lui adresse un courrier en recommandé avec AR et lui offre la possibilité, sous un mois, de :

- Prendre un rendez-vous avec son GRD pour un relevé spécial (prestation payante).
 - Communiquer son auto-relevé au GRD par le canal de son choix : par exemple, photo-compteur, serveur vocal interactif, ligne dédiée au relevé de l'Acheminement gaz, service de relevé du compteur sur le site du GRD.
- et l'informe que, sans action de sa part, la livraison de gaz pourrait être interrompue.

Etape n°2 : A / Le client communique son auto-relevé ou prend un rendez-vous pour un relevé spécial dans le délai imparti

- Le GRD enregistre l'index relevé lors du rendez-vous ou communiqué par le client et le publie vers le fournisseur.
- Si le relevé est collecté via la prestation de relevé spécial, le GRD facture les frais relatifs à cette intervention.

B/ Le client a accusé réception du courrier (le GRD en assure la traçabilité), mais ne se manifeste pas auprès du GRD

- Si au bout d'un an, aucun relevé ou auto-relevé n'a été collecté, le GRD renvoie un courrier recommandé avec Accusé de Réception au client. Ce courrier est renouvelé tous les ans, à défaut de l'obtention d'un relevé ou d'un auto-relevé.

C/ Le premier courrier revient pour l'un des quatre motifs suivants définis par La Poste

Motif	Action du GRD vis-à-vis du client	Action du GRD vis-à-vis du fournisseur
1-Défaut d'accès ou d'adressage	Si au bout d'un an, aucun relevé ou auto-relevé n'a été collecté, le GRD renvoie le courrier recommandé avec Accusé de Réception au client. Ce courrier est renouvelé tous les ans, à défaut de l'obtention d'un relevé ou d'un auto-relevé.	Le fournisseur est sollicité par le GRD pour fiabiliser l'adresse.
2-Destinataire inconnu à l'adresse		
3-Pli refusé par le destinataire		-
4-Pli avisé et non réclamé		

Relations avec les fournisseurs :

- Les fournisseurs sont informés des envois de courriers recommandés et du statut de l'Accusé de Réception.
- Les fournisseurs peuvent ainsi fiabiliser les adresses des clients dont le pli est retourné à l'expéditeur aux motifs de défaut d'accès ou d'adressage et de destinataire inconnu à l'adresse et transmettre au GRD, le cas échéant, les index auto-relevés client en leur possession.

4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	5. MOYENS ASSOCIÉS POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
<ul style="list-style-type: none"> ➤ GRD : <ul style="list-style-type: none"> - Pertes et Différences Diverses (détection de situations de fraude) - Réclamations clients et fournisseurs - Risque de violence et agression - Les règles implémentées n'ont pas permis la prise en compte de l'index auto-relevé ➤ Fournisseur : <ul style="list-style-type: none"> - Non transmission au GRD des adresses et des index auto-relevés en sa possession - Réclamations clients et GRD 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ GRD : <ul style="list-style-type: none"> - Traitement des Pertes et Différences Diverses - Traitement des réclamations - Sensibilisation aux techniques relationnelles et prise en compte du risque agression - Suivi des motifs de non recevabilité ➤ Fournisseurs : <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilisation des adresses et transmission des index auto-relevés au GRD - Traitement des réclamations clients

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.