

GTG – GT1	PROCEDURE MISE EN SERVICE d'un local existant rattaché à un CAD	Page : 1/5
Version 5 du 13 décembre 2013		

A - OBJET

Cette procédure décrit, dans le cas d'un local existant rattaché à un Contrat d'Acheminement Distribution d'un fournisseur, les différentes étapes depuis la conclusion d'un contrat de fourniture entre un client et le fournisseur jusqu'à la prise en compte effective par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) de ce fournisseur comme approvisionnant en gaz le nouveau client.

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure concerne les clients dont le local, déjà raccordé au réseau de distribution, est encore rattaché à un Contrat d'Acheminement Distribution d'un fournisseur, et qui ne sont pas à la date de la demande titulaires d'un contrat de fourniture pour ce local. Elle est applicable à l'ensemble de la clientèle approvisionnée en gaz naturel.

Cas d'exception :

Cette procédure peut, **de façon exceptionnelle**, s'appliquer à la situation suivante : clients se trouvant à l'échéance de leur contrat et ayant entrepris des démarches de changement de fournisseur, dans des délais incompatibles avec le délai standard.

Dans ce cas spécifique, le fournisseur demandeur pourra utiliser la présente procédure.

Cette situation dérogatoire permet de s'affranchir des délais normaux de changement de fournisseur et ainsi de garantir le maintien de la fourniture des clients concernés.

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GrDF	Membres du GT1	GTG

D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	10/04/2006	Création de la procédure remise en service d'un local rattaché au CAD d'un fournisseur
V2	09/01/2007	Modification de la procédure afin de traiter du cas d'exception décrit dans le § B
V3	11/05/2007	Modification pour introduire à l'étape n°5 un index calculé dans le cas d'une impossibilité d'accéder au compteur
V3a	07/06/2007	Correction d'une erreur à l'étape 2 : auto relevé possible pour les clients à relevé semestriel et pas seulement pour les clients résidentiels
V4	09/12/2011	Ajout d'un paragraphe sur la contestation des index et « toilettage » de la procédure
V5	Février 2014	Nouvelles modalités en cas de MHS en cours

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 Standard de Livraison (CSL)

Contrat relatif aux conditions de livraison du gaz naturel sur le réseau de distribution (CLD)

Contrat d'acheminement sur le réseau de distribution de gaz naturel (CAD)

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 de mise en service d'un local existant rattaché au CAD d'un fournisseur s'appuie principalement sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- à tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul par PCE,- la demande est formulée par le fournisseur de façon unitaire ou en masse au GRD,- la demande ne donne pas systématiquement lieu à une intervention sur place,- toute demande avec intervention est programmée en ligne par le fournisseur,- les frais associés à la demande sont facturés au fournisseur conformément au catalogue des prestations.
2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES
<ul style="list-style-type: none">- Code de l'énergie- Respect des conditions contractuelles (CAD, CSL / CLD, catalogue des prestations)- Respect de la confidentialité des données (CNIL)- Respect du décret n°2004-183 du 18 février 2004 sur les ICS

3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Etape n°1 : le client conclut un contrat de fourniture

Le client conclut un contrat de fourniture avec le fournisseur qu'il a choisi.

La date de mise en service doit être compatible avec le délai standard de réalisation prévu au catalogue des prestations.

Etape n°2 : le fournisseur demande la mise en service

Le fournisseur formule sa demande via le moyen électronique du GRD. Il s'appuie notamment sur les informations suivantes :

- Informations sur le fournisseur
- Informations sur le point de livraison
- Informations sur le client

La demande de mise en service formulée au GRD est ferme sauf cas de force majeure, étant entendu que la rétractation du client n'est pas un cas de force majeure. Elle est formulée au plus tôt quinze jours calendaires à l'avance.

- Option 1 : Une demande de détachement (MHS) est en cours :

Le fournisseur est invité à formuler sa demande de rattachement (MES) à la même date que la MHS.

La demande de MHS du fournisseur est maintenue et une demande de MES est créée avec en date demandée la même date que celle de la MHS.

Ces deux demandes à date identique permettent de laisser l'énergie sur place (pas de coupure).

Si le fournisseur veut indiquer une date antérieure ou postérieure à celle de la MHS, sa demande ne peut pas être validée.

- Option 2 : Aucune demande de MHS en cours

Dans les deux cas, le fournisseur est orienté vers une mise en service :

- soit avec prise de rendez-vous pour relevé spécial.

Le fournisseur est orienté selon la situation du local pour prendre lui-même le rendez-vous en ligne par moyen électronique dans la mesure des disponibilités et dans un délai maximum de J+15 de la date de création de la demande. Dans le cas où le fournisseur est dans l'impossibilité de réserver un rendez-vous de relevé spécial (ex : tableau de rendez-vous complet ou indisponible), le fournisseur indique une date demandée au plus tôt égale au délai standard de réalisation prévu au catalogue des prestations.

- soit avec collecte d'un index auto relevé (pour un client à relevé semestriel). Dans ce cas, il saisit les éléments liés à l'auto relevé (date et index lu par le client) à valider au moment de la collecte de la demande par moyen électronique. En cas de MHS en cours, le rendez-vous relatif à la demande de MHS est alors annulé, le client en est informé par le GRD.

Remarques :

- o le fournisseur formule une seule demande : la mise en service. Le détachement se fera automatiquement à la même date et avec les mêmes index.
- o le fournisseur peut formuler sa demande de mise en service en masse dans le cas d'un index auto relevé pour les clients à relevé semestriel (avec ou sans MHS en cours).

Etape n°3 : le GRD réceptionne et contrôle la demande de mise en service

Dans le cas d'une demande formulée de façon unitaire par moyen électronique, la réception et le contrôle sont réalisés en temps réel.

Dans le cas de demandes en masse, le GRD dispose de 3 jours ouvrés à réception du fichier pour réceptionner chaque demande du fichier et la contrôler.

La demande de mise en service est rejetée dans les cas suivants :

- les renseignements fournis sont incohérents ou insuffisants pour traiter la demande (exemple : PCE inexistant ou erroné),
- le contrat d'acheminement du fournisseur n'est pas valide pour le PCE concerné (par exemple : le PCE dépend d'un PITD pour lequel le fournisseur n'a pas signé de contrat d'acheminement transport sur le réseau amont),
- une demande de changement de fournisseur ou de mise en service est en cours
- Le fournisseur demande la mise en service à une autre date qu'une mise hors service en cours.

Les demandes rejetées sont à reformuler par le fournisseur.

Dans le cas d'un PCE avec une option tarifaire à souscription, si la mise en service s'accompagne d'une augmentation ou d'une diminution de la capacité journalière d'acheminement, le GRD peut différer la date de prise en compte de cette nouvelle capacité pour motifs techniques objectifs et légitimes justifiant un délai plus long qui sera communiqué au fournisseur. Il en est de même pour les demandes de mise en service nécessitant une intervention complémentaire sur place (exemple : changement de fréquence de relève). Plus globalement, en fonction de la situation de l'installation du local, le fournisseur sera orienté pour :

- soit formuler une demande de mise en service avec les caractéristiques identiques à celles sur place puis une autre demande complémentaire (ex : changement de tarif, changement de fréquence de relève...)
- soit formuler une demande de mise en service avec les nouvelles caractéristiques. Dans ce cas, le fournisseur indique une date demandée compatible avec le délai standard de réalisation prévu au catalogue des prestations.

Etape n°4 : le GRD enregistre la demande de mise en service

Dans le cas d'un local rattaché au CAD du même fournisseur,

Le GRD enregistre la demande de mise en service si elle est valide et notifie le numéro de demande au fournisseur.

Dans le cas d'un local rattaché au CAD d'un autre fournisseur,

Le GRD enregistre la demande de mise en service si elle est valide et

- notifie le numéro de demande au nouveau fournisseur
- notifie à l'ancien fournisseur qu'une demande de rattachement est en cours sur le point en lui indiquant la date de mise en service.

Remarques :

- l'enregistrement de la demande de MES bloque toute demande de MHS de la part de l'ancien fournisseur,
- de même l'enregistrement de la demande de MES bloque toute autre demande de MES de la part d'un autre fournisseur ou de l'ancien fournisseur sur ce PCE.

Dans tous les cas,

Le GRD examine la situation du client au regard du contrat de livraison direct (CLD). En particulier, si le débit maximum du compteur est supérieur ou égal à 100 m³/h ou si les conditions de livraison ne sont pas standard

(notamment si des prestations de service sont souhaitées) et que le client n'a pas encore souscrit un CLD, il engage l'élaboration d'un tel contrat qui doit être conclu au plus tard à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture.

Etape n°5 : le GRD organise et réalise la mise en service

- **Option 1 :** Mise en service avec relevé spécial programmé par le fournisseur

Le GRD organise l'intervention pour qu'elle soit réalisée le jour programmé

- **Option 2 :** Mise en service avec relevé spécial formulée à date demandée (ex : tableau de RDV complet)

Le GRD organise l'intervention demandée pour qu'elle intervienne au plus près de la date demandée et dans le respect du délai standard prévu au catalogue des prestations. Il prend contact avec le client et il informe le fournisseur de la date retenue. S'il n'arrive pas à fixer un rendez-vous (pas de téléphone client, client injoignable après 2 tentatives vaines, refus client...), il annule la demande de mise en service et en informe le fournisseur.

Si l'intervention de relevé spécial n'a pu être réalisée du fait du client (ex : absence du client), le GRD facture au fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et gère une nouvelle programmation du rendez-vous. S'il n'arrive pas à fixer un deuxième rendez-vous, ou bien en cas de deuxième déplacement vain, il annule la demande de mise en service et en informe le fournisseur.

Si l'intervention de relevé spécial n'a pu être réalisée du fait du GRD, l'intervention est reprogrammée sans frais.

- **Option 3 :** Mise en service sur index auto-relevé par le client (pour un client à relevé semestriel) :

Le GRD prend en compte l'index auto relevé par le client transmis lors de la demande de mise en service à la date demandée (pas de calcul de consommation entre la date de l'auto relevé et la date d'effet demandée).

Etape n°6 : le GRD clôture la demande de mise en service et met à jour les CAD

La demande est clôturée (statut modifié), les prestations sont facturées au fournisseur conformément au catalogue des prestations et l'index est publié.

Le GRD adresse au fournisseur la mise à jour des points de livraison dans le cadre de leur CAD. L'ancien fournisseur verra disparaître de l'annexe l'ancien client et le nouveau verra apparaître dans l'annexe de son CAD le nouveau client.

4. CONTESTATION DE L'INDEX DE MISE EN SERVICE

Le client a la possibilité de contester auprès de son fournisseur l'index de mise en service utilisé. Il joint tous les éléments de preuve disponibles à l'appui de la contestation (extrait d'un état des lieux d'emménagement mentionnant un index...).

Chaque GRD précise aux fournisseurs le canal à utiliser pour lui transmettre cette contestation : prestation du catalogue, réclamation...

5. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	6. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
➤ Erreur de PCE dans la demande mise en service	A. Le GRD vérifie que les informations qui lui sont transmises permettent d'identifier le point concerné. Si elles ne le permettent pas, il le signale au fournisseur et rejette la demande.
➤ Réception par le GRD de demandes simultanées (demande de mise en service ou de changement de fournisseur) pour le même point de livraison	B. Le GRD rejette toute autre demande dès qu'une demande est engagée pour le même PCE tant que la demande n'est pas réalisée ou annulée.
➤ Annulation de la demande par le fournisseur	C. L'annulation depuis le moyen électronique est possible en cas de force majeure tant que la demande n'est pas au statut « Réalisée ».

7. CONFIDENTIALITE

Le GRD n'est pas autorisé à donner au fournisseur des informations concernant le client titulaire du contrat précédent.

8. 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.

9. 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.