

GTG – GTO	<b>PROCEDURE DE DETACHEMENT D'UN PCE T1-T2 équipé d'un compteur communicant type AMR suite à résiliation par le client du contrat de fourniture</b>	Page : 1/5
Version V1 du 28 juin 2013		

## A - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure décrit les différentes étapes depuis la résiliation d'un contrat de fourniture par un client à son initiative (déménagement, abandon du gaz, décès, cessation d'activité, liquidation judiciaire etc.) jusqu'au détachement du Point de Livraison du CAD (Contrat d'Acheminement Distribution) par le GRD (Gestionnaire du Réseau de Distribution).

Elle s'applique uniquement dans le cas où il n'y a pas de successeur connu à la date de résiliation du contrat de fourniture : si c'est le successeur qui se manifeste le premier, c'est la procédure « Mise en Service d'un local existant rattaché à un CAD » qui s'applique.

## B - CONTEXTE

Cette procédure est applicable aux clients T1-T2 approvisionnés en gaz naturel (particuliers, professionnels) dont l'installation est équipée d'un compteur communicant type AMR.

Elle ne s'applique pas au cas de la demande par le fournisseur d'une coupure pour non respect du contrat de fourniture, dans lequel le Point de Livraison reste rattaché au contrat d'acheminement. Elle ne s'applique pas non plus dans le cas de la résiliation avec détachement du Point de Livraison à l'initiative du fournisseur qui fait l'objet d'une autre procédure : « Détachement et mise hors service à l'initiative du fournisseur ».

## C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GrDF	Membres du GTO	GTG

## D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	28/06/2013	Création de la procédure

## 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 Standard de Livraison (CSL)  
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

Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent aux clients T1-T2 approvisionnés en gaz naturel dont l'installation est équipée d'un compteur communicant type AMR.

Le dispositif de détachement du point de livraison à l'initiative du client s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- à tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul par PCE
- la demande est formulée par le fournisseur de façon unitaire au GRD,
- l'intervention est programmée en ligne par le fournisseur sauf cas particulier et ne peut faire l'objet d'une demande en masse,
- la demande donne lieu à une intervention sur place,
- les éventuels frais associés à la demande sont facturés au fournisseur conformément au Catalogue des Prestations.

### 2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie
- Respect des conditions contractuelles (CAD, CSL / CLD, catalogue des prestations et Contrat de Fourniture)
- Respect de la confidentialité des données (CNIL)
- Respect du décret sur les ICS

### 3. SERVICE OPTIONNEL DE « MAINTIEN D'ALIMENTATION EN GAZ »

Chaque GRD définit dans son catalogue des prestations ses modalités de traitement des demandes de mise hors service en l'absence de successeur connu :

- soit il coupe systématiquement l'alimentation en gaz du local lors de son intervention,
- soit il pratique pour les locaux à usage résidentiel le service de « Maintien d'Alimentation en Gaz » (dénommé aussi « Energie Immédiate » ou encore « Libre Service Gaz ») qui consiste à apprécier lors de son intervention la faisabilité technique de maintenir l'alimentation du logement de façon à permettre au successeur de disposer du gaz dès son emménagement. Si c'est le cas, l'alimentation du logement pourra néanmoins être coupée à tout moment par le GRD et, en tout état de cause, ne sera pas maintenue au-delà d'une période de 12 semaines pour limiter le risque de consommation sans fournisseur.

*Cas de GrDF : GrDF pratique le Maintien d'Alimentation en Gaz pour les locaux à usage résidentiel avec une durée maximale de 12 semaines.*

### 4. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

#### **Etape n°1 : le client résilie son contrat de fourniture**

Le client résilie son contrat de fourniture (ou le cas échéant le modifie en résiliant un point de fourniture si le contrat s'applique à plusieurs sites). Il convient avec le fournisseur d'une date de rendez-vous avec le GRD<sup>1</sup> pour la mise hors service.

Dans le cas d'une demande unitaire, si le SI du GRD détecte au moment de la demande qu'il n'y pas d'index télérelevé depuis 5 jours, le SI du GRD en informe le fournisseur qui demande au client un index autorelevé qui sera utilisé en cas d'absence d'index télérelevé au jour de la mise en service.

#### **Cas particulier (locaux à usage résidentiel uniquement) :**

Si au moment de sa demande, le client déclare être dans l'impossibilité d'être présent à un rendez-vous parce qu'il a déjà quitté le logement et si le compteur est inaccessible, le fournisseur recueille les éléments qui permettront au

<sup>1</sup> Variante : certains GRD n'imposent pas la prise de rendez-vous lorsque le PCE est accessible, la présence du client n'étant pas nécessaire dans ce cas. Le fournisseur indique alors uniquement une date de détachement au GRD et informe le client que la mise hors service sera réalisée avec un index télé-relevé si le compteur n'a pas pu être lu.

GRD d'accéder à l'installation pour s'assurer de sa mise en sécurité (coordonnées d'un contact, éventuellement codes d'accès à l'immeuble etc.).

La décision de mettre en œuvre cette disposition particulière appartient à chaque GRD en fonction de sa politique.

**Etape n°2 : le fournisseur demande au GRD le détachement du PCE**

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

- Informations sur le fournisseur : CAD concerné, interlocuteur fournisseur
- Informations sur le point de livraison : N° d'identification du PCE
- Informations sur le contact intervention : nom, téléphone, e-mail.

**Cas particulier d'un abandon du gaz (concerne les GRD qui pratiquent le Maintien d'Alimentation en Gaz) :**

Si le Client est un particulier et qu'il indique au fournisseur qu'il abandonne l'utilisation du gaz, le fournisseur en informe le GRD selon des modalités prévues, afin que l'alimentation ne soit pas maintenue.

La demande de détachement formulée au GRD est ferme sauf cas d'exception<sup>2</sup>. Elle est formulée au maximum dans un délai de 6 semaines à l'avance (42 jours calendaires).

Le fournisseur indique le cas échéant l'index autorelevé communiqué par le client (cas où le dernier index cyclique a été estimé en l'absence d'un index télérelevé).

Dans le cas où le fournisseur est dans l'impossibilité de réserver un rendez-vous (ex : tableau de rendez-vous complet...), le fournisseur indique une date « demandée ».

Dans le cas particulier mentionné à l'étape n°1 d'un client dans l'impossibilité d'être présent à un rendez vous, le fournisseur indique une date « demandée ». Le PCE étant 'Télé-relevé', il n'y a pas d'autre élément à collecter.

**Etape n°3 : le GRD réceptionne et contrôle la demande de détachement du PCE :**

Le GRD enregistre la demande si celle-ci est valide et notifie le numéro de demande au fournisseur.

Le GRD organise le détachement pour qu'il soit réalisé à la date demandée ou programmée. Dans le cas d'une « date demandée », il téléphone au client ou au contact indiqué par ce dernier pour convenir d'un rendez-vous ; en cas d'impossibilité (client ou contact injoignable,...), il détermine unilatéralement la date d'intervention.

En cas de refus d'un Client de fixer un rendez-vous, justifié par le fait qu'il déclare ne pas avoir demandé sa résiliation, le GRD annule la demande au motif 'refus client'.

**Etape n°4 : le GRD réalise la mise hors service :**

**Cas n°1 : le GRD pratique le Maintien d'Alimentation en Gaz**

Pour des locaux à usage résidentiel

- si le GRD a été informé par le fournisseur d'un abandon provisoire ou définitif du gaz, il met hors service l'installation ;
- sinon, le GRD apprécie la faisabilité technique de laisser le logement en « Maintien d'Alimentation Gaz » ; si les conditions ne sont pas réunies, il met hors service l'installation.

Dans tous les autres cas (locaux à usage professionnel), il procède systématiquement à la mise hors service de l'installation.

**Cas n°2 : le GRD ne pratique pas le Maintien d'Alimentation en Gaz**

Il procède systématiquement pour tous les locaux à la mise hors service de l'installation.

---

<sup>2</sup> Erreur sur le PCE, décès du souscripteur...

## Procédure de détachement d'un PCE suite à résiliation par le client du contrat de fourniture

Dans le cas où le client s'oppose à la mise hors service, le GRD, s'il le juge possible, engage la procédure « client consommant sans fournisseur » : il maintient l'alimentation en informant le client qu'il doit contractualiser avec un fournisseur sous 48 heures ouvrées et qu'au-delà de ce délai, l'alimentation sera coupée.

Le GRD relève également l'index du compteur et le PCE est détaché sur la base d'un index lu.

Si l'index du compteur n'a pu être relevé du fait du client (ex : absence du client ou de son représentant), le GRD :

- détache le PCE en utilisant un index télé-relevé à la date de rendez-vous.
- Dans le cas où il ne peut pas procéder à la mise en sécurité du fait de l'impossibilité d'accéder à l'installation (doute sur le robinet à manœuvrer), facture des frais d'absence au rendez-vous ;
- dans les autres cas, facture au fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et, selon la politique définie par le GRD, organise une nouvelle programmation du rendez-vous à une date concertée avec le client.
  - En cas d'impossibilité de convenir d'un rendez-vous (pas de téléphone client, client injoignable ...), l'index pour la résiliation est l'index télé-relevé à la date demandée.
  - en cas d'absence du client au 2<sup>ème</sup> rendez-vous convenu, le GRD facture au fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et procède au détachement du PCE avec un index télé-relevé à la date du rendez-vous.

Rq : en cas d'absence de télé-relevé se référer aux modalités de gestion de l'absence de télé-relevé

Dans le cas où le local a été laissé en « Maintien d'Alimentation en Gaz », l'alimentation du point de livraison résilié, donc, réputé sans consommateur, peut être coupée à tout moment par le GRD. En conséquence, le fournisseur avertira son client qu'après la date de résiliation, l'alimentation du site est susceptible d'être coupée à tout moment par le GRD.

### **Etape n°5 : le GRD clôture la demande de détachement et met à jour le CAD :**

La demande est clôturée et le CAD est mis à jour (PCE détaché).

Le GRD adresse au fournisseur la mise à jour des points de livraison dans le cadre de son CAD.

Les interventions relatives à la mise hors service sont facturées par le GRD au fournisseur selon les conditions du catalogue de prestations.

### **Etape n°6 : le GRD publie l'index de mise hors service sur le portail client**

L'index de mise hors service est mis à la disposition du client sur le portail client si le GRD a développé ce canal.

## **5. CONTESTATION DE L'INDEX DE MISE HORS SERVICE**

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

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

<b>6. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE</b>	<b>7. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT</b>
1. Client parti au moment de la demande	- Recueillir un contact permettant d'accéder à l'installation.

## **8. CONFIDENTIALITE**

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

## **9. 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 ; à défaut, ils seront résolus prioritairement en référence aux dispositions spécifiques des contrats applicables.

## **10. 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.