

GTG 2007 - GT1	<b>PROCEDURE RECLAMATION CLIENT</b>	Page : 1/7
V3 du 28 juin 2019		

## A - OBJET

Cette procédure décrit les modalités de traitement par le fournisseur et/ou le GRD, d'une **réclamation client** concernant uniquement ou en partie le GRD et adressée au fournisseur et/ou au GRD par le client ou son représentant.

## B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à l'ensemble des clients **approvisionnés ou souhaitant s'approvisionner en gaz naturel ou au biogaz**.

La mise en œuvre de cette procédure s'appuie sur les stipulations contractuelles incluses dans les Conditions de Distribution ou dans le Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

Les délais de traitement seront conformes aux dispositions des contrats conclus entre les parties.

## C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
V1 : EDF V2 : GrDF V3 : GRDF	Membres du GT1	GTG2007

## D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	04/10/2006	Création de la procédure
V2	05/01/2010	Cas particulier des réclamations avec demande d'indemnisation. Possibilité de traitement direct par le GRD des réclamations reçues concernant la continuité de l'alimentation. Encadrement de la procédure par des délais
V3	jj/mm/2019	Prise en compte des Conditions de Distribution et du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur Prise en compte des cas des réclamations relatives à l'accès aux données du client Simplifications de la procédure

## E - LISTE DE DIFFUSION

Accès public	
--------------	--

## F - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Code de l'énergie  
Code de la consommation  
Catalogue des prestations du GRD  
Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur

---

## Procédure Réclamation Client

Conditions de Distribution

Code de bonne conduite du GRD.

Procédure GTG de « contrôle des accès aux données des clients par des fournisseurs de gaz titulaires ou non titulaires d'un PCE ».

Lieu de conservation de l'original : CRE

### G - TERMINOLOGIE ET DEFINITIONS

Les terminologies utilisées dans la présente procédure sont issues du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F), à l'exception des suivantes :

**Réclamation** : est considérée comme réclamation, tout mécontentement ou insatisfaction exprimés par un client auprès de son fournisseur, ou du GRD, concernant l'application de son contrat, le traitement de ses demandes, les conditions de livraison, l'accès à ses données de consommation etc. Par extension, est également considérée comme réclamation, tout mécontentement ou insatisfaction sur ces motifs exprimés par le fournisseur de sa seule initiative mais pour le compte du client.

**Enregistrement d'une réclamation** : opération qui consiste, pour l'entité responsable de la réponse au client, à assurer la traçabilité de la réclamation.

**Transmission d'une réclamation** : opération qui consiste à envoyer la réclamation à l'entité chargée d'instruire et/ou d'adresser la réponse au client, en assurant une traçabilité de cet envoi.

### H - DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

<b>1. CHAMP DE LA PROCEDURE</b>	
Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des clients raccordés ou souhaitant se raccorder à un réseau de distribution de gaz naturel.	
Dans le cas où la réclamation concernerait la partie « fourniture » seule, le fournisseur prendra à sa charge le traitement de la réponse. Ce cas est hors du champs de la présente procédure.	
De la même façon, les cas de réclamations formulées par les fournisseurs, pour leur propre compte, vis à vis du GRD (ex. réclamations relatives à l'acheminement du gaz), ne sont pas traitées dans le cadre de cette procédure.	
<b>2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES</b>	
- Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) , - Décret n°2004-183 du 18 février 2004 sur les ICS, - Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F) - Conditions de Distribution	

### 3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

#### 3.1 TRAITEMENT DES RECLAMATIONS SANS DEMANDE D'INDEMNISATION

Le tableau en annexe résume les différents cas qui peuvent se présenter :

**Cas n°1 : le fournisseur et le GRD sont concernés par le motif de la réclamation** (raccordement via le fournisseur, prestations du catalogue à l'initiative du fournisseur, aspects livraison sauf continuité d'alimentation).

**1-a) la réclamation est adressée au fournisseur** : le fournisseur réceptionne la réclamation, l'enregistre, et transmet une demande au GRD pour la partie qui lui incombe. Le GRD est en charge de fournir au fournisseur les éléments nécessaires pour traiter la réclamation. Le fournisseur répond au client.

---

## Procédure Réclamation Client

### 1-b) la réclamation est adressée au GRD :

- i Si le GRD identifie un impact potentiel sur la facture du client (ex. contestation de consommation ou d'un frais), le GRD informe le client que sa réclamation doit être adressée au fournisseur et que celui-ci lui répondra .
- ii Sinon, le GRD réceptionne la réclamation et l'enregistre. Il traite la réclamation et répond directement au client.

**Cas n° 2 :** seul le GRD est concerné par le motif de la réclamation (prestations du Catalogue à l'initiative du GRD, travaux réseau, urgence / dépannage, continuité d'alimentation).

**2-a) la réclamation est adressée au fournisseur :** le fournisseur réceptionne la réclamation, l'enregistre et la transmet au GRD. Le GRD est en charge de fournir au fournisseur une proposition de réponse pour traiter la réclamation. Le fournisseur répond directement au client.

S'il le souhaite, le fournisseur peut demander au GRD de porter la réponse directement au client. Le GRD adresse alors une copie de la réponse au fournisseur.

**2-b) la réclamation est adressée au GRD :** le GRD réceptionne la réclamation et l'enregistre. Il traite la réclamation et répond directement au client.

S'il le souhaite, le GRD peut adresser une copie de la réclamation et de la réponse au fournisseur.

**Cas n° 3 :** cas spécifique du **raccordement traité directement entre le client et le GRD. Responsable de la réponse au client : le GRD.**

**3-a) la réclamation est adressée au fournisseur :** le fournisseur réceptionne la réclamation et la transmet au GRD. Le fournisseur informe le client que sa réclamation sera traitée par le GRD. Le GRD réceptionne la réclamation et l'enregistre. Il traite la réclamation et répond directement au client. Il adresse une copie de la réponse au fournisseur.

**3-b) la réclamation est adressée au GRD :** Le GRD assure toutes les phases de traitement de la réclamation, de la réception de celle-ci à la réponse directe au client.

**Cas n°4 :** cas spécifique de l'accès aux données de consommation et/ou contractuelles par un fournisseur titulaire ou non. **Responsable de la réponse au client : le GRD.**

**3-a) la réclamation concerne un fournisseur non titulaire et est adressée au fournisseur titulaire :** le fournisseur titulaire réceptionne la réclamation, informe le client que sa réclamation sera traitée par le GRD et la transmet au GRD accompagnée des éléments nécessaires à son traitement (en particulier les coordonnées téléphoniques ou l'adresse électronique du client). Le GRD réceptionne la réclamation et l'enregistre. Le GRD traite la réclamation notamment en recueillant les informations nécessaires auprès du fournisseur non titulaire selon les modalités définies par la procédure GTG de « contrôle des accès aux données des clients par des fournisseurs de gaz titulaires ou non titulaires d'un PCE ». Le GRD répond ensuite au client sans faire de retour au fournisseur titulaire.

**3-b) la réclamation concerne un fournisseur titulaire ou non et est adressée au GRD :** le GRD assure toutes les phases de traitement de la réclamation, de la réception de celle-ci à la réponse directe au client. Le GRD recueille notamment les informations nécessaires auprès du fournisseur concerné selon les modalités définies par la procédure GTG de « Contrôle des accès aux données des clients par des fournisseurs de gaz titulaires ou non titulaires d'un PCE ».

Dans tous les cas :

- Les échanges entre le fournisseur et le GRD se font à l'aide des outils SI du GRD de manière à pouvoir jalonner et mettre sous contrôle le processus de traitement des réclamations. –
- Les réclamations qui concernent le GRD mais qui peuvent avoir un impact sur le Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur doivent faire l'objet d'une information du fournisseur par le GRD (exemple compteur bloqué, etc..).

---

## Procédure Réclamation Client

### 3.2 CAS PARTICULIER DES RECLAMATIONS AVEC DEMANDE D'INDEMNISATION

Le client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du GRD ou au non-respect de ses engagements, doit adresser une réclamation écrite (courrier, courriel ou formulaire sur le site internet). Le client doit préciser au minimum les éléments suivants :

date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ; nature et, si possible, montant estimé des dommages et les justificatifs associés.

La répartition des responsabilités entre fournisseur et GRD quant à la réception de la réclamation et à l'envoi de la réponse est identique à celle du paragraphe 8.1 ci-avant.

Dans le cas où le traitement de la réclamation est du ressort du GRD, le GRD procède à une analyse de l'incident déclaré. Il peut demander au client de constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants. A l'issue de cette analyse, il détermine la suite qui sera donnée à la réclamation du client et en informe soit le fournisseur si ce dernier est en charge de la réponse, soit directement le client :

refus d'indemnisation avec le motif,  
accord sur le principe d'une indemnisation,  
- notification de la transmission du dossier à l'assurance du GRD,  
- ....

C'est dans tous les cas le GRD ou son assureur qui verse au client le montant de l'indemnisation convenue.

### 3.3 DELAIS DE REPONSE (AVEC OU SANS DEMANDE D'INDEMNISATION)

Afin de faciliter le traitement de la réclamation et sans préjudice des règles de prescription applicables à sa demande d'indemnisation, il est conseillé au client de l'adresser (auprès du fournisseur ou GRD selon les cas) dans un délai de vingt (20) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance.

Le fournisseur dispose de 5 jours ouvrés maximum pour transmettre la réclamation au GRD à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du client.

Le GRD dispose de 30 jours calendaires pour répondre au fournisseur ou directement au client, selon les cas.

Dans le cas particulier d'une réclamation liée à l'accès aux données, le fournisseur dispose de 10 jours ouvrés maximum pour transmettre les informations demandées au GRD.

<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>
A. Le client n'est pas satisfait de la réponse à sa réclamation B. Réponse tardive à une réclamation C. Pas de réponse à une réclamation	A. Recours à une instance d'appel indépendante dont les coordonnées ont été communiquées au client par le fournisseur (ou le GRD) dans sa réponse à la réclamation  B. Procédures détaillées de traitement des réclamations formalisées dans chaque entité (fournisseur et GRD) et mentionnant les délais de réponse  C. Enregistrement de toute réclamation reçue, par l'entité qui la reçoit (attention à la qualification de la demande client comme réclamation, et aux différents canaux qui facilitent plus ou moins l'enregistrement des réclamations).

## 6. CONFIDENTIALITE

Le GRD doit respecter les principes de neutralité et de confidentialité vis à vis du client et du fournisseur.

De même pour le fournisseur vis à vis du GRD et du client.

## **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.

## Procédure Réclamation Client

### ANNEXE : SYNTHESE DES CAS DE RECLAMATION

Qui est concerné ?	Quels motifs?	A qui a été adressée la réclamation ?	Quels Traitements ?	Qui répond au client ?
Fournisseur et GRD	Prestations du Catalogue demandées par le Fournisseur, raccordement via le Fournisseur, aspects livraison sauf continuité d'alimentation	Fournisseur	Le Fournisseur transmet une demande au GRD pour la partie qui lui incombe. Le GRD fournit au Fournisseur les éléments nécessaires.	Fournisseur
		GRD	Le GRD identifie un <u>potentiel impact sur la facture du client</u> . Le GRD informe le client que sa réclamation doit être adressée au Fournisseur.	Fournisseur
		GRD	Le GRD n'identifie <u>pas d'impact sur la facture du client</u> . Le GRD réceptionne la réclamation et répond au client.	GRD
GRD	Travaux réseau, urgence / dépannage, continuité d'alimentation, prestations à l'initiative du GRD	Fournisseur	Le Fournisseur transmet la réclamation au GRD. Le GRD propose une réponse au FRN.	Fournisseur
			S'il le souhaite, le Fournisseur peut demander au GRD de porter la réponse directement au client.	GRD avec copie au Fournisseur
		GRD	GRD réceptionne la réclamation et répond au client.	GRD
	Raccordement Client	Fournisseur	Le Fournisseur réceptionne la réclamation, la transmet au GRD et informe le client que sa réclamation sera traitée par le GRD.	GRD avec copie au Fournisseur
		GRD	GRD réceptionne la réclamation et répond au client.	GRD
	Fournisseur	Accès aux données du client	Fournisseur	Le Fournisseur réceptionne la réclamation, la transmet au GRD et informe le client que sa réclamation sera traitée par le GRD.
GRD			GRD réceptionne la réclamation et répond au client.	GRD