

GTG – GT0	PROCEDURE MISE EN SERVICE d'un local existant en « maintien d'alimentation » applicable uniquement aux clients particuliers équipés d'un compteur communicant type AMR	Page : 1/3
Version V1 du 28 juin 2013		

A - OBJET

Cette procédure décrit, dans le cas d'un local existant avec un compteur télé-relevé et en « maintien d'alimentation en gaz », les différentes étapes depuis la conclusion d'un contrat de fourniture entre un client **particulier** et un fournisseur jusqu'à la prise en compte effective par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) de ce fournisseur comme approvisionnant en gaz le client.

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure concerne les clients particuliers dont le local, déjà raccordé au réseau de distribution, est en maintien d'alimentation en gaz, et qui ne sont pas à la date de la demande titulaires d'un contrat de fourniture pour ce local ; le local est donc détaché et non coupé. Elle est applicable aux clients T1-T2 approvisionnés en gaz naturel dont l'installation est équipée d'un compteur communicant type AMR.

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GrDF	Membres du GT0	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
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 particuliers T1-T2 raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel dont l'installation est équipée d'un compteur communicant type AMR. Le dispositif de mise en service d'un local existant en « maintien d'alimentation gaz » (détaché et non coupé) s'appuie principalement sur les éléments suivants : <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 lieu à une intervention sur place,- 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, 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 J doit être compatible avec le délai standard de réalisation prévu au catalogue des prestations.

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.

Etape n°2 : le fournisseur demande au GRD le rattachement à son contrat

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 rattachement formulée au GRD est ferme sauf cas d'exception¹, étant entendu que la rétractation du client n'est pas un cas d'exception. Elle est formulée au plus tôt 6 semaines à l'avance (42 jours calendaires).

Que le fournisseur formule sa demande de façon unitaire via le moyen électronique du GRD ou en masse, l'index du mise en service sera l'index télé-relevé à la date demandée de rattachement.

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.

Les demandes rejetées sont à reformuler par le fournisseur.

¹ Erreur sur le PCE, décès du souscripteur...

Etape n°4 : le GRD enregistre la demande de rattachement

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

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

Le GRD organise le rattachement pour qu'il soit réalisé à la date demandée sur valeur de l'index télé-relevé de (J)

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

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

La demande est soldée (statut modifié), les prestations sont facturées au fournisseur conformément au catalogue des prestations et le CAD du fournisseur est mis à jour. Le GRD adresse au fournisseur l'index de début de contrat.

Etape n°7 : le GRD publie l'index de mise en service sur le portail client

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

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 de mise en service simultanées 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 ».
➤ Consommation sans fournisseur	D. Suivi par le GRD des consommations quotidiennes (suivi des Pertes Non Techniques)

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.