

GTG – GTO	<b>PROCEDURE MISE EN SERVICE d'un local existant hors service applicable aux clients T1-T2 équipés d'un compteur communicant type AMR</b>	Page : 1/4
Version V1 du 28 juin 2013		

## A - OBJET

Cette procédure décrit, dans le cas d'un local avec un compteur télé-relevé existant hors service, les différentes étapes depuis la conclusion d'un contrat de fourniture entre un client 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 et la remise en gaz de l'installation.

## B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure concerne les clients dont le local déjà raccordé au réseau de distribution, a été mis hors service, et qui ne sont pas à la date de la demande titulaires d'un contrat de fourniture pour ce local. 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 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  
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 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 hors service 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,
- la demande donne lieu à une intervention sur place pour rétablir l'énergie,
- la demande d'intervention est programmée en ligne par le fournisseur et ne peut faire l'objet d'une demande en masse,
- les 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)
- 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.

Le fournisseur précise au client que sa présence ou celle de son représentant est obligatoire pour la remise en gaz de l'installation du local et que les appareils doivent être raccordés.

#### **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'exception<sup>1</sup>, 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).

Ce mode d'expression de demande (moyen électronique du GRD) est impératif car l'installation étant hors gaz suite à la résiliation du contrat précédent (le point est « détaché et coupé »), une intervention est nécessaire pour remettre en gaz l'installation :

- le fournisseur collecte les éléments nécessaires au GRD pour initialiser la procédure,
- le fournisseur est orienté selon la nature et la situation du local pour prendre lui-même le rendez-vous en ligne par moyen électronique dans la mesure des possibilités et disponibilités de rendez-vous.

Seul dans le cas où le fournisseur est dans l'impossibilité de réserver un rendez-vous de remise en gaz (ex : tableau de rendez-vous complet, cas particuliers...), le fournisseur indique une date demandée au plus tôt égale au délai standard de réalisation prévu au catalogue des prestations.

Il précise au client que l'intervention de mise en service nécessite sa présence ou celle d'un représentant en mesure de faire démarrer un appareil d'utilisation.

Remarque : pour les installations restées en « chômage » pendant plus de six mois (cf. étape 5), le fournisseur aura connaissance de ce statut particulier via le moyen électronique du GRD. Il préviendra le client que la mise en service sera suivie d'un diagnostic sécurité de l'installation commandée par le GRD.

#### **Etape n°3 : le GRD réceptionne et contrôle la demande de rattachement**

La demande étant formulée de façon unitaire par moyen électronique, la réception et le contrôle sont réalisés en temps réel.

<sup>1</sup> Erreur sur le PCE, décès du souscripteur...

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.

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 ...)
- 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 rattachement**

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

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

Remarque préliminaire : différents cas particuliers peuvent se présenter :

- a) L'installation du local est chômée depuis plus de 6 mois et le client est signalé « client Résidentiel » par le fournisseur.  
Le GRD prend contact avec le client pour lui proposer un diagnostic qualité sécurité de son installation qui sera réalisé suite à la remise en service et fixer avec le client le rendez-vous nécessaire à ce diagnostic.
- b) L'installation du local est signalée hors service pour danger grave immédiat (DGI)  
Le GRD prend contact avec le client pour valider que les travaux à la charge du client sont réalisés. Il programme le rendez-vous pour la remise en service sous réserve de présentation de l'attestation de remise en état de l'installation par le client.
- c) une procédure de fraude est en cours sur le local  
Le GRD prend contact avec le client pour réaliser les éventuels travaux de remise en état de l'installation et programmer la mise en service du local

- Option 1 : La mise en service a été programmée par le fournisseur

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

- Option 2 : La mise en service est formulée à date demandée par le fournisseur

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 via le moyen électronique. 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.

Dans tous les cas, l'index de mise en service sera l'index lu le jour de l'intervention (index relevé).

Si l'intervention de mise en service n'a pas 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 ; le fournisseur est informé via le moyen électronique du GRD de la nouvelle date de rendez-vous. S'il n'arrive pas à fixer un deuxième rendez-vous, ou bien en cas de deuxième déplacement vain, la demande est annulée et le fournisseur informé via le moyen électronique du GRD.

Si l'intervention de mise en service n'a pas pu être réalisée du fait du GRD, le GRD ne facture aucun frais d'absence au rendez-vous au fournisseur et gère une nouvelle programmation du rendez-vous ; le fournisseur est informé via le moyen électronique du GRD de la nouvelle date de rendez-vous.

### **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 le CAD du fournisseur est mis à jour. Le GRD adresse au fournisseur l'index de début de contrat.

**Étape 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...

<b>5. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE</b>	<b>6. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT</b>
➤ Erreur de PCE dans la demande de 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 ».

**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.