

GTG – GTO	<b>PROCEDURE MISE EN SERVICE d'un local existant rattaché à un CAD 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 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 aux clients T1-T2 approvisionnés en gaz naturel dont l'installation est équipée d'un compteur communicant type AMR.

### 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 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

<b>1. CHAMP DE LA PROCEDURE</b>
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 rattaché au CAD d'un fournisseur s'appuie principalement sur les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>- à tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul par PCE,</li><li>- la demande est formulée par le fournisseur de façon unitaire ou en masse au GRD,</li><li>- la demande ne donne pas lieu à une intervention sur place,</li><li>- les frais associés à la demande sont facturés au fournisseur conformément au catalogue des prestations.</li></ul>
<b>2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Code de l'énergie</li><li>- Respect des conditions contractuelles (CAD, CSL / CLD, catalogue des prestations)</li><li>- Respect de la confidentialité des données (CNIL)</li><li>- Respect du décret n°2004-183 du 18 février 2004 sur les ICS</li></ul>

### 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 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 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 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 sur index télé-relevé est créée avec la même date que celle de la MHS.

Ces deux demandes à date identique permettent de maintenir l'alimentation (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 ce cas, le fournisseur est orienté vers une MES sur index télé-relevé. Il peut formuler sa demande de façon unitaire ou en masse en précisant une date demandée dans un délai maximum de J+15 de la date de création de la demande.

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

**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.

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 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.

**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). Le GRD organise le détachement de l'ancien fournisseur à la même date et avec le même d'index

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 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.

**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...

<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 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.