

GTG 2007 – GT1	PROCEDURE DE MODIFICATION OU ANNULATION TARDIVE DE « RENDEZ-VOUS POUR INTERVENTION » PROGRAMMEE PAR LE FOURNISSEUR (applicable aux clients professionnels et particuliers en CSL)	Page : 1/4
V1 du 15 mai 2006		

A- OBJET

Cette procédure décrit les modalités de modification ou d'annulation d'un rendez-vous, **lorsque celle-ci intervient moins de 48 heures avant la date initialement programmée.**

Lorsque cette même demande intervient plus de 48 heures avant la date initialement programmée, le cas relève de la procédure « Demande d'intervention technique ».

B- CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à l'ensemble des clients raccordés au réseau de distribution ayant signé **les conditions standard de livraison (CSL)**.

Elle ne concerne pas les clients ayant signé avec le Gestionnaire du Réseau de Distribution un Contrat de Livraison Direct qui peuvent formuler leurs demandes directement auprès du GRD.

C- DATE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à compter du **1^{er} juillet 2007**.

D- TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
ELECTRABEL, Groupe SUEZ	Membres du GT1	GTG2007

E- REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	15/05/2006	Création de la procédure

F- LISTE DE DIFFUSION

Accès public	
--------------	--

G- DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations du distributeur Gaz 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)

Code de bonne conduite

Lieu de conservation de l'original : CRE

H- TERMINOLOGIE ET DEFINITIONS

Client final : toute personne physique ou morale répondant aux critères de l'article 3 de Loi ou son mandataire ou titulaire d'un contrat d'exploitation. Le client a, soit accepté les Conditions Standard de Livraison, soit est titulaire d'un Contrat de Livraison signé directement avec le GRD

Conditions Standard de Livraison (CSL) : les CSL ont pour objet de définir les conditions de livraison du gaz et les conditions d'accès et de réalisation des interventions pour les clients dont les quantités de gaz livré n'excèdent pas durablement 2 GWh / an et qui n'ont pas souscrit d'offre au GRD justifiant la signature d'un Contrat de Livraison Direct.

Contrat d'acheminement sur le réseau de distribution de gaz naturel (CAD ou contrat d'Acheminement Distribution) : contrat qui détermine les conditions d'acheminement de gaz sur le réseau de distribution en application de la loi 2003-08 du 3 janvier 2003 relative au marché du gaz . Le CAD se compose de conditions générales, de conditions particulières et d'annexes.

Remarque : conformément à la loi du 3 janvier 2003, le fournisseur peut se faire représenter par un mandataire dans ses relations avec le gestionnaire de réseau.

Contrat de Fourniture : contrat de vente de gaz conclut entre un fournisseur et un client (ou son représentant).

Fournisseur : toute personne physique ou morale répondant aux critères de l'article 5 de la Loi, ou son mandataire. On désignera par le terme « Fournisseur » le titulaire du CAD au titre duquel le gaz est acheminé jusqu'à un Point de Livraison par le GRD.

Remarque : le fournisseur est titulaire d'une autorisation de Fourniture délivrée par le ministère de l'énergie, qui assure la commercialisation et la vente de gaz à des clients par le biais de contrat de Fourniture.

Gestionnaire de Réseau Distribution (GRD) : opérateur du Réseau de Distribution au sens de la Loi

Loi : la loi n°2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie et ses Décrets d'application.

Point de Comptage et d'Estimation (PCE) : point physique d'un réseau de distribution où est placé un dispositif local de mesurage .

Point de Livraison (PDL) : point contractuel, défini aux conditions particulières du CAD, faisant l'objet d'un Rattachement au CAD, où le GRD livre du gaz à un client en exécution du CAD. Il correspond généralement à un PCE ; il peut cependant être composé d'un ou plusieurs PCE à la condition que ceux-ci soient en aval d'un même branchement individuel, qu'ils appartiennent obligatoirement au même Poste de Livraison et que le gaz livré soit destiné à servir, après transformation, à la satisfaction des besoins du même client sur un même site.

La tarification de l'acheminement s'applique généralement par Point de Livraison en cumulant les quantités déterminées pour chacun des Points de Comptage et d'Estimation qui le composent, étant entendu toutefois qu'il est possible de regrouper des souscriptions de plusieurs PDL dans les conditions de l'article 5.1.3.

Réseau de Distribution : ensemble d'ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du GRD à l'aide duquel le GRD exécute le CAD.

I- DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

<p>1. CHAMP DE LA PROCEDURE</p> <p>Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des clients en conditions standard de livraison, raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel au 1^{er} juillet 2007.</p> <p>Le dispositif de modification ou d'annulation tardive de rendez-vous pour intervention s'appuie principalement sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le fournisseur informe le client des éventuels frais engendrés par une annulation / modification tardive - la demande est transmise par le fournisseur auprès du GRD - les éventuels frais sont facturés par le GRD nécessairement au fournisseur

<p>2. ELEMENTS D'ENTREE</p> <p>Client final :</p> <ul style="list-style-type: none"> - a préalablement contacté son fournisseur afin de prendre un rendez-vous pour une intervention du GRD, - souhaite modifier la date ou l'heure de ce rendez-vous moins de 48h avant la date d'intervention initialement programmée <p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - a pris directement un rendez-vous à son initiative, avec le GRD pour une intervention chez son client <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - maintient son agenda disponible afin de permettre au fournisseur de prendre/modifier le rendez-vous dans les meilleures conditions 	<p>3. ELEMENTS DE SORTIE</p> <p>Client final :</p> <ul style="list-style-type: none"> - obtient, dans les meilleurs délais, un nouveau rendez-vous avec le GRD pour l'intervention souhaitée, à une date et/ou une heure différente de celles initialement prévue <p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - a informé le client des éventuelles conséquences de l'annulation - a modifié le rendez-vous, avec le souci de permettre au GRD de remplir sa mission dans les meilleures conditions et de satisfaire les demandes du client au mieux - a facturé éventuellement les frais correspondants au client <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - a rendez-vous avec le client à une date programmée ou demandée par le fournisseur - a facturé au fournisseur les frais engendrés par l'annulation ou la modification de l'intervention
<p>4. EXIGENCES EXPLICITES DU CLIENT</p> <p>Réactivité du fournisseur lors du contact Etre informé des conséquences de l'annulation ou de la modification</p>	<p>5. EXIGENCES IMPLICITES DU CLIENT</p> <p>Obtenir dans les meilleurs délais une nouvelle date et/ou heure de rendez-vous</p>
<p>6. EXIGENCES REGLEMENTAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lois du 3 janvier 2003 et du xx mm 2007 - Respect des conditions contractuelles (CAD, CLS / CLD, catalogue des prestations) - Respect de la confidentialité des données (CNIL) - Respect du décret sur les ICS 	<p>7. EXIGENCES DES ORGANISMES</p> <p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - satisfaction du client - respect de la procédure - bonne gestion du planning d'intervention <p>Gestionnaire de réseau de distribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> - satisfaction du consommateur de gaz - respect de la procédure <p>CRE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la procédure - respect du « code de bonne conduite »¹ par le GRD (respect des principes de neutralité et de non discrimination)

¹ La loi 2004-803 du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières stipule en son article 15 que « les personnes responsables de la gestion d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz qui dessert, sur le territoire métropolitain, plus de 100 000 clients... révisent dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de régulation de l'énergie, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau.. »

8. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Etape n°1 : Le client (occupant du local) demande au fournisseur une modification ou une annulation d'un rendez-vous

Le fournisseur informe le client :

- des éventuelles conséquences de cette annulation au regard du contrat de fourniture, en particulier celles qui pourraient être liées à la facturation par le GRD au fournisseur des frais de dédit pour annulation tardive d'intervention programmée, selon les modalités décrites dans le Catalogue des Prestations du GRD
- que dans le cadre d'une annulation survenant la veille ouvrée de la date d'intervention initialement programmée, le GRD constatera un déplacement sans intervention et des frais y seront associés.

Etape n°2 : Le fournisseur informe le GRD de la modification ou de l'annulation de l'intervention.

Le fournisseur modifie ou annule le rendez-vous par le moyen électronique du GRD tel que décrit dans la procédure « Demande d'intervention technique »

Etape n°3: Le GRD prend en compte la modification ou l'annulation de l'intervention

Le GRD prend en compte immédiatement toute demande effectuée **moins de 48 h** avant la date d'intervention initialement programmée. Il constate « l'annulation tardive avant intervention programmée » pour le(s) point(s) de comptage et d'estimation concerné(s).

Le fournisseur peut consulter à tout moment l'état de la demande via le moyen électronique du GRD.

Dans le cas d'une annulation à moins de 48h00 avant la date initiale d'intervention, ou après 15h00 la veille de la date initiale d'intervention, des frais seront associés.

Le GRD facture ses frais mensuellement au fournisseur pour le(s) point(s) de livraison concerné(s) tel que décrit dans le Catalogue des Prestations en distinguant deux cas :

- Lorsqu'il a constaté une annulation tardive d'intervention programmée, le GRD facture au fournisseur des frais de dédit.
- Lorsqu'il a constaté un déplacement sans intervention, le GRD facture au fournisseur un déplacement sans intervention.

Remarque : les modalités de traitement des demandes effectuées plus de **48 h** avant de la date d'intervention initialement programmée sont hors champ de la présente procédure. Ces demandes sont traitées de façon identique à ce qui est décrit dans la procédure « Demande d'intervention technique ».

9. RISQUES ou INCIDENTS dans le déroulement de la procédure	10. MOYENS ASSOCIES pour la maîtrise du RISQUE ou de l'INCIDENT
➤ Mauvaise prise en compte de la demande de modification ou d'annulation par le GRD	A. Le fournisseur peut consulter à tout moment l'état de la demande via le moyen électronique du GRD

11. CONFIDENTIALITE

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

12. TRAITEMENT DES LITIGES

Les différends ou litiges qui viendraient à se produire dans le cadre de l'application de la présente procédure seront prioritaires résolus par accord amiable entre les parties ; à défaut, ils seront résolus en référence aux dispositions spécifiques des contrats applicables.

13. 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.