

GTG 2007 – GT1	PROCEDURE DE DEMANDE D' INTERVENTION TECHNIQUE A L'INITIATIVE DU CLIENT (applicable aux clients professionnels et particuliers en CSL)	Page : 1/5
V1 du 15 mai 2006		

A- OBJET

Cette procédure décrit les modalités à suivre pour formuler une demande d'intervention technique à l'initiative du client, via le fournisseur, dans un **délai minimum de 48h** avant la date souhaitée. Elle couvre toutes les interventions techniques décrites dans le catalogue de prestations du distributeur, **à l'exception des interventions d'urgence ou nécessitant l'élaboration d'un devis par ce dernier.**

Toute demande de modification ou d'annulation de rendez-vous d'intervention technique, à l'initiative du client, via le fournisseur, **moins de 48h** avant la date initialement programmée, relève de la procédure « modification ou annulation tardive de rendez-vous pour intervention ».

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.

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^o juillet 2007.**

D- TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRD Gaz de Bordeaux	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 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)
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. Elle couvre toutes les interventions techniques figurant au catalogue de prestations, demandées à l'initiative du client via le fournisseur, hors intervention d'urgence ou intervention nécessitant l'élaboration d'un devis par le GRD.</p> <p>Le dispositif de demande d'intervention technique à l'initiative du client, via le fournisseur, s'appuie principalement sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le fournisseur informe le client des conditions de réalisation de l'intervention (cf. catalogue de prestations du GRD) - la demande est transmise par le fournisseur auprès du GRD de façon unitaire - le GRD programme et réalise l'intervention - les frais sont facturés par le GRD - le fournisseur se charge d'émettre, s'il le souhaite, une facture vers le client
--

<p>2. ELEMENTS D'ENTREE</p> <p>Client final :</p> <ul style="list-style-type: none"> - exprime son besoin à son fournisseur <p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - examine la demande, et si elle est recevable la transmet au GRD <p><u>élément d'entrée intermédiaire</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - a annulé la demande plus de 48h avant la date souhaitée <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - traite la demande du fournisseur 	<p>3. ELEMENTS DE SORTIE</p> <p>Client final :</p> <ul style="list-style-type: none"> - voit l'intervention demandée réalisée à la date souhaitée <p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - a facturé éventuellement les frais correspondants au client <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - a réalisé l'intervention selon les conditions du catalogue de prestations - a facturé l'intervention au fournisseur
<p>4. EXIGENCES EXPLICITES DU CLIENT</p> <p>Une intervention à la date qu'il a choisie, dans le respect de la loi, de ses engagements contractuels</p>	<p>5. EXIGENCES IMPLICITES DU CLIENT</p> <p>Une intervention:</p> <ul style="list-style-type: none"> - facile à mettre en œuvre, sans avoir à se soucier des contraintes de la présente procédure - avec respect du rendez-vous programmé et des engagements GRD
<p>6. EXIGENCES REGLEMENTAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lois du 3 janvier 2003 et du 9 août 2004 - Loi du jj mmm 2007 à venir pour l'ouverture du marché aux consommateurs domestiques - Respect des conditions contractuelles (CAD, CSL / CLD, catalogue des prestations, contrat de fourniture) - Respect de la confidentialité des données (CNIL) - Respect du décret n°2004-183 du 18 février 2004 sur les ICS 	<p>7. EXIGENCES DES ORGANISMES</p> <p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la présente procédure (délai,...) <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la présente procédure (délai,...) - respect du rendez-vous programmé ou demandé - traitement des demandes d'intervention dans les délais <p>CRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la présente procédure (délai,...) - respect du « code de bonne conduite »¹ - respect des exigences réglementaires

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 à son fournisseur une intervention technique

Le client transmet au fournisseur sa demande d'intervention ainsi que la date souhaitée.

Le fournisseur examine la demande du client. Il informe le client des conditions de réalisation de l'intervention en se basant sur le catalogue de prestations du GRD.

Etape n°2 : le fournisseur demande une intervention auprès du GRD

Le fournisseur formule sa demande, de façon unitaire, via le moyen électronique du GRD, en s'appuyant sur les informations suivantes :

- N° d'identification du PCE
- Nom du client
- Adresse et code postal de la commune
- Type d'intervention demandée
- Informations sur le contact intervention : nom, téléphone, e-mail.

Seulement dans le cas où le fournisseur est dans l'impossibilité de réserver un rendez-vous (ex : tableau de rendez-vous complet...), le fournisseur indique une date « demandée ».

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

Etape n°3 : le GRD réalise l'intervention

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

Il prend contact avec le client, si le rendez-vous ne peut être réalisé à la date demandée :

- Si l'intervention n'a 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.
- En cas d'impossibilité pour le GRD (pas de téléphone client, client injoignable, refus client...), ou si l'intervention ne peut être faite une nouvelle fois du fait du client (absence...), la demande d'intervention est clôturée par le GRD et des frais sont à nouveau facturés au fournisseur.
- Si l'intervention n'a pu être réalisée du fait du GRD, le GRD gère une nouvelle programmation de rendez-vous sans frais.

Le fournisseur pourra consulter l'état de l'intervention par le moyen électronique du GRD

Etape n°4 : le GRD clôture la demande

La demande est soldée et passe au statut « Réalisée », la prestation est facturée au fournisseur conformément au catalogue des prestations.

9. RISQUES ou INCIDENTS dans le déroulement de la procédure	10. MOYENS ASSOCIES pour la maîtrise du RISQUE ou de l'INCIDENT
➤ Modification ou annulation de la demande à l'initiative du client	A. La modification ou l'annulation par le fournisseur depuis le moyen électronique est possible tant que la demande n'est pas au statut « Réalisée » : – Si la demande de modification intervient plus de 48h avant la date initiale prévue, le fournisseur modifie ou annule le rendez-vous par le moyen électronique du GRD (cf. étape 2) – En cas de modification tardive (moins de 48h avant la date initiale), voir la procédure « modification ou annulation tardive de rendez-vous pour intervention »

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 prioritairement résolus par accord amiable entre les parties ; à défaut, ils seront prioritairement 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.