

GTG 2007 – GT1	PROCEDURE DE TRAITEMENT DES DEMANDES D' INTERVENTIONS A L'INITIATIVE DU DISTRIBUTEUR (applicable aux clients professionnels et particuliers)	Page : 1/4
V1 du 15 mai 2006		

A- OBJET

Cette procédure décrit les modalités de déclenchement et de réalisation d'une intervention, par le GRD et à son initiative. Elle couvre les interventions techniques décrites dans le catalogue de prestations du distributeur telles que : **VPE, annonce de passage de releveur, remplacement des équipements de comptage, etc.**

B- CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure concerne l'ensemble des points de livraison rattachés à un contrat d'acheminement quel que soit le fournisseur.

Sa mise en œuvre s'appuie sur des **stipulations contractuelles** incluses dans le contrat d'acheminement distribution (CAD).

C- TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRD Gaz de France	Membres du GT1	GTG2007

D- DATE D'APPLICATION

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

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 relatif aux conditions de livraison du gaz naturel sur le réseau de distribution (CLD)

Contrat d'acheminement sur le réseau de distribution de gaz naturel (CAD)

Lieu de conservation de l'original : CRE

H- TERMINOLOGIE ET DEFINITIONS

Les terminologies précisées ci-dessous sont issues du Contrat d'acheminement sur le réseau de distribution de gaz naturel (CAD).

Client : 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 soit a 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.

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).

Contrat de Livraison Direct (CLD ou contrat de conditions de livraison) : contrat conclu entre le GRD et le client auquel le CAD se réfère notamment pour les caractéristiques des Postes de Livraison

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. Pour tout client signant directement le CAD avec le GRD, il conviendra de substituer le terme « client » au terme « fournisseur ».

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 du 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.

Mise hors service : opération consistant à rendre impossible un débit permanent de gaz naturel dans un branchement et/ou Poste de Livraison et/ou au détachement à un CAD

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.

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau Distribution, assurant généralement les fonctions de détente, de régulation de pression et de comptage du gaz.

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 raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel au 1^{er} juillet 2007.</p> <p>Le dispositif de traitement des interventions à l'initiative du GRD s'appuie principalement sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les coordonnées du client final sont transmises par le fournisseur (adresse pour les courriers, contact pour les interventions), - l'intervention peut donner lieu à une interruption momentanée de la fourniture - toute demande d'intervention est programmée par le GRD
--

<p>2. ELEMENTS D'ENTREE</p> <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - programme une demande d'intervention (demande qualifiée sous forme d'affaire en cours) <p>Client final :</p> <p><u>élément d'entrée intermédiaire</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - annulation du rendez-vous par le client auprès du GRD 	<p>3. ELEMENTS DE SORTIE</p> <p>GRD :</p> <p><u>sorties intermédiaires</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - toutes communications transactionnelles vers le client final (courrier, contact téléphonique, affiche) <p><u>sorties finales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - compte Rendu d'Intervention vers le client final - compte Rendu de non exécution d'intervention vers le client final - éléments de facturation des frais à responsabilité client
<p>4. EXIGENCES EXPLICITES DES CLIENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si RDV, respect du jour indiqué dans la tranche horaire prévue - Pas de coupure à tort 	<p>5. EXIGENCES IMPLICITES DES CLIENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compte rendu de l'intervention par le technicien sur place - Information des retards ou des reports d'intervention - Remise de documentation sur le fonctionnement des appareils et la sécurité
<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 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"> - client satisfait à l'issue de l'intervention - sécurité du client et des tiers assurée - neutralité de l'intervenant par rapport au fournisseur - respect, par le GRD, de l'ensemble des dispositions lui incombant au titre du contrat d'acheminement distribution (CAD) <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la présente procédure <p>CRE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la présente procédure - respect du « code de bonne conduite » du GRD¹

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 GRD organise l'intervention

- **Cas 1 : la présence du client final est nécessaire pour réaliser l'intervention**

Le GRD convient d'un rendez-vous (date et plage horaire) avec le client et lui indique le motif de l'intervention via les moyens utilisés habituellement (courrier, téléphone, etc.). Il précise si une interruption momentanée de fourniture est nécessaire pour réaliser l'intervention, ainsi que les éventuels frais associés à l'intervention (compteurs cassés, plusieurs absences au rendez-vous, etc.). Les frais d'absence s'ajoutent aux éventuels autres frais.

Rappel : le client est tenu de donner accès aux appareils de comptage au moins une fois par an au GRD.

Un interlocuteur GRD est identifié pour permettre au client final (ou à son représentant) de modifier le rendez-vous en cas d'indisponibilité (information transmise par courrier ou par téléphone selon les GRD).

- **Cas 2 : la présence du client n'est pas nécessaire pour réaliser l'intervention**

Le GRD programme l'intervention et avise le client de la date et plage horaire pour l'intervention ainsi que du motif de l'intervention par les moyens utilisés habituellement (courrier, téléphone, etc.). Il lui précise si une interruption momentanée de fourniture est nécessaire pour réaliser l'intervention ainsi que les éventuels frais associés.

Un interlocuteur GRD du client ou de son représentant est identifié à titre d'information.

Etape n°2 : le GRD réalise l'intervention

- **Cas 1 : l'intervention est réalisée avec succès**

Le GRD remet au client final ou à son représentant, ou laisse sur place, un compte rendu de l'intervention ainsi que la documentation nécessaire sur le fonctionnement des appareils et la sécurité ou sur la remise en gaz de l'installation intérieure.

- **Cas 2 : l'intervention ne peut être réalisée du fait du client**

Le GRD laisse sur place un compte rendu de non-réalisation de l'intervention précisant la nature des frais qui seront facturés.

- **Cas 3 : l'intervention ne peut être réalisée du fait du GRD**

Le GRD contacte le client final pour reprendre rendez-vous si un rendez-vous est nécessaire

Dans tous les cas le jalonnement de l'intervention sera consultable par le fournisseur ou le client en CLD, via les moyens électroniques mis à disposition par les GRD.

Etape n°3 : le GRD clôture l'intervention

Le GRD solde l'intervention, facture si nécessaire la prestation au fournisseur du client final ou directement au client final.

Le CAD est mis à jour si nécessaire.

9. RISQUES ou INCIDENTS dans le déroulement de la procédure	10. MOYENS ASSOCIES pour la maîtrise du RISQUE ou de l'INCIDENT
➤ Refus client	A. Sensibilisation aux techniques relationnelles et prise en compte du risque agression

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 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.