

| | | |
|--------------------------------------|---|------------|
| GTG 2007 – GT1 | PROCEDURE DE DETACHEMENT D'UN PDL / PCE suite à résiliation du contrat de fourniture (applicable aux clients professionnels et particuliers) | Page : 1/5 |
| Procédure N°6 V1 du 20 avril 2006 | | |

A- OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure décrit les différentes étapes depuis la résiliation anticipée d'un contrat de fourniture par un client (déménagement, décès, cessation d'activité, arrêt d'utilisation, changement d'énergie, liquidation judiciaire, etc...) jusqu'au détachement du Point de Livraison ou du Point de Comptage et d'estimation du Contrat d'Acheminement par le Gestionnaire du Réseau de Distribution.

Elle s'applique uniquement dans le cas où il n'y a pas de successeur connu à la date de résiliation du contrat de fourniture.

B- CONTEXTE

Cette procédure est applicable à la clientèle approvisionnée en gaz naturel, résiliant à son initiative son contrat de fourniture

Elle ne s'applique pas au cas de la demande par le fournisseur d'une coupure pour non respect du contrat de fourniture, dans lequel le Point de Livraison reste rattaché au contrat d'acheminement. En complément, la résiliation et le détachement du Point de Livraison à l'initiative du fournisseur font l'objet d'une autre procédure.

C- DATE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à compter du **1^o juillet 2007¹**.

D- TABLEAU DE VALIDATION

| Rédaction | Vérification | Approbation |
|---------------------|----------------|-------------|
| GRD Gaz de Bordeaux | Membres du GT1 | GTG2007 |

E- REVISIONS

| Version | Date | Nature de la modification |
|---------|------------|---|
| V1 | 20/04/2006 | Evolution de la procédure « détachement d'un point de livraison » publiée sur le site du GTG le 19/02/2004 et relative aux clients éligibles au 1 ^{er} juillet 2004, afin d'adapter les étapes en vue du traitement de l'ensemble des clients éligibles au 1 ^{er} juillet 2007. |

F- LISTE DE DIFFUSION

| | |
|--------------|--|
| Accès public | |
| | |
| | |

G- DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations du distributeur ouvertes aux clients et aux fournisseurs de gaz naturel
Conditions Standard de Livraison (CSL)
Contrat de Livraison Direct (CLD)
Contrat d'acheminement sur le réseau de distribution de gaz naturel (CAD)
Code de bonne conduite

Lieu de conservation de l'original : CRE

¹ Dans l'intervalle, et pour les clients professionnels, la procédure publiée sur le site du GTG le 19/02/2005 continue à s'appliquer.

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.

H - DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

| | |
|--|--|
| 1. CHAMP DE LA PROCEDURE | |
| <p>Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des clients éligibles au 1^{er} juillet 2007.</p> <p>Le dispositif de détachement du point de livraison à l'initiative du client s'appuie principalement sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, - l'intervention est programmée en ligne par le fournisseur (uniquement pour les clients à relevé semestriel) et ne peut faire l'objet d'une demande en masse, - les éventuels frais associés à la demande sont facturés au fournisseur conformément au Catalogue des Prestations. | |
| 2. ELEMENTS D'ENTREE | 3. ELEMENTS DE SORTIE |
| <p>Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résilie ou modifie son contrat de fourniture - résilie en complément son CLD s'il en a conclu un avec le GRD et s'il abandonne définitivement le gaz sur le PDL <p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - formule une demande de mise hors service avec détachement du PCE <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - demande acceptée - modifie ou résilie le CLD | <p>Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - installation mise hors service ou en service « Energie Immédiate Gaz » <p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - point détaché au CAD à la date programmée <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - liste des PCE mise à jour |
| 4. EXIGENCES EXPLICITES DU CLIENT | 5. EXIGENCES IMPLICITES DU CLIENT |
| <p>Une résiliation à la date qu'il souhaite et, conforme aux dispositions décrites dans le Catalogue des Prestations, dans le respect de la loi, et de ses engagements contractuels.</p> | <p>Des modalités de résiliation de contrat simples.</p> |
| 6. EXIGENCES REGLEMENTAIRES | 7. EXIGENCES DES ORGANISMES |
| <ul style="list-style-type: none"> - Lois du 3 janvier 2003 et du 9 août 2004 - Loi du xx mm 2007 à venir pour l'ouverture du marché aux consommateurs domestiques - Respect des conditions contractuelles (CAD, CSL / CLD, catalogue des prestations et Contrat de Fourniture) - Respect de la confidentialité des données (CNIL) - Respect du décret sur les ICS | <p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la présente procédure (délai,...) <p>Gestionnaire de réseau de distribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la présente procédure (délai,...) <p>CRE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la présente procédure - respect du « code de bonne conduite »², - respect des exigences réglementaires |

² 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 résilie son contrat de fourniture

Le client résilie son contrat de fourniture ou le modifie en résiliant un point de fourniture. La date de mise hors service ou la demande de détachement doit être compatible avec le délai standard de réalisation prévu au catalogue des prestations.

NB : Indépendamment, et dans le cas d'un abandon définitif du gaz, le client résilie ou modifie son contrat de Livraison Direct auprès du GRD, s'il en dispose d'un.

Etape n°2 : le fournisseur demande au GRD le détachement du PCE

Pour formuler sa demande, le fournisseur s'appuie sur les informations suivantes :

- Informations sur le fournisseur : CAD concerné, interlocuteur fournisseur
- Informations sur le point de livraison : N° d'identification du PCE
- Informations sur le contact intervention : nom, téléphone, e-mail.

La demande de détachement formulée au GRD est ferme sauf cas de force majeure. Elle est formulée au maximum dans un délai de 6 semaines à l'avance (42 jours calendaires).

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 fournisseur formule sa demande de façon unitaire via le moyen électronique du GRD.

Etape n°3 : le GRD réceptionne et contrôle la demande de détachement du PCE :

Le GRD enregistre la demande si celle-ci est valide et notifie le numéro de demande au fournisseur.

Le GRD organise le détachement pour qu'il soit réalisé à la date demandée et dans le respect du catalogue des prestations

Lors de l'intervention, et pour des locaux à usage résidentiel uniquement, le GRD apprécie la faisabilité technique de laisser le Point de Livraison en « Energie Immédiate Gaz » et le cas échéant, le GRD assure la mise hors service de l'installation.

Le GRD relève également l'index du compteur. Si l'index du compteur n'a pu être relevé du fait du client (ex : absence du client ou de son représentant), le GRD facture au fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et gère une nouvelle programmation du rendez-vous. Dans ce cas, la résiliation est reprogrammée à une date concertée avec le client.

En cas d'impossibilité (pas de téléphone client, client injoignable, refus client...), l'index pour la résiliation est calculé à partir d'un historique de consommation et du dernier index connu à la date programmée ou demandée par le fournisseur.

L'alimentation d'un point de livraison résilié, donc, réputé sans consommateur, peut être coupée à tout moment par le GRD. En tout état de cause, l'alimentation du site ne sera pas maintenue au-delà d'une période de 8 semaines, pour limiter le risque de consommation hors contrat. En conséquence, le fournisseur avertira son client qu'après la date de résiliation, l'alimentation du site est susceptible d'être coupée à tout moment par le GRD.

Dans le cas de locaux à usage professionnel, l'installation est systématiquement mise hors service.

Etape n°4 : le GRD clôture la demande de détachement et met à jour le CAD :

La demande est soldée,(statut modifié) et le CAD est mis à jour (PCE détaché).

Le GRD adresse au fournisseur la mise à jour des points de livraison dans le cadre de son CAD.

Les interventions relatives à la mise hors service sont facturées par le GRD au fournisseur selon les conditions du catalogue de prestations.

| 9. RISQUES ou INCIDENTS dans le déroulement de la procédure | 10. MOYENS ASSOCIES pour la maîtrise du RISQUE ou de l'INCIDENT |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">➤ client absent à la mise hors service et compteur non accessible➤ Absence de moyen de coupure extérieur au local | A. Pour les clients résidentiels : estimation de l'index en cas de client absent et compteur inaccessible, sans possibilité de reprogrammer le rendez-vous. |

11. CONFIDENTIALITE

Le GRD tient à la disposition du client l'historique des mesures dont il dispose, collectées au moyen du dispositif de mesurage, pendant l'année civile en cours plus deux années civiles complètes.

Sur demande spécifique, il peut fournir l'historique jusqu'à 5 ans sur demande spécifique.

Le GRD tient à la disposition du fournisseur les mesures dont il dispose, collectées au moyen du dispositif de mesurage, pendant l'année civile en cours et pour la période pendant laquelle le fournisseur est titulaire du contrat de fourniture sans que cette période ne puisse excéder cinq ans.

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 prioritairement 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.