

GTG – GT1	PROCEDURE DE DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE A L'INITIATIVE DU CLIENT (applicable aux clients professionnels et particuliers T1-T2)	Page : 1/3
Version V2 du 11/12/2020		

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 T1-T2 approvisionnés en gaz naturel .

C- TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRDF	Membres du GTO	GTG

D- REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	13/12/2013	Création de la procédure GTO
V2	11/12/2020	Mise à jour des termes contractuels et affectation de la procédure GTO la plus récente au GT1 (fusion des procédures GTO et GT1 de demande d'intervention technique à l'initiative du Client)

E- LISTE DE DIFFUSION

Accès public

F- DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations du distributeur ouvertes aux clients et aux fournisseurs de gaz naturel.

Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F).

Les Conditions de Distribution (CD)

Code de bonne conduite

Lieu de conservation de l'original : CRE

GTG – GT1	PROCEDURE DE DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE A L'INITIATIVE DU CLIENT (applicable aux clients professionnels et particuliers T1-T2)	Page : 2/3
Version V2 du 11/12/2020		

G- DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

1. CHAMP DE LA PROCEDURE

Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des clients T1-T2 raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel .

Elle couvre toutes les interventions techniques figurant au Catalogue des 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.

La procédure s'appuie principalement sur les éléments suivants

- le fournisseur informe le client des conditions de réalisation de l'intervention (cf. Catalogue des 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.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie
- Respect des conditions contractuelles (CDG-F, Catalogue des prestations, Conditions de Distribution)
- Confidentialité des informations commercialement sensibles (articles L.111-77 et suivants du Code de l'énergie et articles R.111-31 à R.111-35 du Code de l'énergie).
- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit Règlement Général pour la Protection des Données », ou RGPD) (ci-après « Règlementation Informatique et Libertés »).

3. 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 des 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. **Quel que soit le type d'intervention, le GRD réalise un relevé du compteur.**

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.

GTG – GT1	PROCEDURE DE DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE A L'INITIATIVE DU CLIENT (applicable aux clients professionnels et particuliers T1-T2)	Page : 3/3
Version V2 du 11/12/2020		

- 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.

4. RISQUES ou INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE 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 » : <ul style="list-style-type: none"> – 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 »

6. CONFIDENTIALITE

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

7. TRAITEMENT DES LITIGES

Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout litige ou différend relatif à l'exécution ou l'interprétation de la présente procédure. A défaut d'accord amiable, les parties peuvent saisir, chacun en ce qui le concerne, le Médiateur national de l'énergie, la CRE ou les juridictions compétentes.

8. 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.