

GTG – GT1	PROCEDURE DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INTERVENTIONS A L'INITIATIVE DU DISTRIBUTEUR (applicable aux clients professionnels et particuliers T1-T2)	Page : 1/3
Version V2 du 11/12/2020		

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 du 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 Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F) quel que soit le fournisseur et est applicable aux clients T1-T2 approvisionnés en gaz naturel.

Sa mise en œuvre s'appuie sur des **stipulations contractuelles** incluses dans le Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F).

C- TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRDF	Membres du GT0	GTG

D- REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	13/12/2013	Création de la procédure
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 Distributeur)

E- LISTE DE DIFFUSION

Accès public

F- DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

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

Conditions de Distribution (CD)

Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F)

Code de bonne conduite

Lieu de conservation de l'original : CRE

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 au 1er juillet 2007.

Le dispositif de traitement des interventions à l'initiative du GRD s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- 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
- les frais associés à la demande d'intervention sont pris en charge par le GRD (prestations incluses dans le tarif)

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 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, absence de télérelevé, plusieurs absences au rendez-vous, etc.).

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

- **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, via les moyens électroniques mis à disposition par les GRD.

Etape n°3 : le GRD clôture l'intervention

Procédure traitement des interventions à l'initiative du distributeur gaz

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

Le CDG-F est mis à jour si nécessaire.

4. RISQUES ou INCIDENTS dans le déroulement de la procédure	5. 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

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.