

GTG – GT1	PROCEDURE MISE EN SERVICE d'un local existant en « maintien d'alimentation » (applicable uniquement aux clients particuliers)	Page : 1/4
Version 4 du 11/12/ 2020		

A - OBJET

Cette procédure décrit, dans le cas d'un local existant en « maintien d'alimentation en gaz », les différentes étapes depuis la conclusion d'un contrat de fourniture entre un client **particulier** et un fournisseur jusqu'à la prise en compte effective par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) de ce fournisseur comme approvisionnant en gaz le client.

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure concerne les clients particuliers dont le local, déjà raccordé au réseau de distribution, est en maintien d'alimentation en gaz, et qui ne sont pas à la date de la demande titulaires d'un contrat de fourniture pour ce local ; le local est donc détaché et non coupé. Elle est applicable à l'ensemble de la clientèle approvisionnée en gaz naturel.

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRDF	Membres du GT1	GTG

D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	20/04/2006	Création de la procédure remise en service d'un local existant en « libre énergie »
V2	09/12/2011	Ajout d'un paragraphe sur la contestation des index et « toilettage » de la procédure
V3	19/05/2017	Fusion des procédures avec et sans compteur évolué (GT1 V2 09/12/2011 et GTO V1 28/06/2013)
V4	11/12/2020	Evolution des termes contractuels

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

G - DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

1. CHAMP DE LA PROCEDURE

Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des **locaux d'habitation** équipés d'un organe de coupure externe, accessible et repéré (Cf. arrêté du 2 août 1977) raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel (équipés ou non d'un compteur évolué¹). Cette procédure s'applique à compter du 1^{er} juillet 2017.

Le dispositif de mise en service d'un local existant en « maintien d'alimentation gaz » (détaché et non coupé) s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- à tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul par PCE,
- la demande est formulée par le fournisseur de façon unitaire ou en masse au GRD,
- la demande ne donne pas systématiquement lieu à une intervention sur place,
- toute demande avec 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 frais associés à la demande sont facturés au fournisseur conformément au catalogue des prestations.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

-Code de l'énergie

- Confidentialité des données à caractère personnel (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 prenant en compte le Règlement général sur la protection des données (RGPD, Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016))
- Respect des dispositions des articles R. 111-31 et suivants du code de l'énergie relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié (codifié aux articles)
- Respect des conditions contractuelles (CGD-F, Conditions de Distribution, catalogue des prestations, contrat de fourniture)

3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Etape n°1 : le client conclut un contrat de fourniture

Le client conclut un contrat de fourniture avec le fournisseur qu'il a choisi.

La date de mise en service doit être compatible avec le délai standard de réalisation prévu au catalogue des prestations.

Etape n°2 : le fournisseur demande au GRD le rattachement à son contrat

- Le fournisseur formule sa demande via le moyen électronique du GRD. Il s'appuie notamment sur les informations suivantes :
 - Informations sur le fournisseur
 - Informations sur le point de livraison
 - Informations sur le client

La demande de rattachement formulée au GRD est ferme sauf cas de force majeure, étant entendu que la rétractation du client n'est pas un cas de force majeure. Elle est formulée au plus tôt 6 semaines à l'avance (42 jours calendaires).

- Canal 1 : Le fournisseur formule sa demande de façon unitaire via le moyen électronique du GRD :

Dans ce cas, le fournisseur est orienté vers une mise en service :

- soit avec prise en compte d'un index auto-relevé par le client (clients non équipés d'un compteur évolué),
- soit avec reprise des index de la mise hors service (clients non équipés d'un compteur évolué),
- soit avec prise de rendez-vous pour relevé spécial (clients non équipés d'un compteur évolué).

Le fournisseur est orienté selon la situation du local pour prendre lui-même le rendez-vous en ligne par moyen électronique dans la mesure des disponibilités. Seul dans le cas où le fournisseur serait dans l'impossibilité de réserver un rendez-vous de relevé spécial (ex : tableau de rendez-vous complet ou indisponible...), le fournisseur indique une date demandée au plus tôt égale au délai standard de réalisation prévu au catalogue des prestations.

¹ Les spécificités liées aux compteurs évolués sont encadrés tout au long de la procédure.

- soit sur index télé-relevé (clients équipés d'un compteur évolué). Si le SI du GRD détecte au moment de la demande qu'il n'y a pas d'index télé-relevé depuis 5 jours, le SI du GRD en informe le fournisseur qui demande au client un index auto-relevé qui sera utilisé en cas d'absence d'index télé-relevé au jour demandé pour la mise en service.

- Canal 2 : Le fournisseur formule sa demande en masse (transmission de fichier)

Ce mode d'expression de demande n'est possible que pour les demandes de mise en service ne nécessitant pas d'intervention :

- avec reprise de l'index de mise hors service, ou index auto-relevé (clients non équipés d'un compteur évolué),

- sur index télé-relevé (clients équipés d'un compteur évolué). Dans ce cas, le fournisseur peut saisir les éléments liés à l'index client (date et index lu par le client).

Etape n°3 : le GRD réceptionne et contrôle la demande de mise en service

Dans le cas d'une demande formulée de façon unitaire par moyen électronique, la réception et le contrôle sont réalisés en temps réel.

Dans le cas de demandes en masse, le GRD dispose de 3 jours ouvrés à réception du fichier pour réceptionner chaque demande du fichier et la contrôler.

La demande de mise en service est rejetée dans les cas suivants :

- les renseignements fournis sont incohérents ou insuffisants pour traiter la demande (exemple : PCE inexistant ou erroné),
- le CDG-F du fournisseur n'est pas valide pour le PCE concerné (par exemple : le PCE dépend d'un PITD pour lequel le fournisseur n'a pas signé de contrat d'acheminement transport sur le réseau amont),
- une demande de changement de fournisseur ou de mise en service est en cours.

Les demandes rejetées sont à reformuler par le fournisseur.

Etape n°4 : le GRD enregistre la demande de rattachement

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

Etape n°5 : le GRD organise et réalise la mise en service

- Option 1 : Mise en service avec reprise des index de mise hors service (clients non équipés d'un compteur évolué)

Le GRD organise le rattachement du PCE pour qu'il soit réalisé à la date demandée.

- Option 2 : Mise en service avec relevé spécial programmé par le fournisseur (clients non équipés d'un compteur évolué)

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

- Option 3 : Mise en service avec relevé spécial formulé à date demandée (ex : tableau de RDV complet) (clients non équipés d'un compteur évolué)

Le GRD organise l'intervention demandée pour qu'elle intervienne au plus près de la date demandée et dans le respect du délai standard prévu au catalogue des prestations. Il prend contact avec le client. S'il n'arrive pas à fixer un rendez-vous (pas de téléphone client, client injoignable après 2 tentatives vaines, refus client...), il annule la demande de mise en service et en informe le fournisseur.

Pour les options 2 et 3 :

- si l'intervention de mise en service n'a pas 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 ; le fournisseur est informé via le moyen électronique du GRD de la nouvelle date de rendez-vous. S'il n'arrive pas à fixer un deuxième rendez-vous, ou bien en cas de deuxième déplacement vain, il annule la demande de mise en service et en informe le fournisseur ;
- la mise en service s'accompagne de frais de relevé spécial, facturés par le GRD au fournisseur.

- **Option 4** : Mise en service avec prise en compte d'un index auto-relevé par le client (clients non équipés d'un compteur évolué)

Le GRD organise le rattachement du PCE pour qu'il soit réalisé à la date demandée.

- **Option 5** : Mise en service sur index télé-relevé (clients équipés d'un compteur évolué). Le rattachement est réalisé à la date demandée sur la valeur de l'index télé-relevé. En cas d'absence de télé-relevé, se référer aux modalités de gestion de l'absence de télé-relevé.

Etape n°6 : le GRD clôture la demande de mise en service et met à jour le CDG-F. La demande est soldée (statut modifié), les prestations sont facturées au fournisseur conformément au Catalogue des prestations et le CDG-F du fournisseur est mis à jour. Le GRD adresse au fournisseur l'index de début de contrat.

Etape n°7 : le GRD publie l'index de mise en service sur le portail client

L'index de mise en service est mis à la disposition du client sur le portail client si le GRD a développé ce canal.

4. CONTESTATION DE L'INDEX DE MISE EN SERVICE

Le client a la possibilité de contester auprès de son fournisseur l'index de mise en service utilisé. Il joint tous les éléments de preuve disponibles à l'appui de la contestation (extrait d'un état des lieux d'emménagement mentionnant un index...).

Chaque GRD précise aux fournisseurs le canal à utiliser pour lui transmettre cette contestation : prestation du catalogue, réclamation...

5. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	6. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
➤ Erreur de PCE dans la demande mise en service	A. Le GRD vérifie que les informations qui lui sont transmises permettent d'identifier le point concerné. Si elles ne le permettent pas, il le signale au fournisseur et rejette la demande.
➤ Réception par le GRD de demandes de mise en service simultanées pour le même point de livraison	B. Le GRD rejette toute autre demande dès qu'une demande est engagée pour le même PCE tant que la demande n'est pas réalisée ou annulée
➤ Annulation de la demande par le fournisseur	C. L'annulation depuis le moyen électronique est possible en cas de force majeure tant que la demande n'est pas au statut « Réalisée ».
➤ Consommation sans fournisseur	D. Suivi par le GRD des consommations (suivi des Pertes Non Techniques)

7. CONFIDENTIALITE

Le GRD n'est pas autorisé à donner au fournisseur des informations concernant le client titulaire du contrat précédent.

8. 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. A défaut, les protagonistes peuvent saisir, chacun en ce qui le concerne, le Médiateur national de l'énergie, la CRE ou les juridictions compétentes.

9. 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.