

GTG – GT1	<b>PROCEDURE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (applicable aux clients professionnels et particuliers)</b>	Page : 1/6
Version V5 du 30 mars 2012		

## A - OBJET

Cette procédure décrit les différentes étapes depuis la conclusion d'un contrat de fourniture par un client raccordé à un réseau de distribution avec un nouveau fournisseur jusqu'à la prise en compte effective par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) de ce nouveau fournisseur comme approvisionnant en gaz le client.

## B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure ne concerne que les clients déjà en service et est applicable à l'ensemble de la clientèle approvisionnée en gaz naturel.

Elle suppose que le nouveau fournisseur soit titulaire avec le GRD d'un Contrat d'Acheminement Distribution auquel le point de livraison pourra être rattaché.

Elle suppose aussi qu'il n'y ait qu'un seul fournisseur par point de livraison.

## C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GrDF	Membres du GT1	GTG

## D - REVISIONS

Version	Date	Nature des modifications
V1	20/04/2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition des dispositifs de changement de fournisseur pour la clientèle particulier éligible au 1<sup>er</sup> juillet 2007.</li> <li>Adaptation de la procédure changement de fournisseur publiée le 19 février 2004 sur le site du GTG, s'appliquant aux clients professionnels : élargissement de certaines dispositions prévues pour les clients particuliers aux clients professionnels.</li> </ul>
V2	19/01/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration des dispositions de la loi du 7 décembre 2006 pour les clients résidentiels (cf. § 8, étape 1.)</li> </ul>
V3	28/01/2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration des dispositions de l'article 3 de la loi du 3 janvier 2003 modifié par la loi du 7 décembre 2006) pour les professionnels au tarif réglementé (cf. § 8, étape 1)</li> </ul>
V4	15/05/2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>Description du processus de rétablissement de la situation suite à un index de changement surestimé</li> </ul>
V4.1	03/07/2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction du délai de changement de fournisseur de 21 à 10 jours à compter de début 2010</li> </ul>
V5	30/03/2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilité de rectifier un index calculé de changement en cas d'écart &gt; 500 m<sup>3</sup></li> </ul>

## 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 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)

Code de bonne conduite

Procédure annexe à la procédure changement de Fournisseur : cas de plusieurs Fournisseurs

**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 raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel.

Le dispositif de changement de fournisseur 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 nouveau fournisseur de façon unitaire ou en masse au GRD,
- la demande peut donner lieu ou non à une intervention sur place par le GRD,
- toute demande avec intervention est programmée en ligne par le nouveau fournisseur (uniquement pour les clients à relevé semestriel) et ne peut faire l'objet d'une demande en masse,
- les frais éventuels associés à la demande de changement de fournisseur sont facturés au nouveau fournisseur.

### 2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie
- Respect des conditions contractuelles (CAD, CSL / CLD, catalogue des prestations, contrat de fourniture)
- Respect de la confidentialité des données (CNIL)
- Respect du décret n°2004-183 du 18 février 2004 sur les ICS

### 3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Chaque GRD indique dans son catalogue de prestations le délai dans lequel peut être réalisé au plus tôt un changement de fournisseur. Ce délai est au maximum de 21 jours calendaires. Il sera progressivement ramené à 4 jours au rythme d'adaptation des SI de chaque GRD.

#### **Etape n°1 : le client choisit un nouveau fournisseur**

- Le client conclut un contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur qu'il a choisi. S'il s'agit d'un client professionnel en offre de marché, le fournisseur l'informe de son obligation de résilier son contrat antérieur.
- La date d'effet de ce nouveau contrat doit être compatible avec le délai minimum de la procédure de changement de fournisseur inscrit au catalogue de prestations du GRD et avec le délai de rétractation du client particulier en cas de démarchage à domicile et vente à distance.
- Le nouveau fournisseur définit avec son client le mode de détermination des index de départ pour son nouveau contrat de fourniture :
  - a) **pour les clients particuliers et pour les clients professionnels à relevé semestriel**, il peut choisir :
    - de préférence, un index déterminé à partir d'un index auto-relevé par le client<sup>1</sup>,
    - ou bien un index calculé à partir d'un historique de consommation,
    - ou bien un index relevé (le rendez-vous est à programmer par le fournisseur via le moyen électronique du GRD),
  - b) **pour les clients à relevé mensuel**, l'index sera soit un index télérelevé, soit un index relevé, selon l'équipement du PCE ; il peut correspondre à un relevé cyclique intervenu dans la période [-7 jours calendaires, +7 jours calendaires] entourant le changement de fournisseur,
  - c) **pour les clients à relevé journalier**, l'index sera un index télérelevé.

#### **Etape n°2 : le nouveau fournisseur demande un changement de fournisseur au GRD**

Le fournisseur formule sa demande via le moyen électronique du GRD. Il s'appuie notamment sur les informations suivantes :

- Informations sur le nouveau fournisseur
- Informations sur le point de livraison
- Informations sur le client.

<sup>1</sup> A la date de publication de cette procédure, l'index autorelevé est utilisé pour fiabiliser l'index de changement de fournisseur en appliquant un recalage au prorata du délai écoulé entre la date de lecture de l'index et la date d'effet du changement de fournisseur. A terme, au rythme de l'évolution des SI des GRD, ce recalage sera supprimé lorsque ce délai écoulé est inférieur à 15 jours calendaires.

La demande de changement de fournisseur 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. Le changement de fournisseur interviendra à compter de la réception de la demande entre le délai minimum prévu au catalogue de prestations du GRD et le délai maximum de 42 jours correspondant à la fenêtre de prise de RdV.

- **Option 1** : Le nouveau fournisseur formule sa demande de façon unitaire via le moyen électronique du GRD :  
Ce mode d'expression de demande est impératif pour toute demande nécessitant une intervention ou un relevé spécial. Le nouveau fournisseur prend lui-même le rendez-vous en ligne via le moyen électronique du GRD.  
Seul dans le cas où le fournisseur est dans l'impossibilité de réserver un rendez-vous (ex : tableau de rendez-vous complet...), le nouveau fournisseur indique une date « demandée » par moyen électronique. Le délai entre la date de demande et la date « demandée » est au minimum celui inscrit au catalogue de prestations du GRD. La date « demandée » correspond à la date d'effet du rattachement du point au CAD du nouveau fournisseur.  
Le fournisseur peut choisir l'option « changement de fournisseur sur index calculé à partir d'un historique de consommation » via le moyen électronique du GRD pour un client à relevé semestriel (pas d'index calculé pour les clients à relevé quotidien ou mensuel).  
Le fournisseur peut également choisir l'option « changement de fournisseur sur index calculé à partir d'un auto-relevé » via le moyen électronique du GRD pour un client à relevé semestriel (pas d'index calculé pour les clients à relevé quotidien ou mensuel).  
Dans ce cas, il saisit les éléments liés à l'auto relevé (date et index lu par le client) directement par moyen électronique, au moment de la collecte de la demande.
- **Option 2** : Le nouveau fournisseur formule sa demande en masse (transmission de fichier)  
Ce mode d'expression de demande n'est possible que pour les demandes de changement de fournisseur ne nécessitant pas de relevé spécial ou d'intervention sur place par le GRD.  
Dans le cas d'un changement de fournisseur sur index calculé à partir d'un auto-relevé, le nouveau fournisseur saisit les éléments liés à l'auto relevé (date et index lu par le client) dans le fichier de demande en masse.  
Les demandes en masse de changement de fournisseur sont formulées à date « demandée ». Le délai entre la date de demande en masse et la date « demandée » est au minimum celui inscrit au catalogue de prestations du GRD. La date « demandée » correspond à la date d'effet du rattachement du point au CAD du nouveau fournisseur.  
Le fichier de demande en masse est attaché en pièce jointe d'une demande formulée au GRD par moyen électronique.

### **Etape n°3 : le GRD réceptionne et contrôle la demande de changement de fournisseur**

Dans le cas d'une demande unitaire formulée au GRD par demande électronique, la réception et les contrôles de recevabilité sont réalisés en temps réel.

Dans le cas de demandes en masse (transmission d'un fichier), le GRD dispose de 3 jours ouvrés à réception du fichier pour traiter chaque demande du fichier et la contrôler.

Les demandes non acceptées par le GRD sont notifiées par moyen électronique au nouveau fournisseur et sont à reformuler par le nouveau fournisseur. La demande de changement de fournisseur n'est pas acceptée dans les cas suivants :

- les renseignements fournis sont incohérents ou insuffisants pour traiter la demande (exemple : PCE inexistant ou erroné),
- le contrat d'acheminement du nouveau 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 autre demande est en cours de traitement pour le même PCE,
- une manipulation frauduleuse du compteur par le client fait l'objet d'une plainte ou d'une procédure en cours.

### **Etape n°4 : le GRD enregistre la demande de changement de fournisseur**

Le GRD enregistre la demande de changement de fournisseur si elle est complète et notifie le numéro de demande au nouveau fournisseur.

Remarque : un numéro est attribué à chaque demande individuelle du fichier.

Si le changement de fournisseur s'accompagne d'une augmentation ou d'une diminution de la capacité journalière d'acheminement nécessitant une modification des caractéristiques techniques du point de livraison, le GRD peut diffé-

rer la date de prise en compte de cette nouvelle capacité pour motifs techniques objectifs et légitimes justifiant un délai plus long qui sera communiqué au nouveau fournisseur.

Plus globalement, il en est de même pour les demandes de changement de fournisseur nécessitant une intervention complémentaire sur place (exemple : changement de fréquence de relevé semestrielle → quotidienne/mensuelle ou quotidienne/mensuelle → semestrielle).

Le changement de fournisseur doit se faire en priorité à configuration constante, la réalisation de travaux pouvant se faire après.

Si les prestations de service ou la configuration du poste de livraison impliquent la souscription par le client d'un contrat de livraison direct, celui-ci devra débiter au plus tard à la date d'effet du contrat de fourniture.

### **Etape n°5 : le GRD informe l'ancien fournisseur**

Au moment de l'enregistrement de la demande de changement de fournisseur (en temps réel pour les demandes formulées par moyen électronique et au plus tard dans les 3 jours ouvrés qui suivent la réception d'une demande en masse), le GRD informe par moyen électronique l'ancien fournisseur du changement demandé et de la date prévue.

Si le contrat de fourniture entre le client et l'ancien fournisseur arrive à échéance à une date antérieure à la date programmée pour le changement de fournisseur et qu'aucun accord ne peut être trouvé entre les deux pour prolonger la fourniture, l'ancien fournisseur peut demander à titre exceptionnel au distributeur d'annuler la demande de changement de fournisseur qui est en cours et lui substituer une mise hors service à la demande du fournisseur, dans le respect des dispositions définies par la procédure « Résolution des situations de contrats non jointifs ».

En dehors de ce cas exceptionnel, l'ancien fournisseur ne peut pas s'opposer au changement.

### **Etape n°6 : le GRD organise et réalise le changement effectif de fournisseur**

La validation de la demande de changement de fournisseur entraîne la réalisation du changement de fournisseur en fonction du type de demande transmis par le fournisseur.

- Changement de fournisseur sur index calculé à partir d'un historique de consommation (clients à relevé semestriel) :  
Le GRD déclenche le calcul de l'index pour que le changement de fournisseur soit réalisé à la date contractuelle demandée pour le changement de fournisseur.
- Changement de fournisseur sur index calculé au jour du changement de fournisseur et à partir d'un auto-relevé transmis par le client (clients à relevé semestriel) :  
Le GRD prend en compte l'auto relevé transmis lors de la demande formulée (de façon unitaire ou en masse) par le fournisseur à la date à laquelle il a été effectué par le client. Dans le cas où l'index auto relevé par le client est incohérent avec l'historique du client, l'index est calculé à partir d'un historique de consommation.
- Changement de fournisseur sur intervention programmée  
Le GRD organise le relevé de l'index pour qu'il soit réalisé le jour programmé et facture les frais de relevé spécial au nouveau fournisseur.  
Si l'index du compteur du client n'a pas pu être relevé du fait du client (ex : absence du client), le GRD facture au nouveau fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et gère une nouvelle programmation du rendez-vous.  
Pour un client à relevé semestriel, en cas d'impossibilité (pas de téléphone client, client injoignable, refus client...), l'index pour le changement de fournisseur est calculé à partir d'un historique de consommation à la date d'effet contractuelle de changement de fournisseur. Pour les clients à relevé quotidien ou mensuel, il n'y a pas de calcul ; un auto-relevé peut exceptionnellement être collecté par le GRD.
- Changement de fournisseur à date demandée (ex : tableau de RDV complet)  
Le GRD organise le relevé de l'index pour qu'il intervienne dans un délai de + ou - 7 jours calendaires par rapport à la date demandée et facture les frais de relevé spécial au nouveau fournisseur dans les conditions figurant dans le catalogue de prestations.

Si l'index du compteur du client n'a pu être relevé du fait du client (ex : absence du client), le GRD facture au nouveau fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et gère une nouvelle programmation du rendez-vous.

Pour un client à relevé semestriel, en cas d'impossibilité (pas de téléphone client, client injoignable, refus client...), l'index pour le changement de fournisseur est calculé à partir d'un historique de consommation à la date d'effet contractuelle de changement de fournisseur. Pour les clients à relevé quotidien ou mensuel, il n'y a pas de calcul ; un auto-relevé peut exceptionnellement être collecté par le distributeur.

### **Etape n°7 : le GRD clôture la demande de changement de fournisseur et met à jour les CAD**

La prestation est facturée au nouveau fournisseur uniquement dans les cas suivants :

- Relevé spécial demandé par le nouveau fournisseur pour un client à relevé semestriel,
- Déplacement spécifique pour collecter un index autre que l'index cyclique pour les clients à relevé mensuel.

Les CAD (ancien et nouveau fournisseur) sont mis à jour.

Le GRD adresse à l'ancien et au nouveau fournisseur la mise à jour des points de livraison dans le cadre de leur CAD. Il transmet parallèlement l'index (relevé ou estimé) à l'ancien et au nouveau fournisseur, ainsi que la quantité d'énergie pour l'ancien fournisseur.

### **4. REGULARISATION DE LA CONSOMMATION SUITE A UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR**

Dans certaines situations (historique de consommation incomplet ou erroné, rupture dans le rythme de consommation du client, absence fréquente du client au relevé cyclique...), l'index lu lors d'un relevé semestriel cyclique postérieur au changement de fournisseur peut s'avérer inférieur à l'index calculé précédemment pour le changement de fournisseur, à partir d'un index auto relevé de fiabilisation ou à partir de l'historique, surtout si le relevé est effectué peu de temps après le changement de fournisseur.

Dans ce cas, si le système d'information du GRD le permet, la situation du PCE est régularisée par la détermination d'une consommation négative, c'est à dire au bénéfice du nouveau fournisseur. Cette régularisation intervient généralement à partir d'un index lu lors d'un relevé cyclique mais elle peut également être provoquée par une demande de vérification des données de comptage formulée par le nouveau fournisseur et facturée alors dans les conditions du catalogue de prestations.

Ce mécanisme ne remet pas en cause l'index de changement de fournisseur, qui est l'index contractuel commun aux deux fournisseurs ; il est sans effet sur la facturation de l'acheminement de l'ancien fournisseur.

#### **Cas particuliers :**

- Dans le cas où l'écart entre l'index calculé et l'index réel est supérieur à 500 m<sup>3</sup>, le nouveau fournisseur peut demander au GRD, avec l'accord de l'ancien fournisseur, de rectifier l'index de changement de fournisseur pour les 2 fournisseurs ; cette demande doit intervenir dans un délai de 6 mois suivant la publication de l'index contesté dans le cas général et dans un délai de 12 mois pour les PCE dont le client est mensualisé,
- dans le cas d'une erreur sur un index de changement de fournisseur lu lors d'un relevé spécial demandé par le nouveau fournisseur, l'index contractuel de changement de fournisseur est toujours rectifié pour les 2 fournisseurs.

## Procédure changement de fournisseur

<b>5. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE</b>	<b>6. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT</b>
1. Le client ne résilie pas le contrat auprès de son ancien fournisseur	A. Le GRD notifie le changement de fournisseur à l'ancien fournisseur dès qu'il a validé la demande.
2. Erreur dans les éléments transmis pour la demande de changement de fournisseur	B. 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 nouveau fournisseur et rejette la demande.
3. Changement involontaire : le client constate a posteriori un changement de fournisseur qu'il n'a pas ordonné (ex : reçoit une facture émise par un autre fournisseur)	C. <u>Si l'anomalie est du fait du GRD</u> , l'ancien fournisseur demande au GRD de rétablir la situation en formulant une réclamation (rétablissement à réaliser sous un délai d'un mois à compter de la date d'enregistrement de la demande). Le GRD informe chacune des parties (ancien et nouveau fournisseur) du rétablissement de la situation. <u>Si l'anomalie est du fait du fournisseur</u> , ce sont les procédures de correction qui s'appliquent.
4. Réception par le GRD de demandes simultanées de changement de fournisseur pour le même point de livraison	D. Le GRD rejette toute autre demande dès qu'une demande est engagée pour le même PCE tant que le changement n'est pas effectif ou le processus abandonné.
5. Annulation de la demande par le nouveau fournisseur	E. Pas d'annulation sauf cas de force majeure après l'enregistrement de la demande de changement de fournisseur ; il faut attendre que le changement soit effectif pour formuler une nouvelle demande pour rétablir la situation.
6. Erreur sur la date d'effet du nouveau contrat (exemples : le client s'est trompé sur la date de résiliation de son ancien contrat ou le nouveau fournisseur s'est trompé en formulant la demande de changement de fournisseur)	G. La date d'effet de mise en service du nouveau contrat est décalée selon les instructions de l'ancien ou du nouveau fournisseur (à revoir et à traiter avec les modalités d'annulation)

## 7. CONFIDENTIALITE

A aucun moment le GRD n'est habilité à communiquer à l'un des fournisseurs l'identité de l'autre. Seul le client est habilité à donner cette information, s'il le juge nécessaire.

Le GRD n'est pas autorisé à donner au nouveau fournisseur des informations concernant le client à une époque où il était client d'un autre fournisseur, sauf si le nouveau fournisseur déclare être mandaté par le client pour obtenir ces informations, dans le respect des dispositions définies dans les procédures d'accès aux données.

## 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.