

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
V2 du 3 juillet 2009		

A - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure décrit les différentes étapes depuis la résiliation 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 - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
V1 : GRD Gaz de Bordeaux V2 : GrDF	Membres du GT1	GTG2007

D - 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.
V2	03/07/2009	Introduction de l'utilisation d'un index auto-relevé dans certains cas particuliers

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 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

G - TERMINOLOGIE ET DEFINITIONS

Les terminologies précisées ci-dessous sont issues du Contrat d'acheminement sur le réseau de distribution de gaz naturel (CAD) de GrDF.

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 CLD 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) sauf cas particulier 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 du 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 7 décembre 2006 - 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 »¹, - respect des exigences réglementaires

¹ 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. Il convient avec le fournisseur d'une date de rendez-vous avec le GRD pour la mise hors service qui doit être compatible avec le délai standard de réalisation prévu au catalogue des prestations.

Cas particulier (locaux à usage résidentiel uniquement) :

Si au moment de sa demande, le client déclare être dans l'impossibilité d'être présent à un rendez-vous parce qu'il a déjà quitté le logement et si le compteur est inaccessible, le fournisseur recueille les éléments qui permettront au GRD d'accéder à l'installation pour s'assurer de sa mise en sécurité (coordonnées d'un contact, éventuellement codes d'accès à l'immeuble etc.) ainsi qu'un index auto-relevé.

La décision de mettre en œuvre cette disposition particulière appartient à chaque GRD en fonction de sa politique.

Cas de GrDF : cette disposition sera mise en œuvre dès que les adaptations SI nécessaires auront été réalisées (date prévue = courant 2010).

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).

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 ».

Dans le cas particulier mentionné à l'étape n°1, le fournisseur indique une date « demandée » en ajoutant en commentaire un index auto-relevé, la date de cet auto-relevé et les coordonnées d'un contact permettant au GRD de s'assurer de la mise en sécurité de l'installation.

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 ou programmée et dans le respect du catalogue des prestations. Dans le cas d'une « date demandée », il téléphone au client ou au contact indiqué par ce dernier pour convenir d'un rendez-vous ; en cas d'impossibilité (client ou contact injoignable,...), il détermine unilatéralement la date d'intervention. En cas de refus d'un Client de fixer un rendez-vous, justifié par le fait qu'il déclare ne pas avoir demandé sa résiliation, le GRD annule la demande.

Lors de l'intervention, le GRD assure la mise hors service de l'installation sauf, le cas échéant, pour des locaux à usage résidentiel uniquement, où le GRD apprécie la faisabilité technique de laisser le Point de Livraison en « Energie Immédiate Gaz ». Dans le cas où le client s'oppose à la mise hors service, le GRD, s'il le juge possible, engage la procédure « client consommant sans fournisseur » : il maintient l'alimentation en informant le client qu'il doit contractualiser avec un fournisseur sous 48 h ouvrées et qu'au-delà de ce délai, l'alimentation sera coupée.

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) :

- dans le cas particulier mentionné à l'étape n°1, le GRD détache le PCE en utilisant l'index auto-relevé communiqué au moment de la demande, après en avoir contrôlé la vraisemblance ; dans le cas où il ne peut pas procéder à la mise en sécurité du fait de l'impossibilité d'accéder à l'installation (doute sur le robinet à manœuvrer), il facture des frais d'absence au rendez-vous ;

- dans les autres cas, le GRD facture au fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et, selon la politique définie par le GRD, organise une nouvelle programmation du rendez-vous à une date concertée avec le client.
 - en cas d'impossibilité de convenir d'un rendez-vous (pas de téléphone client, client injoignable ...), 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,
 - en cas d'absence du client au 2^{ème} rendez-vous convenu, le GRD facture au fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et procède à la mise hors service avec un index calculé.

Dans le cas où le local a été laissé en « Energie Immédiate Gaz », l'alimentation du 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 local 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 DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	10. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
1. client absent à la mise hors service et compteur non accessible	- Pour les clients résidentiels : estimation de l'index en cas de client absent avec compteur inaccessible, si impossibilité de reprogrammer le rendez-vous.
2. Client parti au moment de la demande	- Recueillir un contact permettant d'accéder à l'installation et, si impossibilité d'accéder, utilisation d'un index auto-relevé.

11. CONFIDENTIALITE

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

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.