

GTG 2007 – GT1	PROCEDURE DE TRANSMISSION D'UN INDEX AUTO-RELEVÉ POUR LES CLIENTS EN RELEVÉ SEMESTRIEL EN CAS D'ABSENCE AU RELEVÉ CYCLIQUE	Page : 1/5
Version V2 du 3 juillet 2009		

A - OBJET

Cette procédure décrit les étapes à suivre pour la transmission de l'index compteur auto-relevé par le client final, au GRD via le fournisseur, dans le cas de l'absence du client lors du relevé cyclique.

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Rappel du fonctionnement nominal : si le client est absent au relevé, le releveur dépose dans la boîte aux lettres du client un document qui lui précise les modalités de transmission de l'index compteur au GRD (carte T, serveur vocal, etc.).

Cette procédure décrit 2 situations :

- cas *a priori* exceptionnel où le client, malgré les indications données par le GRD, s'adresse directement à son fournisseur pour lui communiquer l'index auto-relevé,
- cas où le client ne communique dans un premier temps aucun index auto-relevé mais réagit auprès de son fournisseur lors de la réception de sa facture établie sur un index estimé ; chaque GRD choisira de proposer ou non cette option dans des conditions définies dans son catalogue des prestations.

Cette procédure s'applique à l'ensemble des clients en relevé semestriel (professionnels et particuliers).

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
V1 : POWEO V2 : GrDF	Membres du GT1	GTG2007

D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	15/05/2006	Création de la procédure
V2	03/07/2009	Ajout de la possibilité de communiquer a posteriori un index auto-relevé pour rectifier un index estimé

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
Conditions Standard de Livraison (CSL)
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 final : 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 a, soit 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 Direct.

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).

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.

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 de 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.

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.

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 en relevé semestriel, en conditions standard de livraison, raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel.</p> <p>Le dispositif de transmission d'index auto-relevés s'appuie principalement sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'information est transmise par le client auprès de son fournisseur - le fournisseur retransmet l'index au GRD de façon unitaire 	
2. ELEMENTS D'ENTREE	3. ELEMENTS DE SORTIE
<p>Client final :</p> <ul style="list-style-type: none"> - est sollicité par un avis déposé par le releveur du GRD pour communiquer un index auto-relevé, - ou bien, conteste un index estimé lors de la réception de sa facture. <p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - a communication d'un index auto-relevé par son client (valeur recueillie par téléphone, par courrier, par internet, etc.), - ou bien, reçoit une contestation par son client d'un index estimé avec communication d'un index auto relevé à l'appui de la contestation. <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - laisse au client une carte auto-relevé en cas d'inaccessibilité au compteur lors d'un relevé cyclique - ou bien, détermine une consommation avec un index estimé. 	<p>Client final :</p> <ul style="list-style-type: none"> - est facturé sur un index auto-relevé <p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - facture son client sur un index auto-relevé <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - détermine la consommation du client sur la base d'un index auto-relevé
4. EXIGENCES EXPLICITES DU CLIENT	5. EXIGENCES IMPLICITES DU CLIENT
<p>Client final :</p> <p>Avoir l'assurance que la valeur qu'il transmet (au fournisseur) sera bien prise en compte.</p>	<p>Client final :</p> <p>Respect des conditions contractuelles par le fournisseur et le GRD (contrat de fourniture, conditions de livraison)</p>
6. EXIGENCES REGLEMENTAIRES	7. EXIGENCES DES ORGANISMES
<ul style="list-style-type: none"> - Lois du 3 janvier 2003, du 9 août 2004 et du 7 décembre 2006 - Respect des conditions contractuelles (CAD, CLS /, catalogue des prestations) - Respect de la confidentialité des données (CNIL) - Respect du décret n°2004-183 du 18 février 2004 sur les ICS 	<p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la procédure - prise en compte de l'index transmis au GRD si celui-ci est vraisemblable - contrôle de la vraisemblance de l'index fourni par le client <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la procédure - vraisemblance de la valeur de l'index fourni <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... rémissent 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

Situation 1 : le client communique directement un index auto-relevé à son fournisseur

Étape n°1 : Le client transmet l'index à son fournisseur

- **Option 1** : Le fournisseur indique à son client le numéro du serveur vocal interactif du GRD pour qu'il transmette son index (hors champs de la procédure)
- **Option 2** : Le fournisseur prend en compte l'index de son client et le communique au serveur vocal interactif du GRD
Les informations à communiquer sont :
 - Le numéro de PCE,
 - La valeur de l'index auto-relevé
 - La date de l'auto-relevé

L'index doit être transmis au GRD dans un délai de + ou - 14 jours par rapport à la Date Théorique de Relevé pour être pris en compte. Dans le cas contraire, le GRD procédera à une estimation de la consommation du client.

La demande de prise en compte des index est effectuée de façon unitaire.

Étape n° 2 : Le GRD prend en compte l'index

Le GRD effectue un contrôle de vraisemblance de l'index transmis dans la plage de facturation :

- **Cas n° 1** : l'index est vraisemblable
Le GRD enregistre l'index et met à la disposition du fournisseur le flux de relevé correspondant.
- **Cas n° 2** : l'index est en dehors de la plage de vraisemblance
L'index auto-relevé est rejeté et le GRD procède alors à une estimation de la consommation du client.

Cette opération ne modifie pas la planification des relevés cycliques

Situation 2 : le client conteste un index estimé auprès de son fournisseur lors de la réception de sa facture et lui communique un index auto-relevé à l'appui de sa contestation

NB : en fonction de ses spécificités, chaque GRD choisit de proposer ou non cette option ; s'il la propose, il en précise les conditions dans son catalogue des prestations.

Étape n°1 : Le client conteste l'index estimé auprès de son fournisseur

Étape n°2 : Le fournisseur communique l'index auto-relevé au GRD

L'index doit être transmis par le canal défini par le GRD dans le délai indiqué dans le catalogue des prestations pour être pris en compte. Dans le cas contraire, le GRD ne procédera à aucune correction.

La demande de prise en compte des index est effectuée de façon unitaire.

Étape n° 3 : Le GRD prend en compte l'index

Le GRD effectue un contrôle de vraisemblance de l'index transmis dans le délai de contestation :

- **Cas n° 1** : l'index est vraisemblable
Le GRD valide l'index et émet un flux de relevé correctif vers le fournisseur selon le canal défini par le GRD.
- **Cas n° 2** : l'index est en dehors de la plage de vraisemblance
L'index auto-relevé est rejeté et le GRD ne procède à aucune correction. L'index estimé est conservé.

9. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROU- LEMENT DE LA PROCEDURE	10. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
- Index erroné communiqué par le client	- Contrôle de vraisemblance par le GRD.

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 prioritaires résolus par accord amiable entre les parties ; à défaut, ils seront résolus 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.