

GTG 2007 – GT1	PROCEDURE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (applicable aux clients professionnels et particuliers)	Page : 1/10
Version V4 du 1 ^{er} avril 2009		

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. S'il ne l'est pas, se reporter à la procédure d'enregistrement d'un nouveau fournisseur auprès du GRD.

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	GTG2007

D - REVISIONS

Version	Date	Nature des modifications
V1	20/04/2006	<ul style="list-style-type: none"> Définition des dispositifs de changement de fournisseur pour la clientèle particulier éligible au 1^{er} juillet 2007. 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.
V2	19/01/2007	<ul style="list-style-type: none"> Intégration des dispositions de la loi du 7 décembre 2006 pour les clients résidentiels (cf. § 8, étape 1.)
V3	28/01/2008	<ul style="list-style-type: none"> Intégration des dispositions de l'article 3 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée par la loi du 7 décembre 2006) pour les professionnels au tarif réglementé (cf. § 8, étape 1)
V4		<ul style="list-style-type: none"> Description du processus de rétablissement de la situation suite à un index de changement surestimé

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
Attestation de changement de fournisseur
Procédure annexe à la procédure changement de Fournisseur : cas de plusieurs Fournisseurs
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 la 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).

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 CAD 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 permet la commercialisation et la vente de gaz à des Clients par le biais de contrat(s) de Fourniture.

- **Ancien fournisseur** : fournisseur titulaire du CAD auquel le Point de Livraison est rattaché jusqu'à la date effective du changement.
- **Nouveau fournisseur** : fournisseur titulaire du CAD auquel le Point de Livraison est rattaché à partir de la date effective du changement.

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 d'Interface Transport-Distribution (PITD) : point, défini aux conditions particulières du CAD, depuis lequel le GRD achemine le gaz en exécution du CAD. Il s'agit sauf mention expresse contraire, de la bride aval du poste de livraison entre le réseau de transport et le Réseau de Distribution. Quand le réseau de Distribution est maillé, la notion de PITD doit se comprendre comme l'ensemble des postes du réseau de transport qui alimente ce réseau maillé.

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 Utilisateur Final 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 raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel.</p> <p>Le dispositif de changement de fournisseur 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 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. ELEMENTS D'ENTREE	3. ELEMENTS DE SORTIE
<p>Client (ou son représentant) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - résilie son contrat de fourniture - conclut un contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur et éventuellement un CLD avec le GRD <p>Nouveau fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - informe le client des modalités d'application des CSL ou du CLD - remet et fait accepter les CSL si le client ne signe pas de CLD avec le GRD - conclut un contrat de fourniture avec le client - formule une demande unitaire ou en masse <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - signe éventuellement un CLD avec le client <p><u>élément d'entrée intermédiaire</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - rejet du GRD - annulation de la demande par le demandeur - réclamation pour changement involontaire de fournisseur 	<p>Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - est rattaché à son nouveau fournisseur à la date choisie - CLD signé le cas échéant <p>Fournisseur (Ancien et Nouveau) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - point détaché / rattaché au CAD à la date demandée ou à la date d'intervention (si relevé spécial) - nomination des quantités par le nouveau fournisseur - prestation réglée conformément au catalogue des prestations gaz <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - allocation des quantités au nouveau fournisseur - CLD signé, le cas échéant - prestation facturée conformément au catalogue des prestations gaz- - publication du changement dans les annexes contractuelles des CAD des fournisseurs
4. EXIGENCES EXPLICITES DU CLIENT	5. EXIGENCES IMPLICITES DU CLIENT
<p>Un changement de fournisseur à la date qu'il a choisie, dans le respect de la loi et de ses engagements contractuels</p>	<p>Un changement de fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sans coût supplémentaire - facile à mettre en œuvre, sans avoir à se soucier des contraintes de la présente procédure - avec respect du rendez-vous programmé et des engagements GRD
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, contrat de fourniture) - Respect de la confidentialité des données (CNIL) - Respect du décret sur les ICS 	<p>Fournisseur (Ancien et Nouveau) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la présente procédure (délai, modalités de changement de fournisseur...) <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la présente procédure (délai, modalités de changement de fournisseur..) <p>CRE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la présente procédure (délais, ...) - 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

Etape n°1 : le client choisit un nouveau fournisseur

- Le client conclut un contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur qu'il a choisi et signe une attestation de changement de fournisseur qui l'informe, s'il s'agit d'un client professionnel en offre de marché, de son obligation de résilier son contrat antérieur.
- La date d'effet de ce nouveau contrat doit être compatible avec le délai minimum de 21 jours calendaires correspondant à l'exécution de la procédure de changement de fournisseur et avec le délai de rétractation du client particulier en cas de démarchage à domicile et vente à distance.
- **Pour les clients particuliers et les clients professionnels au tarif réglementé :**
Le contrat du client avec son ancien fournisseur est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture.

Pour les clients professionnels en offre de marché :

Le client résilie son contrat de fourniture auprès de l'ancien fournisseur, dans le respect des dispositions contractuelles prévues au contrat.

- L'attestation de changement de fournisseur est conservée par le nouveau fournisseur.
- Le nouveau fournisseur définit avec son client le mode de détermination des index de départ pour son nouveau contrat de fourniture. Il peut choisir :

a) pour les clients particuliers

- un index relevé (le rendez-vous est à programmer par le fournisseur via le moyen électronique du GRD)
- un index calculé (pour un client à relevé semestriel) :
 - à partir d'un historique de consommation
 - à partir d'un index auto relevé par le client

b) pour les clients professionnels :

- un index relevé (le rendez-vous est à programmer par le fournisseur via le moyen électronique du GRD)
- un index télé-relevé (si l'installation du client le permet)
- un index calculé (uniquement pour les clients à relevé semestriel) :
 - à partir d'un historique de consommation
 - à partir d'un index auto relevé par le client

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

Pour formuler sa demande, le fournisseur choisit le CAD sur lequel il souhaite rattacher le PCE (dans le cas de plusieurs CAD actifs au même PITD) et s'appuie notamment sur les types d'informations suivantes (cf. liste détaillée des flux en annexe 1) :

- Informations sur le nouveau fournisseur
- Informations sur le point de livraison
- Informations sur le client
- Informations sur le changement de fournisseur
- Information sur le type de demande (unitaire ou en masse)

Le fournisseur lors de sa demande au GRD certifie disposer de l'attestation de changement de fournisseur signée par le client.

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 au minimum 21 jours à compter de la réception de la demande et au maximum dans un délai de 42 jours (fenêtre de prise de RdV), le cas échéant.

- **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 à minima de 21 jours.

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 relève quotidienne ou mensuelle).

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 relève quotidienne ou mensuelle).

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 à minima de 21 jours. 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 le contrôle 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.

Dans le cas où le délai entre la date de réception de la demande par le GRD et la date d'effet pour le changement de fournisseur est inférieur à 21 jours calendaires, celui-ci est porté par défaut à 21 jours calendaires (même principe pour une date demandée saisie sur le moyen électronique du GRD).

Les demandes non acceptées par 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.

Remarques : 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 différer 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, de la date prévue et la nature de l'index de départ du nouveau contrat (calculé, auto relevé, relevé ou télé relevé).

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, le nouveau fournisseur sera avisé de la non prise en compte de l'index et que le changement de fournisseur s'effectuera sur un index 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 relève quotidienne ou mensuelle, 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.

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 relève quotidienne ou mensuelle, 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.

9. 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 un relevé spécial demandé par le nouveau fournisseur et facturé alors dans les conditions du catalogue de prestation

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 particulier : dans le cas d'une erreur sur un index de changement de fournisseur collecté lors d'un relevé spécial demandé par le nouveau fournisseur, l'index contractuel de changement de fournisseur est rectifié pour les 2 fournisseurs.

10. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	11. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
1. Le client ne résilie pas le contrat auprès de son ancien fournisseur	- 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)

12. 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 s'il est mandaté par le client pour obtenir ces informations, dans le respect des dispositions définies dans les procédures d'accès aux données.

13. 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.

14. 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.

ANNEXE 1 : LISTE DES FLUX D'INFORMATIONS ENTRE FOURNISSEUR ET GRD

1 - Informations à fournir par le nouveau fournisseur au GRD

Donnée	Priorité	Commentaires
N° PCE ou PDL / PCE	Obligatoire	Pour tout type de site
Fréquence de relevé souhaitée	Facultatif (par défaut la fréquence de relevé existante sera proposée)	si modification de fréquence de relevé (nécessite un changement d'application de relève) alors une demande devra être faite en simultanée .
Données d'authentification de l'utilisateur	Obligatoire	
CAD	Obligatoire	
Nom du client ou raison sociale	Obligatoire	client professionnel uniquement
Statut d'usage du local	Obligatoire	particulier/ professionnel
Prestation choisie pour le type de demande	Obligatoire	avec relevé spécial si contrat résilié ou à la demande du fournisseur auto-relevé (modalités à instruire) énergie immédiate (modalités à instruire)
Index de l'auto-relevé + date d'auto relève	Obligatoire	si choix de l'auto relevé
Tarif souhaité	Obligatoire	
CJA	Obligatoire	T4 / TP uniquement
Dates demandée de MES	Obligatoire	date d'effet contractuelle = date programmée ou date demandée
Créneau horaire	Obligatoire si intervention	selon procédure en cas de RDV programmé
Nom du contact client	Obligatoire si intervention avec demande de RDV	
Téléphone fixe du contact client	Un des 2 téléphones est obligatoire si intervention avec demande de RDV	
Téléphone mobile du contact client		
Code d'accès immeuble	Facultatif	
Complément d'intervention	Facultatif	
Nom (à qui on envoie les courriers)	Facultatif	
Adresse courrier	Facultatif	
Mail courrier	Facultatif	
Assujetti TICGN + taux exonération	Obligatoire si client titulaire du contrat d'acheminement	
No. Aff. Fournisseur	Facultatif Code interne au fournisseur	
N° de tel du demandeur / fournisseur	Facultatif Donnée interne au fournisseur	
Commentaire	Facultatif	
SIRET	Facultatif	client professionnel uniquement
NAF	Facultatif	client professionnel uniquement
MIG	Facultatif	
Type de site	Facultatif	liste normée

2 - Données de retour du GRD vers le fournisseur

Donnée	Moment de retour	Commentaires
N° de PCE	Dans tous les flux	
Adresse du PCE	A la saisie du PCE	
N° de demande	Enregistrement de la demande	
Gaz coupé ou non	A la saisie du PCE pour les clients en relevé semestriel.	non géré pour JJ ou MM
Coupé depuis plus de 6 mois	A la saisie du PCE pour les clients en relevé semestriel.	non géré pour JJ ou MM (diag sécurité obligatoire pour les particuliers)
Danger Grave Immédiat (DGI)	A la saisie du PCE pour les clients en relevé semestriel.	non géré pour JJ ou MM
Index de démarrage	Dans le suivi de la demande date de réalisation +1. Et dans l'annexe du CAD	
Date de l'index de démarrage	Dans le suivi de la demande date de réalisation +1 sauf pour relève spéciale. Et dans l'annexe du CAD	
Date théorique de prochaine relève (DTR)	Flux spécifique en date de réalisation +1	
N° matricule du compteur	Dans tous flux de relève (y c. flux de relève d'ouverture)	
Tarif	Date de rattachement du PCE au CAD	
N° d'affaires du fournisseur	Tous flux de retour concernant la demande	
CAR / profil	Enregistrement de la demande ou dès confirmation du statut	s'il s'agit du futur fournisseur : celui qu'il vient de saisir
PITD	Enregistrement de la demande	
Fraude	A la saisie du PCE pour les clients en relevé semestriel	non géré pour JJ ou MM, la demande sera rejetée dès le début de la saisie avec motif