

| | | |
|------------|--|------------|
| GTG- GT1 | PROCEDURE DEPLACEMENT POUR IMPAYE | Page : 1/4 |
| Version V3 | | |

A - OBJET

Cette procédure décrit les modalités de déclenchement et de réalisation des interventions demandées aux GRD par un Fournisseur invoquant le non-respect par le client des obligations de paiement au titre de son contrat de fourniture gaz.

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à l'ensemble de la clientèle approvisionnée en gaz naturel (particuliers, professionnels). Elle concerne les points de livraison alimentés par un seul fournisseur.

En cas de manquement du client à son obligation de paiement au titre de son contrat de fourniture, le GRD intervient sur demande du fournisseur pour procéder à l'interruption de la fourniture sans que le client ne puisse s'y opposer ou, sur demande spécifique, pour encaisser les sommes indiquées pour surseoir à la coupure pour impayé.

La demande du fournisseur au GRD s'inscrit dans le respect de la loi, notamment le décret relatif aux procédures applicables en cas d'impayés des factures de gaz, et des relations contractuelles entre le fournisseur et le client.

Le GRD n'est pas tenu de vérifier le bien-fondé de la demande du fournisseur, ni de vérifier la situation du client (client bénéficiant d'un droit au maintien de la fourniture de gaz ou non).

La mise en œuvre de cette procédure s'appuie sur des stipulations contractuelles incluses dans le contrat d'acheminement distribution et le contrat de fourniture. La demande est traitée par le GRD dans un délai conforme au catalogue des prestations. Les conditions de livraison (CSL ou CLD) comportent la mention de la faculté de coupure en cas d'impayé.

C - TABLEAU DE VALIDATION

| Rédaction | Vérification | Approbation |
|-----------|----------------|-------------|
| GrDF | Membres du GT1 | GTG |

D - REVISIONS

| Version | Date | Nature de la modification |
|---------|------------|---|
| V1 | 15/05/2006 | Evolution de la procédure « coupure pour impayé » publiée sur le site du GTG le 5 janvier 2005 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. |
| V1.1 | 21/05/2007 | Prise en compte de la trêve hivernale des coupures pour les clients résidentiels |
| V1.2 | 06/02/2009 | Prise en compte du décret du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau |
| V1.3 | 16/04/2010 | Précisions apportées sur les motifs de non-coupure par le GRD |
| V2 | 06/07/2012 | Précisions apportées sur la prise de règlement |
| V3 | 11/12/2015 | Prise en compte de la modification de l'article 115-3 du code de l'action sociale et des familles et du décret du 27 février 2014 modifiant le décret du 13 août 2008, Précisions apportées sur l'information des clients lors de l'intervention. |

E - LISTE DE DIFFUSION

Accès public

F - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations du distributeur Gaz ouvertes aux clients et aux fournisseurs de gaz

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

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 approvisionnés en gaz naturel.

Le dispositif de déplacement pour impayé s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- à tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul,
- la demande peut donner lieu à une interruption de la fourniture ferme ou optionnelle, selon les options proposées par chaque GRD,
- la demande de déplacement peut être déposée unitairement par le fournisseur ou peut faire l'objet d'une demande en masse,
- le GRD ne procède pas à la coupure si le client prouve qu'il se trouve dans une situation qui lui ouvre le droit au maintien de la fourniture de gaz selon le décret du 13 août 2008 modifié, relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures de gaz,
- les frais associés à la demande sont facturés au fournisseur conformément au catalogue de prestations.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie
- Article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles modifié par la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes,
- Décret n° 2014-274 du 27 février 2014 modifiant le décret du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau
- 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
- Application des lois et décrets en vigueur pour les clients démunis

3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Chaque GRD définit dans son catalogue la nature des prestations qu'il propose : soit uniquement un déplacement avec interruption de fourniture ferme, soit la possibilité de choisir aussi un déplacement avec interruption de fourniture optionnelle (la coupure sera alors subordonnée à la remise ou non d'un règlement par le client à l'agent du GRD).

Si le GRD propose l'interruption de fourniture optionnelle, il précise dans son catalogue des prestations les modalités de récupération du règlement.

Cas de GrDF :

GrDF propose l'interruption de fourniture optionnelle pour les clients à relevé semestriel. A la date de publication de la procédure, seuls les chèques rédigés à l'ordre du fournisseur et les Titres Interbancaires de Paiement (TIP) sont acceptés, à l'exclusion de tout autre moyen de paiement (notamment espèces)¹. La transmission des chèques reçus et des TIP se fait à une adresse communiquée par le Fournisseur.

Etape n°1 : le fournisseur demande au GRD un déplacement pour impayé

- **Le fournisseur s'est assuré au préalable que le point de livraison n'est pas soumis à une obligation de maintien de fourniture** et a fait précéder sa demande de coupure des démarches prévues dans le contrat de fourniture le liant au client.
- Le fournisseur formule une demande unitaire ou en masse par le moyen électronique du GRD, avec un délai de réalisation compatible avec les stipulations du catalogue des prestations.
- Le fournisseur peut choisir un déplacement avec interruption de fourniture ferme ou optionnelle si cette option est offerte par le GRD dans son catalogue des prestations. Dans le cas d'une interruption optionnelle, il précise le montant minimum du règlement à remettre à l'agent du GRD par le client pour éviter la coupure.
- Le fournisseur indique les coordonnées téléphoniques du client (fixe ou portable) et toutes les informations utiles pour l'accès à l'installation (code d'accès d'immeuble, par exemple)

Etape n°2 : le GRD organise le déplacement pour impayé

- Le GRD organise le déplacement de manière à ce qu'il soit réalisé dans le délai annoncé dans le catalogue des

¹ Des modalités permettant le règlement du fournisseur par carte bancaire au moment de l'intervention peuvent être étudiées avec les fournisseurs en exprimant le besoin.

prestations. L'information concernant ce déplacement est mise à disposition du Fournisseur par le moyen électronique du GRD.

- Le fournisseur peut demander l'annulation du déplacement pour impayé par le moyen électronique du GRD :
 - La demande d'annulation doit intervenir au plus tard 2 jours ouvrés avant la date d'intervention programmée.
 - Entre J-2 et J-1 (avant 15h), le fournisseur pourra encore annuler sa demande de déplacement pour impayé par le moyen électronique du GRD, en l'accompagnant d'un appel téléphonique sur la ligne acheminement.
 - Passé ce délai, l'annulation ne pourra pas être garantie si l'intervention est déjà programmée. Dans ce cas, le fournisseur en informera le client et demandera le rétablissement de la fourniture si celle-ci a été coupée.

Les coûts d'annulation sont précisés dans les catalogues des prestations.

Etape n°3 : le GRD réalise l'intervention

Cas n°1 : demande d'interruption ferme

L'agent du GRD coupe l'alimentation² et plombe le robinet. L'agent du GRD informe les clients, qu'ils soient présents ou non lors de l'intervention, des raisons de la coupure et des conditions de rétablissement³.

- Dans les cas où le GRD serait confronté à un cas de force majeure, il lui incombe de déployer tous ses efforts pour réaliser la coupure.

Il informe alors le fournisseur de l'impossibilité rencontrée de réaliser son intervention. Il met en œuvre, en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable et en accord avec le fournisseur, toutes procédures, y compris judiciaires, aux fins de pouvoir réaliser l'interruption. Les frais engendrés par la mise en œuvre de ces moyens sont à la charge du fournisseur.

Les modalités de gestion de ces difficultés font l'objet de dispositions dans les contrats d'acheminement sur le réseau de distribution et de fourniture. Le GRD ne peut être tenu pour responsable de l'impossibilité d'intervenir dans les conditions visées ci-avant, en raison d'impératifs de sécurité, de difficultés techniques telles que l'impossibilité d'accéder aux organes de coupure ou d'entraves telles que menaces, résistance ou obstruction du client ou d'un tiers.

- Le GRD n'a pas à rechercher si le client se trouve dans une situation qui lui ouvre le droit au maintien de la fourniture de gaz. Cependant, il ne procède pas à l'interruption de l'alimentation si le client lui apporte la preuve qu'il se trouve dans une des situations suivantes :
 - client résidentiel qui bénéficie d'une notification d'aide en cours accordée par le FSL (Fonds Solidarité Logement) pour le logement concerné ;
 - client résidentiel qui démontre avoir déposé au FSL depuis moins de 2 mois une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz ;
 - client résidentiel qui présente une notification de recevabilité d'un dossier de surendettement daté de moins de 3 mois pour la dette concernée (ce dernier élément pouvant être confirmé via la hotline⁴ du fournisseur si celle-ci a été mise en place).
- Le GRD ne procède pas non plus à l'interruption de l'alimentation si le client lui apporte la preuve du règlement de sa dette au fournisseur (relevé de compte, numéro de chèque et relevé de compte, preuve de reçu de paiement au fournisseur, mandat).

Cas n°2 : demande d'interruption optionnelle

Si le client est présent, l'agent du GRD lui demande la remise d'un règlement du montant fixé par le fournisseur.

- Si le client accepte, le GRD récupère l'intégralité du règlement demandé par le fournisseur en vérifiant :
 - le montant, l'ordre, la date et la signature portés sur le chèque et le transmet à une adresse communiquée par le fournisseur dans un délai maximum de 4 jours ;
 - la signature portée sur le TIP, accompagné d'un RIB dans le cas où les coordonnées bancaires seraient manquantes, et le transmet à une adresse communiquée par le fournisseur dans un délai maximum de 4 jours.

² Selon les pratiques des GRD, ceux-ci peuvent procéder à une dépose du compteur.

³ Le support durable de ces informations est au choix du GRD

⁴ L'objet d'une hotline fournisseur est de permettre à l'agent d'intervention du GRD, dans les cas où il se rend compte sur place que la prestation pour laquelle il s'est déplacé semble ne pas correspondre à la situation du client, de suspendre son action et de faire vérifier auprès du fournisseur la pertinence de la demande.

Procédure déplacement pour impayé

- Si le client n'accepte pas de remettre le règlement intégral demandé par le fournisseur, l'agent du distributeur procède à la coupure de l'alimentation comme dans le cas n°1 dans les mêmes conditions et sous les mêmes réserves. Il fait de même si le client est absent.

Le GRD met à disposition du fournisseur, par voie électronique, l'information sur la date à laquelle a été réalisée l'interruption de fourniture ou sur la récupération du paiement.

Étape n°4 : le GRD rétablit la fourniture à la demande du fournisseur (cas où elle a été interrompue)

Le GRD organise le rétablissement de la fourniture, à la demande du fournisseur (demande formulée par moyen électronique), dans le respect du délai qui figure dans le catalogue des prestations (au maximum J+2 jours ouvrés après la réception de la demande par le GRD). La présence du client ou de son représentant est obligatoire.

| 4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROU- LEMENT DE LA PROCEDURE | 5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Traitement tardif de la demande (déplacement pour impayé ou rétablissement)• Paiement égaré• Intervention non conforme à la demande (ex : chèque récupéré alors que demande de suspension de fourniture non optionnelle, non prise en compte de la demande d'annulation de l'intervention, erreur d'identification du client)• Attitude inadaptée face à client agressif ou animal menaçant• Réception par le GRD de demandes simultanées (demande de mise en service) pour le même point de livraison• Paiement partiel de la facture accepté par erreur par l'agent du GRD avec un montant inférieur au seuil demandé, dans le cas d'un déplacement pour impayé (service optionnel) | <ul style="list-style-type: none">• Le GRD supportera les conséquences d'un non-respect de ses engagements vis-à-vis du fournisseur conformément aux engagements contractuels• Le GRD est responsable des paiements qu'il adresse au fournisseur à l'adresse indiquée par ce dernier• Le GRD supportera les conséquences d'un non-respect de ses engagements vis-à-vis du fournisseur conformément aux engagements contractuels. Le GRD mettra tout en œuvre pour rétablir le client malencontreusement coupé et/ou effectuer l'intervention demandée.• Sensibilisation aux techniques relationnelles et prise en compte du risque agression• Une demande de déplacement pour impayé n'est pas bloquante pour une demande de Changement de fournisseur ou de mise en service.• Le GRD informe le fournisseur de ce paiement partiel (contact téléphonique) |

6. CONFIDENTIALITE

Le GRD n'est pas habilité à communiquer des informations sur la situation de non-paiement d'un client final à un fournisseur non-détenteur d'un contrat de fourniture avec ce client final.

7. 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 en référence aux dispositions spécifiques des contrats applicables.

8. 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.