

GTG 2007 – GT1	PROCEDURE DEPLACEMENT POUR IMPAYE	Page : 1/6
Version V1.3 du 16 avril 2010		

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 aux clients approvisionnés en gaz naturel, rattachés à un CAD du fournisseur. Elle décrit le cas des 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.

Les conditions de livraison (CSL ou CLD) comportent la mention de cette faculté de coupure en cas d'impayé.

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 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.

Cette demande est traitée par le GRD dans un délai conforme à ses propres engagements contractuels. 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).

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GrDF	Membres du GT1	GTG 2007

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

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 - 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 le calibre du compteur est inférieur à 100m³/heure 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 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 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

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 programmée en ligne par le fournisseur ou peut faire l'objet d'une demande en masse,
- les frais associés à la demande sont facturés au fournisseur conformément au catalogue de prestations.

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 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures de gaz.

2. ELEMENTS D'ENTREE	3. ELEMENTS DE SORTIE
<p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - formule une demande unitaire ou en masse par moyen électronique - autorise ou non la récupération d'un paiement auprès du client - conditionne ou pas la non-exécution de la coupure à la remise par le client d'un règlement dont le montant est supérieur à un seuil minimum qu'il définit <p><u>élément d'entrée intermédiaire</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - annulation de la demande par le fournisseur 	<p>Client final :</p> <ul style="list-style-type: none"> - paiement de la créance - alimentation rétablie (si interruption d'énergie) <p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prestation réglée au GRD conformément au catalogue des prestations gaz <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - compte rendu d'intervention ou de non-intervention - prestation facturée au fournisseur conformément au catalogue des prestations gaz - chèque remis éventuellement par le client transmis à l'adresse indiquée par le fournisseur
4. EXIGENCES EXPLICITES DES CLIENTS	5. EXIGENCES IMPLICITES DES CLIENTS
<ul style="list-style-type: none"> - Pas de coupure à tort 	
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 - Article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles - 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 	<p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la présente procédure : délai, retour sur les interventions réalisées, compte rendu motivé en cas d'interventions non réalisées, date de rendez-vous conforme au souhait en cas de rétablissement de fourniture, ... - recouvrement de la créance - pas de coupure à tort <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 (délai,...) - respect du « code de bonne conduite »¹ par le GRD (respect des principes de neutralité et de non-discrimination)

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

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. Seuls les chèques rédigés à l'ordre du fournisseur sont acceptés, à l'exclusion de tout autre moyen de paiement (notamment espèces). La transmission des chèques reçus se fait de façon quotidienne 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.

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 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, au plus tard 48h heures 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, la demande d'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. Le coût de l'intervention reste dû par le fournisseur.

Etape n°3 : le GRD réalise l'intervention

Cas n°1 : demande d'interruption ferme

L'agent du GRD coupe l'alimentation et plombe le robinet.

- 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,

- entre le 1er novembre et le 15 mars, client résidentiel qui présente une attestation prouvant le bénéfice d'une aide du FSL au cours des 12 derniers mois,
- client résidentiel qui présente une notification de recevabilité d'un dossier de surendettement pour la dette concernée (ce dernier élément pouvant être confirmé via la hotline² 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 et le lui transmet.
- 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, sauf consigne contraire exprimée par le fournisseur lors de sa demande.
- 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.

Etape 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 48 heures après la réception de la demande par le GRD). La présence du client ou de son représentant est obligatoire.

9. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROU- LEMENT DE LA PROCEDURE	10. 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 	<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)

² 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.

(service optionnel)	
---------------------	--

11. 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.

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 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.