

GTG 2007 – GT1	PROCEDURE SYNCHRONISATION DES RENDEZ-VOUS GAZ ET ELECTRICITE	Page : 1/5
V1 du octobre 2006		

A- OBJET

Cette procédure décrit les différentes étapes qui permettent de rechercher la synchronisation de plusieurs rendez-vous pris pour un même local, alimenté en gaz et en électricité :

- Lorsque ces rendez-vous concernent simultanément les deux énergies ;
- Que ces rendez-vous soient pris par un fournisseur dans le cas d'une offre duale ou deux fournisseurs distincts.

Le cas de la synchronisation de deux rendez-vous relatifs à un même local, mais portant sur une seule énergie (*le gaz dans cadre des travaux du GTG*) est hors du champs de cette procédure.

B- CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à l'ensemble de la clientèle **en relevé semestriel** approvisionnée en gaz naturel (particuliers, professionnels) , et en électricité, lorsque les 2 gestionnaires de réseau utilisent **des moyens d'intervention communs**.

C- DATE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à compter du 1^{er} juillet 2007.

D- TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRD Gaz de France	Membres du GT1	GTG 2007

E- REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	04/10/2006	Création de la procédure

F- LISTE DE DIFFUSION

Accès public	
--------------	--

G- DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations du GRD
Conditions Standard de Livraison (CSL)
Contrat d'acheminement sur le réseau de distribution de gaz naturel (CAD)

Lieu de conservation de l'original : CRE

H- TERMINOLOGIE ET DEFINITIONS

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

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.

I- DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

1. CHAMP DE LA PROCEDURE

Cette procédure les décrit les différentes étapes qui permettent de rechercher la synchronisation de plusieurs rendez-vous pris pour un même local, alimenté en gaz et en électricité par deux gestionnaires de réseau utilisant des moyens d'intervention communs, cette demande pouvant être formulée par un seul fournisseur dans le cas d'une offre duale ou deux fournisseurs distincts.

Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des clients **en relevé semestriel** raccordés, au 1^{er} juillet 2007, à un réseau de distribution de :

- gaz naturel ;
- d'électricité.

2. ELEMENTS D'ENTREE

Fournisseur(s) :

- Souhaite(nt) prendre de façon synchronisée, des rendez-vous, pour un local alimenté en gaz et en électricité.

GRD :

- Met à disposition du gestionnaire de l'autre énergie l'information qu'un rendez-vous est pris sur un local
- Détecte les rendez-vous en cours pour l'autre énergie sur un même local.

3. ELEMENTS DE SORTIE

Client final :

- Dispose de l'information sur les dates et les plages de rendez-vous, par son (ses) fournisseur(s)

Fournisseur(s):

- Information par le GRD de la bonne prise en compte de ses (leurs) demande(s)

GRD :

- Réalisation de l'intervention et information du(es) fournisseur(s)

4. EXIGENCES EXPLICITES DU CLIENT

5. EXIGENCES IMPLICITES DU CLIENT

- Ne pas être dérangé plusieurs fois.

6. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Lois du 3 janvier 2003 et du xx mm 2007
- Respect des conditions contractuelles (CAD, CSL, catalogue des prestations)
- Respect de la confidentialité des données (CNIL)
- Respect du décret sur les ICS

7. EXIGENCES DES ORGANISMES

Fournisseur :

- Respect de la présente procédure

GRD :

- Optimisation des rendez-vous
- respect de la présente procédure

CRE :

- Respect de la présente procédure
- 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... 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

Note : que le client soit chez un même fournisseur pour ses deux énergies, ou chez deux fournisseurs différents, les modalités de recherche de synchronisation des rendez-vous sont identiques.

Etape n°1 : Le client demande à son fournisseur une intervention dans une énergie (A).

Le client transmet au fournisseur la nature de ses demandes d'intervention, ainsi que la date souhaitée.

Le fournisseur examine la demande du client. Il informe le client des conditions de réalisation de l'intervention en se basant sur le catalogue de prestations du GRD.

Etape n°2 : Le fournisseur demande pour le compte de son client un rendez-vous d'intervention technique dans l'énergie (A)

Le fournisseur formule sa demande, de façon unitaire, via le moyen électronique du GRD en charge de l'énergie (A).

Dans le cas du gaz, il s'appuie sur les informations suivantes :

- N° d'identification du PCE,
- Nom du client
- Adresse et code postal de la commune
- Type d'intervention demandée
- Informations sur le contact intervention : nom, téléphone, e-mail.

Seul dans le cas où le fournisseur serait dans l'impossibilité de réserver un rendez-vous (ex : tableau de rendez-vous complet...), le fournisseur indique une date « demandée ».

Le GRD enregistre la demande d'intervention si elle est valide.

Etape n°3 : Le GRD consulte les rendez-vous en attente de réalisation sur ce local, dans l'énergie (B).

Le GRD consulte le(s) rendez-vous en attente, dans l'autre énergie (B), dans le même local.

Le GRD affiche au fournisseur les rendez-vous relatifs à l'énergie (A) potentiellement synchronisables avec le(s) rendez-vous déjà pris dans l'énergie (B). **Le fournisseur de l'énergie « A » n'a pas connaissance de la nature de(s) intervention(s) demandée(s) dans l'énergie (B).**

Etape n°4 : Le fournisseur conclut un rendez-vous avec son client, pour l'autre énergie (B).

• **Des rendez-vous sont en cours sur le local :**

- Si le fournisseur de l'énergie (A) est intéressé par la proposition de synchronisation, le GRD vérifie qu'il est effectivement possible d'ajouter une 2^{ème} intervention au même moment et conclut le rendez-vous.
- Si la synchronisation s'avère impossible, le fournisseur de l'énergie (A) fixe un rendez-vous en fonction des possibilités offertes et l'intervention ne sera pas réalisée au même moment pour les 2 énergies.

• **Aucun rendez-vous en cours sur le local**

En fonction des possibilités de rendez-vous (date et créneaux horaires), le fournisseur d'énergie (A) convient avec son client de la date d'intervention souhaitée.

Le GRD enregistre la demande d'intervention et notifie le numéro de demande au fournisseur d'énergie (A).

Etape n°5 : Le fournisseur, d'une des énergies, annule ou modifie le ou les rendez-vous synchronisé(s) dans l'énergie concernée.

- Dans le cas de l'annulation d'un rendez-vous (A). La programmation du second rendez-vous (B) est maintenue.
- Dans le cas de la modification de la date d'intervention d'un rendez-vous (A). La programmation du second rendez-vous (B) est maintenue. Le GRD enregistre la demande d'intervention (A) si elle est valide. Retour à l'étape 3.

Etape n°6 : le GRD réalise l'intervention et informe le fournisseur.

Rappel de la procédure : « demande d'intervention technique à l'initiative du client » :

« Le GRD organise l'intervention pour qu'elle soit réalisée le jour convenu avec le client.

Si l'intervention n'a pu être réalisée du fait du client (ex : absence du client), le GRD facture au Fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et gère une nouvelle programmation du rendez-vous.

En cas d'impossibilité (pas de téléphone client, client injoignable, refus client...), ou si l'intervention ne peut être faite une nouvelle fois du fait du client (absence...), la demande d'intervention est clôturée par le GRD et des frais sont à nouveau facturés.

Si l'intervention n'a pu être réalisée du fait du GRD, le GRD gère une nouvelle programmation de rendez-vous sans frais.

Le fournisseur pourra consulter l'état de l'intervention par le moyen électronique du GRD ».

9. RISQUES ou INCIDENTS dans le déroulement de la procédure	10. MOYENS ASSOCIES pour la maîtrise du RISQUE ou de l'INCIDENT

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, les protagonistes peuvent saisir la CRE ou les juridictions compétentes

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.