

PROCEDURE DE MISE EN SERVICE D'UNE INSTALLATION NOUVELLE

I - OBJET DE LA PROCEDURE

Cette procédure décrit dans le cas d'une installation nouvelle, les différentes étapes depuis la conclusion du contrat de fourniture entre le client final et le fournisseur jusqu'à la prise en compte effective par le gestionnaire de réseau de ce fournisseur comme approvisionnant en gaz le client final.

Elle indique les opérations à la charge de chacun des acteurs.

II - LIMITES DE LA PROCEDURE.

La présente procédure concerne les clients dont le local n'est pas initialement raccordé au réseau.

Elle suppose réalisé en parallèle le raccordement du local au réseau de distribution (se reporter à la procédure de raccordement gaz).

NB : la procédure de raccordement inclut, le cas échéant, la conclusion d'un contrat de conditions de livraison.

Elle suppose que le fournisseur choisi par le client soit titulaire d'un contrat d'acheminement avec le GRD. S'il ne l'est pas, se reporter à la procédure d'enregistrement d'un nouveau fournisseur auprès du GRD.

III - ACTEURS CONCERNES.

- Le client final ;
- Son futur fournisseur ;
- Le gestionnaire de réseau de distribution auquel le client est raccordé (GRD) ;
- Le gestionnaire du réseau de transport (GRT) qui alimente le réseau de distribution auquel le client est raccordé.

IV - OBJECTIF

Le client doit être mis en service à la date qu'il a choisie, dans le respect de la loi, de ses engagements contractuels et des contraintes de la présente procédure et de celles du processus raccordement gaz.

V - DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Etape n°1 : le client signe un contrat de fourniture

Le client signe un contrat de fourniture avec le fournisseur qu'il a choisi. La date d'effet de ce contrat doit être compatible avec un délai minimum de 7 jours calendaires commençant à la prise en compte de la demande de rattachement adressé par le nouveau fournisseur au GRD.

Le fournisseur vérifie si l'alimentation du client est compatible avec les conditions de son contrat d'acheminement transport et s'il y a lieu se rapproche du GRT pour examiner l'adaptation de ce contrat d'acheminement.

Parallèlement, le client signe avec le fournisseur une attestation de fourniture dans laquelle :

- il indique la date demandée de mise en service (la date d'effet du rattachement au contrat d'acheminement sera la date effective de mise en service) ;
- il fournit les informations nécessaires au GRD pour initialiser la procédure ;
- il accepte les conditions standard de livraison, s'il n'a pas conclu un contrat de conditions de livraison dans le cadre de la procédure de raccordement.

L'attestation est conservée par le fournisseur avec le contrat du client pour servir de preuve en cas de différend.

Etape n°2 : le fournisseur demande au GRD le rattachement à son contrat

IMPORTANT : cette démarche est distincte de celle faite par le client ou son mandataire visant à demander le raccordement du local au réseau de distribution (Cf. processus de raccordement gaz).

Le nouveau fournisseur transmet au GRD par un moyen électronique sa demande d'être enregistré comme fournisseur à partir de la date de mise en service en s'appuyant sur les informations contenues dans l'attestation :

- Contrat d'acheminement concerné
- N° d'identification du point de livraison
- Nom du client
- Code SIRET
- Adresse du point de livraison
- Nom de la commune
- Code postal de la commune
- Interlocuteur du client (nom, téléphone, e-mail)
- Date de mise en service demandée
- Code APE
- Capacité journalière souscrite (dans le cas d'un tarif à souscription)
- Usage (process prépondérant, chauffage prépondérant ou mixte)
- Catégorie (tertiaire, industriel)
- Consommation annuelle estimée
- Interlocuteur du fournisseur (nom, téléphone, e-mail)

Le délai entre la date de réception par le GRD d'une demande valide et la mise en service est au minimum de 7 jours calendaires.

Rejet de la demande de rattachement par le GRD.

Le GRD rejette la demande de rattachement si celle-ci n'est pas valide, c'est à dire dans les cas suivants :

- les renseignements fournis sont incohérents ou insuffisants pour traiter la demande ;
- le contrat d'acheminement du nouveau fournisseur n'est pas valide pour le point de livraison concerné (par exemple, le point se situe en zone GSO alors que le fournisseur n'a pas de contrat d'acheminement transport avec GSO) ;
- une autre demande est en cours de traitement ;
- le délai entre la date de réception de la demande par le GRD et la date demandée pour la mise en service est inférieure à 7 jours calendaires.

Le GRD enregistre la demande si celle-ci est valide. Il confirme au fournisseur que le point de livraison sera rattaché à son contrat d'acheminement avec effet à la mise en service effective.

NB : le fournisseur confirme alors s'il y a lieu au GRT la modification de son contrat d'acheminement transport.

Etape n°3 : le GRD met en service l'installation du client

La mise en service de l'installation est programmée à la date demandée par le fournisseur, sauf difficulté particulière : impossibilité pour le client d'être présent, difficultés techniques du GRD... Dans ce cas la mise en service est reprogrammée à une date concertée avec le client.

A la date demandée ou reprogrammée en accord avec le client, le GRD met l'installation en service et relève l'index du compteur.

La mise en service est facturée par le GRD au fournisseur.

Rappelons (Cf. processus raccordement gaz) que la mise en service effective est subordonnée notamment :

- au respect de l'échéancier de paiement prévu dans le contrat de raccordement ;
- à la conclusion d'un contrat de conditions de livraison en dehors des cas d'application des conditions standard ;
- dans tous les cas, à la fourniture par le client de l'attestation de conformité des installations intérieures établie par l'installateur.

Le GRD transmet l'index relevé au fournisseur et lui adresse la mise à jour des points de livraison alimentés dans le cadre de son contrat d'acheminement distribution.

Le fournisseur a un délai de 2 mois à compter de sa date de réception pour contester, en son nom ou au nom de son client, l'index transmis par le GRD.

VI - AMELIORATION CONTINUE DE LA PROCEDURE.

Les évolutions de la présente procédure se font sous la responsabilité des GRD après consultations des acteurs intéressés et de la CRE. Ces évolutions peuvent être proposées par les GRD ou suscitées par tout autre 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.