

GTG 2007 - GT1	<b>PROCEDURE RECLAMATION CLIENT</b>	Page : 1/6
V1 du 4 octobre 2006		

## A- OBJET

Cette procédure décrit les modalités de traitement, par le fournisseur et/ou le GRD, d'une **réclamation client** adressée au fournisseur et/ou au GRD, par le client ou son représentant.

## B- CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à l'ensemble des clients **approvisionnés ou non gaz naturel**, qui expriment une réclamation écrite auprès de leur fournisseur et/ou du GRD.

La mise en œuvre de cette procédure s'appuie sur des stipulations contractuelles incluses dans le contrat d'acheminement distribution, le contrat de livraison direct ou les conditions standard de livraison.

Les délais de traitement seront conformes aux dispositions des contrats conclus entre les parties.

### Remarques :

- Il est convenu que dans le cas où la réclamation concernerait la partie « fourniture » seule, le fournisseur prendra à sa charge le traitement de la réponse. Ce cas est hors du champs de la présente procédure.
- De la même façon, les cas de réclamations formulées par les fournisseurs, pour leur propre compte, vis à vis du GRD (ex. réclamations relatives à l'acheminement du gaz) ne sont pas traitées dans le cadre de cette même procédure.

## C- DATE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à compter du 1<sup>o</sup> juillet 2007.

## D- TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
EDF	Membres du GT1	GTG2007

## 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 distributeur Gaz ouvertes au clients et aux fournisseurs de gaz  
Conditions Standard de Livraison (CSL)  
Contrat de Livraison Direct (CLD)  
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), à l'exception de celles précédées d'un (\*).

**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).

**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.

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.

(\* **Réclamation** : est considérée comme réclamation, tout mécontentement ou insatisfaction exprimée par un client auprès de son fournisseur, ou du GRD, concernant l'application de son contrat, le traitement de ses demandes, les conditions de livraison, etc.

(\* **Enregistrement d'une réclamation** : opération qui consiste, pour l'entité responsable de la réponse au client, a **assurer la traçabilité de la réclamation.**

(\* **Transmission d'une réclamation** : opération qui consiste à **envoyer l'original de la réclamation** à l'entité chargée de la réponse au client, en assurant une traçabilité de cet envoi.

**I- DESCRIPTION DE LA PROCEDURE**

**1. CHAMP DE LA PROCEDURE**

Rappel : cette procédure ne concerne ni les réclamations clients relatives à la seule partie « fourniture », ni celles formulées par les fournisseurs, pour leur propre compte, au GRD.

Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des clients raccordés ou non à un réseau de distribution de gaz naturel au 1er juillet 2007.

<b>2. ELEMENTS D'ENTREE</b>	<b>3. ELEMENTS DE SORTIE</b>
<p>Client final :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- exprime une réclamation auprès de son fournisseur et/ou du GRD</li> </ul>	<p>GRD / Fournisseur :</p> <p><u>Sortie intermédiaire:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- échanges entre fournisseur et GRD sur la réclamation du client</li> </ul> <p><u>Sortie finale :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réponse à la réclamation du client via une communication vers le client final (courrier, contact téléphonique, mail ), par le fournisseur ou le GRD</li> </ul>
<b>4. EXIGENCES EXPLICITES DU CLIENT</b>	<b>5. EXIGENCES IMPLICITES DU CLIENT</b>
<p>Client final :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- satisfaction de la réponse apportée à sa réclamation</li> <li>- délai de réponse satisfaisant</li> </ul>	<p>Client final :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- respect, par le fournisseur et le GRD, des dispositions contractuelles leur incombant (contrat de fourniture, conditions de livraison)</li> </ul>
<b>6. EXIGENCES REGLEMENTAIRES</b>	<b>7. EXIGENCES DES ORGANISMES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lois du 3 janvier 2003 et du 9 août 2004</li> <li>- Loi du jj mmm 2007 à venir pour l'ouverture du marché au x consommateurs domestiques</li> <li>- Respect des conditions contractuelles (CAD, CSL, CLD, catalogue des prestations)</li> <li>- Respect de la confidentialité des données (CNIL)</li> <li>- Respect du décret sur les ICS</li> </ul>	<p>Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- respect, par le GRD, de l'ensemble des dispositions lui incombant au titre du contrat d'acheminement distribution (CAD)</li> <li>- respect de la procédure</li> <li>- réception rapide d'éléments de réponse argumentés en provenance du GRD, si la réponse au client final incombe au fournisseur mais qu'elle doit s'appuyer sur des éléments communiqués par le GRD</li> <li>- information sur la réponse apportée au client final, si celle-ci incombe au GRD alors que la réclamation a été reçue par le fournisseur</li> </ul> <p>GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- respect, par le fournisseur, de l'ensemble des dispositions lui incombant au titre du contrat d'acheminement distribution (CAD)</li> <li>- respect de la procédure</li> <li>- sollicitation par le fournisseur uniquement pour les sujets relevant de la responsabilité du GRD</li> </ul> <p>CRE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- respect de la présente procédure par le fournisseur et le GRD</li> <li>- respect du « code de bonne conduite »<sup>1</sup> par le GRD (respect des principes de neutralité et de non discrimination)</li> </ul>

<sup>1</sup> 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**

Le tableau en annexe résume les différents cas qui peuvent se présenter :

- **LE CLIENT EST SOUMIS AUX CSL**

**Cas n°1 : le fournisseur et le GRD sont concernés par le motif de la réclamation** (raccordement via le fournisseur, prestations du catalogue, aspects livraison). **Responsable de la réponse au client : le fournisseur.**

**1-a) la réclamation est adressée au fournisseur :** le fournisseur réceptionne la réclamation, l'enregistre, et transmet une demande au GRD pour la partie qui lui incombe. Le GRD est en charge de fournir au fournisseur les éléments nécessaires pour traiter la réclamation. Le fournisseur répond au client.

**1-b) la réclamation est adressée au GRD :** le GRD réceptionne la réclamation, l'enregistre et la transmet au fournisseur, qui reste l'interlocuteur unique du client. Le GRD informe le client que sa réclamation sera traitée par le fournisseur. Le GRD est en charge de fournir au fournisseur les éléments nécessaires pour traiter la réclamation, pour la partie qui lui incombe. Le fournisseur répond au client.

**Cas n° 2 : seul le GRD est concerné par le motif de la réclamation** (travaux réseau, urgence / dépannage). **Responsable de la réponse au client : celui à qui le client a choisi d'adresser sa réclamation.**

**2-a) la réclamation est adressée au fournisseur :** le fournisseur réceptionne la réclamation, l'enregistre et la transmet au GRD. Le GRD est en charge de fournir au fournisseur les éléments nécessaires pour traiter la réclamation. Le fournisseur répond directement au client.

**2-b) la réclamation est adressée au GRD :** le GRD réceptionne la réclamation et l'enregistre. Il traite la réclamation et répond directement au client.

**Cas n° 3 : cas spécifique du raccordement traité directement entre le client et le GRD. Responsable de la réponse au client : le GRD.**

**3-a) la réclamation est adressée au fournisseur :** le fournisseur réceptionne la réclamation, l'enregistre et la transmet au GRD. Le fournisseur informe le client que sa réclamation sera traitée par le GRD. Le GRD réceptionne la réclamation et l'enregistre. Il traite la réclamation et répond directement au client. Il adresse une copie de la réponse au fournisseur.

**3-b) la réclamation est adressée au GRD :** Le GRD assure toutes les phases de traitement de la réclamation, de la réception de cette-ci à la réponse directe au client.

- **LE CLIENT EST SOUMIS AUX CLD**

**Cas n° 4 : le fournisseur et le GRD sont concernés par le motif de la réclamation** (raccordement via le fournisseur, prestations du catalogue -hors offres de livraison -, ...) **Responsable de la réponse au client : le fournisseur.**

**4-a) la réclamation est adressée au fournisseur :** les modalités de traitement de la réclamation sont identiques au cas 1-a). Seuls les motifs de réclamation diffèrent.

**4-b) la réclamation est adressée au GRD :** les modalités de traitement de la réclamation sont identiques au cas 1-b). Seuls les motifs de réclamation diffèrent.

**Cas n° 5 : seul le GRD est concerné par le motif de la réclamation** (raccordement via GRD, travaux réseau, urgence / dépannage, offres livraison). **Responsable de la réponse au client : GRD.**

**5-a) la réclamation est adressée au fournisseur :** les modalités de traitement de la réclamation sont identiques au cas 3-a). Seuls les motifs de réclamation diffèrent.

**5-b) la réclamation est adressée au GRD :** les modalités de traitement de la réclamation sont identiques au cas 3-b). Seuls les motifs de réclamation diffèrent.

## Procédure Réclamation

L'échange entre le Fournisseur et le GRD se fait à l'aide d'un formulaire type de manière à pouvoir jalonner et mettre sous contrôle le processus de traitement des réclamations. Ces formulaires peuvent être électroniques.

Le courrier de réclamation est conservé par l'entité responsable de la réponse au client.

Toute réclamation qui peut avoir un impact sur le contrat d'acheminement doit faire l'objet d'une information du Fournisseur par le GRD (exemple compteur bloqué, etc.).

<b>9. RISQUES ou INCIDENTS dans le déroulement de la procédure</b>	<b>10. MOYENS ASSOCIES pour la maîtrise du RISQUE ou de l'INCIDENT</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Le client n'est pas satisfait de la réponse à sa réclamation</li> <li>➤ Réponse tardive à une réclamation</li> <li>➤ Pas de réponse à une réclamation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>A. Recours à une instance d'appel indépendante dont les coordonnées ont été communiquées au client par le fournisseur (ou le GRD) dans sa réponse à la réclamation</li> <li>B. Procédure détaillée de traitement des réclamations formalisée dans chaque entité (fournisseur et GRD)</li> <li>C. Enregistrement de toute réclamation reçue, par l'entité qui la reçoit (attention à la qualification de la demande client comme réclamation, et aux différents canaux qui facilitent plus ou moins l'enregistrement des réclamations) Procédure détaillée de traitement des réclamations formalisée dans chaque entité (fournisseur et GRD)</li></ul>

## 11. CONFIDENTIALITE

Le GRD doit respecter les principes de neutralité et de confidentialité vis à vis du client final et du fournisseur, de même pour le fournisseur vis à vis du GRD et du client.

## 12. TRAITEMENT DES LITIGES

Les différends ou litiges qui viendraient à se produire dans le cadre de l'application de la présente procédure sont résolus en priorité par accord amiable entre les parties ; à défaut, ils sont résolus en référence aux dispositions spécifiques des contrats applicables, et pour les clients particuliers, par recours à une instance d'appel indépendante.

## 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.

ANNEXE : SYNTHÈSE DES CAS DE RECLAMATION

Type de client		Opérateurs concernés		Modalités de traitement de la réclamation			
		Fournisseur + GRD	GRD	Réception, enregistrement et transmission de la réclamation	Engagement du traitement	Enquête	Réponse
en CSL ("contrat unique")	motifs de réclamation	- raccordement via fournisseur mandaté - prestations catalogue - aspects livraison		F	F	GRD	F
				GRD (1)	F	GRD	F
			- travaux réseau - urgence / dépannage	F	F	GRD	F
				GRD	GRD	GRD	GRD
			- raccordement via GRD	F(1)	GRD	GRD	GRD (2)
				GRD	GRD	GRD	GRD
en CLD	motifs de réclamation	- raccordement via fournisseur - prestations catalogues hors offres livraison (3)		F	F	GRD	F
				GRD (1)	F	GRD	F
			- raccordement via GRD - travaux réseau - urgence / dépannage - offres livraison (3)	F(1)	GRD	GRD	GRD (2)
				GRD	GRD	GRD	GRD

(1) = uniquement réception et transmission à l'entité en charge du traitement

(2) = copie de la réponse au fournisseur

(3) : pression non standard, location de poste, entretien / maintenance