

<b>PROCEDURE DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR</b>
---

**I - OBJET DE LA PROCEDURE**

Cette procédure décrit les différentes étapes depuis la signature d'un contrat de fourniture par un client raccordé à un réseau de distribution avec un nouveau fournisseur jusqu'à la prise en compte effective par le gestionnaire de réseau distribution (GRD) de ce nouveau fournisseur comme approvisionnant en gaz le client final.

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

Les échanges d'information devront se faire sous format électronique avec accusé de réception électronique.

**II - LIMITES DE LA PROCEDURE.**

La présente procédure ne concerne que les clients déjà en service.

Elle suppose que le nouveau fournisseur soit titulaire avec le GRD d'un contrat d'acheminement distribution auquel le point de livraison concerné pourra être rattaché. S'il ne l'est pas, se reporter à la procédure d'enregistrement d'un nouveau fournisseur auprès du GRD.

Elle suppose aussi qu'il n'y ait qu'un seul fournisseur par point de livraison.

**III - ACTEURS CONCERNES.**

Le client final ;

Son ancien fournisseur (qui est le fournisseur actif jusqu'à la date du changement effectif) ;

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.

NB : 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.

**IV - OBJECTIF**

Le client doit changer de fournisseur à la date qu'il a choisie, dans le respect de la loi, de ses engagements contractuels et des contraintes de la présente procédure.

A tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul.

## V - DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

### **Etape n°1 : le client demande un changement de fournisseur**

Le client dénonce son contrat de fourniture auprès de l'ancien fournisseur. Si le contrat en-cours est à prix réglementé, le client doit notifier sa décision à son fournisseur en précisant la date d'effet de la résiliation. Cette date doit être a minima postérieure de 30 jours calendaires par rapport à la date de notification. Dans le cas d'un contrat de fourniture à prix non réglementé, celui-ci doit être dénoncé par le client dans le respect des dispositions prévues au contrat. Le non-respect de ces dispositions constitue un motif légitime d'opposition au changement de la part de l'ancien fournisseur (voir plus loin).

L'ancien fournisseur vérifie si la perte du client modifie de façon significative 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 un contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur qu'il a choisi. La date d'effet de ce nouveau contrat doit être compatible avec un délai minimum de 28 jours calendaires commençant à la prise en compte de la demande de rattachement adressée par le nouveau fournisseur au GRD et avec la date de dénonciation de l'ancien contrat.

Pour matérialiser la volonté du client de changer de fournisseur, le client signe avec le nouveau fournisseur une attestation de changement de fournisseur d'un modèle prédéfini (voir en annexe) dans laquelle :

- est fixée la date à compter de laquelle son fournisseur sera le nouveau fournisseur désigné (cette date fera foi pour le contrat d'acheminement distribution même si le contrat de fourniture a une date d'effet différente) ;
- il atteste être libéré de son ancien contrat de fourniture au jour où démarre le nouveau contrat de fourniture, que ce soit à la date de fin contractuelle ou par résiliation ;
- il fournit les informations nécessaires au GRD pour initialiser la procédure ;
- il déclare être titulaire d'un contrat de conditions de livraison ou bien il s'engage à conclure un tel contrat au plus tard 7 jours avant la date d'effet du nouveau contrat de fourniture ou bien il accepte les conditions standard de livraison (Cf. procédure livraison).

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

Le nouveau 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.

### **Etape n°2 : le nouveau fournisseur demande le changement au GRD**

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

- Contrat d'acheminement distribution 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 changement de fournisseur demandée
- Date de relevé souhaitée (si différente de la date de changement)
- Code APE (si cette information n'est pas indiquée, le code APE sera reconduit)
- Capacité journalière souscrite (dans le cas d'un tarif à souscription)
- Interlocuteur du fournisseur (nom, téléphone, e-mail)

Le délai entre la date de réception par le GRD d'une demande valide et le changement effectif de fournisseur est au minimum de 28 jours calendaires.

#### Rejet de la demande de changement par le GRD.

Le GRD rejette la demande de changement au plus tard 3 jours ouvrés après sa réception 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 distribution du nouveau fournisseur n'est pas valide pour le point de livraison concerné (par exemple, le point dépend d'un PITD - Point d'Interface Transport Distribution - pour lequel le fournisseur n'a pas désigné de contrat d'acheminement transport sur le réseau amont)
- une autre demande est en cours de traitement pour le même site
- une manipulation frauduleuse du compteur par le client fait l'objet d'une plainte ou d'une procédure en cours.

Dans le cas où le délai entre la date de réception de la demande par le GRD et la date demandée pour le changement effectif de fournisseur est inférieure à 28 jours calendaires, celui-ci est porté par défaut à 28 jours calendaires.

Le GRD enregistre la demande si celle-ci est valide.

Il examine la situation du client au regard du contrat de conditions de livraison (Cf. procédure livraison). En particulier, si la puissance du poste de livraison est supérieure ou égale à 100 m<sup>3</sup>/h ou si les conditions de livraison ne sont pas standard (notamment si des prestations de service sont souhaitées) et que le client n'a pas encore souscrit un contrat de conditions de livraison, il engage l'élaboration d'un tel contrat qui doit être conclu au plus tard 7 jours calendaires avant la date d'effet du nouveau contrat de fourniture.

Si le changement de fournisseur s'accompagne d'une augmentation ou d'une diminution de la capacité journalière d'acheminement, le GRD peut différer la date de prise en compte de cette nouvelle capacité pour motifs techniques objectifs et légitimes justifiant un délai plus long qui sera communiqué au fournisseur.

### **Etape n°3 : le GRD consulte l'ancien fournisseur**

Dans les 3 jours ouvrés qui suivent la réception d'une demande valide de changement de fournisseur, le GRD informe par un moyen électronique l'ancien fournisseur du changement demandé et de la date prévue.

L'ancien fournisseur peut faire opposition au transfert dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la réception de l'avis du GRD. Cette opposition ne peut être fondée que sur le non respect de l'échéance et/ou du délai de résiliation de l'ancien contrat<sup>1</sup>.

Si l'ancien fournisseur n'a pas fait opposition dans les 7 jours calendaires, le GRD considère qu'il ne s'oppose pas au transfert.

S'il y a opposition de l'ancien fournisseur pour non respect de l'échéance et/ou du délai de résiliation, le GRD demande au nouveau fournisseur copie de l'« Attestation de Changement de Fournisseur » dûment signée par le client. Si le GRD n'a pas la copie demandée dans les sept jours calendaires suivant la demande, le GRD arrête la procédure.

### **Etape n°4 : le GRD organise et réalise le changement effectif de fournisseur**

S'il n'y a pas d'opposition de l'ancien fournisseur au changement, ou si la copie de l'ACF dûment signée a bien été reçue dans les délais, le GRD confirme aux deux fournisseurs la date du changement dans les 3 jours ouvrés qui suivent soit l'avis de non opposition de l'ancien fournisseur, soit l'expiration du délai de 7 jours calendaires à compter de l'envoi par le GRD à l'ancien fournisseur de l'avis du changement demandé, soit la levée de l'opposition.

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

#### **Relevé du compteur.**

Le GRD organise le relevé de l'index du compteur qui doit intervenir au plus tôt 7 jours calendaires avant la date du changement, et au plus tard 7 jours calendaires après.

Le relevé est facturé par le GRD au nouveau fournisseur.

Si le GRD ne peut pas relever l'index du compteur du client, l'index à la date du changement peut être lu et transmis par le client. Sa pertinence est alors vérifiée à partir du dernier index connu et du profil de consommation du client. En cas de non-transmission de l'index au plus tard 7 jours calendaires après la date définie du changement, sa valeur est estimée par le GRD à partir du dernier index connu et du profil de consommation du client.

Le GRD adresse à l'ancien et au nouveau fournisseur la mise à jour des points de livraison alimentés dans le cadre de leur contrat d'acheminement distribution. Parallèlement, il transmet l'index relevé ou estimé à l'ancien et au nouveau fournisseur.

---

<sup>1</sup> il est rappelé que pour les clients n'ayant pas encore exercé leur éligibilité, le délai de résiliation du contrat antérieur est de 30 jours.

Pour contester l'index transmis par le GRD, les fournisseurs et le client ont un délai de 2 mois à compter de la date de réception par les fournisseurs.

### **Etape n°5 : l'ancien fournisseur clôture le compte du client**

L'ancien fournisseur émet une facture de clôture à son client, sur la base de l'index relevé ou estimé lors du transfert dans un délai d'un mois.

## **VI - CONFIDENTIALITE**

A aucun moment le GRD n'est habilité à communiquer à l'un des fournisseurs l'identité de l'autre. Seul le client est autorisé à donner cette information, s'il le juge nécessaire.

Le GRD n'est pas autorisé à donner au nouveau fournisseur des informations concernant le client à une époque où il était client d'un autre fournisseur.

Le GRD tient à la disposition du client les mesures dont il dispose, collectées au moyen du dispositif de mesurage, pendant l'année civile en cours plus deux ans.

## **VII - INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE**

### **1. Erreur dans la demande de changement de fournisseur**

La demande de changement de fournisseur comporte notamment l'identité, l'adresse du client et la référence de son point de livraison telle qu'indiquée sur ses factures. Le GRD vérifie que les informations qui lui sont transmises permettent d'identifier le point concerné. Si elles ne le permettent pas, il le signale au nouveau fournisseur et rejette la demande.

### **2. Changement involontaire**

Si un client constate un changement de fournisseur qu'il n'a pas ordonné, il se retourne vers son ancien fournisseur. La situation doit être rétablie par l'ancien fournisseur dans un délai d'un mois suivant sa demande.

### **3. Demandes multiples**

Lorsque le GRD a enclenché un processus de changement de fournisseur, il rejette toute autre demande concernant le même point de livraison tant que le changement n'est pas effectif ou le processus abandonné.

### **4. Annulation de la demande par le nouveau fournisseur**

Si le nouveau fournisseur se rend compte d'une erreur portant sur l'identification du point de livraison dans la demande transmise au GRD, il transmet à celui-ci une demande rectificative

qui annule et remplace la précédente. Les délais de changement repartent à la date de réception de la demande rectificative.

Une modification de la date d'effet du changement nécessite un accord préalable du GRD.

#### **5. Retard du démarrage du nouveau contrat de fourniture.**

Si pour une raison quelconque, le nouveau contrat ne peut pas démarrer à la date d'arrêt prévue de l'ancien contrat, l'ancien fournisseur continue à alimenter le client avec une possibilité d'adapter son tarif dans des conditions publiées préalablement.

### **VIII - 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.

### **IX - 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.

## Attestation de changement de fournisseur

### Le Client :

*Nom de la Société, Forme sociale*, au capital de ..... €

dont le siège est sis :

immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de .....

sous le numéro

représentée par *Monsieur, Madame*

Téléphone/Fax :

E-mail :

OU

*Nom de l'établissement public*, établissement public à caractère ....., dont le siège est sis .....

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de ..... sous le numéro .....

représentée par *Monsieur, Madame* .....

(« Le Client »)

### Le Nouveau Fournisseur :

*Nom de la Société, Société (forme sociale)* au capital de ..... €

dont le siège est sis :

immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de .....

sous le numéro

représentée par *Monsieur, Madame*

Téléphone/Fax :

E-mail :

(« Le Nouveau Fournisseur\_ »)

Le Client et le nouveau Fournisseur ayant signé un contrat de fourniture, le Client autorise, par la présente attestation, le Nouveau Fournisseur à informer le Gestionnaire du Réseau de Distribution du changement de fournisseur de gaz naturel retenu par les parties soussignées : à compter du .....(date de début du contrat).

Dans la mesure du possible, le Client souhaite que le relevé du comptage ait lieu le ..... (si date différente de la date de début de contrat).

### Le(s) Point(s) de Livraison :

*Nom du Site :*

*Code SIRET :*

*Adresse du point de livraison :*

*Nom de la commune :*

*Code postal de la commune :*

Téléphone :

Code d'accès (digicode) :

N° d'identification du **point de comptage** :

Code NAF (APE) :

Capacité journalière souscrite (dans le cas d'un tarif à souscription) :

Le Gestionnaire du Réseau de Distribution :

*Nom de la Société*, Société Anonyme au capital de ..... €

dont le siège est sis :

immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de .....

sous le numéro

représentée par *Monsieur, Madame*

Téléphone

E-mail :

(« GRD\_»)

Le client déclare que son contrat prend fin le..... et/ou qu'il a respecté les délais et modalités de résiliation de son précédent contrat.

En cas de conditions de livraison non standard, ou si le compteur est supérieur à 100 m<sup>3</sup>/h, le client conclura un contrat de livraison avec le GRD, au plus tard 7 jours calendaires avant la date d'effet du nouveau contrat de fourniture.

La demande de changement de fournisseur sera transmise par le nouveau fournisseur au GRD de façon à être enregistrée au plus tard 28 (vingt-huit) jours calendaires avant la date d'effet du contrat de fourniture.

Le client est informé que le GRD vérifiera la validité de la demande et, dans un délai de 3 (trois) jours ouvrés suivant son enregistrement, en informera l'ancien fournisseur, qui disposera de 7 jours calendaires pour faire opposition.

Si l'ancien fournisseur s'oppose au changement de fournisseur pour non respect de l'échéance et/ou du délai de résiliation de l'ancien contrat, l'application du contrat signé entre le client et le nouveau fournisseur risque d'être suspendue.

Le client est informé que le GRD fera établir un relevé des index du compteur concerné dans une période de temps comprise entre plus ou moins 7 jours autour de la date de changement de fournisseur et le transmettra au nouveau fournisseur et à l'ancien fournisseur. S'il ne peut relever le compteur le GRD utilisera soit un index lu et transmis par le client, soit une estimation sur la base du dernier index connu.

Le client reconnaît que le délai minimum entre la signature de cette attestation et la date de début du nouveau contrat de fourniture est de 28 jours calendaires.

Fait à ..... le .....en deux exemplaires originaux.

Le Client

Le Nouveau Fournisseur.



**DEROULEMENT DE LA PROCEDURE DANS LE CAS LE PLUS TENDU**

<i>Date</i>	<i>Evénement</i>
J- ?	Résiliation du contrat de fourniture entre le client et l'ancien fournisseur Signature d'un nouveau contrat de fourniture entre le client et le nouveau fournisseur et ACF.
Entre J- ? et J-28	Demande de changement de fournisseur exprimée par le nouveau fournisseur au GRD Demande de modification du contrat d'acheminement transport exprimée par le nouveau fournisseur au GRT Demande de modification du contrat d'acheminement transport exprimée par l'ancien fournisseur au GRT
Entre J-28 et J-25	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si demande valide, information de l'ancien fournisseur par le GRD</li><li>• Si demande non valide, rejet de la demande par le GRD</li></ul>
Entre J-25 et J-18	Opposition formulée par l'ancien fournisseur auprès du GRD
Entre J-18 et J-15	Information par le GRD au nouveau fournisseur d'une opposition
Entre J-15 et J-8	Levée d'opposition de l'ancien fournisseur
Entre J-8 et J-5	Confirmation du changement par le GRD aux 2 fournisseurs Confirmation par les fournisseurs au GRT des modifications aux contrats d'acheminement transport
Entre J-7 et J+7	Relevé du point de livraison
J	Date d'effet du changement de fournisseur
J+10	Communication de l'index de changement par le GRD aux 2 fournisseurs
J+40	Facture de clôture de l'ancien fournisseur au client
J+70	Expiration du délai de contestation de l'index