

.....

**PROCEDURE DE CORRECTION DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR EN CAS
DE CONTESTATION DE SOUSCRIPTION CLIENTS BT ≤ 36 KVA**

Livrable issu des travaux GTE 2007

Version : V10 23/09/2011

Nombre de pages : 3

.....

Dans ce livrable, on appelle le fournisseur initial le fournisseur A, et le fournisseur « contesté » le fournisseur B.

Cette procédure vise à rétablir techniquement et rapidement le client dans le périmètre de son fournisseur initial dès lors que le fournisseur B accepte de donner suite à la contestation du client. Cette procédure ne peut être utilisée que dans ce cas.

Il s'agit d'une procédure amiable, conçue comme une procédure exceptionnelle. Elle ne prive en aucun cas l'une des parties prenantes de son droit de saisir à tout moment les autorités ou les tribunaux compétents.

Cette procédure est applicable quel que soit le type de contrat et les fournisseurs concernés.

Les situations suivantes sont hors du champ de la présente procédure :

- les cas de correction de changement de fournisseur suite à **erreur de saisie de Point de Livraison** (PDL), encadrés par une procédure spécifique ;
- les cas de contestation de souscription par le client lors d'un emménagement (**mise en service**), qui seront étudiés ultérieurement dans le cadre d'une procédure dédiée.

1 Procédure

1.1 Constat

Le client constate qu'il a changé de fournisseur :

- soit parce qu'il a reçu une facture de résiliation de l'ancien fournisseur A ;
- soit lors d'un contact avec le fournisseur A ;
- soit parce qu'il a reçu une lettre de bienvenue, un appel, ou une facture du fournisseur B ;
- soit parce qu'il ne reçoit plus de facture du fournisseur A ;
- ... (liste non exhaustive).

1.2 Modalités de contestation du client

Le client conteste le changement de fournisseur en notifiant sa réclamation au fournisseur B.

Il est recommandé au client d'adresser sa réclamation par écrit (courrier simple, courriel, fax, ...) et de préférence en recommandé avec accusé de réception. L'envoi d'une contestation écrite n'est toutefois pas une condition de prise en compte de sa contestation, qui peut s'effectuer par téléphone.

Délai maximum de contestation :

Passé un délai de trois mois après la date du changement de fournisseur auprès du fournisseur B, le client ne peut effectuer une demande de retour amiable vers son fournisseur initial A par le biais de la présente procédure.

1.3 Traitement de la contestation

▪ **Cas 1 - cas général : le fournisseur B a été contacté par le client.**

Le fournisseur B dispose au **maximum de 10 jours ouvrés** à compter de la démarche du client pour analyser la recevabilité de sa demande et en informer le client (et le fournisseur A selon le cas) :

- **Cas 1a - le fournisseur B accepte la demande du client.**
Le fournisseur B informe par écrit (courrier, courriel, fax, ...) le client et le fournisseur A de la recevabilité de la demande du client.
Si le fournisseur B ne connaît pas l'identité du fournisseur A, il contacte le client pour l'obtenir.
- **Cas 1b - le fournisseur B refuse la demande du client :**
 - le fournisseur B informe par écrit (courrier, courriel, fax, ...) le client ;
 - la procédure amiable de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription prend fin.
- **Cas 2 - cas particulier : le client contacte le fournisseur A.**
- **Cas 2a - le client connaît l'identité du fournisseur B**
 - ☎ Si le client contacte par téléphone le fournisseur A, le fournisseur A indique au client qu'il doit formuler sa demande au fournisseur B.
 - ✉ Si le client contacte le fournisseur A par **courrier ou courriel**, et que l'identité du fournisseur B y est précisée, le fournisseur A transfère la demande du client au fournisseur B et en informe le client. Si l'identité du fournisseur B n'est pas précisée, le fournisseur A informe le client de la nécessité de contacter le fournisseur B (cf. cas général).
- **Cas 2b - le client ne connaît pas l'identité du fournisseur B**
 - le client donne consigne au fournisseur A de demander, en son nom, au GRD, l'identité du fournisseur B ;
 - le GRD indique au client, dans un délai de **5 jours ouvrés maximum à compter de la réception de la demande**, l'identité du fournisseur B.

le client peut formuler sa contestation auprès du fournisseur de son choix (le fournisseur initial A ou le fournisseur B dont il a recueilli l'identité)

Les étapes suivantes sont identiques aux étapes décrites dans le cas général.

1.4 Traitement de la demande de retour

Dans le cas où le fournisseur B a **accepté la demande** du client, le fournisseur B informe le fournisseur A de sa décision et communique sur support durable toutes les informations permettant au fournisseur A d'effectuer la correction : identité et coordonnées complètes du client, numéro de PDL et index de retour qui correspond à l'index utilisé lors du changement de fournisseur contesté, si aucun relevé n'est intervenu depuis, et le dernier index publié dans le cas contraire.

Dans un délai de **10 jours ouvrés maximum à compter de la date de réception de la demande du fournisseur B**, le fournisseur A effectue auprès du GRD une demande de correction de changement de fournisseur à date sur la base de l'index communiqué par le fournisseur B.

Dès réception de la demande du fournisseur A, le GRD réalise le changement, dans un délai qui ne peut dépasser le délai standard de mise en service sur installation existante prévu dans le catalogue des prestations, sans frais de mise en service. Il rattache à cette même date le site au périmètre du fournisseur A.

Le fournisseur A doit veiller au retour du client aux conditions commerciales initiales et à l'annulation d'éventuels frais de résiliation.

1.5 Facturation

Jusqu'à la date de retour, le GRD facture l'acheminement et les éventuelles prestations nécessaires au retour au fournisseur B, et affecte les énergies au responsable d'équilibre de ce dernier.

Durant la période litigieuse, le fournisseur B ne recouvre ni la part acheminement ni la part consommation correspondant à la période litigieuse.

1.5 Délai de réalisation

Dans le cas général, le délai total pour rétablir le client dans sa situation initiale est de 25¹ jours maximum, à compter de la réception de la contestation du client. Ce délai ne saurait, pour les autres cas, excéder 2 mois.

2 Points techniques à instruire par le GTE

Un suivi et recensement statistique des demandes de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription sera effectué régulièrement.

¹ Cas général : 10 j (analyse demande + information recevabilité demande par B) + 10 j (formulation demande correction par A) + 5 j (délai standard de mise en service sur installation existante) = 25 jours