

GTG 2007 – GT1	<b>PROCEDURE DEFAILLANCE D'UN FOURNISSEUR</b>	Page : 1/5
Version n°3 du 26/07/2022		

## A - OBJET

Cette procédure décrit les différentes étapes qui suivent le retrait ou la suspension de l'autorisation de fourniture d'un fournisseur de gaz naturel par le ministre chargé de l'énergie en application de l'article L. 443-9-3 du code de l'énergie.

## B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à l'ensemble des clients domestiques et non domestiques raccordés au réseau de distribution de gaz naturel. Un fournisseur est défaillant en particulier lorsqu'il fait l'objet d'un retrait ou d'une suspension de son autorisation d'exercer l'activité de fourniture de gaz naturel (article L. 443-9-3 du code de l'énergie). Elle ne couvre pas le cas des clients directement raccordés au réseau de transport, dont les modalités de traitement pourraient être définies dans les procédures opérationnelles de GRTgaz et de TERECA.

## C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
Date :	Date :	Date :
GRDF	Membres du sous-groupe 1	GTG

## D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	13/02/2009	Création
V2	26/06/2020	Prise en compte du Contrat Distributeur de Gaz - Fournisseur et des Conditions de Distribution
V3	26/07/2022	Mise à jour à la suite du décret n°2021-273 du 11 mars 2021

## E - LISTE DE DIFFUSION

Membres du Sous-Groupe 1	Membres du GTG
Fournisseurs	GRD
CRE	

## F - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Articles L 443-9-3 et R 443-28 à R 443-40 du code de l'énergie

Article 32 à 34 du décret n° 2021-273 du 11 mars 2021 relatif à la fourniture de gaz naturel et d'électricité

Catalogue des prestations du GRD

Conditions de Distribution (CD)

Contrat Distributeur de Gaz - Fournisseur (CDG-F)

**Lieu de conservation de l'original : CRE**

## **G - DESCRIPTION DE LA PROCEDURE**

### **1. CHAMP DE LA PROCEDURE**

Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des clients raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel et ayant un contrat de fourniture actif avec un fournisseur dit défaillant.

La procédure s'appuie principalement sur les principes suivants :

- Le GRD distribue le gaz naturel et facture la distribution aux fournisseurs de secours désignés par arrêté, par zone de desserte et par segment de clientèle, à partir de la date de retrait ou de suspension de l'autorisation du fournisseur défaillant, que l'on peut appeler ici « date de défaillance »
- Le contrat de fourniture de secours des clients entre en vigueur à compter de la « date de la défaillance » et peut prendre fin dans les conditions de l'article R. 443-39 du code de l'énergie (à l'issue de la résiliation du contrat de fourniture – résiliation par le client, entrée en vigueur d'un nouveau contrat de fourniture souscrit par le client ou au terme indiqué sur le contrat de fourniture de secours qui a été notifié au client, à l'issue de l'opposition du client à la fourniture de secours jusqu'à l'entrée en vigueur du nouveau contrat choisi par la client ou dans un délai maximal de deux mois à compter de l'opposition, ou à l'issue de la fin de la suspension de l'autorisation de fourniture de gaz naturel).
- Les gestionnaires de réseaux transmettent aux fournisseurs de secours désignés les données mentionnées à l'article R. 443-40 du code de l'énergie et nécessaires au changement de fournisseur (cf. Annexe 1)

### **2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES**

- 
- Articles L. 443-9-3 et R. 443-8 à R. 443-40 du code de l'énergie
- Article 32 à 34 du décret n° 2021-273 du 11 mars 2021 relatif à la fourniture de gaz naturel et d'électricité Respect des conditions contractuelles (CDG-F, CD, Catalogue des prestations)
- Respect de la confidentialité des données à caractère personnel (CNIL)
- Confidentialité des ICS (articles L.111-77 et suivants du code de l'énergie et articles R.111-31 à R.111-35 du code de l'énergie)

### **3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE**

#### **ETAPE 1 : Le ministre chargé de l'énergie notifie le retrait ou la suspension de l'autorisation de fourniture de gaz naturel du fournisseur défaillant**

Le ministre chargé de l'énergie peut retirer ou suspendre une autorisation de fourniture en gaz naturel dans les conditions définies aux articles L 142-30 et suivants et à l'article L. 443-9-3 et R. 443-36 et suivants du code de l'énergie. Il notifie alors au(x) fournisseur(s) de secours désigné(s) sur la zone de desserte et pour chaque segment de clientèle la « date de défaillance » du fournisseur défaillant.

La notification est communiquée a minima sept (7) jours ouvrés en amont de la « date de défaillance ». Dans le cas où la notification est réalisée à moins de sept (7) jours ouvrés de la « date de défaillance », les GRDs et les fournisseurs de secours mettent en œuvre les actions ci-dessous afin de favoriser un transfert des points au plus près de la date de défaillance et au plus tard sept (7) jours ouvrés après la date de notification.

#### **ETAPE 2 : Le GRD prend acte de la substitution par le(s) fournisseur(s) de secours et lui/leur communique les données nécessaires**

Dès la notification du retrait ou de la suspension de son autorisation par le ministre chargé de l'énergie, le fournisseur défaillant transmet au fournisseur de secours, au plus tard deux (2) jours ouvrés après avoir été informé de la « date de défaillance », les données mentionnées à l'article R 443-40 du code de l'énergie.

Lorsque le GRD est informé du retrait ou de la suspension de l'autorisation de fourniture du fournisseur défaillant, il prend acte de la déclaration de défaillance.

Il bloque la possibilité pour le fournisseur défaillant de faire des demandes sur les PCE qui lui sont rattachés et il annule les demandes de prestations en cours avec une date d'effet postérieure à la « date de défaillance » L'annulation des demandes de prestations en cours s'accompagne d'une information par mail auprès des fournisseurs concernés explicitant a minima, le n° de demande, le PCE concerné, l'usage du PCE (RES/NRES), le type demande annulé, ainsi que la date à partir de laquelle le dépôt est de nouveau possible.

Le GRD dresse la liste des PCE rattachés au Contrat Distributeur de Gaz - Fournisseur du fournisseur défaillant selon chaque zone de desserte et chaque segment de clientèle, ne prenant pas en compte les PCE dont la sortie du portefeuille du fournisseur défaillant est d'ores et déjà prévue dans le SI du GRD en amont de la « date de défaillance ».

Le GRD transmet au(x) fournisseur(s) de secours, au plus tard deux (2) jours ouvrés après avoir été notifié de la « date de défaillance » du fournisseur défaillant, les données nécessaires au changement de fournisseur au sens de l'article R 443-38 du code de l'énergie, lesquelles sont listées par délibération de la CRE. Dans l'attente de la publication de la délibération par la CRE, les données nécessaires au changement de fournisseur sont listées, à titre indicatif, en Annexe 1.

**ETAPE 3 : Les fournisseur(s) de secours réalisent le rattachement des PCEs selon la zone de desserte et le segment clientèle concernés**

Dans le cas où la notification de la « date de défaillance » est faite à minima sept (7) jours ouvrés avant cette dernière :  
Le(s) fournisseur(s) de secours effectuent les demandes de changement de fournisseur, pour l'ensemble des clients du fournisseur défaillant relevant de sa zone de desserte et de son segment de clientèle, à la « date de défaillance » du fournisseur défaillant conformément à la procédure Changement de fournisseur.

Dans le cas où la notification est faite à moins de sept (7) jours ouvrés de la « date de défaillance » :  
Le(s) fournisseur(s) de secours effectuent les demandes de changement de fournisseur pour l'ensemble des clients relevant de sa zone de desserte et de son segment de clientèle à la date la plus proche possible de la « date de défaillance », et au maximum sept (7) jours ouvrés après la date de notification de la « date de défaillance ».

**ETAPE 4 : Le client peut à tout moment décider de sortir de la fourniture de secours ou d'y rester jusqu'au terme du contrat de fourniture de secours ou au terme de la suspension d'autorisation**

*Option 1 – Le client décide de sortir de la fourniture de secours*

Le client peut décider de sortir du contrat de fourniture de secours en s'opposant à la fourniture de secours dans un délai maximal de quinze jours à compter de la communication par le fournisseur de secours des informations listées à l'art R433-39 et dans ce cas, le client doit souscrire à une offre de fourniture chez le fournisseur de son choix. Cette souscription s'accompagnera de la saisie, par le fournisseur choisi, d'une demande de changement de fournisseur conformément à la procédure de Changement de Fournisseur.

Lorsque le client a souscrit un contrat de fourniture chez le fournisseur de son choix, son alimentation est assurée par le fournisseur de secours entre la « date de défaillance » du fournisseur défaillant et l'entrée en vigueur du nouveau contrat de fourniture souscrit. Le nouveau fournisseur choisi adresse au GRD une demande de changement de fournisseur conformément à la procédure de Changement de Fournisseur.

A défaut d'entrée en vigueur d'une nouvelle offre de fourniture dans un délai de deux mois à compter de son opposition, la fourniture de ce client sera interrompue par la mise en œuvre d'une demande du fournisseur de secours concerné via une demande de Résiliation fournisseur conformément à la procédure de Mise hors service à l'initiative fournisseur.

Le client peut également sortir de la fourniture de secours en résiliant le contrat de fourniture de secours à tout moment sans pénalité et sans préavis s'il s'agit d'un client domestique et, moyennant un préavis de quinze jours s'il s'agit d'un client non domestique. Le fournisseur de secours adresse au GRD une demande de résiliation client conformément à la procédure de mise hors service d'un PCE à l'initiative du Client.

*Option 2 – Le client reste en fourniture de secours*

Le client qui ne s'oppose pas à la fourniture de secours dans les quinze jours après la date de défaillance ou qui ne résilie pas son contrat de fourniture de secours reste en fourniture de secours jusqu'au terme du contrat de fourniture de secours ou, jusqu'à la fin de la suspension de l'autorisation du fournisseur défaillant si celle-ci prend fin avant le terme du contrat de fourniture de secours.

*Option 3 – La fin de la fourniture de secours liée à la fin de la suspension de l'autorisation du fournisseur défaillant*

Lorsque la suspension d'autorisation du fournisseur défaillant prend fin avant le terme du contrat de fourniture de secours, le fournisseur de secours informe le client de la fin de la fourniture de secours et de la date de retour chez le fournisseur d'origine au moins quinze jours avant la fin de la suspension de l'autorisation.

**ETAPE 5 : Les gestionnaires de réseaux facturent les prestations réalisées par les fournisseurs de secours**

Dans le cas où le changement de fournisseur a été mis en œuvre à la « date de défaillance » :

Les gestionnaires de réseaux facturent les fournisseurs de secours pour les prestations réalisées dès la « date de défaillance ».

Dans le cas exceptionnel et limité d'un changement de fournisseur ayant été mis en œuvre à une date différente de la « date de défaillance » les gestionnaires de réseau émettent vers les fournisseurs de secours concernés une facture complémentaire correspondant, pour chaque PCE concerné, aux prestations réalisées pendant la période allant de la « date de défaillance » jusqu'à la date de rattachement au CDG-F du fournisseur de secours : gaz mis sur le réseau et acheminement transport pour le GRT, acheminement distribution pour le GRD .

La mise en œuvre d'un changement de fournisseur à une date différente de la « date de défaillance » dont la cause est imputable au distributeur (réalisation de l'étape 2 ou disponibilité du SI du GRD) ne fera pas l'objet d'une facture complémentaire correspondante pour le(s) fournisseurs(s) de secours concerné(s).

Ils déduisent les montants correspondants des sommes dues par le fournisseur défaillant, dans l'hypothèse où ils les lui auraient imputés.

<b>4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE</b>	<b>5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT</b>
- Contestation du client	- Gestion des réclamations

**6. CONFIDENTIALITE**

Les règles générales de confidentialité s'appliquent à cette procédure.

**7. 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. A défaut, les protagonistes peuvent saisir, chacun en ce qui le concerne, le Médiateur national de l'énergie, la CRE ou les juridictions compétentes.

**8. 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 1 : Liste indicative des données transmises par les GRDs aux fournisseurs de secours, selon la zone de desserte et le segment clientèle concerné.**

La liste des données transmises, selon l'article R443-40 du Code de l'énergie, est fixée par délibération des services de la CRE. La liste des données ci-dessous est indiquée à titre indicatif.

Les données sont envoyées si elles sont disponibles dans le SI du GRD.

- N° du PCE (déterminé selon l'Etape 2 de la procédure)
- Nom du fournisseur défaillant
- Adresse complète du PCE
- Coefficient de commune
- Etat technique (coupé/non coupé)
- Calibre
- Type de compteur : évolué (oui/non)
- Compteur télérelevé (oui/non)
- Usage (RES/NRES)
- Tarif
- CAR
- Fréquence
- Profil
- CJA (pour les PCEs concernés)
- Assiette (pour les PCE concernés)
- CPL (pour les PCEs concernés)
- SIRETCode NAF
- Nom ou Raison sociale du client
- Adresse Client ou Adresse Contact courrier si différente
- Mail client
- Téléphone Client

Informations complémentaires pouvant être transmises au-delà du délai indiqué à l'étape 2 de la procédure :

- Liste des PCE concernés par une demande Pomard « Erreur de PCE » et fournisseur (CDG-F) associé
- Liste des PCE concernés par une demande de prestation PPH ou prestation récurrente (Service de maintenance ou Service de pression)
  - o PCE concerné
  - o Période d'application de la prestation
  - o Caractéristiques de la prestation
- Participation enquête Délestage