

GTG - GT1	PROCEDURE EN CAS D'ABSENCE D'INDEX REEL SUITE A L'APPLICATION DE LA PROCEDURE EN CAS D'ABSENCE D'INDEX REEL DEPUIS PLUS D'UN AN DU CLIENT 6M	Page : 1/3
Version V3 du 21/06/2024		

A - OBJET

Cette procédure décrit les différentes étapes qui permettront au GRD :

- de collecter le relevé des index des clients, pour lequel le GRD ne dispose pas d'index réel suite à l'application de la « procédure en cas d'absence d'index réel depuis plus d'un an du client 6M »
- à défaut d'action de la part du client, de suspendre la livraison de gaz.

Le nombre de cycles de relevé à partir duquel est mise en œuvre la procédure est laissé au choix du GRD. Le GRD traitera en priorité les clients ayant plus de 7 cycles de relevé sans index réel, mais la procédure peut être appliquée à partir de deux cycles.

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Le GRD, au titre de l'article L.432-8 du code de l'énergie, exerce les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau, en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage, la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités.

Au titre de l'article 8.2 des Conditions de Distribution du GRD, le client est tenu de permettre l'accès au Branchement et au Dispositif Local de Mesurage au moins une fois par an. En cas de non-respect de cette obligation, l'article 8.6 des Conditions de Distribution permet au GRD de suspendre la livraison du gaz sous certaines conditions.

La présente procédure précise les modalités d'application de l'article 8.6 des Conditions de Distribution du GRD. Elle est applicable, sur proposition du GRD, à tout client titulaire d'un contrat de fourniture de gaz naturel dont le compteur est inaccessible sans sa présence ou celle d'un représentant, ayant été absent au relevé cyclique consécutivement plusieurs fois et n'ayant pas transmis d'auto-relevé suite à ces relevés, qu'il s'agisse d'un particulier ou d'un professionnel, dès lors qu'il est en relevé 6M.

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRDF	Membres du GT1	GTG2007

D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	05/05/2017	Création de la procédure
V2	26/06/2020	Mise à jour des termes contractuels et des documents de référence
V3	21/06/2024	Adaptation à la fin du relevé à pied et à la possibilité de communiquer des autorelevés en lieu et place pour les PCE 6M « résiduels » (fin de déploiement des compteurs communicants)

E - LISTE DE DIFFUSION

Accès public

F - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations annexes du distributeur

Conditions de Distribution

Contrat Distributeur de Gaz – Fournisseur (CDG-F)

Procédure en cas d'absence d'index réel depuis plus d'un an pour un client 6M

Lieu de conservation de l'original : CRE

G - DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

<p>1. CHAMP DE LA PROCEDURE</p> <p>Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des clients particuliers et professionnels en relevé 6M.</p> <p>Le dispositif à l'initiative du GRD s'appuie principalement sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le GRD ne dispose pas a minima d'un index réel pour le client depuis plus d'un an. - ou Le client a envoyé des auto-relevés à son fournisseur, mais ce dernier ne les a pas transmis au GRD. - Au moins un courrier recommandé avec Accusé de Réception a été envoyé au client et est resté sans effet. - Par la suite, le GRD est entré ou a tenté d'entrer en contact avec le client, sans réussir à faire évoluer la situation. - Conformément à l'article 8.6 des Conditions de Distribution, le GRD pourra être amené à suspendre la livraison de l'énergie gaz des clients, dans le cadre de la prestation « coupure en cas d'absences multiples au relevé » du catalogue des prestations annexes du GRD. - Les frais associés aux interventions seront facturés au fournisseur conformément au catalogue des prestations annexes du GRD. - Le GRD décide d'étendre les dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles au cas présent : les coupures en cas d'absences de relevés depuis plus d'un an ne pourront avoir lieu durant la trêve hivernale.
<p>EXIGENCES REGLEMENTAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect des conditions contractuelles (CDG-F, Conditions de Distribution, Catalogue des prestations et Contrat de Fourniture) - Code de l'énergie - Article L.224-11 du code de la consommation et loi n°2015-992 - Article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles - 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) - Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit Règlement Général pour la Protection des Données », ou RGPD) (ci-après « Règlementation Informatique et Libertés »). - Délibération de la CRE n°2024-40 du 15 février 2024 actant le principe du relevé résiduel

2. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Cette procédure est conforme au point p de l'annexe F du CDG-F

Etape n°1 : **Le client a reçu un courrier recommandé avec AR à la suite de l'application de la « Procédure en cas d'absence d'index réel depuis plus d'un an pour un client 6M » et cependant, ne permet pas l'accès au dispositif de comptage ni n'a transmis d'auto-relevé.**

-Le GRD entre en contact avec le client par courrier recommandé avec AR lui demandant de prendre un rendez-vous avec son GRD pour un relevé spécial (prestation payante). A défaut, le GRD l'informe que la livraison de gaz pourrait être interrompue.

-En parallèle, le GRD tente de contacter le client en utilisant les moyens à sa disposition (téléphone, SMS, courriel ou courrier postal)

Etape n°2 :

A / Le client prend un rendez-vous pour un relevé spécial dans le délai imparti

Le GRD enregistre l'index relevé lors du rendez-vous et le publie vers le fournisseur. Le GRD facture les frais relatifs à cette intervention.

B/ Le client ne donne pas suite et aucun index n'est collecté.

- Le GRD met en demeure par courrier le client de se rendre disponible pour un relevé spécial à une date fixée par lui
- En parallèle, le GRD tente de contacter le client en utilisant les moyens à sa disposition (téléphone, SMS, courriel ou courrier postal)
- Lors du rendez-vous, le GRD :

- Parvient à relever le compteur. Il enregistre l'index relevé lors du rendez-vous et le publie vers le fournisseur. Le GRD facture les frais relatifs à cette intervention.
- Ne parvient pas à relever le compteur : le GRD procède à l'interruption de la livraison de gaz (hors période de trêve hivernale). Il impute les frais relatifs à cette intervention. Il adresse un courrier simple au client, lui indiquant les modalités de rétablissement.

C/ Le GRD ne parvient pas à entrer en contact avec le client

- Le GRD diligente une enquête et informe le fournisseur.
- Demande de coordonnées auprès du fournisseur
- En cas d'enquête infructueuse et sans fourniture d'autres coordonnées par le fournisseur, le GRD procède à l'interruption de la livraison de gaz et impute les frais relatifs à cette intervention.
- En cas d'identification du numéro de téléphone, du courriel ou de l'adresse du client par le GRD dans le cadre de l'enquête ou par le fournisseur, le GRD reprend la procédure à l'Etape 1.

3. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	4. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
<p>➤ GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pertes et Différences Diverses (détection de situations de fraude) - Réclamations clients et fournisseurs - Absence de moyen de coupure extérieur au local - Risque de violence et agression <p>➤ Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Non transmission au GRD des adresses et des index auto-relevés en sa possession - Réclamations clients et GRD 	<p>➤ GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des Pertes et Différences Diverses - Traitement des réclamations - Démarche de prévention des risques violence et agression <p>➤ Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procédure de fiabilisation des adresses et de transmission des index auto-relevés au GRD - Traitement des réclamations clients

5. CONFIDENTIALITE

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

6. 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, le CoRDIs de la CRE ou les juridictions compétentes.

7. 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.