

Ouverture du Marché de l'Energie et Gestion de l'Acheminement

GUIDE D'IMPLEMENTATION

SUIVI DES DEMANDES

Objet du document

Résumé : (nom de fichier = Guide d'implementation du flux SDEM (Suivi des demandes) V14-06.docx)

Ce document est destiné aux fournisseurs et contient les informations liées au document du suivi des demandes publié sur les points de retrait de GRDF. Ce document permettra aux fournisseurs de comprendre les processus de publication et d'intégrer le document du suivi des demandes dans leur système d'information.

Ce guide est applicable à partir de la V23.3
d'OMEGA

Historique des modifications

Version	Date	Nature de la modification
0.1	27/07/2006	Version de travail initiale : création du document
1.0	20/11/2006	Liste des statuts de la demande complétée. Modification du type du champ 17 « identifiant du statut de la demande » en alphanumérique. Modification du champ 70 « Code du libellé de l'intervention » en alpha numérique de longueur 3. Ajout du tableau des codes/libellés des statuts des demandes et du tableau codes/libellés motif en annexe.
1.1	29/11/2006	Inversion de l'ordre dans le pied de fichier de l'avant dernier champ et du dernier champ.
1.2	23/02/2007	Mise à jour des types de demandes dans le commentaire du champ 11, mise à jour du champ n° 36 civilité des codes de civilité. Ajout des tableaux des codes/libellés intervention par type de demande et par fréquence de relève, en annexe.
1.3	12/04/2007	Mise à jour de 4 nouveaux champs dans le fichier suivi des demandes en fin de ligne et ajout d'un tableau de correspondance. Modification de la longueur du champ 73 (54 vers 60) Modification de la longueur du champ 56 (38 vers 40)
1.4	24/04/2007	Ajout de code motif annulation (non-recevabilité de la demande) faite par les demandes en masse en annexe du document.
1.5	13/07/2007	Mise à jour du guide pour précision suite au démarrage d'Omega.
2.0	07/09/2007	Mise à jour du guide pour précision de la version complémentaire.
2.1	20/03/2008	Mise à jour du guide pour précision
3.0	27/03/2008	Mise à jour du guide pour précision de la version V3 d'Omega
3.1	24/09/2008	Mise à jour du guide sur les codes motifs
5	13/03/2009	Mise à jour du guide pour précision de la version 5 Omega Double version du flux et mise à jour des statuts des demandes
5.1	10/04/2009	Mise à jour de l'annexe 3 - Tableau de correspondance "Motif de non-exécution et d'annulation"
5.2	01/07/2009	Précision sur les champs « Montant dû » et « Minimum à percevoir » Modification de la longueur du champ « Nom du fichier de demande en masse »
5.3	20/08/2009	[Hors version] – Précision documentaire sur le format du champ 17 : il s'agit d'un champ numérique [Hors version] – Précision documentaire sur la longueur du champ 56 : 38 caractères au lieu de 40 [Hors version] – Précision documentaire sur le format du champ 59 : il s'agit d'un champ numérique
05-0.3	15/09/2009	[Omega V5.1] : Précision documentaire – Ajout des codes motifs 265, 266 et 267 (règles de simultanéité des demandes) [Omega V5.2] : Précision du code motif 004 et ajout des codes motifs 268, 269, 280, 281, 282 (motifs de traitement impossible d'une demande) [Omega V 5.2] : Ajout des codes motifs 270 et 279 (règles de gestion supplémentaires auto-relève)
06-0.0	18/12/2009	[Hors version] - Précision documentaire sur le champ 70 et mise à jour de l'Annexe 4 « Libellé de l'intervention » pour les types de demandes concernées [Omega V6A] - Ajout de deux nouveaux champs : « Réalisation de l'intervention » et « Prise en compte contractuelle » - Ajout de nouveaux codes motifs liés aux évolutions V6A - Précision sur les codes motifs en Annexe 3, ajout d'une colonne afin de connaître l'origine de l'annulation (Distributeur ou Fournisseur), ainsi qu'une colonne précisant si le motif est lié à une non-recevabilité de demande.

Version	Date	Nature de la modification
06-0.1	04/01/2010	[Omega V6A] Rectification sur les valeurs pouvant être prises par les nouveaux champs « Réalisation de l'intervention » et « Prise en compte contractuelle »
06-0.2	24/02/2010	[Omega V6A] Ajustement de la signification des valeurs du champ « RealisationIntervention » [Hors version] Précision apportée au champ 7 « Commentaire libre fournisseur » pour les réclamations
06-0.3	14/05/2010	[Omega V6B] Conséquences de l'évolution V6B permettant aux fournisseurs de soumettre une demande d'analyse suite à la non-recevabilité d'une demande MES, MHS ou CHF : <ul style="list-style-type: none"> - Ajout de nouveaux codes motifs - Ajout de nouveaux libellés de statuts externes
06-0.4	09/06/2010	[Hors version] Mise à jour de l'Annexe 5 « Libellé du motif d'intervention », ajout du motif d'intervention 20 « Index contesté », en vigueur depuis la version n V6A
06-0.5	30/08/2010	[Omega V6B] Nouveaux codes motifs en Annexe 3 Rectification du code du statut « En cours d'analyse »
06-0.6	10/11/2010	[Omega V6B1] <ul style="list-style-type: none"> - Modification du libellé de l'identifiant du statut de la demande 48, en Annexe 2 - Ajout d'un libellé de l'intervention code 252, en Annexe 4 - Ajout des codes motifs 327 à 336, en Annexe 3 [Hors version] Mise à jour de l'Annexe 3, ajout de codes motifs historiques
07-0.1	27/01/2011	[Omega V7.0] <ul style="list-style-type: none"> - Ajout de nouveaux codes motifs en Annexe 3 - Mise à jour du libellé associé au code motif 245 - Ajout de deux nouveaux champs : « Type de 1^{ère} MES de MEGPE » et « Nouveau numéro de PCE » [Hors version] Confirmation que le séparateur des décimales pour les champs « montant dû » et « minimum à percevoir » est une virgule.
07-0.2	10/05/2011	[Omega V7.0] <ul style="list-style-type: none"> - Ajout de nouveaux codes motifs relatifs aux évolutions 16204, 14488 et 14489 en Annexe 3 - Ajout de nouveaux statuts relatifs à l'évolution 14489 en Annexe 2 [Hors version] Précisions sur les valeurs possibles du champ Login
07-0.3	25/10/2011	[Hors version] Précision sur les valeurs possibles pour le champ type de demande [Omega V7.0] Ajout d'un nouveau motif
08-0.0	16/10/2012	[Omega V8.0] <ul style="list-style-type: none"> - Ajout de nouveaux champs, flux 08-0 - Ajout de nouveaux codes motifs en Annexe 3 - Ajout du tarif d'acheminement TB pour les PCE biométhane
08-0.1	22/03/2013	[OMEGA V8A] Précisions sur le champ 91 « Indicateur d'annulation d'un rendez-vous pour une MES
09-1.0	22/08/2013	[OMEGA V8B] Modifications liées à l'évolution de refonte des Réclamations : <ul style="list-style-type: none"> - Ajout du tableau des correspondances entre code et libellé des situations et sous-situations clients en Annexe 7 - Modification du tableau des correspondances entre code et libellé des types et sous-types Réclamations en Annexe 8 - Ajout des nouvelles options de prestations - Extension à 2 digits du champ numérique 'Option de prestation : type de relève'
09-1.1	13/12/2013	[OMEGA V8B] Mise à jour des motifs
09-1.2	20/12/2013	[OMEGA V8B] Ajout des motifs 390 et 391 en annexe (régularisation)

Version	Date	Nature de la modification
09-1.3	21/03/2014	[OMEGA V8B] Ajout du statut de la demande n°130 en annexe (régularisation)
10-0.1	13/06/2014	[OMEGA V8C] Différenciation MHS à l'initiative client / MHS à l'initiative fournisseur
10-0.2	22/08/2014	[OMEGA V8C] Mise à jour en version définitive
10-0.3	28/10/2014	[Hors version] Mise à jour du champ 100 « Situation client » en 'O' (uniquement pour les Réclamations)
10-0.4	18/05/2015	[Hors version] Modification des cas passant du contrôle CAR/Tarif dans le cas d'une CHF iso-tarif
11-0.1	09/09/2015	[V10] Suppression de l'index de réalisation issu du CRI Ajout de l'option de relève « Télé-relevé » Ajout des nouvelles demandes 'Relevé à date' et 'Changement de DPM' Ajout nouveaux champs publiés
11-0.2	19/02/2016	[V10] Compléments V10
11-0.3	22/04/2016	[V10] Mise à jour des codes motifs
11-0.4	07/04/2017	[Omega V17.1] Modification d'un libellé existant de Situation client de Réclamation client Ajout de nouvelles Situations et Sous-Situations de Réclamation client Ajout de nouvelles Sous-Situations Client de Réclamations client à des Situations de Réclamation client existantes Ajout de nouveaux Types et Sous-Types de Réclamation. Ajout de nouveaux Sous-Types de Réclamations client à des Types de Réclamations existants Suppression de la correspondance entre le code SIT_LIB_14 et le code SSIT_LIB_43 Modification du libellé du code SIT_LIB_14 [Hors version] Réintégration de l'Annexe 6 Tableau des motifs de non-faisabilité supprimé par erreur
12-0.1	17/02/2017	[Omega V17.2] Ajout de 2 nouveaux champs dans les données du fichier du suivi des demandes v12-0 : Fréquence standard et Fréquence prévisionnelle Ajout de 8 nouveaux codes motifs
12-0.2	07/04/2017	[Omega V17.2] Compléments dans le cadre de la v17.2
12-0.3	07/07/2017	[Omega V17.2] Ajout de 3 codes motifs complémentaires
12-0.4	18/08/2017	[Omega V17.3] Ajout des codes motifs dans le cadre de la V17.3
12-0.5	27/09/2017	[Hors version] Ajout de 3 codes motifs (440,441 et 450) non présents dans le « Tableau de correspondance des codes motifs »
12-0.6	22/12/2017	[Hors version] Ajout du libellé du code motif 205 Ajout de codes motifs manquants
13-0.0	19/01/2018	[OMEGA V18.2] - Ajout de 2 nouveaux champs dans les données du fichier du suivi des demandes v13-0 : « Commentaire à destination du fournisseur » et « Date du commentaire à destination du fournisseur ». - Ajout de 3 nouveaux codes motifs
13-0.1	11/05/2018	[Hors Version] - Correction des libellés des codes 440, 441 et 450
13-0.2	29/06/2018	[OMEGA V18.2] Mise à jour de la durée de rétention du fichier SDEM sur le canal FTP
13-0.3	03/08/2018	[Hors Version] Correction des références aux annexes pour les champs « Type de la réclamation » et « Sous Type de la réclamation »

Version	Date	Nature de la modification
13-0.4	05/04/2019	[Hors Version] Précision documentaire : Ajout des codes 570, 624,669, 670, 674, 676 Anomalie documentaire : inversion des champs 104 et 105 dans la V13 du flux Précisions documentaires diverses Mise à jour de la charte graphique
13-0.5	13/12/2019	Ajout du code Identifiant du statut de la demande « 77 » absent du tableau de l'Annexe 2
13-0.6	17/04/2020	[Hors Version] correction des numéros des annexes de référence dans le texte du guide
13-0.7	23/10/2020	[OMEGA V21.1] Ajout d'un nouveau code motif
13-0.8	19/03/2021	[Hors version] Précision documentaire sur le statut de la demande [OMEGA V21.2] Augmentation du champ commentaire
13-0.9	09/04/2021	[Hors version] Précision documentaire sur la réalisation de l'intervention (champs 86)
13-1.0	17/12/2021	[OMEGA V22.1] Ajout d'un nouveau pair code/libellé de l'identifiant du statut de la demande
13-1.1	11/02/2022	[Hors version] Précision documentaire sur le caractère obligatoire ou non des champs
13-1.2	18/03/2022	[Hors version] Ajout des codes motifs 271, 273, 572, 930, Modification du libellé du code 405
13-1.3	14/10/2022	[Hors version] Précision documentaire : Ajout code R9
13-1.4	17/10/2022	[OMEGA V22.3] Reformulation des motifs d'irrecevabilité 243 et 411 dans le formulaire de traitement et suppression du code motif 413
14-0.0	15/12/2022	[OMEGA V23.1] Ajout d'un nouveau champ dans les données du fichier du suivi des demandes v14-0 « Présence Client » Ajout du code motif 707 et Suppression des motifs : 246, 279, 346, 570 et 624 dans le cas d'évolution des règles de gestion d'acceptabilité des Auto-Relevés FRN sur les PCE RAP [Hors version] Précision documentaire : Ajout des codes motifs 427, 701,702,703,704, 706 et 911
14-0.1	09/02/2023	[OMEGA V23.1] : Ajout des codes motif 582,583,584
14-0.2	29/03/2023	[OMEGA V23.1] : Modification documentaire sur le caractère non obligatoire du champs 112
14-0.3	05/09/2023	[OMEGA V23.3] : Ajout des codes motifs intervention 21 et 22
14-0.4	08/11/2023	[Hors version] Ajout de nouveaux codes motifs en annexe 3 Consolidation des annexes 3 et 6 dans l'annexe 3
14-0.5	07/11/2024	[Hors version] Modification des libellés des sous-situation SSIT_LIB_44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51 et 52 Ajout de la sous-situation SSIT_LIB_57 Ajout du type TRE_LIB_6 et des sous-types STRE_LIB_2, 3, 4, 5, 29, 43
14-0.6	17/01/2025	[Hors version] Modification de la longueur du champ 73 Suppression des annexes 7 et 8 Suppression des codes motifs 26, 33, 34, 78, 84, 91, 93, 100, 115, 142, 153, 270 et 505

Sommaire

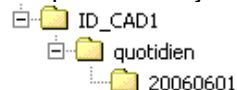
1. Description technique de la publication	7
1.1. Principe de localisation du document du suivi des demandes	7
1.2. Règle de mise à disposition du fichier	7
1.3. Informations sur les fichiers	7
1.3.1. Définition du fichier du suivi des demandes	7
1.3.2. Exemple de nom de fichiers	8
1.3.3. Format des fichiers	8
1.3.4. Données du fichier du suivi des demandes version 13-0	9
1.3.5. Données du fichier du suivi des demandes version 14-0	17
ANNEXE 1 Tableau de correspondance « Plage horaire »	25
ANNEXE 2 Tableau de correspondance « Identifiant du statut de la demande »	26
ANNEXE 3 Tableau de correspondance « Codes motifs »	27
ANNEXE 4 Tableau de correspondance « Libellé de l'intervention »	43
ANNEXE 5 Tableau de correspondance « Code et libellé du motif intervention »	45
ANNEXE 6 Tableau des motifs de non-faisabilité	46
ANNEXE 7 Tableau de correspondance « Code — libellé des situations et sous-situations client des réclamations »	52
ANNEXE 8 Tableau de correspondance « Code — Libellé du type et sous type des réclamations » ...	55

1. Description technique de la publication

1.1. Principe de localisation du document du suivi des demandes

L'arborescence des répertoires du serveur FTP est décrite dans le « Guide commun d'implémentation des flux fournisseurs ».

Le document du suivi des demandes est un document qui est publié quotidiennement. Si ce document est publié le 1^{er} juin 2006, il sera téléchargeable à l'arborescence suivante :



1.2. Règle de mise à disposition du fichier

A partir du jour de publication du fichier, celui-ci obéit à la règle de mise à disposition suivante :

- Le document du suivi des demandes est publié quotidiennement, du mardi au samedi.
- Le document du suivi des demandes est téléchargeable dans ce répertoire pendant une durée de 100 jours.

1.3. Informations sur les fichiers

1.3.1. Définition du fichier du suivi des demandes

Le fichier du suivi des demandes contient l'état des demandes réalisées par les fournisseurs sur les différents canaux.

Les statuts des demandes sont les suivants :

- Annulée
- Clôturée
- Demande impossible – PCE inconnu
- Demande non validée
- Demande refusée
- En attente de confirmation distributeur
- En attente de confirmation fournisseur
- En attente de RDV
- En attente de confirmation fournisseur depuis plus de 3 jours
- En cours d'annulation
- En cours de réalisation
- En cours de régularisation
- RDV programmé
- Réalisée en cours de clôture
- Attente clôture à date demandée
- En attente de qualification
- En attente de réponse distributeur
- En cours de traitement
- En cours d'analyse
- Analyse validée
- Attente analyse
- Recherche PCE validée
- Rendez-vous annulé suite MES
- En attente de rattachement

1.3.2. Exemple de nom de fichiers

La nomenclature des fichiers est décrite dans le « Guide commun d'implémentation des flux fournisseurs ».

L'exemple est donné pour un flux publié le 1^{er} juin 2006 à 10h35 par GRDF (GDFD), comportant un seul fichier, dont la version du format est 1.0, qui a le numéro du contrat distributeur de gaz – fournisseur A060000007 et qui a le numéro de séquence 001245.

Le code flux pour le document du suivi des demandes est SDEM. Le nom du fichier sera par exemple : SDEM_00001_01-0_GDFD_A060000007_200606011035_001245.ZIP

1.3.3. Format des fichiers

Le document du suivi des demandes est au format CSV. Le séparateur entre chaque donnée est un point-virgule « ; ».

1.3.4. Données du fichier du suivi des demandes version 13-0

Cette partie présente les formats des données du document du suivi des demandes publié sur le serveur FTP de GRDF et le portail.

Les données présentes dans le suivi des demandes sont toutes les données obligatoires que vous avez saisies respectivement par le portail, les webservice ou les demandes en masse. Les autres données vivent avec le cycle de vie de la demande.

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
Entête de données de services							
1	Code du flux	AN	X(4)	XXXX		O	SDEM
2	Nom du fichier	AN	X(55)			O	
3	Numéro de séquence	N	9(6)	999999		O	Numéro de séquence du fichier.
4	Version	AN	X(4)	99-9		O	Version du format. ex : pour version 6 on aura "06-0"
5	ID GRD	AN	X(4)	XXXX		O	Code GRD : GDFD
6	Date de création	D	9(12)	AAAAMMJJH HMM		O	Date et horaire de création du document
7	ID émetteur	AN	X(10)			O	GDFD
8	Rôle de l'émetteur	AN	X(15)			N	Distributeur
9	ID Destinataire	AN	X(10)			O	Numéro CDG-F (ex CAD)
10	Rôle du/des destinataires	AN	X(15)			N	Fournisseur
11	Réserve	AN	X(10)			N	Non utilisé
Entête de données fonctionnelles							
1	Identifiant du CAD	AN	X(10)	Aaa9999999		O	« aa » correspond à l'année, et 999999 à un compteur numérique. Ex : « A040001256 »
Corps du fichier							
1	Référence fournisseur	AN	X(20)			N	Numéro d'affaire interne de la demande propre au fournisseur qui a effectué la demande.
2	Groupe d'appartenance	AN	X(30)			N	Groupe d'appartenance du demandeur chez le fournisseur.
3	Numéro de téléphone	AN	X(14)			N	Numéro de téléphone du fournisseur qui a effectué la demande.
4	Identifiant PITD	AN	X(6)	GD9999		N	Exemple : « GD0126 »
5	Identifiant PDLA	AN	X(13)			N	
6	Ancien PDLA	AN	X(13)			N	Exemple : regroupement, dégroupement de PCE à un PDLA
7	Commentaire libre fournisseur	AN	X(2000)			N	
8	Numéro de la demande	AN	X(8)			O	Identifiant unique de la demande au sein d'OMEGA. Le 1 ^{er} caractère correspond au canal d'accès :

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
							<ul style="list-style-type: none"> - U (comme 'unitaire') pour le portail - N pour les fichiers de demande en masse déposés via portail - M (comme 'masse') pour les fichiers déposés via FTP - W (comme 'web') pour les Webservice - R (comme 'réclamation') pour les demandes de réclamation.
9	Date de création de la demande	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	
10	Login demandeur	AN	X(50)			N	Il est possible de rentrer une adresse mail comme login dans la mesure où cette adresse n'excède pas 50 caractères.
11	Identifiant du type de la demande	AN	X(5)			N	<ul style="list-style-type: none"> « MES » pour Mise en service, « MHS » pour Mise hors service, « CHF » pour Changement de fournisseur, « DIT » pour Demande d'intervention technique, « CHT » pour Changement de tarif, « CHFR » pour Changement de fréquence de relève, « MUF » pour Modification de caractéristiques de l'utilisateur final, « CHAR » pour Changement d'application de relève, « RETB » pour Rétablissement, « MCJA » pour Demande de modification de CJA, « COUP » pour Coupure, « RECL » pour Réclamation, « ARLV » pour Auto-relevé Fournisseur et « DAN » pour les demandes d'analyse soumise sur PCE inconnu ou recherche de PCE par adresse infructueuse, « RAD » pour Relevé à date, « DPM » pour Changement de DPM.
12	Commentaire de la demande	AN	X(2000)			N	Commentaire du demandeur, effectué lors de la saisie de la demande.
13	Option de prestation : type de relève	N	9(2)			N	<ul style="list-style-type: none"> 1 = Relève spéciale 2 = Index auto relevé 3 = Index calculé 4 = Index repris de la MHS 5 = Facture 6 = Relevé 7 = Abandon du gaz

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
							8 = Client parti 9= MES sans intervention 10= Index calculé fiabilisé par auto-relevé 12=Télé-relevé
14	Option de prestation : intervention express	AN	X(1)			N	Indicateur signalant que le demandeur a souscrit à l'option de prestation 'Intervention express' ou qu'il a demandé une prestation en urgence lors de la saisie de sa demande sur le portail. - "U" s'il s'agit d'une demande en urgence - "E" s'il s'agit d'une demande en express - "N" sinon
15	Option de prestation : index	N	9(10)			N	Valeur de l'index ou de l'index client
16	Option de prestation : date	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Exemple : date de l'auto relève, date dernier index MHS
17	Identifiant du statut	N	9(3)			N	Cf. tableau de correspondance entre le code du statut et le libellé du statut. Annexe 2 NB : Si 2 événements sont intégrés le même jour sur une même demande, alors seul le dernier statut est publié.
18	Date de changement de statut	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	
19	1 ^{ère} Date Demandée	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Pour une demande de Changement de DPM, il s'agit de la prochaine date prévisionnelle d'application (Date demandée).
20	Dernière date demandée	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Pour une demande de Changement de DPM, il s'agit de la prochaine date prévisionnelle d'application. (Date recalculée en fonction des événements sur le point)
21	Code de la plage horaire demandée	AN	X(3)			N	Cf. tableau de correspondance "Plage horaire" Annexe 1
22	Date programmée	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Dernière date programmée
23	Code de la plage horaire programmée	AN	X(3)			N	Cf. tableau de correspondance "Plage horaire" Annexe 1
24	Code de la dernière plage horaire demandée	AN	X(3)			N	Cf. tableau de correspondance "Plage horaire" Annexe 1
25	Code du motif	AN	X(3)			N	Cf. tableau de correspondance « Motif de non-exécution et d'annulation » et des erreurs des demandes en masse » Annexe 3
26	Identifiant PCE	AN	X(14)			N	Numéro du PCE sur lequel porte la demande. Format Glxxxxxx pour les PCE de fréquence MM, JM et JJ Format xxxxxxxxxxxxxx pour les PCE de fréquence 1M, 6M

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
27	Indicateur offre historique	E	X(1)			N	Indicateur signalant que le PCE est soumis à l'offre historique ou non. O (Oui) ou N (Non)
28	Tarif	AN	X(2)			N	Tarif d'acheminement du PCE : T1, T2, T3, T4, TP, TF, TB.
29	Fréquence	AN	X(2)			N	1M, 6M, MM, JM, JJ
30	Profil Type	AN	X(4)	P999		N	ex : P008
31	CAR prévisionnelle	AN	X(10)			N	CAR prévisionnelle de mise en service du PCE
32	Assujetti TICGN	E	X(1)			N	Indicateur signalant que l'utilisateur final est assujetti à la TICGN O (Oui) ou N (Non)
33	Pourcentage TICGN	N	9(6)	999.99		N	Pourcentage de TICGN auquel est assujetti l'utilisateur final, le cas échéant.
34	MIG	E	X(1)			N	Indicateur du statut « Mission d'Intérêt Général ». O (Oui) ou N (Non)
35	Indicateur segment clientèle	AN	X(4)			N	Indicateur signalant que le PCE est utilisé à titre résidentiel ou non. - RES pour résidentiel - NRES pour Non résidentiel
36	Utilisateur final : Civilité	E	9(1)			N	« 1 » pour Madame, « 2 » pour Monsieur, « 3 » pour Mademoiselle
37	Utilisateur final : Prénom	AN	X(40)			N	Obligatoire si résidentiel
38	Utilisateur final : Raison sociale	AN	X(40)			N	Si résidentiel : nom, si non résidentiel : raison sociale
39	Utilisateur final : SIRET	AN	X(14)			N	Obligatoire si non résidentiel
40	Utilisateur final : Code NAF	###	###	###	###	###	Le code NAF n'est plus publié à partir de la Version 3 d'Omega
41	Client final : Raison sociale	AN	X(40)			N	Obligatoire si non résidentiel
42	CJA de référence	N	9(10)			N	CJA (consommation journalière acheminement) de référence saisie lors de la mise en service.
43	CJA complémentaire mensuelle mois	D	9(6)	AAAAMM		N	Mois pour lequel une souscription mensuelle supplémentaire est précisée lors de la mise en service.
44	CJA complémentaire mensuelle valeur	N	9(10)			N	Valeur de la souscription mensuelle supplémentaire précisée lors de la mise en service.
45	CJA complémentaire journalière 1 jour	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Date de la première valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
46	CJA complémentaire journalière 1 valeur	N	9(10)			N	Valeur de la première valeur de CJA quotidienne supplémentaire précisée lors de la mise en service.
47	CJA complémentaire journalière 2 jours	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Date de la seconde valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
48	CJA complémentaire journalière 2 valeurs	N	9(10)			N	Valeur de la seconde valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
49	CJA complémentaire journalière 3 jours	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Date de la troisième valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
50	CJA complémentaire journalière 3 valeurs	N	9(10)			N	Valeur de la troisième valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
51	CJA complémentaire journalière 4 jours	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Date de la quatrième valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
52	CJA complémentaire journalière 4 valeurs	N	9(10)			N	Valeur de la quatrième valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
53	CJA complémentaire journalière 5 jours	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Date de la cinquième valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
54	CJA complémentaire journalière 5 valeurs	N	9(10)			N	Valeur de la cinquième valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
55	Contact courrier : Nom	AN	X(40)			N	
56	Contact courrier : Complément d'adresse	AN	X(38)			N	
57	Contact courrier : N° de la rue de l'adresse	AN	X(5)			N	
58	Contact courrier : Rue	AN	X(32)			N	
59	Contact courrier : Code postal	N	9(5)			N	
60	Contact courrier : Commune adresse	AN	X(32)			N	
61	Contact courrier : Pays	AN	X(38)			N	
62	Contact courrier : Adresse e-mail	AN	X(80)			N	
63	Contact intervention : Nom	AN	X(40)			N	Nom ou raison sociale du contact intervention.
64	Contact intervention : Téléphone	AN	X(14)			N	Numéro de téléphone du contact intervention.
65	Contact intervention : Code d'accès	AN	X(8)			N	Code d'accès au local du PCE
66	Précision emplacement du local	AN	X(38)			N	
67	Index de réalisation	N	9(10)			N	Vide
68	Date de réalisation	D	9(8)			N	
69	Matricule compteur	AN	X(16)			N	Ou numéro de série
70	Code du libellé de l'intervention	AN	X(3)			N	Concerne les types de demande : DIT, COUP et RETB.

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
							Cf. tableaux de correspondance « Code du libellé de l'intervention » Annexe 4
71	Date de non-exécution	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	
72	Numéro de la demande en masse source	AN	X(13)			N	
73	Nom du fichier de demande en masse	AN	X(60)			N	
74	Motif intervention	AN	X(3)			N	Cf. Tableau code et libellé du motif intervention. Annexe 5
75	Commentaire motif	AN	X(2000)			N	
76	Montant dû	N	9(10,2)	99999999,99		N	Le « montant dû » peut comporter jusqu'à 10 chiffres dont 2 décimales : Ex : 100,02
77	Minimum à percevoir	N	9(10,2)	99999999,99		N	Le « minimum à percevoir » peut comporter jusqu'à 10 chiffres dont 2 décimales : Ex : 100,02
78	Pré-étude technique	AN	X(1)			N	« O » (Oui) ou « N » (Non)
79	Pré-étude technique demandée le	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	
80	Pré-étude technique validée par l'ARDG le	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	
81	CJAA modifiée	AN	X(1)			N	« O » (Oui) ou « N » (Non)
82	Motif de non-faisabilité	AN	X(3)			N	Cf. tableau « motifs de non faisabilité » Annexe 6
83	Commentaire non-faisabilité	AN	X(250)			N	
84	Type de la réclamation	N	X(1)	9		N	Cf. tableau de « correspondance Code — Libellé du Type et Sous type des réclamations » Annexe 8
85	Sous Type de la réclamation	N	X(2)	99		N	Cf. tableau de « correspondance Code — Libellé du Type et Sous type des réclamations » Annexe 8
86	Réalisation de l'intervention	N	9(1)			N	Liste des valeurs : 0 = Sans objet 1 = Oui (Intervention terrain réalisée) 2 = Non (Intervention terrain non réalisée) 3 = Oui (Intervention technique réalisée) 4 = Non (Intervention technique non réalisée) 5 = Action Inverse Réalisée 6 = Action Inverse En Cours
87	Prise en compte contractuelle	N	9(1)			N	Liste des valeurs : 0 = Sans objet 1 = Effectif 2 = Non effectif

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
88	Type de 1 ^{ère} MES de MEGPE	N	9(1)			N	Liste des valeurs : Vide = Sans objet 1 = MEGPE en cours 2 = MEGPE terminée 3 = Fin de MAG en cours 4 = MEGPE en cours sur PCE coupé
89	Nouveau numéro de PCE	AN	X(14)			N	Nouveau numéro de PCE délivré lors du traitement d'une demande d'analyse sur PCE inconnu
90	Identifiant du type de la demande précédente	AN	X(5)			N	
91	Indicateur d'annulation d'un rendez-vous pour une MES.	D	9(1)			N	Liste des valeurs : 0 : Rien sur le PCE 1 : RV a été annulé suite à MES-L sans intervention 2 : RV à reprogrammer suite à une annulation de MES-L sans intervention
92	CJAA initiale	N	9(10)			N	
93	Valeur de la 1 ^{ère} CJA journalière demandée	N	9(10)			N	
94	Valeur de la 2 ^{ème} CJA journalière demandée	N	9(10)			N	
95	Valeur de la 3 ^{ème} CJA journalière demandée	N	9(10)			N	
96	Valeur de la 4 ^{ème} CJA journalière demandée	N	9(10)			N	
97	Valeur de la 5 ^{ème} CJA journalière demandée	N	9(10)			N	
98	CJA maximale	N	9(10)			N	
99	Traitement MCJA	N	9(1)			N	Vide = sans objet 1 = « pré-étude technique seule » 2 = « MCJA avec pré-étude technique déjà validée » 3= « MCJA sans étude préalable »
100	Situation client	AN	X(12)			O (uniquement pour les Réclamations)	Type de situation de la réclamation
101	Sous-situation client	AN	X(12)			N	Type de sous-situation de la réclamation
102	MHS à l'initiative du Fournisseur	AN	X(1)			O (uniquement pour les MHS)	'O' pour une demande de MHS à l'initiative du fournisseur 'N' pour une demande de MHS à l'initiative du client
103	Type index contesté	N	9(2)			N	

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
104	Date index contesté Index contesté	D N	9(10)	AAAAMMJJ		N	
105	Index contesté Date index contesté	N D	9(10)	AAAAMMJJ		N	
106	Position réservée à SPOM					N	
107	Position réservée à SPOM					N	
108	Fréquence standard					O	
109	Fréquence prévisionnelle					O	
110	Commentaire à destination du fournisseur	AN	X(2000)			N	
111	Date du commentaire à destination du fournisseur	D	9(10)	AAAAMMJJ		N	
	Pied de page						
1	Date et horaire de FIN d'élaboration du fichier	D	9(12)	AAAAMMJJH HMM		O	
2	Nombre d'enregistrements	N	9(8)	99999999		O	Nombre de lignes dans le fichier
3	Réserve	AN	X(10)			N	Non utilisé
4	Marque de fin de fichier	AN	X(3)	EOF		O	Identifiant texte de fin de fichier

1.3.5. Données du fichier du suivi des demandes version 14-0

Cette partie présente les formats des données du document du suivi des demandes publié sur le serveur FTP de GRDF et le portail.

Les données présentes dans le suivi des demandes sont toutes les données obligatoires que vous avez saisies respectivement par le portail, les webservice ou les demandes en masse. Les autres données vivent avec le cycle de vie de la demande.

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
Entête de données de services							
1	Code du flux	AN	X(4)	XXXX		O	SDEM
2	Nom du fichier	AN	X(55)			O	
3	Numéro de séquence	N	9(6)	999999		O	Numéro de séquence du fichier.
4	Version	AN	X(4)	99-9		O	Version du format. ex : pour version 6 on aura "06-0"
5	ID GRD	AN	X(4)	XXXX		O	Code GRD : GDFD
6	Date de création	D	9(12)	AAAAMMJJH HMM		O	Date et horaire de création du document
7	ID émetteur	AN	X(10)			O	GDFD
8	Rôle de l'émetteur	AN	X(15)			N	Distributeur
9	ID Destinataire	AN	X(10)			O	Numéro CDG-F (ex CAD)
10	Rôle du/des destinataires	AN	X(15)			N	Fournisseur
11	Réserve	AN	X(10)			N	Non utilisé
Entête de données fonctionnelles							
1	Identifiant du CAD	AN	X(10)	Aaa9999999		O	« aa » correspond à l'année, et 999999 à un compteur numérique. Ex : « A040001256 »
Corps du fichier							
1	Référence fournisseur	AN	X(20)			N	Numéro d'affaire interne de la demande propre au fournisseur qui a effectué la demande.
2	Groupe d'appartenance	AN	X(30)			N	Groupe d'appartenance du demandeur chez le fournisseur.
3	Numéro de téléphone	AN	X(14)			N	Numéro de téléphone du fournisseur qui a effectué la demande.
4	Identifiant PITD	AN	X(6)	GD9999		N	Exemple : « GD0126 »
5	Identifiant PDLA	AN	X(13)			N	
6	Ancien PDLA	AN	X(13)			N	Exemple : regroupement, dégroupement de PCE à un PDLA
7	Commentaire libre fournisseur	AN	X(2000)			N	
8	Numéro de la demande	AN	X(8)			O	Identifiant unique de la demande au sein d'OMEGA. Le 1 ^{er} caractère correspond au canal d'accès :

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
							<ul style="list-style-type: none"> - U (comme 'unitaire') pour le portail - N pour les fichiers de demande en masse déposés via portail - M (comme 'masse') pour les fichiers déposés via FTP - W (comme 'web') pour les Webservice - R (comme 'réclamation') pour les demandes de réclamation.
9	Date de création de la demande	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	
10	Login demandeur	AN	X(50)			N	Il est possible de rentrer une adresse mail comme login dans la mesure où cette adresse n'excède pas 50 caractères.
11	Identifiant du type de la demande	AN	X(5)			N	<ul style="list-style-type: none"> « MES » pour Mise en service, « MHS » pour Mise hors service, « CHF » pour Changement de fournisseur, « DIT » pour Demande d'intervention technique, « CHT » pour Changement de tarif, « CHFR » pour Changement de fréquence de relève, « MUF » pour Modification de caractéristiques de l'utilisateur final, « CHAR » pour Changement d'application de relève, « RETB » pour Rétablissement, « MCJA » pour Demande de modification de CJA, « COUP » pour Coupure, « RECL » pour Réclamation, « ARLV » pour Auto-relevé Fournisseur et « DAN » pour les demandes d'analyse soumise sur PCE inconnu ou recherche de PCE par adresse infructueuse, « RAD » pour Relevé à date, « DPM » pour Changement de DPM.
12	Commentaire de la demande	AN	X(2000)			N	Commentaire du demandeur, effectué lors de la saisie de la demande.
13	Option de prestation : type de relève	N	9(2)			N	<ul style="list-style-type: none"> 1 = Relève spéciale 2 = Index auto relevé 3 = Index calculé 4 = Index repris de la MHS 5 = Facture 6 = Relevé 7 = Abandon du gaz

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
							8 = Client parti 9= MES sans intervention 10= Index calculé fiabilisé par auto-relevé 12=Télé-relevé
14	Option de prestation : intervention express	AN	X(1)			N	Indicateur signalant que le demandeur a souscrit à l'option de prestation 'Intervention express' ou qu'il a demandé une prestation en urgence lors de la saisie de sa demande sur le portail. - "U" s'il s'agit d'une demande en urgence - "E" s'il s'agit d'une demande en express - "N" sinon
15	Option de prestation : index	N	9(10)			N	Valeur de l'index ou de l'index client
16	Option de prestation : date	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Exemple : date de l'auto relève, date dernier index MHS
17	Identifiant du statut	N	9(3)			N	Cf. tableau de correspondance de correspondance « Identifiant du statut de la demande » Annexe 2 NB : Si 2 événements sont intégrés le même jour sur une même demande, alors seul le dernier statut est publié.
18	Date de changement de statut	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	
19	1 ^{ère} Date Demandée	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Pour une demande de Changement de DPM, il s'agit de la prochaine date prévisionnelle d'application (Date demandée).
20	Dernière date demandée	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Pour une demande de Changement de DPM, il s'agit de la prochaine date prévisionnelle d'application. (Date recalculée en fonction des événements sur le point)
21	Code de la plage horaire demandée	AN	X(3)			N	Cf. tableau de correspondance « Plage horaire » Annexe 1
22	Date programmée	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Dernière date programmée
23	Code de la plage horaire programmée	AN	X(3)			N	Cf. tableau de correspondance « Plage horaire » Annexe 1
24	Code de la dernière plage horaire demandée	AN	X(3)			N	Cf. tableau de correspondance « Plage horaire » Annexe 1
25	Code du motif	AN	X(3)			N	Cf. tableau de correspondance « Codes motifs » Annexe 3
26	Identifiant PCE	AN	X(14)			N	Numéro du PCE sur lequel porte la demande. Format Glxxxxxx pour les PCE de fréquence MM, JM et JJ

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
							Format xxxxxxxxxxxxxx pour les PCE de fréquence 1M, 6M
27	Indicateur offre historique	E	X(1)			N	Indicateur signalant que le PCE est soumis à l'offre historique ou non. O (Oui) ou N (Non)
28	Tarif	AN	X(2)			N	Tarif d'acheminement du PCE : T1, T2, T3, T4, TP, TF, TB.
29	Fréquence	AN	X(2)			N	1M, 6M, MM, JM, JJ
30	Profil Type	AN	X(4)	P999		N	ex : P008
31	CAR prévisionnelle	AN	X(10)			N	CAR prévisionnelle de mise en service du PCE
32	Assujetti TICGN	E	X(1)			N	Indicateur signalant que l'utilisateur final est assujetti à la TICGN O (Oui) ou N (Non)
33	Pourcentage TICGN	N	9(6)	999.99		N	Pourcentage de TICGN auquel est assujetti l'utilisateur final, le cas échéant.
34	MIG	E	X(1)			N	Indicateur du statut « Mission d'Intérêt Général ». O (Oui) ou N (Non)
35	Indicateur segment clientèle	AN	X(4)			N	Indicateur signalant que le PCE est utilisé à titre résidentiel ou non. - RES pour résidentiel - NRES pour Non résidentiel
36	Utilisateur final : Civilité	E	9(1)			N	« 1 » pour Madame, « 2 » pour Monsieur, « 3 » pour Mademoiselle
37	Utilisateur final : Prénom	AN	X(40)			N	Obligatoire si résidentiel
38	Utilisateur final : Raison sociale	AN	X(40)			N	Si résidentiel : nom, Si non résidentiel : raison sociale
39	Utilisateur final : SIRET	AN	X(14)			N	Obligatoire si non résidentiel
40	Utilisateur final : Code NAF	###	###	###	###	###	Le code NAF n'est plus publié à partir de la Version 3 d'Omega
41	Client final : Raison sociale	AN	X(40)			N	Obligatoire si non résidentiel
42	CJA de référence	N	9(10)			N	CJA (consommation journalière acheminement) de référence saisie lors de la mise en service.
43	CJA complémentaire mensuelle mois	D	9(6)	AAAAMM		N	Mois pour lequel une souscription mensuelle supplémentaire est précisée lors de la mise en service.
44	CJA complémentaire mensuelle valeur	N	9(10)			N	Valeur de la souscription mensuelle supplémentaire précisée lors de la mise en service.

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
45	CJA complémentaire journalière 1 jour	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Date de la première valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
46	CJA complémentaire journalière 1 valeur	N	9(10)			N	Valeur de la première valeur de CJA quotidienne supplémentaire précisée lors de la mise en service.
47	CJA complémentaire journalière 2 jours	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Date de la seconde valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
48	CJA complémentaire journalière 2 valeurs	N	9(10)			N	Valeur de la seconde valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
49	CJA complémentaire journalière 3 jours	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Date de la troisième valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
50	CJA complémentaire journalière 3 valeurs	N	9(10)			N	Valeur de la troisième valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
51	CJA complémentaire journalière 4 jours	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Date de la quatrième valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
52	CJA complémentaire journalière 4 valeurs	N	9(10)			N	Valeur de la quatrième valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
53	CJA complémentaire journalière 5 jours	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	Date de la cinquième valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
54	CJA complémentaire journalière 5 valeurs	N	9(10)			N	Valeur de la cinquième valeur de souscription journalière supplémentaire précisée lors de la mise en service.
55	Contact courrier : Nom	AN	X(40)			N	
56	Contact courrier : Complément d'adresse	AN	X(38)			N	
57	Contact courrier : N° de la rue de l'adresse	AN	X(5)			N	
58	Contact courrier : Rue	AN	X(32)			N	
59	Contact courrier : Code postal	N	9(5)			N	
60	Contact courrier : Commune adresse	AN	X(32)			N	
61	Contact courrier : Pays	AN	X(38)			N	
62	Contact courrier : Adresse e-mail	AN	X(80)			N	
63	Contact intervention : Nom	AN	X(40)			N	Nom ou raison sociale du contact intervention.
64	Contact intervention : Téléphone	AN	X(14)			N	Numéro de téléphone du contact intervention.
65	Contact intervention : Code d'accès	AN	X(8)			N	Code d'accès au local du PCE
66	Précision emplacement du local	AN	X(38)			N	
67	Index de réalisation	N	9(10)			N	Vide
68	Date de réalisation	D	9(8)			N	
69	Matricule compteur	AN	X(16)			N	Ou numéro de série

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
70	Code du libellé de l'intervention	AN	X(3)			N	Concerne les types de demande : DIT, COUP et RETB. Cf. tableaux de correspondance « Libellé de l'intervention » Annexe 4
71	Date de non-exécution	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	
72	Numéro de la demande en masse source	AN	X(13)			N	
73	Nom du fichier de demande en masse	AN	X(60)			N	
74	Motif intervention	AN	X(3)			N	Cf. Tableau de correspondance « Code et libellé du motif intervention » Annexe 5
75	Commentaire motif	AN	X(2000)			N	
76	Montant dû	N	9(10,2)	99999999,99		N	Le « montant dû » peut comporter jusqu'à 10 chiffres dont 2 décimales : Ex : 100,02
77	Minimum à percevoir	N	9(10,2)	99999999,99		N	Le « minimum à percevoir » peut comporter jusqu'à 10 chiffres dont 2 décimales : Ex : 100,02
78	Pré-étude technique	AN	X(1)			N	« O » (Oui) ou « N » (Non)
79	Pré-étude technique demandée le	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	
80	Pré-étude technique validée par l'ARDG le	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	
81	CJAA modifiée	AN	X(1)			N	« O » (Oui) ou « N » (Non)
82	Motif de non-faisabilité	AN	X(3)			N	Cf. tableau de correspondance « Codes motifs » Annexe 3
83	Commentaire non-faisabilité	AN	X(250)			N	
84	Type de la réclamation	N	X(1)	9		N	Cf. tableau de « correspondance Code – Libellé du Type et Sous type des réclamations » Annexe 8
85	Sous Type de la réclamation	N	X(2)	99		N	Cf. tableau de « correspondance Code – Libellé du Type et Sous type des réclamations » Annexe 8
86	Réalisation de l'intervention	N	9(1)			N	Liste des valeurs : 0 = Sans objet 1 = Oui (Intervention terrain réalisée) 2 = Non (Intervention terrain non réalisée) 3 = Oui (Intervention technique réalisée) 4 = Non (Intervention technique non réalisée) 5 = Action Inverse Réalisée 6 = Action Inverse En Cours
87	Prise en compte contractuelle	N	9(1)			N	Liste des valeurs : 0 = Sans objet

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
							1 = Effectif 2 = Non effectif
88	Type de 1 ^{ère} MES de MEGPE	N	9(1)			N	Liste des valeurs : Vide = Sans objet 1 = MEGPE en cours 2 = MEGPE terminée 3 = Fin de MAG en cours 4 = MEGPE en cours sur PCE coupé
89	Nouveau numéro de PCE	AN	X(14)			N	Nouveau numéro de PCE délivré lors du traitement d'une demande d'analyse sur PCE inconnu
90	Identifiant du type de la demande précédente	AN	X(5)			N	
91	Indicateur d'annulation d'un rendez-vous pour une MES.	D	9(1)			N	Liste des valeurs : 0 : Rien sur le PCE 1 : RV a été annulé suite à MES-L sans intervention 2 : RV à reprogrammer suite à une annulation de MES-L sans intervention
92	CJAA initiale	N	9(10)			N	
93	Valeur de la 1 ^{ère} CJA journalière demandée	N	9(10)			N	
94	Valeur de la 2 ^{ème} CJA journalière demandée	N	9(10)			N	
95	Valeur de la 3 ^{ème} CJA journalière demandée	N	9(10)			N	
96	Valeur de la 4 ^{ème} CJA journalière demandée	N	9(10)			N	
97	Valeur de la 5 ^{ème} CJA journalière demandée	N	9(10)			N	
98	CJA maximale	N	9(10)			N	
99	Traitement MCJA	N	9(1)			N	Vide = sans objet 1 = « pré-étude technique seule » 2 = « MCJA avec pré-étude technique déjà validée » 3 = « MCJA sans étude préalable »
100	Situation client	AN	X(12)			O (uniquement pour les Réclamations)	Type de situation de la réclamation
101	Sous-situation client	AN	X(12)			N	Type de sous-situation de la réclamation
102	MHS à l'initiative du Fournisseur	AN	X(1)			O (uniquement pour les MHS)	'O' pour une demande de MHS à l'initiative du fournisseur 'N' pour une demande de MHS à l'initiative du client

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
103	Type index contesté	N	9(2)			N	
104	Date index contesté Index contesté	D N	9(10)	AAAAMMJJ		N	
105	Index contesté Date index contesté	N D	9(10)	AAAAMMJJ		N	
106	Position réservée à SPOM					N	
107	Position réservée à SPOM					N	
108	Fréquence standard					O	
109	Fréquence prévisionnelle					O	
110	Commentaire à destination du fournisseur	AN	X(2000)			N	
111	Date du commentaire à destination du fournisseur	D	9(10)	AAAAMMJJ		N	
112	Présence Client	AN	(10)			N	Liste des valeurs : PO : présence obligatoire PS : Présence non obligatoire mais souhaitée par le client PNO : Présence non obligatoire IAS = Intervention à Sécuriser car PCE réputé difficile d'accès (mais présence non obligatoire)
	Pied de page						
1	Date et horaire de FIN d'élaboration du fichier	D	9(12)	AAAAMMJJH HMM		O	
2	Nombre d'enregistrements	N	9(8)	99999999		O	Nombre de lignes dans le fichier
3	Réserve	AN	X(10)			N	Non utilisé
4	Marque de fin de fichier	AN	X(3)	EOF		O	Identifiant texte de fin de fichier

ANNEXE 1 Tableau de correspondance « Plage horaire »

ID	Libellé de la plage horaire
JOU	Journée
DMA	Début matinée
FMA	Fin matinée
MAT	Matin
DAP	Début après-midi
FAP	Fin après-midi
APM	Après-midi
FJO	Fin journée
DSO	Début soirée
MJO	Milieu de journée
SOI	Soirée
FSO	Fin de soirée

ANNEXE 2 Tableau de correspondance « Identifiant du statut de la demande »

Code Externe	Libellé Externe
006	Annulée
010	Clôturée
022	Demande impossible – PCE inconnu
023	Demande non validée
041	Demande refusée
043	En attente de confirmation distributeur
044	En attente de confirmation fournisseur
045	En attente de RDV
048	En attente de confirmation fournisseur depuis plus de 3 jours
049	En cours d'annulation
050	En cours de réalisation
051	En cours de régularisation
052	Attente réalisation CHF
063	RDV programmé
070	Réalisée en cours de clôture
077	Attente clôture à date demandée
090	En attente de qualification
093	En attente de réponse distributeur
098	En cours de traitement
114	En cours d'analyse
119	Analyse validée
120	Attente analyse
121	En cours de traitement
122	Recherche PCE validée
130	Rendez-vous annulé suite MES
135	En attente de rattachement

ANNEXE 3 Tableau de correspondance « Codes motifs »

Pour un motif lié à une annulation, il en est précisé l'origine (D = Distributeur et F = Fournisseur).
Il est également précisé pour chaque motif, s'il est lié à une non-recevabilité de demande.

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
001	Absence doc réglementaire.	D	
002	Chgt de n° de PCE.	D	
003	Client absent.	D	
004	Client injoignable.	D	
005	Devis non réglé.	D	
006	Défaut d'adressage.	D	
007	Erreur coordonnées du contact.	D	
008	Erreur de saisie.	D	
009	Erreur natop.		
010	Evolution technique nécessaire.	D	
011	Installation inaccessible.	D	
012	Installation non prête.	D	
013	Mise en gaz non réalisée.	D	
014	Non conforme.		
015	Refus client.	D	
016	Rendez-vous non effectué.		
017	Rendez-vous non pris.		
018	1ère MES – PCE jamais mis en gaz.		
019	Annulation non autorisée.		
020	Non-exécution non autorisée.		
021	Délibéré non autorisé.		
022	Rendez-vous non-conforme au catalogue de prestation.		
023	Modification du rendez-vous par le fournisseur.		
024	MES avec MHS déjà en cours.		
025	Annulation MES, reprogrammation MHS.		
026	Echec AUTOMAC.		
027	Format de PCE incorrect.		x
028	Donnée obligatoire.		x
029	PCE inconnu du système.		x
030	Demande déjà en cours sur le PCE.		x
031	Le référentiel des données contractuelles du PCE n'est pas accessible.		x
032	Date demandée postérieure à date de résiliation du CAD.		x
033	Pas d'habilitation pour Propane.		*
034	Demande sur PCE Propane, mais mauvais CAD.		*
035	Pas d'autorisation sur PITD.		x
036	La date de l'auto-relevé saisie n'est pas recevable. Veuillez modifier la date saisie ou abandonner cette demande.		x
037	Masse - En l'absence de MHS sur le PCE, l'option de reprise d'index n'est pas disponible pour la demande de MES. Veuillez saisir votre demande sur le portail.		x
038	Masse - La demande sur le PCE n'est pas traitée car tarif cuisine est non compatible avec catégorie PCE. Veuillez corriger votre demande.		x
039	Masse - La demande n'est pas traitée car le PCE ne peut pas être traité par ce canal. Veuillez saisir votre demande sur le portail.		x

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
040	Masse - La demande n'est pas traitée car la date demandée n'est pas compatible avec le délai autorisé pour ce type de demande. Veuillez saisir votre demande sur le portail.		x
041	Masse - La demande n'est pas traitée car tarif non compatible avec fréquence de relevé. Veuillez saisir votre demande sur le portail.		x
042	Masse - La demande n'est pas traitée. Le tarif renseigné nécessite une confirmation ou une nouvelle saisie de la CAR. Veuillez saisir votre demande sur le portail.		x
043	Annulation de la demande car erreur de saisie EGD.	D	
044	Annulation de la demande – Sans Interruption gérée sur demande de MES.	D	
045	Annulation de la demande car aucune demande fournisseur.	D	
046	Annulation à l'initiative du GRD.	D	
047	Annulation par GRD validée par le fournisseur.	D	
048	Annulation automatique de la demande.	D	
049	Le CAD actuel du PCE est égal au CAD du demandeur.		x
050	Le CAD actuel du PCE est différent du CAD du demandeur.		x
051	Régularisation de l'intervention : tâche validée.		
052	RDV non pris : traitement demande à date demandée.		
053	RDV validé : traitement demande à date programmée.		
054	Déclenchement demande dégradée MES sur point libre.		
055	Déclenchement demande dégradée MES sur point non libre.		
056	Déclenchement demande dégradée MHS.		
057	Déclenchement demande dégradée CHF.		
058	Déclenchement demande dégradée CHFR.		
059	Déclenchement demande dégradée CHAR.		
060	Vous avez demandé cette intervention en Urgence, un frais complémentaire vous sera facturé.		
061	Vous avez demandé cette intervention en Express, un frais complémentaire vous sera facturé.		
062	Le CDG-F actuel du PCE est égal au CDG-F du demandeur.		
063	Message informatif : l'option de prestation choisie n'est pas possible sur ce PCE. Une nouvelle option de prestation a été positionnée.		
064	Masse - La demande de changement de tarif n'est pas traitée : le tarif n'a pas été modifié. Veuillez corriger votre demande.		x
065	IDCOM incompatibles.		
067	La date demandée pour votre mise en service doit être identique à la date de mise hors service.		x
068	La date demandée pour votre mise en service doit être supérieure à la date de Coupure/impayés.		x
069	La date demandée pour votre mise en service doit être supérieure à la date de Rétablissement/impayés.		x
070	La date demandée pour votre mise en service n'est possible que sur la période J+1 jour et J+15 jours.		x
071	La date demandée pour votre mise en service n'est possible que sur la période J+1 jour et J+6 semaines.		x
072	La date demandée pour votre mise hors service doit être supérieure à la date de Coupure/impayés.		x
073	La date demandée pour votre mise hors service doit être supérieure à la date de Rétablissement/impayés.		x
074	La date demandée pour votre mise hors service n'est possible que sur la période J+1 jour et J+6 semaines.		x

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
075	La date demandée pour votre changement de fournisseur doit être supérieure à la date programmée de changement de fréquence + 5j.		x
076	La date demandée pour votre changement de fournisseur doit être supérieure à la date demandée de changement de fréquence + 28j.		x
077	La date demandée de changement de fournisseur doit être comprise entre J+4 jours et 90 jours.		x
078	L'option de prestation 'reprise index MHS' n'est possible que si le point est Disco.		*
079	L'option de prestation 'reprise index MHS' n'est possible que si le point est libre.		x
080	L'option de prestation 'reprise index MHS' n'est possible que si le point est non coupé.		x
081	L'option de prestation 'reprise index MHS' n'est possible que si l'index et la date de MHS existent.		x
082	Le champ Index relève doit être renseigné pour la prestation 'reprise index MHS'.		x
083	Le champ Date relève doit être renseigné pour la prestation 'reprise index MHS'.		x
084	L'option de prestation 'auto relevé' n'est possible que si le point est Disco.		*
085	L'option de prestation 'auto relevé' n'est possible que si le point est non coupé.		x
086	L'option de prestation 'auto relevé' n'est possible que s'il n'y a pas de MHS en cours.		x
087	Le champ « Index relève » doit être renseigné pour l'option de prestation « Auto-relevé ».		x
088	Le champ Date relève doit être renseigné pour la prestation 'relevé'.		x
089	La date de relève saisie doit être inférieure ou égale à la date du jour.		x
090	L'option de prestation doit être sélectionnée parmi : relève spéciale / index calculé.		x
091	L'option de prestation 'index calculé' n'est possible que pour un Pce Disco non coupé.		*
092	Pour un PCE forfait cuisine, le tarif est obligatoirement TF.		x
093	Pas de tarif attendu pour un PCE propane.		*
094	Donnée obligatoire pour un PCE T4/TP.		x
095	Le système ne doit pas autoriser la saisie des données CJAA sans renseignement de la date demandée.		
096	La ou les données de CJA saisies ne sont pas correctes.		x
097	Les dates saisies pour les CJAAJ doivent être différentes entre elles.		x
098	Chaque CJAAJ ne s'applique qu'à la journée du mois de l'année demandée.		x
099	Les données CJA ne sont saisies que pour un Pce Sam au tarif T4 ou TP.		x
100	Pas de CAR pour un PCE propane.		*
101	Pas de CAR pour un PCE forfait cuisine.		x
102	Format incorrect : La valeur saisie ne doit pas être négative.		x
103	La CAR renseignée n'est pas cohérente avec le tarif saisi.		x
104	La CAR prévisionnelle doit être saisie.		x
105	CAR prévisionnelle ne doit pas être modifiée lorsque le tarif sélectionné est inchangé.		x
106	Pas de fréquence de relève attendue pour un PCE forfait cuisine.		x

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
107	Fréquence de relève non proposée pour ce tarif.		x
108	Donnée obligatoire quand le PCE est à usage non Résidentiel.		x
109	Donnée obligatoire quand le PCE est à usage Résidentiel.		x
110	Format PCE incorrect.		x
111	Le PCE n'existe pas.		x
112	Le profil est obligatoire pour un PCE SAM.		x
113	Le profil ne doit pas être modifié lorsque le tarif sélectionné est inchangé.		x
114	L'offre historique doit être en 'nouvelle offre' pour les fournisseurs tiers.		x
115	L'offre historique doit être en 'offre historique' pour un PCE propane.		x
116	Le PCE est inactif.		x
117	Le nouveau CAD doit être différent de l'ancien.		x
118	La valeur du statut du local doit être égale à celle du contrat précédent.		x
119	La valeur "oui" doit être sélectionnée pour pouvoir continuer le processus de saisie.		x
120	Le CAD actuel du PCE doit être égal au CAD du demandeur.		x
121	Le PCE est libre.		x
122	L'intervention n'est pas connue.		
123	Ce motif n'est pas possible pour l'intervention choisie.		
124	L'option intervention express n'est pas possible pour cette intervention.		x
125	La date demandée n'est pas compatible avec cette intervention.		x
126	Le PCE est déjà coupé.		x
127	Le PCE n'est pas coupé.		x
128	Une demande d'intervention technique de même nature est déjà en cours.		x
129	Aucune demande n'est possible pour un résident sur un PCE tige cuisine équipé d'un compteur collectif.		x
130	La seule option de prestation autorisée est « relève spéciale ».		x
131	La date demandée doit être supérieure à la date de soumission de la demande plus 28 jours ouvrés et inférieure à la date de soumission de la demande plus 6 semaines.		x
132	Le changement de tarif est impossible pour les PCE de type forfait cuisine.		
133	Pour une demande de changement de tarif seules les options de prestations « relève spéciale », « auto-relevé » et « calculé sans index » sont autorisées.		x
134	Pour une demande de changement de fréquence seule l'option « relève spéciale » est autorisée.		x
135	Une demande de changement de fréquence étant sans changement d'application de relevé, elle ne concerne que l'application SAM.		x
136	La valeur n'est pas connue du référentiel.		x
137	Demande impossible sur pce libre.		x
138	Il est impossible de créer une demande de modification des caractéristiques de l'utilisateur final, il n'y a pas de données changées.		x
139	Aucun PITD associé au PCE.		x
140	L'index saisi n'est pas valide.		x
141	Le login n'est pas modifiable.		x

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
142	Le nom de l'utilisateur final n'est pas modifiable pour un pce Disco.		*
143	Le prénom de l'utilisateur final n'est pas modifiable.		x
144	La raison sociale de l'utilisateur final n'est pas modifiable.		x
145	Le client final de l'utilisateur final n'est pas modifiable.		x
146	Le nom courrier de l'utilisateur final n'est pas modifiable.		x
147	Le numéro rue courrier de l'utilisateur final n'est pas modifiable.		x
148	La rue courrier de l'utilisateur final n'est pas modifiable.		x
149	Le complément courrier de l'utilisateur final n'est pas modifiable.		x
150	La commune courrier de l'utilisateur final n'est pas modifiable.		x
151	Le code postal courrier de l'utilisateur final n'est pas modifiable.		x
152	La date programmée n'est pas autorisée.		
153	Changement de fournisseur impossible pour un PCE propane.		*
154	Les informations sur le contact courrier dans la demande sont différentes de celles du PCE.		
155	La valeur pour une CJA doit être un entier positif.		x
156	La Mise en service n'est pas compatible avec une Mise hors service en cours de clôture sur le même PCE.		x
157	L'option de prestation 'auto-relève' n'est possible que si le pce a déjà été mis en service.		x
158	Les modifications saisies entraînent un changement d'application de relevé. Cette fonctionnalité est pour le moment indisponible. La demande va être enregistrée. Veuillez prendre contact avec un conseiller.		x
159	Une valeur pour la puissance maximale doit être saisie.		x
160	Changement de fournisseur impossible pour un PCE avec fraude signalée.		x
161	Une autre demande contractuelle est en cours, veuillez renouveler votre demande.		x
162	Ce type d'intervention nécessite un motif d'intervention.		
163	Ce type d'intervention n'a pas de motif d'intervention associé.		
164	Le référentiel des données techniques du PCE n'est pas accessible. Votre demande d'intervention technique ne peut être traitée. Veuillez la renouveler ultérieurement.		
165	L'état de votre CAD ne permet pas de créer une demande.		x
166	L'option de prestation reprise index MHS n'est possible que si le pce a déjà été mis en service.		x
167	Une MHS étant en cours et programmée pour aujourd'hui, la MES est rejetée.		x
168	Annulation à l'initiative du fournisseur.	D	
169	Relevé transmis.		
170	PCE inconnu du fournisseur.	D	
171	Relevé erroné - nouveau relevé transmis.		
172	Intervention technique sur la période.		
173	Changement de poste générant une MES.		
174	Changement de poste générant une MHS.		
175	La demande en masse est non recevable car il y a une incohérence CAD/Fournisseur.		x
177	Imprévu technique.		
178	Imprévu réglementaire.		

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
179	Rendez-vous échoué.		
180	Discordance fichier.		
181	Ajournement agent.		
182	PCE inconnu du fournisseur.		
183	Masse - PCE déjà coupé.		x
184	Masse - date demandée incompatible avec délai express.		x
185	Masse - PCE résilié.		x
186	Masse - PCE appartenant à un PDLA multi-PCE.		x
187	Annulation demande initiale.		
188	Demande CLD.		
189	Une mise en service d'un autre fournisseur est en cours.		
190	Le référentiel des données techniques du PCE n'est pas accessible.		x
191	Le tarif du PCE est différent de T4 ou TP.		
192	Une relance est déjà en cours sur cette réclamation, traitement impossible.	D	
193	Demande annulée suite à clôture autre demande contractuelle en cours.	D	
194	Demande annulée suite à détachement effectif.	D	
195	Modification du rdv du fait du distributeur.		
196	Modification du rdv du fait du client.		
197	Impossibilité de réalisation.	D	
198	Date de duplicata non recevable.	D	
199	Pas d'accès aux données.		
200	Masse - La demande de coupure sur ce PCE n'est pas traitée car la demande n'est pas compatible avec la catégorie PCE tige cuisine.		x
201	Masse - Le référentiel des données techniques du PCE n'est pas accessible. Veuillez renouveler votre demande de coupure ultérieurement.		x
202	Masse - La demande de coupure sur ce PCE n'est pas traitée car la date demandée n'est pas compatible avec une demande en cours. Veuillez saisir votre demande sur le Portail.		x
203	Masse - La demande de coupure sur ce PCE n'est pas traitée : Le PCE sera bientôt coupé, une MHS est en cours.		x
204	Masse - La demande de coupure n'est pas traitée car le CAD actuel du PCE est différent du CAD du demandeur.		x
205	Masse - Une erreur interne est survenue.		
206	Relance traitée sur réclamation initiale.		
207	Informations transmises insuffisantes.		
208	Réclamation ne concernant pas le Distributeur.		
209	Dimensionnement du réseau de distribution.		
210	Raccordement inadapté.		
211	Poste de livraison inadapté.		
212	Comptage inadapté.		
213	Baisse non autorisée moins de douze mois après une hausse.		
214	Autre.	D	
215	Fraude avérée.	D	
216	Fraude non avérée.	D	
217	Coupure non effectuée - Chèque collecté.	D	
218	Coupure non effectuée - Document justificatif remis.	D	
219	Coupure effectuée.	D	

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
222	Prestation demandée incompatible avec état du PCE.	D	
223	Demande saisie sur mauvais PCE.	D	
224	Demande déjà traitée.	D	
225	Constat de fraude non réglé.	D	
226	La demande de changement de fournisseur n'est pas traitée. La CAR doit être saisie si le tarif l'est.	D	
227	La demande de changement de fournisseur n'est pas traitée. Le tarif doit être saisi si la CAR l'est.	D	
228	'Masse - La raison sociale de l'utilisateur final ne peut être renseignée pour un PCE résidentiel'.		x
229	'Masse - Le code NAF de l'utilisateur final ne peut être renseigné pour un PCE résidentiel'.		x
230	'Masse - Le numéro de SIRET de l'utilisateur final ne peut être renseigné pour un PCE résidentiel'.		x
231	'Masse - Le nom de l'utilisateur final ne peut être renseignée pour un PCE non résidentiel'.		x
232	'Masse - Le prénom de l'utilisateur final ne peut être renseigné pour un PCE non résidentiel'.		x
233	'Masse - La civilité de l'utilisateur final ne peut être renseignée pour un PCE non résidentiel'.		x
243	Mauvais canal de demande.		
244	Les demandes d'auto-relevé Fournisseur ne sont pas disponibles pour les PCE SAM. Votre demande n'est pas recevable.		x
245	La dernière relève en date pour ce PCE n'est ni de type mesuré, ni de type estimé. Votre demande n'est pas recevable.		x
246	Il n'y a pas de relève mesurée récente sur le PCE. Votre demande n'est pas recevable.		*
247	La création d'une demande Auto-relevé Fournisseur est momentanément indisponible pour ce PCE. Veuillez la renouveler ultérieurement.		x
248	La recevabilité de la demande n'a pas pu être vérifiée. Veuillez resoumettre votre demande.		x
249	L'index publié est cohérent. Votre demande d'auto-relevé Fournisseur ne peut être prise en compte.		x
250	Masse - Le profil de consommation n'est pas autorisé.		x
251	Masse - Le code postal du PCE est incorrect.		x
252	Masse - Les dates pour les CJAAJ doivent être différentes entre elles.		x
253	Masse - La date de CJAAJ doit être comprise entre le &7 et le &8.		x
254	Masse - La date de CJAAM doit être comprise entre le &7 et le &8.		x
255	Le PCE est coupé. Votre demande n'est pas recevable.		x
256	RDV express programmé.		
257	Pas de modification du RDV conservatoire.		
258	Le PCE est déjà en nouvelle offre.		x
259	Masse – Le tarif, la CAR et la fréquence de relevé ne peuvent pas être changés dans le cadre de cette demande.		x
262	Index < 50m3 – cohérent.		
263	Redressement en cours.		
264	Plus de 2 absences de relève : merci de programmer un relevé spécial.	D	
265	Il existe une demande de modification des caractéristiques de l'utilisateur final en cours.		x

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
266	Une demande de changement d'application de relevé est en cours sur le PCE. Veuillez prendre contact avec un conseiller pour l'annuler.		x
267	Demande de CHFR en cours.		x
268	Index publié depuis plus de 20 jours – Merci de programmer un relevé spécial.	D	
269	Contact injoignable - RDV programmé.		
270	La demande Autorelevé Fournisseur n'a pu aboutir suite à un problème dans DISCO – Veuillez réessayer plus tard.	D	
271	Le code postal du contact courrier doit être sur 5 caractères.		x
272	Demande en cours avec données identiques.		
273	L'état contractuel du PCE ne permet pas de créer une demande.		x
274	Pas de fréquence de relève demandée possible pour la CAR saisie sur ce PCE. Merci de créer une demande avec une CAR autorisée puis procéder à une demande de régularisation POMMARD.		
279	Le délai de prise en compte d'une demande Autorelevé Fournisseur sur ce PCE est expiré. Votre demande n'est pas recevable. Veuillez saisir une DIT 'Relève spéciale'.		*
280	Index auto-relevé non précisé dans la demande.	D	
281	Index estimé sur relève cyclique – Merci de faire une demande d'ARLV Fournisseur.	D	
282	Index calculé ou auto-relevé sur CHF.	D	
283	Le PCE est coupé pour un autre motif que non-paiement.		x
284	Pas de déplacement - l'index client fourni dans la DIT est accepté - redressement en cours.		
285	Pas de déplacement - l'index publié est confirmé - pas de modification d'index.		
286	Déplacement effectué - l'index publié est confirmé - pas de modification d'index.		
287	Déplacement effectué - l'index client fourni dans la DIT est accepté - redressement en cours.		
288	Déplacement effectué - un nouvel index a été relevé - redressement en cours.		
290	Déplacement effectué - le dispositif de comptage a été remplacé - redressement en cours.		
291	Saisie d'un index calculé effectuée.		
292	Annulation fournisseur.	F	
293	Impossible à traiter – Non-réalisation distributeur.	D	
294	PCE bloqué – Création nouveau PCE.	D	
300	Masse - Index saisi incorrect.		x
301	Masse - Index saisi incorrect.		x
302	Déplacement effectué - le dispositif de comptage est défectueux - redressement et remplacement du compteur en cours.		
303	Déplacement effectué - le dispositif de comptage fonctionne correctement - pas de remplacement ni de redressement.		
304	La MES va être programmée.		
305	La MHS va être programmée.		
306	Le CHF va être programmé.		
307	Le N° PCE est fourni.		
308	Une autre demande en cours rend votre demande non recevable.		
309	Ce n'est pas un PCE gaz naturel.		

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
310	Les éléments fournis ne nous permettent pas d'identifier le n° PCE.		
311	Demande incompatible avec l'état technique ou contractuel du PCE.		
313	Le PCE est libre suite à la demande en cours de traitement.		x
314	Une demande d'analyse a déjà été soumise sur ce PCE.		x
315	Vous n'êtes plus titulaire du PCE suite à la demande en cours de traitement.		x
316	Vous êtes déjà titulaire du PCE suite à la demande en cours de traitement.		x
317	Une autre demande contractuelle va détacher ce PCE de votre CAD.		
318	La fréquence de relève demandée est incompatible avec le PCE.		
320	Masse – le PCE est libre suite à la demande en cours de traitement.		x
321	Le PCE n'est pas actif ou non rattaché au CAD de la demande. La demande de modifications de Capacité Journalière d'Acheminement est impossible.		x
322	Masse - Vous n'êtes plus titulaire du PCE suite à la demande en cours de traitement.		x
323	Client injoignable.		
324	Blocage à l'origine de la non-recevabilité résolu, vous pouvez déposer une nouvelle demande.		
325	Il faut effectuer au moins 2 tentatives à 24h d'écart avant de faire une demande d'analyse.		
326	Le motif de la non-recevabilité initiale est confirmé.		
327	Annulation automatique – délai 15 jours expiré.	D	
328	Veuillez préciser votre demande.	D	
329	Client injoignable.	D	
330	Erreur coordonnées contact client.	D	
331	Prestation demandée incompatible avec état du PCE.	D	
332	Demande déjà traitée.	D	
333	Installation non prête.	D	
334	Evolution technique nécessaire.	D	
335	Demande saisie sur mauvais PCE.	D	
336	Mise en gaz non réalisée.	D	
339	1ère MES – PCE en maintien d'alimentation.		
340	1ère MES – PCE coupé suite à fin du maintien d'alimentation.		
341	1ère MES – Fin du maintien d'alimentation en cours.		
342	Mise En Gaz Pour Essai en cours.		x
343	Masse - la CAR est non modifiable pour un PCE Tiges cuisine avec compteur collectif.		x
345	Une auto relève a déjà été saisie récemment. Votre demande n'est pas recevable.		x
346	Le compteur n'a pas été vu depuis plus de 18 mois. Votre demande n'est pas recevable.		*
347	Erreur technique. Merci de saisir votre demande ultérieurement.	D	
348	Mise En Gaz Pour Essai à venir - Veuillez renouveler votre demande de 1ère MES ultérieurement.	D	
349	La dernière relève en date pour ce PCE est de type corrigé. Votre demande n'est pas recevable.		x
350	Une correction de relève est en cours. Votre demande n'est pas recevable.		x

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
351	Vous avez tous les éléments pour trouver le PCE.		
352	Pas d'alimentation en gaz à cette adresse.		
353	Commune non desservie par GrDF.		
354	Veuillez fournir la copie d'écran suite à votre recherche.		
355	Programmation du RDV effectuée.		
357	Reprogrammation du RDV du fait du client.		
358	Reprogrammation du RDV du fait du distributeur.		
359	Fraude signalée.		
360	1ère MES – PCE coupé suite à une Mise En Gaz Pour Essai.		
363	Saisie de l'index auto-relevé effectuée.		
364	RDV standard programmé.		
365	RDV urgent programmé.		
366	Cas particulier détaillé en commentaires fournisseur.	D	
368	CJA de référence non autorisée.		
369	Demande non recevable – Une demande de résiliation avec abandon du gaz est en cours sur le PCE.		x
370	Demande non recevable – Il existe sur ce PCE une MHS en cours programmée pour aujourd'hui ou pour demain. Veuillez créer une demande de MES avec intervention.		x
371	Demande non recevable – L'index renseigné n'est pas vraisemblable.		x
372	L'option de prestation « Abandon du gaz » n'est disponible que pour les PCE avec un débit <= 16m3.	F	
373	Vous devez mettre hors service le PCE avant de déposer une DIT « Coupure avec dépose compteur ».		x
374	La DIT « Coupure avec dépose compteur » n'est pas recevable lorsqu' une MHS-C est en cours et si le débit est ≤ 16 m3.		x
375	Demande annulée suite à création autre demande contractuelle en cours.	F	
376	MASSE-Le référentiel des données techniques du PCE n'est pas accessible. Votre demande d'intervention technique ne peut être traitée. Veuillez la renouveler ultérieurement.		x
377	MASSE-Le référentiel des données techniques du PCE n'est pas accessible.		x
378	Demande non recevable sur PCE biométhane.		x
380	La seule option de prestation autorisée est « Relève Spéciale » car les données techniques du compteur sont temporairement indisponibles.		x
381	Le champ index auto-relevé ne peut être rempli pour l'option de prestation « Abandon du gaz ».		x
382	Les seules options de prestation autorisées sont « Relève Spéciale », « Abandon du gaz » et « Client parti » lorsque le compteur est inaccessible.		x
383	L'option de prestation « Sans intervention » n'est pas disponible actuellement sur OMEGA.		x
384	Les seules options de prestation autorisées sont « Relève Spéciale » et « Abandon du gaz » lorsque le compteur est accessible.		x
385	L'OPR « Sans intervention » n'est pas disponible lorsqu'il n'y a pas de MHS en cours.		x
386	Une MHS étant en cours et programmée pour aujourd'hui ou demain, le CHF est rejeté.		x
387	Suite à une MHS réalisée en cours de clôture, le PCE est libre. Merci de saisir une demande de MES.		x

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
388	Demande non recevable – Une demande de résiliation avec abandon du gaz est en cours sur le PCE.		x
389	La demande de CHF est irrecevable car la MHS est effective aujourd'hui ou demain.		x
390	Index saisi incohérent.		x
391	Le référentiel des données techniques du PCE n'est pas accessible. Veuillez renouveler votre demande ultérieurement.		x
394	Correction d'index réalisée.		
395	Correction d'index en cours.		
396	Correction de date.		
397	Aucune correction réalisée.		
398	Prestation facturée à tort => annulation des frais à réaliser dans l'application.		
399	Facturation de la prestation confirmée.		
400	Prix non conforme au catalogue des prestations.		
401	Action réalisée.		
402	Action en cours.		
405	La date demandée pour votre mise hors service n'est possible que sur la période J+10 jour et J+6 semaines.		x
411	Doublon avec une précédente demande.		x
412	Nombre d'absence à la relève.		x
413	Mauvaise situation client.		
414	CHF suite MHS.		
427	Demande non recevable : Une demande de MES ne peut être traitée en urgence sur un PCE dont le débit est supérieur ou égal à 16m3.		x
428	Le délai d'annulation de la demande est dépassé.		
429	Le délai de modification du rendez-vous est dépassé.		
435	Annulation automatique suite saisie d'un CHF.		
436	Le délai d'annulation de la demande est dépassé. Veuillez contacter la ligne Acheminement.		
437	Annulation tardive suite appel fournisseur.		
439	Modification du contact intervention effectuée.		x
440	Installation inaccessible du fait du distributeur.		
441	Installation inaccessible du fait du client.		
450	Modification du contact intervention.		
451	Masse - Avertissement : le tarif sélectionné n'est pas optimum par rapport à la CAR en vigueur.		
458	La DIT demandée n'est pas disponible à la création pour un PCE télé-relevé.		
461	La date de l'index est incohérente. La date saisie est antérieure à la date du dernier index facturant ».		x
504	Une demande de mise hors service a lieu à ce jour, veuillez renouveler votre demande à partir du &1. (&1 = DP + 1 au format JJ/MM).		x
505	Une demande d'intervention sur un PCE DISCO coupé pour motif de coupure 'Non Paiement' est non recevable. Votre demande n'est pas recevable.		x
508	L'état du PCE et la version du Webservice utilisés ne sont pas compatibles.		x
509	La demande a été créée avec une option de prestation « télé-relevé ».		
510	L'option de prestation choisie n'est pas disponible pour ce PCE.		x

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
511	Le PCE est coupé. La demande a été créée avec intervention.		x
512	Un index télé-relevé de moins de X jours est disponible. L'index saisi ne sera pas pris en compte.		
513	La donnée « index client » ou « date de l'index client » est manquante.		x
514	Dépose compteur programmée.		
515	Saisie de l'index client effectuée.		
516	Saisie de l'index lu effectuée.		
517	Le PCE est consommant sans fournisseur.		
518	La demande d'auto-relevé n'est pas recevable sur PCE télé-relevé.		x
519	Le dernier index télé-relevé date de plus de X jours, merci de collecter un index client.		
520	Le PCE n'est pas rattaché ou en cours de rattachement à votre CAD.		x
521	Le dispositif de comptage a été remplacé - redressement en cours.		
522	Le dispositif de comptage est défectueux - redressement et remplacement du compteur en cours.		
523	Une demande est en cours sur ce PCE avec une date d'effet contractuelle au %DECP. Veuillez saisir une nouvelle date inférieure à JJ/MM/AAAA. <i>A noter : %DECP% est la date d'effet contractuel prévisionnelle.</i>		
524	Si la demande est une demande de Changement de date de publication : La fréquence du PCE ne permet pas de réaliser une demande de Changement de date de publication. Si la demande est une demande de RAD : La fréquence du PCE ne permet pas de réaliser une demande de Relevé à date.		x
525	Une demande contractuelle est en cours sur ce PCE.		x
526	La date de publication mensuelle demandée est identique à la date de publication actuelle. Veuillez renouveler votre demande.		
527	Une demande similaire est déjà en cours sur ce PCE.		x
528	La combinaison des critères d'index contesté ne correspond à aucune relève. Veuillez modifier vos critères.		x
529	Une des données obligatoires est absente.		x
530	Demande non recevable. Une modification à la baisse, dont la date d'effet demandée intervient moins de 12 mois après une modification à la hausse, n'est pas autorisée.		x
531	Le dernier changement tarifaire à la baisse ayant été effectué il y a moins de 12 mois, un complément de prix sera facturé.		
532	Le Tarif n'est pas compatible. La demande a été créée avec intervention.		
535	Annulation automatique suite annulation demande contractuelle.	D	
536	Annulation automatique - Date atteinte.	D	
537	Annulation manuelle à l'initiative du GRD.	D	
538	Annulation automatique suite à clôture demande contractuelle.	D	

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
540	Le PCE est coupé. La demande a été créée avec intervention.		
542	La date de l'index client doit être inférieure ou égale à la date du jour.		x
544	La DIT « Relevé spécial » n'est pas disponible à la création pour un PCE télé-relevé.		x
546	Une demande de pré-étude technique est nécessaire au préalable. Veuillez la réaliser via une demande de MCJA.		x
547	Le PCE est en refus télé-relevé. La demande ne peut être créée qu'avec déplacement.		
548	Le type d'intervention saisi n'est pas disponible en création.		x
549	La DIT demandée n'est pas disponible à la création pour un PCE télé-relevé.		x
550	La date demandée pour votre relevé à date n'est possible que sur la période J+4 et J+42.		
551	Une demande est en cours sur ce PCE avec une date d'effet contractuelle au %DECP%. Veuillez saisir une nouvelle date supérieure ou égale à JJ/MM/AAAA. <i>A noter : %DECP% est la date d'effet contractuel prévisionnelle.</i>		
552	La date demandée doit être comprise entre le 01 et le 28.		
553	L'index client peut être ignoré en fonction des résultats des contrôles de cohérence, des délais et de l'état de la chaîne communicante.		
555	Aucune prestation facturée.		x
563	Fréquence saisie ne fait pas partie des fréquences autorisées.		
564	Profil non autorisé pour cette fréquence.		
565	La demande doit être déposée sur le Portail avec un justificatif de la variation de CAR et/ou profil par rapport à la situation actuelle.		x
566	La date demandée de changement de fournisseur doit être comprise entre j+4 jours et j+90 jours.		x
567	La demande doit être déposée sur le Portail avec un justificatif de la variation de CAR et/ou profil par rapport à la situation actuelle.		
568	Index saisi incorrect - Veuillez le modifier ou changer l'option de prestation.		
570	La consommation entre l'index brut saisi dans la demande et l'index de fin de la relève la plus récente est négative.		
571	Des données techniques sont manquantes pour la prise de RDV, merci de réessayer plus tard.		
572	Demande de Première MES non recevable : Offre de raccordement en attente de règlement.		x
573	Aucune modification du tarif. Veuillez effectuer un changement.		
574	Le tarif et/ou la fréquence actuels du PCE ne permettent pas la création de la demande.		
575	Le tarif et/ou la fréquence demandés ne permettent pas la création de la demande.		
580	L'état contractuel du PCE n'est pas libre.		
581	L'état technique Queops du PCE est incohérent.		
582	GRDF dispose déjà d'un relevé à une date supérieure à la date saisie.		x
583	Le relevé saisi est trop important au regard de la Consommation Annuelle de Référence.		x

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
584	Le relevé saisi ne peut être pris en compte, une incohérence a été détectée sur les relevés précédents.		x
600	Les créneaux horaires disponibles à partir de la date demandée.		
604	La prochaine date prévisionnelle de publication est le : JJ/MM/AAAA.		
605	Une demande ASRAP est en cours sur le PCE.		x
606	La CAR renseignée est différente de la CAR en vigueur sur ce PCE.		
607	La CAR, la FSR ainsi que le Tarif seront reconduits sur ce PCE. La fréquence du PCE a été recalculée.		
608	La CAR, la fréquence ainsi que le Tarif seront reconduites sur ce PCE. La FSR du PCE a été recalculée.		
611	La date demandée pour votre mise en service n'est possible que sur la période J et J+15.		x
612	Le groupement de balises CJA est renseigné à tort et ne sera pas pris en compte.		
613	Le champ « Index auto-relève » doit être renseigné pour l'option de prestation « Client parti ».		
614	Demande non recevable - Le PCE est détruit.		
615	Index saisi incorrect - Veuillez le modifier ou changer l'option de prestation.		
616	Index saisi incorrect - Veuillez le modifier ou changer l'option de prestation.		
617	L'information sur l'accessibilité du compteur étant actuellement indisponible, seule l'option de prestation « Relève spéciale » est possible. Sinon, veuillez renouveler votre demande ultérieurement.		
619	L'index saisi n'est pas valide.		
620	Le tarif d'un PCE Tige cuisine avec compteur collectif doit être T1.		
621	La CAR est non modifiable pour un PCE Tige cuisine avec compteur collectif.		
622	La CAR est non modifiable pour un PCE Tige cuisine avec compteur collectif.		
623	La demande de CHF est irrecevable car la date demandée ne correspond pas à la date de la MHS en cours sur ce point. Veuillez saisir votre demande par le portail.		
624	L'index saisi correspond à une consommation trop fortement supérieure ou inférieure, veuillez vérifier votre saisie ou la saisir sur le Portail.		
625	La fréquence du PCE ne permet pas de réaliser une demande de Relevé à date.		
626	La fréquence du PCE ne permet pas de réaliser une demande de changement de date de publication.		
627	La date demande demandée n'est pas compatible avec la date d'effet contractuelle de la demande en cours sur ce PCE.		
630	Impossible de prendre un rendez-vous à la date du jour pour cette demande.		
631	Le CAD actuel du PCE est différent du CAD du demandeur.		
632	Ce PCE n'est pas 1M, il n'est pas possible de saisir cette demande.		
633	(Pour la non-recevabilité de la demande de PPH) : Demande non recevable, le PCE est déjà au Pas horaire.		

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
634	(Pour la non-recevabilité de la demande de RPH) : Demande non recevable, le PCE doit déjà être au pas horaire.		
635	La date demandée doit être supérieur J+X, en jours ouvrés, par rapport à la date du jour. X étant la valeur paramétrée en base.		
636	Une demande OMEGA est en cours sur ce PCE.		
637	Le format attendu est 5 caractères numériques « Ex : 59015 ».		
638	L'annulation n'est pas autorisée car le CAD actuel du PCE est différent du CAD du demandeur.		
639	Délai d'annulation dépassé (délai max : date demandée - Y jours ouvrés).		
641	Service actuellement indisponible. Veuillez re saisir votre demande ultérieurement.		
651	La date demandée doit être postérieure ou égale à (J+X), en jours ouvrés, par rapport à la date du jour. X étant la valeur paramétrée en base.		
652	Le format attendu est 5 caractères numériques "Ex : 59015".		
653	Le CAD actuel du PCE est différent du CAD du demandeur.		
654	Ce PCE n'est pas en fréquence 1M, il n'est pas possible de saisir cette demande.		
655	Le tarif actuel du PCE est différent du tarif de la demande.		
656	Demande de TJDC non recevable car une autre demande de TJDC de moins d'un an et un jour existe déjà.		
657	La demande est non recevable car il y a déjà une demande TJDC.		
658	Une demande OMEGA est en cours sur ce PCE.		
659	Le CAD actuel du PCE est différent du CAD du demandeur.		
660	Ce PCE n'est pas en fréquence 1M, il n'est pas possible de saisir cette demande.		
661	Une demande OMEGA est en cours sur ce PCE.		
662	Délai d'annulation dépassé (délai max : date demandée - Y jours ouvrés).		
663	L'annulation n'est pas autorisée car le CAD actuel du PCE est différent du CAD du demandeur.		
664	Demande non recevable, la demande n'est pas de type TJDC.		
665	La demande n'est pas connue d'OMEGA.		
666	Vous devez être titulaire du PCE pour consulter cette demande.		
669	Index publié depuis plus de 12 mois – Mais pris en compte pour correction.		
670	Index publié depuis plus de 12 mois – Merci de programmer un relevé spécial.		
671	Vous devez disposer d'une autorisation expresse du client pour consulter les données de consommation du PCE.		
672	Annulation des frais de MES sur changement d'usage des locaux.		x
673	Le montant minimum à percevoir doit être inférieur ou égal au montant dû.		x
674	Le référentiel des données techniques du PCE n'est pas accessible. Veuillez renouveler votre demande ultérieurement.		x
675	Demande non recevable - Une demande de MES ne peut être traitée en urgence sur un PCE non coupé.		x
676	Historique de CAR actuellement indisponible.		x

Code	Motif	Origine annulation	Recevabilité
677	Champ numéro de téléphone incorrect : caractères numériques uniquement.		
678	Justificatif absent ou daté de plus de 30 jours.		
701	La demande sera traitée en standard à partir du 1er jour ouvré suivant la date demandée.		
702	La demande sera traitée en express à partir du 1er jour ouvré suivant la date demandée.		
703	La demande sera traitée en urgent à partir du 1er jour ouvré suivant la date demandée.		
704	Le CHF sera fait sur un index calculé. Aucune intervention n'est nécessaire.		
705	L'index auto-relevé renseigné pourra être utilisé pour fiabiliser l'index calculé de CHF. Aucune intervention n'est nécessaire.		
706	L'index auto-relevé renseigné pourra être utilisé comme index de CHF. Aucune intervention n'est nécessaire.		
707	Demande non recevable - ARLV trop récent sur le PCE.		x
776	Création de demande impossible : PCE jamais mis en service.		
777	Plus de 2 absences de relève - Merci de programmer un relevé spécial.		x
780	Attestation aide présentée.		x
801	L'index saisi est incohérent.		
901	Aucune option de prestation trouvée pour ce PCE.		
902	L'option de prestation choisie n'est pas disponible pour ce PCE.		
903	CAR non adaptée par rapport au tarif, veuillez saisir une CAR adaptée.		
910	La demande de COUP est irrecevable car la date demandée doit être égale à la date du jour +1.		
911	PCE coupé, le distributeur va déterminer si un déplacement est nécessaire.		
930	L'index auto-relevé fourni présente une différence de plus de 50 m ³ avec l'index relevé précédent.		

ANNEXE 4 Tableau de correspondance « Libellé de l'intervention »

PCE 6M Non TLRV		
Code Libellé	Type de Demande	Libellé Intervention
Z8	DIT	Relevé spécial
04	DIT	Rétablissement fin de fraude
13	DIT	Rétablissement suite coupure pour travaux
34	DIT	Changement de compteur gaz <= 16m3
35	DIT	Changement de compteur gaz > 16m3
36	DIT	Coupure sans dépose compteur pour travaux
37	DIT	Coupure avec dépose compteur et/ou détendeur pour travaux
C3	DIT	Étude technique avec déplacement
P9	DIT	Changement de porte de coffret
R9	DIT	Vérification des données de comptage sans déplacement
S6	DIT	Contrôle en laboratoire du comptage
U7	DIT	Pose compteur + détendeur >= 25 m3
V8	DIT	Étude technique par téléphone
Y8	DIT	Vérification des données de comptage avec déplacement
Y9	DIT	Enquête
U6	COUP	Coupure
Z3	COUP	Coupure
Z4	COUP	Coupure pour impayé avec prise de règlement
Z5	COUP	Coupure pour impayé fermé
W5	RETB	Rétablissement suite à coupure pour impayé
G1	DIT	Vérification des données de comptage

PCE 6M		
Code Libellé	Type de Demande	Libellé Intervention
04	DIT	Rétablissement fin de fraude
13	DIT	Rétablissement suite coupure pour travaux
34	DIT	Changement de compteur gaz <= 16m3
35	DIT	Changement de compteur gaz > 16m3
36	DIT	Coupure sans dépose compteur pour travaux
37	DIT	Coupure avec dépose compteur et/ou détendeur pour travaux
C3	DIT	Étude technique avec déplacement
B9	DIT	Télé relevé d'index
P9	DIT	Changement de porte de coffret
R9	DIT	Vérification des données de comptage sans déplacement
S6	DIT	Contrôle en laboratoire du comptage
U7	DIT	Pose compteur + détendeur >= 25 m3
V8	DIT	Étude technique par téléphone
Y8	DIT	Vérification des données de comptage avec déplacement
Y9	DIT	Enquête
U6	COUP	Coupure
Z3	COUP	Coupure
Z4	COUP	Coupure pour impayé avec prise de règlement
Z5	COUP	Coupure pour impayé fermé
W5	RETB	Rétablissement suite à coupure pour impayé
G1	DIT	Vérification des données de comptage

PCE 1M		
Code Libellé	Type de Demande	Libellé Intervention
04	DIT	Rétablissement fin de fraude
13	DIT	Rétablissement suite coupure pour travaux
34	DIT	Changement de compteur gaz <= 16m3
35	DIT	Changement de compteur gaz > 16m3
36	DIT	Coupure sans dépose compteur pour travaux
37	DIT	Coupure avec dépose compteur et/ou détendeur pour travaux
C3	DIT	Étude technique avec déplacement
B9	DIT	Télé relevé d'index
P9	DIT	Changement de porte de coffret
R9	DIT	Vérification des données de comptage sans déplacement
S6	DIT	Contrôle en laboratoire du comptage
U7	DIT	Pose compteur + détendeur >= 25 m3
V8	DIT	Étude technique par téléphone
Y8	DIT	Vérification des données de comptage avec déplacement
Y9	DIT	Enquête
U6	COUP	Coupure
Z3	COUP	Coupure
Z4	COUP	Coupure pour impayé avec prise de règlement
Z5	COUP	Coupure pour impayé fermé
W5	RETB	Rétablissement suite à coupure pour impayé
G1	DIT	Vérification des données de comptage

JJ/JM/MM		
Code Libellé	Type de Demande	Libellé Intervention
206	DIT	Relevé spécial avec déplacement
207	DIT	RS sur télé-relève
208	DIT	Coupure avec dépose compteur pour travaux >25m3 et <=160 m3
209	DIT	Coupure avec dépose compteur pour travaux >160 m3
210	COUP	Coupure pour impayé
211	RETB	Rétablissement après coupure pour impayé
212	*	Frais de dédit 48h avant intervention programmée
213	DIT	Vérification des données de comptage avec déplacement
214	DIT	Intervention express
215	*	Déplacement sans intervention <= 160m3
216	*	Déplacement sans intervention > 160m3
217	DIT	Changement compteur gaz < ou = 160 m3
218	DIT	Changement compteur gaz > 160 m3
231	DIT	Contrôle en laboratoire du comptage <=160 m3 – prop. client
232	DIT	Contrôle en laboratoire du comptage > 160 m3 – prop. client
233	DIT	Contrôle en laboratoire du comptage <= 160 m3 – prop. GRD
234	DIT	Contrôle en laboratoire du comptage > 160 m3 – prop. GRD
238	DIT	Fraude
242	DIT	Coupure sans dépose du compteur pour travaux
243	DIT	Rétablissement après coupure pour travaux sans pose de compteur
244	DIT	Rétablissement après coupure pour travaux avec pose de compteur <=160m3
245	DIT	Rétablissement après coupure pour travaux avec pose de compteur >160m3
247	DIT	Vérification d'index sans déplacement
249	DIT	Étude technique sur PCE à fréquence de relève mensuelle
250	DIT	Étude technique sur PCE à fréquence de relève journalière
252	DIT	Raccordement de l'installation d'un client sur une sortie d'impulsion
253	DIT	Vérification des données de comptage

* Toutes les demandes

ANNEXE 5 Tableau de correspondance « Code et libellé du motif intervention »

Code	Motif de l'intervention
01	Autre
02	Compteur à replomber
03	Compteur bloqué
04	Compteur cassé
05	Compteur défectueux
06	Compteur détérioré par le client
07	Compteur illisible
08	Création de téléreport
09	Déplacement d'ouvrages
10	Evolution des besoins énergétiques du client
11	Porte cassée
12	Regroupement de locaux
13	Remise en conformité
14	Séparation de locaux
15	Suppression de branchement
16	Suspicion de fraude
17	Travaux
18	Vérification du matricule compteur
19	Vérification index relevé
20	Index Contesté
21	Manquement aux obligations contractuelles (impayé)
22	Non reconduction du contrat de fourniture

ANNEXE 6 Tableau des motifs de non-faisabilité

Code	Motif de non-faisabilité
001	Absence doc réglementaire
002	Chgt de n° de PCE
003	Client absent
004	Client injoignable
005	Devis non réglé
006	Défaut d'adressage
007	Erreur coordonnées contact Client
008	Erreur de saisie
009	Erreur natop
010	Evolution technique nécessaire
011	Installation inaccessible
012	Installation non prête
013	Mise en gaz non réalisée
014	Non conforme
015	Refus client
016	Rendez-vous non effectué
017	Rendez-vous non pris
018	1 ^{ère} mise en service
019	Annulation non autorisée
020	Non-exécution non autorisée
021	Délibéré non autorisé
022	Rendez-vous non conforme au catalogue de prestation
023	Modification du rendez-vous par le fournisseur
024	MES avec MHS déjà en cours
025	Annulation MES, reprogrammation MHS
026	Echec AUTOMAC
027	Format de PCE incorrect
028	Donnée obligatoire
029	PCE inconnu du système
030	Demande déjà en cours sur le PCE
031	Accès au référentiel SAP momentanément indisponible
032	Date demandée postérieure à date de résiliation du CAD
033	Pas d'habilitation pour Propane
034	Demande sur PCE Propane, mais mauvais CAD
035	Pas d'autorisation sur PITD

Code	Motif de non-faisabilité
037	Masse – En l'absence de MHS sur le PCE, l'option de reprise d'index n'est pas disponible pour la demande de MES. Veuillez saisir votre demande sur le portail.
038	Masse – La demande sur le PCE n'est pas traitée car tarif cuisine est non compatible avec catégorie PCE. Veuillez corriger votre demande.
039	Masse – La demande n'est pas traitée car le PCE ne peut pas être traité par ce canal. Veuillez saisir votre demande sur le portail.
040	Masse – La demande n'est pas traitée car la date demandée n'est pas compatible avec le délai autorisé pour ce type de demande. Veuillez saisir votre demande sur le portail.
041	Masse – La demande n'est pas traitée car tarif non compatible avec fréquence de relevé. Veuillez saisir votre demande sur le portail.
042	Masse – La demande n'est pas traitée. Le tarif renseigné nécessite une confirmation ou une nouvelle saisie de la CAR. Veuillez saisir votre demande sur le portail.
043	Annulation de la demande car erreur de saisie EGD
044	Annulation de la demande – Sans Interruption gérée sur demande de MES
045	Annulation de la demande car aucune demande fournisseur
046	Annulation à l'initiative du GRD
047	Annulation par GRD validée par le fournisseur
048	Annulation automatique de la demande
049	Le CAD actuel du PCE est égal au CAD du demandeur
050	Le CAD actuel du PCE est différent du CAD du demandeur
051	Régularisation de l'intervention : tâche validée
052	RDV non pris : traitement demande à date demandée
053	RDV validé : traitement demande à date programmée
054	Déclenchement demande dégradée MES sur point libre
055	Déclenchement demande dégradée MES sur point non libre
056	Déclenchement demande dégradée MHS
057	Déclenchement demande dégradée CHF
058	Déclenchement demande dégradée CHFR
059	Déclenchement demande dégradée CHAR
064	Masse – La demande de changement de tarif n'est pas traitée : le tarif n'a pas été modifié. Veuillez corriger votre demande.
065	IDCOM incompatibles
067	La date demandée pour votre mise en service doit être identique à la date de mise hors service.
068	La date demandée pour votre mise en service doit être supérieure à la date de Coupure/impayés.
069	La date demandée pour votre mise en service doit être supérieure à la date de Rétablissement/impayés.
070	La date demandée pour votre mise en service n'est possible que sur la période J+1 jour et J+15 jours.
071	La date demandée pour votre mise en service n'est possible que sur la période J+1 jour et J+6 semaines.
072	La date demandée pour votre mise hors service doit être supérieure à la date de Coupure/impayés.
073	La date demandée pour votre mise hors service doit être supérieure à la date de Rétablissement/impayés.
074	La date demandée pour votre mise hors service n'est possible que sur la période J+1 jour et J+6 semaines.
075	La date demandée pour votre changement de fournisseur doit être supérieure à la date programmée de changement de fréquence + 5j.

Code	Motif de non-faisabilité
076	La date demandée pour votre changement de fournisseur doit être supérieure à la date demandée de changement de fréquence + 28j.
077	La date demandée pour votre changement de fournisseur n'est possible que sur la période J+21 jour et J+6 semaines.
078	L'option de prestation 'reprise index MHS' n'est possible que si le point est DISCO.
079	L'option de prestation 'reprise index MHS' n'est possible que si le point est libre.
080	L'option de prestation 'reprise index MHS' n'est possible que si le point est non coupé.
081	L'option de prestation 'reprise index MHS' n'est possible que si l'index et la date de MHS existent.
082	Le champ Index relève doit être renseigné pour la prestation 'reprise index MHS'.
083	Le champ Date relève doit être renseigné pour la prestation 'reprise index MHS'.
084	L'option de prestation 'auto relevé' n'est possible que si le point est Disco.
085	L'option de prestation 'auto relevé' n'est possible que si le point est non coupé.
086	L'option de prestation 'auto relevé' n'est possible que si il n'y a pas de MHS en cours.
087	Le champ Index relève doit être renseigné pour la prestation 'auto relevé'.
088	Le champ Date relève doit être renseigné pour la prestation 'auto relevé'.
089	La date de relève saisie soit être inférieure ou égale à la date du jour
090	L'option de prestation doit être sélectionnée parmi : relevé spécial/index calculé.
091	L'option de prestation 'index calculé' n'est possible que pour un PCE DISCO non coupé.
092	Pour un PCE forfait cuisine, le tarif est obligatoirement TF.
093	Pas de tarif attendu pour un PCE propane.
094	Donnée obligatoire pour un PCE T4/TP.
095	Le système ne doit pas autoriser la saisie des données CJAA sans renseignement de la date demandée.
096	La ou les données de CJA saisies ne sont pas correctes.
097	Les dates saisies pour les CJAAJ doivent être différentes entre elles.
098	Chaque CJAAJ ne s'applique qu'à la journée du mois de l'année demandée.
099	Les données CJA ne sont saisies que pour un Pce Sam au tarif T4 ou TP.
400	Pas de CAR pour un PCE propane.
401	Pas de CAR pour un PCE forfait cuisine.
402	Format incorrect : La valeur saisie ne doit pas être négative.
403	La CAR renseignée n'est pas cohérente avec le tarif saisi.
404	La CAR prévisionnelle doit être saisie.
405	CAR prévisionnelle ne doit pas être modifiée lorsque le tarif sélectionné est inchangé.
406	Pas de fréquence de relève attendue pour un PCE forfait cuisine.
407	Fréquence de relève non proposée pour ce tarif.
408	Donnée obligatoire quand le PCE est à usage non Résidentiel.
409	Donnée obligatoire quand le PCE est à usage Résidentiel.
410	Format PCE incorrect.
411	Le PCE n'existe pas.
412	Le profil est obligatoire pour un PCE SAM.

Code	Motif de non-faisabilité
113	Le profil ne doit pas être modifié lorsque le tarif sélectionné est inchangé.
114	L'offre historique doit être en 'nouvelle offre' pour les fournisseurs tiers.
115	L'offre historique doit être en 'offre historique' pour un PCE propane.
116	Le PCE est inactif.
117	Le nouveau CAD doit être différent de l'ancien.
118	La valeur du statut du local doit être égale à celle du contrat précédent.
119	Valeur ""oui"" doit être sélectionnée pour pouvoir continuer le processus de saisie.
120	Le CAD actuel du PCE doit être égal au CAD du demandeur.
121	Le PCE est libre.
122	L'intervention n'est pas connue.
123	Ce motif n'est pas possible pour l'intervention choisie.
124	L'option intervention express n'est pas possible pour cette intervention.
125	La date demandée n'est pas compatible avec cette intervention.
126	Le PCE est déjà coupé.
127	Le PCE n'est pas coupé.
128	Une demande d'intervention technique de même nature est déjà en cours.
129	Cette demande d'intervention technique n'est pas disponible sur les forfaits cuisine.
130	L'option de prestation de relève doit forcément être 'relevé spécial'.
131	La date demandée doit être supérieure à la date de soumission de la demande plus 28 jours ouvrés et inférieure à la date de soumission de la demande plus 6 semaines.
132	Le changement de tarif est impossible pour les PCE de type forfait cuisine.
133	Pour une demande de changement de tarif seules les options de prestations « relevé spécial », « auto-relevé » et « calculé sans index » sont autorisées.
134	Pour une demande de changement de fréquence seule l'option « relevé spécial » est autorisée.
135	Une demande de changement de fréquence étant sans changement d'application de relevé, elle ne concerne que l'application SAM.
136	La valeur n'est pas connue du référentiel.
137	Demande impossible sur pce libre.
138	Il est impossible de créer une demande de modification des caractéristiques de l'utilisateur final, il n'y a pas de données changées.
139	Aucun PITD associé au PCE.
140	L'index saisi n'est pas valide.
141	Le login n'est pas modifiable.
142	Le nom de l'utilisateur final n'est pas modifiable pour un pce Disco.
143	Le prénom de l'utilisateur final n'est pas modifiable.
144	La raison sociale de l'utilisateur final n'est pas modifiable.
145	Le client final de l'utilisateur final n'est pas modifiable.
146	Le nom courrier de l'utilisateur final n'est pas modifiable.
147	Le numéro rue courrier de l'utilisateur final n'est pas modifiable.
148	La rue courrier de l'utilisateur final n'est pas modifiable.

Code	Motif de non-faisabilité
149	Le complément courrier de l'utilisateur final n'est pas modifiable.
150	La commune courrier de l'utilisateur final n'est pas modifiable.
151	Le code postal courrier de l'utilisateur final n'est pas modifiable.
152	La date programmée n'est pas autorisée.
153	Changement de fournisseur impossible pour un PCE propane.
154	Les informations sur le contact courrier dans la demande sont différentes de celles du PCE.
155	La valeur pour une CJA doit être un entier positif.
156	La Mise en service n'est pas compatible avec une Mise hors service en cours de clôture sur le même PCE.
157	L'option de prestation 'auto télérelève' n'est possible que si le pce a déjà été mis en service.
158	Les modifications saisies entraînent un changement d'application de relevé. Cette fonctionnalité est pour le moment indisponible. La demande va être enregistrée. Veuillez prendre contact avec un conseiller.
159	Une valeur pour la puissance maximale doit être saisie.
160	Changement de fournisseur impossible pour un PCE avec fraude signalée.
161	Une autre demande contractuelle est en cours, veuillez renouveler votre demande.
162	Ce type d'intervention nécessite un motif d'intervention.
163	Ce type d'intervention n'a pas de motif d'intervention associé.
164	Le référentiel des données techniques du PCE n'est pas accessible. Votre demande d'intervention technique ne peut être traitée. Veuillez la renouveler ultérieurement.
165	L'état de votre CAD ne permet pas de créer une demande.
166	L'option de prestation reprise index MHS n'est possible que si le pce a déjà été mis en service
167	Une MHS étant en cours et programmée pour aujourd'hui, la MES est rejetée.
168	Annulation à l'initiative du fournisseur
169	Relevé transmis
170	PCE inconnu du fournisseur
171	Relevé erroné - nouveau relevé transmis
172	Intervention technique sur la période
173	Changement de poste générant une MES
174	Changement de poste générant une MHS
175	La demande en masse est non recevable car il y a une incohérence CAD/Fournisseur.
176	Déclenchement de la MHS ou MES pour motif Distributeur
177	Imprévu technique
178	Imprévu réglementaire
179	Rendez-vous échoué
180	Discordance fichier
181	Ajournement agent
182	PCE inconnu du fournisseur
183	Masse – PCE déjà coupé.

Code	Motif de non-faisabilité
184	Masse – date demandée incompatible avec délai express.
185	Masse – PCE résilié.
186	Masse – PCE appartenant à un PDLA multi-PCE.
187	Annulation demande initiale
188	Demande CLD
189	Une mise en service d'un autre fournisseur est en cours
190	Le référentiel des données techniques du PCE n'est pas accessible
191	Le tarif du PCE est différent de T4 ou TP.
192	Une relance est déjà en cours sur cette réclamation, traitement impossible.
193	Demande annulée suite à clôture autre demande contractuelle en cours
194	Demande annulée suite à détachement effectif
195	Modification du rdv du fait du distributeur
196	Modification du rdv du fait du client
197	Impossibilité de réalisation
198	Date de duplicata non recevable
199	Pas d'accès aux données
200	Masse – La demande de coupure sur ce PCE n'est pas traitée car la demande n'est pas compatible avec la catégorie PCE tige cuisine.
201	Masse – Le référentiel des données techniques du PCE n'est pas accessible. Veuillez renouveler votre demande de coupure ultérieurement.
202	Masse – La demande de coupure sur ce PCE n'est pas traitée car la date demandée n'est pas compatible avec une demande en cours. Veuillez saisir votre demande sur le Portail.
203	Masse – La demande de coupure sur ce PCE n'est pas traitée : Le PCE sera bientôt coupé, une MHS est en cours.
204	Masse – La demande de coupure n'est pas traitée car le CAD actuel du PCE est différent du CAD du demandeur
205	Masse – Une erreur interne est survenue
206	Relance traitée sur réclamation initiale
207	Informations transmises insuffisantes
208	Réclamation ne concernant pas le Distributeur
209	Dimensionnement du réseau de distribution
210	Raccordement inadapté
211	Poste de livraison inadapté
212	Comptage inadapté

ANNEXE 7 Tableau de correspondance « Code – libellé des situations et sous-situations client des réclamations »

Code Situation	Libellé Situation client	Code Sous-situation	Libellé Sous-situation client
SIT_LIB_1	Le client conteste l'index d'un relevé cyclique	SSIT_LIB_1	Le client conteste un index réel ou auto-relevé
SIT_LIB_1	Le client conteste l'index d'un relevé cyclique	SSIT_LIB_2	Le client conteste un index estimé
SIT_LIB_2	Le client conteste les index lors du changement de son compteur	SSIT_LIB_3	Le client conteste l'index de dépose de compteur
SIT_LIB_2	Le client conteste les index lors du changement de son compteur	SSIT_LIB_4	Le client conteste l'index de pose de compteur
SIT_LIB_3	Le client conteste l'index d'une prestation de MES, CHF ou MHS	SSIT_LIB_5	Le client conteste l'index d'une prestation de MES, CHF ou MHS
SIT_LIB_3	Le client conteste l'index d'une prestation de MES, CHF ou MHS	SSIT_LIB_38	Le client conteste l'index d'une prestation de MES
SIT_LIB_3	Le client conteste l'index d'une prestation de MES, CHF ou MHS	SSIT_LIB_39	Le client conteste l'index d'une prestation de MHS
SIT_LIB_3	Le client conteste l'index d'une prestation de MES, CHF ou MHS	SSIT_LIB_40	Le client conteste l'index d'une prestation de CHF
SIT_LIB_4	Le client ou le fournisseur conteste la prestation facturée	SSIT_LIB_7	Le client conteste le prix de la prestation
SIT_LIB_4	Le client ou le fournisseur conteste la prestation facturée	SSIT_LIB_8	Le fournisseur dit ne pas avoir demandé l'intervention
SIT_LIB_4	Le client ou le fournisseur conteste la prestation facturée	SSIT_LIB_41	Le client ou le fournisseur conteste le frais distributeur
SIT_LIB_5	Le client conteste la qualité de l'intervention réalisée (hors pose Gazpar)	SSIT_LIB_9	L'intervention est liée à une demande de prestations (MES...)
SIT_LIB_5	Le client conteste la qualité de l'intervention réalisée (hors pose Gazpar)	SSIT_LIB_42	L'intervention est à l'initiative du distributeur
SIT_LIB_9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	SSIT_LIB_34	Autre
SIT_LIB_9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	SSIT_LIB_36	Non-respect des standards (délais)
SIT_LIB_9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	SSIT_LIB_43	Le client/fournisseur est mécontent des données affichées
SIT_LIB_5	Le client conteste la qualité de l'intervention réalisée (hors pose Gazpar)	SSIT_LIB_10	L'intervention concerne un relevé cyclique
SIT_LIB_10	Le clt/fourn. est mécontent de la gestion des prestations	SSIT_LIB_34	Autre
SIT_LIB_3	Le client conteste l'index d'une prestation de MES, CHF ou MHS	SSIT_LIB_35	Contestation d'un rattachement de point de livraison
SIT_LIB_6	Le client est mécontent sur un rdv non tenu	-	-
SIT_LIB_7	Le clt/fournisseur est mécontent de la qualité de fourniture	SSIT_LIB_33	Qualité de l'intervention de dépannage
SIT_LIB_7	Le clt/fournisseur est mécontent de la qualité de fourniture	SSIT_LIB_11	Le client se plaint de la qualité des travaux, nuisances ...
SIT_LIB_7	Le clt/fournisseur est mécontent de la qualité de fourniture	SSIT_LIB_12	Le client évoque un problème de sécurité de nos ouvrages
SIT_LIB_8	Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande	SSIT_LIB_13	Le fournisseur se plaint de l'accessibilité du téléphone
SIT_LIB_8	Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande	SSIT_LIB_14	Le fournisseur est mécontent de la qualité de l'accueil

SIT_LIB_8	Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande	SSIT_LIB_15	Le fournisseur déplore l'absence d'action suite réclamation
SIT_LIB_8	Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande	SSIT_LIB_16	Le fournisseur conteste la non-recevabilité de sa demande
SIT_LIB_8	Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande	SSIT_LIB_17	Le fournisseur conteste le Rattachement/détachement d'un PDL
SIT_LIB_8	Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande	SSIT_LIB_18	Le fournisseur se plaint du Ratt/détach de PDL non effectué
SIT_LIB_8	Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande	SSIT_LIB_19	Le fournisseur est mécontent d'une autre demande
SIT_LIB_9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	SSIT_LIB_20	Le client/fournisseur conteste une consommation corrigée
IT_LIB_9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	SSIT_LIB_21	Le client se plaint de ne pas avoir reçu le courrier APR
SIT_LIB_9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	SSIT_LIB_22	Le clt se plaint de l'horaire non respecté par le releveur
SIT_LIB_9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	SSIT_LIB_23	Le client/fourn. se plaint des services liés au relevé
SIT_LIB_9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	SSIT_LIB_24	Le client/fournisseur conteste le bon fonctionnement du Cpt
SIT_LIB_9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	SSIT_LIB_25	Le fourn. se plaint de la publication des flux de relève
SIT_LIB_9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	SSIT_LIB_26	Le client/fournisseur conteste le caractère de fraude
SIT_LIB_10	Le clt/fourn. est mécontent de la gestion des prestations	SSIT_LIB_27	Le client/fournisseur se plaint du non-respect des délais
SIT_LIB_10	Le clt/fourn. est mécontent de la gestion des prestations	SSIT_LIB_28	Le client/fourn. se plaint d'une prestation non réalisée
SIT_LIB_11	Relance	SSIT_LIB_34	Autre
SIT_LIB_11	Relance	Pas de code	--
SIT_LIB_7	Le clt/fournisseur est mécontent de la qualité de fourniture	SSIT_LIB_29	Interruption de fourniture
SIT_LIB_7	Le clt/fournisseur est mécontent de la qualité de fourniture	SSIT_LIB_30	Information client sur incidents
SIT_LIB_7	Le clt/fournisseur est mécontent de la qualité de fourniture	SSIT_LIB_31	Demande d'indemnisation
SIT_LIB_7	Le clt/fournisseur est mécontent de la qualité de fourniture	SSIT_LIB_32	Qualité de l'accueil dépannage
SIT_LIB_7	Le clt/fournisseur est mécontent de la qualité de fourniture	SSIT_LIB_34	Autre
SIT_LIB_13	Le client conteste l'index d'une télérelève	SSIT_LIB_37	Le client conteste un index télé-relevé
SIT_LIB_14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	SSIT_LIB_44	Le client a refusé la pose mais GRDF n'a pas pris en compte le refus Le client se plaint de ne pas avoir été informé au préalable
SIT_LIB_14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	SSIT_LIB_45	Le client indique que des travaux sont nécessaires suite au déploiement Le client a refusé la pose mais GRDF n'a pas pris en compte le refus
SIT_LIB_14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	SSIT_LIB_46	Le client indique que son matériel ne fonctionne plus avec le nouveau compteur communicant Le client indique que des travaux sont nécessaires suite au déploiement
SIT_LIB_14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	SSIT_LIB_47	Le client indique qu'il a un problème avec la sortie locale permettant de brancher une box Le client indique que son matériel ne fonctionne plus avec le nouveau compteur communicant

SIT_LIB_14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	SSIT_LIB_48	Le client veut déposer le compteur communicant Gazpar Le client indique qu'il a un problème avec la sortie locale permettant de brancher une box
SIT_LIB_14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	SSIT_LIB_49	Le client se plaint d'interférences ou d'électro-sensibilité et souhaite la désactivation du compteur communicant Le client veut déposer le compteur communicant Gazpar
SIT_LIB_14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	SSIT_LIB_50	Le client signale un problème de remise en gaz suite au déploiement Le client se plaint d'interférences ou d'électro-sensibilité et souhaite la désactivation du compteur communicant
SIT_LIB_14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	SSIT_LIB_51	Le client conteste la présence de concentrateur Le client signale un problème de remise en gaz suite au déploiement
SIT_LIB_14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	SSIT_LIB_52	Le client se plaint de la qualité du service client Gazpar Le client conteste la présence de concentrateur
SIT_LIB_14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	SSIT_LIB_57	Le client se plaint de la qualité du service client Gazpar
SIT_LIB_15	Le client/fournisseur fait part d'une difficulté sur un contact entrant	SSIT_LIB_53	Téléphone-
SIT_LIB_15	Le client/fournisseur fait part d'une difficulté sur un contact entrant	SSIT_LIB_54	grdf.fr
SIT_LIB_15	Le client/fournisseur fait part d'une difficulté sur un contact entrant	SSIT_LIB_55	Courrier/fax-
SIT_LIB_15	Le client/fournisseur fait part d'une difficulté sur un contact entrant	SSIT_LIB_56	SMS

ANNEXE 8 Tableau de correspondance « Code – Libellé du type et sous-type des réclamations »

Code Type	Libellé Type	Code Sous-type	Libellé Sous-type
TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_16	Contestation de consommation sur index réel (y/c auto-relevé)
TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_17	Contestation de consommation sur index estimé
TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_31	Contestation d'un index de dépose compteur
TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_32	Contestation d'un index de pose compteur
TRE_LIB_2	Gestion et Réalisation des prestations	STRE_LIB_9	MES, CHF, MHS : contestation de dates ou d'index
TRE_LIB_2	Gestion et Réalisation des prestations	STRE_LIB_12	Contestation du prix de la prestation
TRE_LIB_2	Gestion et Réalisation des prestations	STRE_LIB_14	Intervention non demandée
TRE_LIB_2	Gestion et Réalisation des prestations	STRE_LIB_13	Qualité de l'intervention
TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_1	Autre
TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_22	Non-respect des standards (délais)
TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_13	Qualité de l'intervention
TRE_LIB_2	Gestion et Réalisation des prestations	STRE_LIB_1	Autre
TRE_LIB_2	Gestion et Réalisation des prestations	STRE_LIB_11	Contestation d'un rattachement de point de livraison
TRE_LIB_2	Gestion et Réalisation des prestations	STRE_LIB_30	Demande compensation - Rendez-vous non tenu du fait exclusif du Distributeur
TRE_LIB_1	Qualité de fourniture et réseau	STRE_LIB_6	Qualité de l'intervention de dépannage
TRE_LIB_1	Qualité de fourniture et réseau	STRE_LIB_7	Qualité des travaux et nuisances
TRE_LIB_1	Qualité de fourniture et réseau	STRE_LIB_8	Sécurité des ouvrages
TRE_LIB_4	Demande	STRE_LIB_23	Accessibilité
TRE_LIB_4	Demande	STRE_LIB_24	Qualité accueil/courtoisie
TRE_LIB_4	Demande	STRE_LIB_25	Absence d'action suite à réclamation
TRE_LIB_4	Demande	STRE_LIB_26	Recevabilité demande
TRE_LIB_4	Demande	STRE_LIB_27	Rattachement / Détachement d'un point de livraison injustifié
TRE_LIB_4	Demande	STRE_LIB_28	Rattachement / Détachement d'un point de livraison non effectué
TRE_LIB_4	Demande	STRE_LIB_37	Accessibilité, Qualité de l'accueil/réponse
TRE_LIB_4	Demande	STRE_LIB_1	Autre
TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_18	Contestation de consommation sur index rectifié
TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_33	Non réception du courrier Annonce Passage Releveur
TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_19	Non respect par le releveur de la plage horaire annoncée
TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_20	Qualité des services liés au relevé (carte auto-relevé, serveur CASA, CASAWEB,)

TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_21	Fonctionnement du comptage
TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_34	Retard ou Absence de publication de relèves périodiques
TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_35	Fraude
TRE_LIB_3	Gestion et publication de la relève périodique	STRE_LIB_36	Contestation de consommation sur index télérelevé
TRE_LIB_2	Gestion et Réalisation des prestations	STRE_LIB_10	Respect des standards (délais)
TRE_LIB_2	Gestion et Réalisation des prestations	STRE_LIB_15	Absence d'action suite à demande de prestation
TRE_LIB_2	Gestion et Réalisation des prestations	STRE_LIB_38	MES : contestation de dates ou d'index
TRE_LIB_2	Gestion et Réalisation des prestations	STRE_LIB_39	CHF : contestation de dates ou d'index
TRE_LIB_2	Gestion et Réalisation des prestations	STRE_LIB_40	MHS : contestation de dates ou d'index
TRE_LIB_5	Relance	STRE_LIB_1	Autre
TRE_LIB_1	Qualité de fourniture et réseau	STRE_LIB_2	Interruption de fourniture
TRE_LIB_1	Qualité de fourniture et réseau	STRE_LIB_3	Information client sur incidents
TRE_LIB_1	Qualité de fourniture et réseau	STRE_LIB_4	Demande d'indemnisation
TRE_LIB_1	Qualité de fourniture et réseau	STRE_LIB_5	Qualité de l'accueil dépannage
TRE_LIB_5	Relance	STRE_LIB_29	Relance
TRE_LIB_2	Gestion et Réalisation des prestations	STRE_LIB_43	MES/MHS/CHF : non publication d'un index contractuel
TRE_LIB_6	Déploiement Gazpar		