

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

GUIDE D'IMPLEMENTATION SUIVI DES RECLAMATIONS

Objet du document

Résumé : (nom de fichier = Guide d'implémentation du flux SREC (Suivi des réclamations)
V02-0.1.docx)

Ce document est destiné aux fournisseurs et contient les informations liées au document du suivi des réclamations publiées 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 réclamations dans leur système d'information.

**Ce guide est applicable à partir de la V24.2
d'OMEGA**

Historique des modifications

Version	Date	Nature de la modification
02-0.0	15/05/2024	Version de travail initiale : création du document
02-0.1	07/11/2024	[Hors version] Modification de la longueur du champs 8, 9, 14 et 16 Précision documentaire sur le format et la mise à disposition du fichier

Sommaire

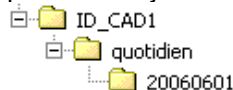
1. Description technique de la publication	4
1.1. Principe de localisation du document du suivi des réclamations	4
1.2. Règle de mise à disposition du fichier	4
1.3. Informations sur les fichiers	4
1.3.1. Définition du fichier du suivi des réclamations	4
1.3.2. Exemple de nom de fichiers	4
1.3.3. Format des fichiers	4
1.3.4. Données du fichier du suivi des réclamations version 2-0	5
ANNEXE 1 Tableau de correspondance Code – Libellé du niveau de réclamation	7
ANNEXE 2 Tableau de correspondance Code – Libellé de l'objet de contestation d'une réclamation	11
ANNEXE 3 Tableau de correspondance Code – Libellé des situations d'une réclamation	8
ANNEXE 4 Tableau de correspondance Code – Libellé des sous-situations d'une réclamation	9
ANNEXE 5 Tableau de correspondance Code – Libellé des statuts d'une réclamation	12
ANNEXE 6 Tableau de correspondance Code – Libellé du motif de non-recevabilité d'une réclamation	13

1. Description technique de la publication

1.1. Principe de localisation du document du suivi des réclamations

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

Le document du suivi des réclamations 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 réclamations est publié quotidiennement, dans le cas où aucune réclamation n'est disponible, le fichier envoyé sera vide.
- Le document du suivi des réclamations 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 réclamations

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

Les statuts des réclamations sont les suivants :

- En attente analyse recevabilité GRDF
- Recevable - Traitement en cours GRDF
- Réponse apportée – Actions en cours GRDF
- Irrecevable
- Clôturée
- Annulée

NB : La publication des réclamations concerne les réclamations initiales ainsi que celles des instances d'appel.

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 20 décembre 2022 à 10h30 par GRDF (GDFD), comportant un seul fichier, dont la version du format est 2.0, qui a le numéro du contrat distributeur de gaz – fournisseur A060000007 et qui a le numéro de séquence 000819.

Le code flux pour le document du suivi des réclamations est SREC. Le nom du fichier sera par exemple : SREC_00001_02_GDFD_A060000007_20221220_000819.zip

1.3.3. Format des fichiers

Le document du suivi des réclamations est au format CSV. Le séparateur entre chaque donnée est un point-virgule « ; », les valeurs des champs sont mises entre guillemets « " ».

1.3.4. Données du fichier du suivi des réclamations version 2-0

Cette partie présente les formats des données du document du suivi des réclamations publiées sur le serveur FTP de GRDF et le portail.
Les données présentes dans le suivi des réclamations sont toutes les données obligatoires que vous avez saisies respectivement par le portail ou les webservices.
Les autres données vivent avec le cycle de vie de la demande.

N°	Nom	Nom du champ en-tête	Type	Longueur	Format	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
	Corps du fichier						
1	Niveau de la réclamation	NIVEAU_RECLAMATION	AN	X(4)		O	Cf. tableau de correspondance « Code – Libellé du niveau de réclamation » Annexe 1
2	Numéro réclamation	NUMERO_RECLAMATION	AN	X(8)		O	
3	Numéro de PCE	NUMERO_PCE	AN	X(14)		O	
4	Numéro de réclamation initiale	NUMERO_RECLA_INITIALE	AN	X(8)		N	
5	Numéro de demande liée	NUMERO_DEM_LIEE	AN	X(8)		N	
6	Objet de la contestation	OBJET_CONTESTATION	AN	X(4)		N	Cf. tableau de correspondance « Code – Libellé de l'objet de contestation d'une réclamation » Annexe 4 Dépend du choix de situation / sous-situation
7	Description de la réclamation	DESCRIPTION	AN	X(2000)		O	
8	Référence fournisseur de la réclamation	REFERENCE_FOURNISSEUR	AN	X(25)		N	
9	Login Créateur	LOGIN_CREATEUR	AN	X(255)		O	
10	Date de création	DATE_CREATION	D	X(8)	AAAAMMJJ	O	
11	Autorisation de GRDF à contacter le client	AUTORISATION_GRDF_CONTACT_CLIENT	AN	X(1)		O	Remonte O si un accord est donné par le fournisseur pour contacter directement le client Remonte N dans le cas contraire
12	Situation Réclamation	SITUATION_RECLAMATION	AN	X(4)		N	Cf. tableau de correspondance « Code – Libellé des situations d'une réclamation » Annexe 2
13	Sous-situation réclamation	SOUS_SITUATION_RECLAMATION	AN	X(4)		N	Cf. tableau de correspondance « Code – Libellé des sous-situations d'une réclamation » Annexe 3 Dépend du choix de situation
14	Groupe d'appartenance	GROUPE_APPARTENANCE	AN	X(20)		N	
15	Statut de la réclamation	STATUT	AN	X(6)		O	Cf. tableau de correspondance « Code – Libellé des statuts d'une réclamation » Annexe 5

N°	Nom	Nom du champ en-tête	Type	Longueur	Format	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
							NB : Si 2 événements sont intégrés le même jour sur une même demande, alors seul le dernier statut est publié
16	Date mise à jour du statut	DATE_MAJ_STATUT	D	X(8)	AAAAMMJJ	O	
17	Motif non-recevabilité	MOTIF_IRRECEVABILITE	AN	X(6)		N	Cf. tableau de correspondance « Code – Libellé du Motif de non-recevabilité d'une réclamation » Annexe 6
18	Commentaire d'irrecevabilité	COMMENTAIRE_IRRECEVABILITE	AN	X(2000)		N	Les caractères " ou ; ou les sauts de lignes sont remplacés par des espaces
19	Commentaire	COMMENTAIRE	AN	X(2000)		N	Les caractères " ou ; ou les sauts de lignes sont remplacés par des espaces
20	Date commentaire	DATE_COMMENTAIRE	D	X(8)	AAAAMMJJ	N	
21	Date réponse attendue	DATE_RESPONSE_ATTENDUE	D	X(8)	AAAAMMJJ	O	Date pré paramétrée à 15 Jours par défaut sauf si celle-ci a été modifiée manuellement, dans ce cas, c'est la dernière date de réponse attendue indiquée
22	Dernière réponse de GRDF	DERNIERE_REPONSE_GRDF	AN	X(2000)		N	Les caractères " ou ; ou les sauts de lignes sont remplacés par des espaces
23	Date première réponse de GRDF	DATE_PREMIERE_REPONSE_GRDF	D	X(8)	AAAAMMJJ	N	Date initiale modifiée éventuellement
24	Date dernière réponse de GRDF	DATE_DERNIERE_REPONSE_GRDF	D	X(8)	AAAAMMJJ	N	Date réelle de réponse
25	Existence suite à donner	SUITE_A_DONNER	AN	X(1)		N	Remonte O si une suite à donner existe et remonte N dans le cas contraire
26	Date estimée de fin de traitement	DATE_ESTIMEE_FIN_TRAITEMENT	D	X(8)	AAAAMMJJ	N	
27	Date de clôture	DATE_CLOTURE	D	X(8)	AAAAMMJJ	N	

ANNEXE 1 Tableau de correspondance Code – Libellé du niveau de réclamation

Code	Libellé
RECI	Réclamation initiale
IA	Instance d'appel

ANNEXE 2 Tableau de correspondance Code – Libellé des situations d’une réclamation

Code situation	Libellé situation
S1	Le client conteste l'index d'un relevé cyclique
S2	Le client conteste les index lors du changement du compteur
S3	Le client conteste l'index des prestations MES, CHF ou MHS
S4	Le client ou le fournisseur conteste la prestation facturée
S5	Le client conteste la qualité de l'intervention réalisée (hors pose Gazpar)
S6	Le client est mécontent du RDV non tenu
S7	Le clt/fournisseur est mécontent de la qualité de fourniture
S8	Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande
S9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée
S10	Le clt/fourn. est mécontent de la gestion des prestations
S12	Le client conteste l'index d'une télérelève
S13	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar
S14	Le client/fournisseur fait part d'une difficulté sur un contact entrant

ANNEXE 3 Tableau de correspondance Code – Libellé des sous-situations d'une réclamation

Code sous situation	Libellé sous situation	Code situation
SS1	Le client conteste un index réel ou auto-relevé	S1
SS2	Le client conteste un index estimé	S1
SS3	Le client conteste l'index de dépose de compteur	S2
SS4	Le client conteste l'index de pose de compteur	S2
SS5	Le client/fournisseur est mécontent des données affichées	S3
SS6	Le client conteste l'index d'une prestation de MES	S3
SS7	Le client conteste l'index d'une prestation de MHS	S3
SS8	Le client conteste l'index d'une prestation de CHF	S3
SS9	Le client conteste le prix de la prestation	S4
SS10	Le fournisseur dit ne pas avoir demandé l'intervention	S4
SS11	Le client ou le fournisseur conteste le frais distributeur	S4
SS12	L'intervention est liée à une demande de prestations (MES...)	S5
SS13	L'intervention concerne un relevé cyclique	S5
SS14	L'intervention est à l'initiative du distributeur	S5
SS16	Le client se plaint de la qualité des travaux, nuisances ...	S7
SS17	Le client évoque un problème de sécurité de nos ouvrages	S7
SS18	Le fournisseur déplore l'absence d'action suite réclamation	S8
SS19	Le fournisseur conteste la non-recevabilité de sa demande	S8
SS20	Le fournisseur conteste le Rattachement/détachement d'un PDL	S8
SS21	Le fournisseur se plaint du Ratt/détach de PDL non effectué	S8
SS22	Le fournisseur est mécontent d'une autre demande	S8
SS23	Le client/fournisseur conteste une consommation corrigée	S9
SS24	Le client se plaint de ne pas avoir reçu le courrier APR	S9
SS25	Le clt se plaint de l'horaire non respecté par le releveur	S9
SS26	Le client/fourn. se plaint des services liés au relevé	S9
SS27	Le client/fournisseur conteste le bon fonctionnement du Cpt	S9
SS28	Le fourn. se plaint de la publication des flux de relève	S9
SS29	Le client/fournisseur conteste le caractère de fraude	S9
SS30	Le client/fournisseur est mécontent des données affichées	S9
SS31	Le client/fourn. se plaint d'une prestation non réalisée	S10
SS32	Le client/fournisseur se plaint du non-respect des délais	S10
SS34	Le client conteste un index télé-relevé	S12
SS35	Le client se plaint de ne pas avoir été informé au préalable	S13
SS36	Le client a refusé la pose mais GRDF n'a pas pris en compte le refus	S13
SS37	Le client indique que des travaux sont nécessaires suite au déploiement	S13
SS38	Le client indique que son matériel ne fonctionne plus avec le nouveau compteur communicant	S13
SS39	Le client indique qu'il a un problème avec la sortie locale permettant de brancher une box	S13
SS40	Le client veut déposer le compteur communicant Gazpar	S13
SS41	Le client se plaint d'interférences ou d'électro-sensibilité et souhaite la désactivation du compteur communicant	S13

SS42	Le client signale un problème de remise en gaz suite au déploiement	S13
SS43	Le client conteste la présence de concentrateur	S13
SS44	Le client se plaint de la qualité du service client Gazpar	S13
SS45	Téléphone	S14
SS46	Grdf.fr	S14
SS47	Courrier/fax	S14
SS48	SMS	S14

ANNEXE 4 Tableau de correspondance Code – Libellé de l’objet de contestation d’une réclamation

Code contestation	Libellé contestation	Codes sous situation
OC1	Contestation de l'index	SS3 – SS4 – SS6 – SS7 – SS8
OC2	Contestation de date	SS3 – SS4 – SS6 – SS7 – SS8
OC3	Montant	SS9 – SS11
OC4	Libellé du frais	SS9 – SS11
OC5	Frais non justifiés	SS9 – SS11
OC6	Relationnel	SS12 – SS13 – SS14
OC7	Qualité du travail réalisé	SS12 – SS13 – SS14
OC8	Index relevé	SS12 – SS13 – SS14
OC9	Contestation de matricule	SS3 – SS4
OC10	Déploiement AMR	SS3 – SS4
OC11	Accessibilité	SS5 – SS30 – SS45 – SS46 – SS47 – SS48
OC12	Qualité de l'accueil	SS45 – SS46 – SS47 – SS48
OC13	Qualité de la réponse	SS45 – SS46 – SS47 – SS48
OC14	Qualité de données	SS5 – SS30
OC15	Rattachement PCE	SS5 – SS30

ANNEXE 5 Tableau de correspondance Code – Libellé des statuts d’une réclamation

Code	Libellé
AREC	En attente analyse recevabilité GRDF
TREEC	Recevable - Traitement en cours GRDF
RAAC	Réponse apportée – Actions en cours GRDF
IRR	Irrecevable
CLOT	Clôturée
ANN	Annulée

ANNEXE 6 Tableau de correspondance Code – Libellé du motif de non-recevabilité d'une réclamation

Code	Libellé
MNR1	Doublon avec une précédente demande
MNR2	Informations transmises insuffisantes
MNR3	Réclamation ne concernant pas le Distributeur
MNR4	Mauvais canal de demande