

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'implementation du flux SREC (Suivi des réclamations) V1.docx)

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

Ce guide est applicable à partir de la V23.2  
d'OMEGA

## Historique des modifications

Version	Date	Nature de la modification
1.0	27/03/2023	Version de travail initiale : création du document

## Sommaire

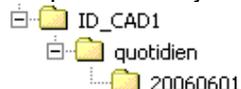
1. Description technique de la publication .....	4
1.1. Principe de localisation du document du suivi des réclamations.....	4
1.2. Règle de mise à disposition du fichier .....	4
1.3. Informations sur les fichiers .....	4
1.3.1. Définition du fichier du suivi des réclamations.....	4
1.3.2. Exemple de nom de fichiers .....	5
1.3.3. Format des fichiers .....	5
1.3.4. Données du fichier du suivi des réclamations version 1-0 .....	6
ANNEXE 1 Tableau de correspondance Code – Libellé du statut des réclamations .....	9
ANNEXE 2 Tableau de correspondance des codes motifs.....	10
ANNEXE 3 Tableau de correspondance Code – Libellé des situations et sous-situations client des réclamations .....	11
ANNEXE 4 Tableau de correspondance Code – Libellé du type et sous type des réclamations .....	13
ANNEXE 5 Tableau de correspondance Code – Libellé du type de litige des réclamations .....	15
ANNEXE 6 Tableau de correspondance Code – Libellé du motif de traitement de la réclamation .....	16
ANNEXE 7 Tableau de correspondance Code – Libellé du motif d'irrecevabilité des réclamations .....	17

# 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<sup>er</sup> 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, du mardi au samedi.
- 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 :

Statut en cours	Statuts précédents possibles	Statuts suivants possibles
<b>Demande impossible</b>	- ⇒ A la soumission de la réclamation, la réclamation est non validée car non recevable. Il n'y a donc pas de statut précédent, ni de statut suivant possible	-
<b>Demande non validée</b>	- ⇒ A la soumission de la réclamation, la réclamation est non validée car non recevable. Il n'y a donc pas de statut précédent, ni de statut suivant possible	-
<b>En attente de qualification</b>	- ⇒ La réclamation a été enregistrée et un numéro lui est attribué.	<b>Annulée</b> ⇒ La réclamation peut être annulée à l'initiative du fournisseur lors qu'elle est encore au statut <i>En attente de qualification</i>
		<b>En attente de réponse Distributeur</b>
<b>En attente de réponse Distributeur</b>	<b>En attente de qualification</b> ⇒ La réclamation a été qualifiée, c'est-à-dire que le Distributeur a identifié l'entité en charge du traitement de la réclamation et lui a adressée.	<b>Clôturée</b> ⇒ La réclamation a fait l'objet d'une réponse du Distributeur, qu'elle soit positive ou négative.
		<b>Annulée</b> ⇒ La réclamation peut être annulée à l'initiative du fournisseur lors qu'elle est encore au statut <i>En attente de réponse Distributeur</i>
<b>Annulée</b>	<b>En attente de qualification</b> ⇒ La réclamation ne peut être annulée qu'à l'initiative du Fournisseur.	- ⇒ Le statut annulé est un statut final.
	<b>En attente de réponse Distributeur</b> ⇒ La réclamation ne peut être annulée qu'à l'initiative du Fournisseur.	

Statut en cours	Statuts précédents possibles	Statuts suivants possibles
Clôturée	<b>En attente de qualification</b> ⇒ La réclamation est directement traitée sans être orientée vers une entité spécifique.	- ⇒ Le statut « Clôturée » est un statut final.
	<b>En attente de réponse Distributeur</b> ⇒ La réclamation est orientée vers une entité spécifique pour être traitée.	

### 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 1.0, 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 demandes est SDEM. Le nom du fichier sera par exemple : SREC\_00001\_01-0\_GDFD\_A060000007\_202212201030\_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 « ; ».

### 1.3.4. Données du fichier du suivi des réclamations version 1-0

Cette partie présente les formats des données du document du suivi des réclamations publié 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	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
<b>Entête de données de services</b>							
1	Code du flux	AN	X(4)	XXXX		O	SREC
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 CDG-F)
10	Rôle du/des destinataires	AN	X(15)			N	Fournisseur
11	Réserve	AN	X(10)			N	Non utilisé
<b>Entête de données fonctionnelles</b>							
1	Identifiant du CDG-F	AN	X(10)	Aaa9999999		O	« aa » correspond à l'année, et 999999 à un compteur numérique. Ex : « A040001256 »
<b>Corps du fichier</b>							
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	Commentaire libre fournisseur	AN	X(2000)			N	Commentaire du demandeur, effectué lors de la saisie de la demande
7	Numéro de la demande	AN	X(8)			O	Identifiant unique de la demande au sein d'OMEGA. Le 1 <sup>er</sup> caractère correspond au canal d'accès :

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
							- R (comme 'réclamation') pour les demandes de réclamation
8	Date de création de la demande	D	9(8)	AAAAMMJJ		N	
9	Login demandeur	AN	X(100)			O	Il est possible de rentrer une adresse mail comme login dans la mesure où cette adresse n'excède pas 50 caractères
10	Identifiant du statut	N	9(3)			N	Cf. tableau de correspondance « Code – Libellé du statut des réclamations » Annexe 1 NB : Si 2 événements sont intégrés le même jour sur une même demande, alors seul le dernier statut est publié
11	Date de changement de statut	D	9(8)	AAAAMMJJ		O	
12	Motif du traitement	AN	X(3)			N	Cf. tableau de correspondance « Codes motifs des réclamations » Annexe 2
13	Identifiant PCE	AN	X(14)			O	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
14	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
15	Matricule compteur	AN	X(16)			N	Ou numéro de série
16	Type de la réclamation	N	X(1)	9		O	Cf. tableau de correspondance « Code – Libellé du Type et Sous type des réclamations » Annexe 3
17	Sous Type de la réclamation	N	X(2)	99		N	Cf. tableau de correspondance « Code – Libellé du Type et Sous type des réclamations » Annexe 3
18	Situation client	AN	X(12)			O	Cf. tableau de correspondance « Code – Libellé du Type de situation des réclamations » Annexe 4
19	Sous-situation client	AN	X(12)			N	Cf. tableau de correspondance « Code – Libellé du Type de sous-situation des réclamations » Annexe 4
20	Commentaire à destination du fournisseur	AN	X(2000)			N	
21	Date du commentaire à destination du fournisseur	D	9(10)	AAAAMMJJ		N	
22	N° de Demande liée à la réclamation	AN	X(8)			N	
23	Identifiant du type de la demande	AN	X(5)			N	MES, MHS, CHF, DIT, CHFR, MCFU...

N°	Nom	Type	Longueur	Format	Unité	Obligatoire	Valeur / (commentaire)
24	État du PCE	N	X(1)			O	
25	Type de litige de la réclamation	AN				N	Cf. tableau de correspondance « Code – Libellé du Type de litige des réclamations » Annexe 5
26	Motif du traitement de la réclamation	AN				N	Cf. tableau de correspondance « Code – Libellé du Motif de traitement des réclamations » Annexe 6
27	Recevabilité de la réclamation	AN				N	Liste des valeurs : Vide = Sans objet 0 = Non justifiée 1 = Justifiée
28	Niveau de traitement de la réclamation	AN				N	Niveau de traitement pour une demande de type réclamation ('S' pour simple, 'C' pour complexe)
29	Dernier motif d'irrecevabilité	AN				N	Cf. tableau de correspondance « Code – Libellé du Motif d'irrecevabilité des réclamations » Annexe 7
30	Commentaire de la réclamation	AN	X(2000)			N	Commentaire du demandeur, effectué lors de la saisie de la demande (il s'agit du champ observation saisi par le fournisseur sur une demande)
31	Commentaire de la réponse réclamation	AN	X(2000)			N	
<b>Pied de page</b>							
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 Code – Libellé du statut des réclamations

Code	Statut fournisseur
6	Annulée
10	Clôturée
22	Demande impossible – PCE inconnu
23	Demande non validée
90	En attente de qualification
93	En attente de réponse distributeur

## ANNEXE 2 Tableau de correspondance des 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
030	Une réclamation de même situation / sous-situation est déjà en cours sur cette demande		x
192	Une relance est déjà en cours sur cette réclamation, traitement impossible	D	x
207	Informations transmises insuffisantes		
208	Réclamation ne concernant pas le Distributeur		
243	Mauvais canal de demande		
292	Annulation fournisseur	F	
394	Correction d'index réalisée		
395	Correction d'index en cours		
396	Correction de date		
397	Aucune correction réalisée		
398	Prestation facturée à tort		
399	Facturation de la prestation confirmée		
400	Prix non conforme au catalogue des prestations		
401	Action réalisée		
402	Action en cours		
411	Doublon avec une précédente demande		x
555	Aucune prestation facturée		x
614	Demande non recevable - Le PCE est détruit		

## ANNEXE 3 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
1	Le client conteste l'index d'un relevé cyclique	1	Le client conteste un index réel ou auto-relevé
1	Le client conteste l'index d'un relevé cyclique	2	Le client conteste un index estimé
2	Le client conteste les index lors du changement du compteur	3	Le client conteste l'index de dépose de compteur
2	Le client conteste les index lors du changement du compteur	4	Le client conteste l'index de pose de compteur
3	Le client conteste l'index des prestations MES, CHF ou MHS	38	Le client conteste l'index d'une prestation de MES
3	Le client conteste l'index des prestations MES, CHF ou MHS	39	Le client conteste l'index d'une prestation de MHS
3	Le client conteste l'index des prestations MES, CHF ou MHS	40	Le client conteste l'index d'une prestation de CHF
3	Le client conteste l'index des prestations MES, CHF ou MHS	43	Le client/fournisseur est mécontent des données affichées
4	Le client ou le fournisseur conteste la prestation facturée	7	Le client conteste le prix de la prestation
4	Le client ou le fournisseur conteste la prestation facturée	8	Le fournisseur dit ne pas avoir demandé l'intervention
4	Le client ou le fournisseur conteste la prestation facturée	41	Le client ou le fournisseur conteste le frais distributeur
5	Le client conteste la qualité de l'intervention réalisée (hors pose Gazpar)	9	L'intervention est liée à une demande de prestations (MES...)
5	Le client conteste la qualité de l'intervention réalisée (hors pose Gazpar)	10	L'intervention concerne un relevé cyclique
5	Le client conteste la qualité de l'intervention réalisée (hors pose Gazpar)	42	L'intervention est à l'initiative du distributeur
6	Le client est mécontent du RDV non tenu	0	Pas de sous situation
7	Le clt/fournisseur est mécontent de la qualité de fourniture	11	Le client se plaint de la qualité des travaux, nuisances ...
7	Le clt/fournisseur est mécontent de la qualité de fourniture	12	Le client évoque un problème de sécurité de nos ouvrages
8	Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande	13	Le fournisseur se plaint de l'accessibilité du téléphone
8	Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande	15	Le fournisseur déplore l'absence d'action suite réclamation
8	Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande	16	Le fournisseur conteste la non recevabilité de sa demande
8	Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande	17	Le fournisseur conteste le Rattachement/détachement d'un PDL
8	Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande	18	Le fournisseur se plaint du Ratt/détach de PDL non effectué
8	Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande	19	Le fournisseur est mécontent d'une autre demande

9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	20	Le client/fournisseur conteste une consommation corrigée
9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	21	Le client se plaint de ne pas avoir reçu le courrier APR
9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	22	Le clt se plaint de l'horaire non respecté par le releveur
9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	23	Le client/fourn. se plaint des services liés au relevé
9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	24	Le client/fournisseur conteste le bon fonctionnement du Cpt
9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	25	Le fourn. se plaint de la publication des flux de relève
9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	26	Le client/fournisseur conteste le caractère de fraude
9	Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée	43	Le client/fournisseur est mécontent des données affichées
10	Le clt/fourn. est mécontent de la gestion des prestations	27	Le client/fournisseur se plaint du non-respect des délais
10	Le clt/fourn. est mécontent de la gestion des prestations	28	Le client/fourn. se plaint d'une prestation non réalisée
11	Relance	0	Pas de sous situation
11	Relance	34	Autre
13	Le client conteste l'index d'une télérelève	37	Le client conteste un index télé-relevé
14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	44	Le client se plaint de ne pas avoir été informé au préalable
14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	45	Le client a refusé la pose mais GRDF n'a pas pris en compte le refus
14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	46	Le client indique que des travaux sont nécessaires suite au déploiement
14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	47	Le client indique que son matériel ne fonctionne plus avec le nouveau compteur communicant
14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	48	Le client indique qu'il a un problème avec la sortie locale permettant de brancher une box
14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	49	Le client veut déposer le compteur communicant Gazpar
14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	50	Le client se plaint d'interférences ou d'électro-sensibilité et souhaite la désactivation du compteur communicant
14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	51	Le client signale un problème de remise en gaz suite au déploiement
14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	52	Le client conteste la présence de concentrateur
14	Le client conteste la qualité de l'intervention de pose Gazpar	57	Le client se plaint de la qualité du service client Gazpar
15	Le client/fournisseur fait part d'une difficulté sur un contact entrant	53	Téléphone
15	Le client/fournisseur fait part d'une difficulté sur un contact entrant	54	grdf.fr
15	Le client/fournisseur fait part d'une difficulté sur un contact entrant	55	courrier/fax
15	Le client/fournisseur fait part d'une difficulté sur un contact entrant	56	SMS

## ANNEXE 4 Tableau de correspondance Code – Libellé du type et sous type des réclamations

Code Type	Libellé Type	Code Sous-type	Libellé Sous-type
1	Qualité de fourniture et réseau	1	Autre
1	Qualité de fourniture et réseau	2	Interruption de fourniture
1	Qualité de fourniture et réseau	3	Information client sur incidents
1	Qualité de fourniture et réseau	4	Demande d'indemnisation
1	Qualité de fourniture et réseau	6	Qualité de l'intervention de dépannage
1	Qualité de fourniture et réseau	7	Qualité des travaux et nuisances
1	Qualité de fourniture et réseau	8	Sécurité des ouvrages
2	Gestion et Réalisation des prestations	1	Autre
2	Gestion et Réalisation des prestations	10	Respect des standards (délais)
2	Gestion et Réalisation des prestations	11	Contestation d'un rattachement de point de livraison
2	Gestion et Réalisation des prestations	12	Contestation du prix de la prestation
2	Gestion et Réalisation des prestations	13	Qualité de l'intervention
2	Gestion et Réalisation des prestations	14	Intervention non demandée
2	Gestion et Réalisation des prestations	15	Absence d'action suite à demande de prestation
2	Gestion et Réalisation des prestations	30	Demande compensation - Rendez vous non tenu du fait exclusif du Distributeur
2	Gestion et Réalisation des prestations	38	MES : contestation de dates ou d'index
2	Gestion et Réalisation des prestations	39	CHF : contestation de dates ou d'index
2	Gestion et Réalisation des prestations	40	MHS : contestation de dates ou d'index
2	Gestion et Réalisation des prestations	43	MES/MHS/CHF : non publication d'un index contractuel
3	Gestion et publication de la relève périodique	1	Autre
3	Gestion et publication de la relève périodique	12	Contestation du prix de la prestation
3	Gestion et publication de la relève périodique	13	Qualité de l'intervention
3	Gestion et publication de la relève périodique	16	Contestation de consommation sur index réel (y/c auto-relevé)
3	Gestion et publication de la relève périodique	17	Contestation de consommation sur index estimé
3	Gestion et publication de la relève périodique	18	Contestation de consommation sur index rectifié
3	Gestion et publication de la relève périodique	19	Non respect par le releveur de la plage horaire annoncée
3	Gestion et publication de la relève périodique	20	Qualité des services liés au relevé (carte auto-relevé, serveur CASA, CASAWEB, ....)

3	Gestion et publication de la relève périodique	21	Fonctionnement du comptage
3	Gestion et publication de la relève périodique	22	Non-respect des standards (délais)
3	Gestion et publication de la relève périodique	31	Contestation d'un index de dépose compteur
3	Gestion et publication de la relève périodique	32	Contestation d'un index de pose compteur
3	Gestion et publication de la relève périodique	33	Non réception du courrier Annonce Passage Releveur
3	Gestion et publication de la relève périodique	34	Retard ou Absence de publication de relèves périodiques
3	Gestion et publication de la relève périodique	35	Fraude
3	Gestion et publication de la relève périodique	36	Contestation de consommation sur index télérelevé
4	Demande	1	Autre
4	Demande	25	Absence d'action suite à réclamation
4	Demande	26	Recevabilité demande
4	Demande	27	Rattachement / Détachement d'un point de livraison injustifié
4	Demande	28	Rattachement / Détachement d'un point de livraison non effectué
4	Demande	37	Accessibilité, Qualité de l'accueil/réponse
5	Relance	1	Autre
5	Relance	29	Relance
6	Déploiement Gazpar	1	Autre
6	Déploiement Gazpar	13	Qualité de l'intervention
6	Déploiement Gazpar	41	Information préalable au déploiement
6	Déploiement Gazpar	42	Hotline/Accueil client

## ANNEXE 5 Tableau de correspondance Code – Libellé du type de litige des réclamations

---

Code	Type de litige
392	Dossier MNE
393	Assignation

## ANNEXE 6 Tableau de correspondance Code – Libellé du motif de traitement de la réclamation

---

Code	Motif du traitement
417	Contestation d'index
418	Contestation de date
419	Montant
420	Libellé du frais
421	Frais non justifié
422	Relationnel
423	Qualité du travail réalisé
424	Index relevé
425	Contestation de matricule
426	Déploiement AMR
556	Accessibilité
557	Qualité de l'accueil
558	Qualité de la réponse
559	Qualité de données
560	Rattachement de PCE

## ANNEXE 7 Tableau de correspondance Code – Libellé du motif d'irrecevabilité des réclamations

---

Code	Motif d'irrecevabilité
403	Un changement de compteur
404	Une correction d'index
405	La date demandée pour votre mise hors service n'est possible que sur la période J+10 jours et J+6 semaines
406	Un dysfonctionnement CCTR
407	Une erreur coefficient
408	Une inversion de compteur ou de PCE
409	Une modification de correction
410	Une situation de fraude
446	Aucune erreur constatée
554	Un dysfonctionnement télé-relève