

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

GUIDE D'IMPLEMENTATION DES PROCESSUS ACHEMINEMENT

PROCESSUS INTERVENTION TECHNIQUE

Objet du document

Résumé : (nom de fichier = Guide d'implémentation du processus DIT V5.5.docx)

Ce document est destiné aux équipes informatiques des fournisseurs en charge de la conception et de la réalisation de leur système d'informations.

Ce document doit permettre aux fournisseurs de comprendre les échanges entre leur système d'information et celui de GRDF notamment les échanges de flux de publications ainsi que les échanges Web Services suite à l'activation des processus de gestion de l'acheminement.

Ce guide est applicable à partir de la V24.1
d'OMEGA

Historique des modifications

Version	Date	Nature de la modification
V0	07/12/2006	Version de travail initiale : création du document
V2.2	15/12/2006	Version diffusée aux fournisseurs
V2.3	06/03/2007	Suppression du statut « RDV réalisé », Ajout de la demande de changement d'application de relève dans les demandes en cours, Modification du cas n°2 du paragraphe 3.2.8 Suppression de la DIT étude technique avec déplacement pour les PCE avec une fréquence de relève 6M
V2.4	12/09/2007	Ajout des nouvelles demandes en V2 Complémentaire pour les demandes simultanées
V3	16/04/2010	- Mise à jour globale du guide - Illustration du cas non nominal du cycle de vie de la demande : - l'annulation de la demande - la modification de rendez-vous - la non-exécution d'une demande - Détail de l'étape de recevabilité : règles de recevabilité - Correspondance des informations clés contenues dans le flux suivi des demandes et dans la réponse du Web Service SuiviDemande, à chaque étape du processus de Demande d'Intervention Technique [OMEGA V6B] : Ajout des nouveaux motifs de non-recevabilité
V3.1	27/10/2010	OMEGA V6B] : Précision sur l'étape de recevabilité d'une demande [OMEGA V6B1] Nouvelle DIT Raccordement de l'installation d'un client sur une sortie d'impulsion pour PCE journalier ou mensuel.
V4.0	25/10/2012	[OMEGA V8A] Elargissement des cas de saisie de la DIT 'Coupure avec dépose compteur et/ou détendeur pour travaux' Nouvelle charte graphique
V4.1	22/03/2013	[Hors version] Suppression des DIT qui ne sont plus disponibles en Annexe
V4.2	20/08/2013	[V8B] Mise à jour liée à la mise en place de délais d'annulation et de modification.
V5.0	04/09/2015	[OMEGA V10] Ajout de la nouvelle DIT vérification des données de comptages. Suppression des DIT : - Pose de compteur gaz < 16m3 - Pose 16 < compteur < 25m3/h - Pose de compteur gaz ≥ 16m3 + détendeur - Pose < 16 compteur + détendeur < 25 m3/h - Re-Plombage du compteur - Vérification des données de comptage avec déplacement - Vérification des données de comptage sans déplacement Mise à jour de la maquette du choix du type des demandes (§ 3.1.2) Ajout d'une nouvelle fréquence de relève Modification d'une règle de recevabilité : dorénavant la DIT VDC est recevable si une MHS est en clôture et que le fournisseur n'est plus titulaire
V5.1	16/06/2016	Maintien de la DIT de Vérification des données de comptage sans déplacement pour les PCE non télé-relevés Maintien de la DIT de Relevé spéciale (à partir de V10 .1 OMEGA)

Version	Date	Nature de la modification
V5.2	05/06/2020	[Hors version] Intégration de la différenciation des étapes et des flux pour les PCE EPOD et non EPOD. Harmonisation de l'ordre des étapes « intégrer les données de relève » et « intégrer les frais ». Modification des captures d'écran correspondant à la dernière version du PFO
V5.3	26/05/2021	[V21.2] Changement de la cinématique de déclenchement des frais
V5.4	22/10/2021	[V21.3] Création d'un nouveau type de DIT en remplacement de l'intitulé « Autres »
V5.5	19/01/2024	[Hors Version] Suppression de la prestation « Remplacement comptage et détente défectueux en propriété distributeur » Suppression de 2 motifs d'intervention technique pour les DIT "Changement de compteur <16m3" [V24.1] Suppression de 4 motifs d'intervention pour les DIT "Changement de compteur <16m3" Ajout de 3 nouveaux motifs d'intervention pour les DIT "Changement de compteur <16m3" Ajout des coûts d'intervention pour les DIT "Changement de compteur <16m3" en Annexe B

SOMMAIRE

1 OBJET DU DOCUMENT	5
1.1 CIBLE	5
1.2 CONTENU ET OBJECTIF.....	5
1.3 LIMITES	5
1.4 REFERENCES	5
2 RAPPEL DU CONTEXTE DE MISE EN ŒUVRE DU PROCESSUS	6
2.1 DEFINITION DE LA DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE.....	6
2.2 DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE ET DEMANDES EN COURS	6
2.3 VARIANTES DU PROCESSUS D'INTERVENTION TECHNIQUE ET TYPES D'INTERVENTION OFFERTS PAR VARIANTES	7
2.3.1 Variantes du processus.....	7
2.3.2 Types d'intervention par variante du processus.....	8
2.4 DATE DE CLOTURE DE LA DEMANDE	9
2.5 CYCLE DE VIE DE LA DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE.....	9
2.5.1 Cycle de vie nominal de la Demande d'Intervention Technique.....	9
2.5.2 Cycle de vie non nominal de la Demande d'Intervention Technique	10
2.5.2 Synthèse.....	14
2.6 RAPPEL DES CANAUX DE FORMULATION D'UNE DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE	16
3 VARIANTES DU PROCESSUS INTERVENTION TECHNIQUE	17
3.1 INTERVENTION TECHNIQUE A DATE PROGRAMMEE	17
3.1.1 Logigramme.....	17
3.1.2 Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la Demande d'Intervention Technique.....	18
3.1.3 Etape 2 : Enregistrer la Demande d'Intervention Technique à la date programmée	23
3.1.4 Etape 3 : Solder la Demande d'Intervention Technique	25
3.1.5 Etape 4 : Intégrer les frais.....	25
3.1.6 Etape 5: Intégrer les données de relève.....	26
3.2 INTERVENTION TECHNIQUE A DATE DEMANDEE	28
3.2.1 Logigramme.....	28
3.2.2 Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la Demande d'Intervention Technique.....	29
3.2.3 Etape 2a : Enregistrer la Demande d'Intervention Technique à date demandée	30
3.2.4 Etape 2b : Informer le fournisseur de la date programmée pour l'intervention technique.....	31
3.2.5 Etape 3 : Solder la Demande d'Intervention Technique	33
3.2.6 Etape 4 : Intégrer les frais.....	33
3.2.7 Etape 5 : Intégrer les données de relève.....	33
4 CATALOGUE DE PRESTATIONS	36
ANNEXE A : LISTE DES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE (DIT).....	39
LISTE DES DIT DISPONIBLES POUR LES PCE AVEC UNE FREQUENCE DE RELEVÉ JOURNALIER ET MENSUELLE MM	39
LISTE DES DIT DISPONIBLES POUR LES PCE AVEC UNE FREQUENCE DE RELEVÉ SEMESTRIELLE NON TELE-RELEVÉS	40
LISTE DES DIT DISPONIBLES POUR LES PCE AVEC UNE FREQUENCE DE RELEVÉ SEMESTRIELLE TELE-RELEVÉ OU MENSUELLE (1M).....	41
ANNEXE B : COÛTS D'INTERVENTION DIT "CHANGEMENT DE COMPTEUR GAZ < 16M3/H".....	42

1 Objet du document

1.1 Cible

Le présent guide d'implémentation des processus acheminement est destiné aux équipes informatiques des fournisseurs en charge de la conception et de la réalisation de leur système d'information.

1.2 Contenu et objectif

Le guide d'implémentation processus intervention technique décrit, dans sa globalité, le cycle de vie de la Demande d'Intervention Technique. Il a pour objectif de mettre en perspective les étapes de la Demande d'Intervention Technique avec les échanges via les différents canaux mis à disposition des fournisseurs par GRDF.

1.3 Limites

Le présent document n'a pas pour vocation de présenter :

- Les modalités de saisie d'une Demande d'Intervention Technique sur le portail fournisseur
- Les spécifications des Web Services
- Les spécifications des fichiers de publication
- La visualisation du suivi des demandes sur le portail

1.4 Références

Pour obtenir des informations plus spécifiques concernant les documents de référence associés à ce guide, les définitions et concepts clés employées dans ce guide, il convient de se référer au guide transverse d'implémentation du processus de gestion des demandes. Le référentiel de la documentation SI à disposition des fournisseurs est disponible sur le site gtg2007.com et sur le site grdf.fr.

2 RAPPEL DU CONTEXTE DE MISE EN ŒUVRE DU PROCESSUS

L'objectif de ce paragraphe est de rappeler les grands principes du **processus intervention technique**.

2.1 Définition de la Demande d'Intervention Technique

Une Demande d'Intervention Technique (DIT) sur un Point de Comptage et d'Estimation (PCE) est motivée par la volonté du fournisseur de procéder à une opération technique sur l'installation du titulaire du contrat de fourniture.

2.2 Demande d'Intervention Technique et demandes en cours

Lorsque le fournisseur formule une Demande d'Intervention Technique, d'autres demandes peuvent être en cours pour le PCE.

En fonction du type de la ou des demande(s) en cours, la Demande d'Intervention Technique :

- Peut être acceptée ou rejetée
- **L'acceptation de la demande** peut avoir des conséquences :
 - Sur les demandes en cours d'une part
 - Sur la Demande d'Intervention Technique soumise par le fournisseur d'autre part

Le tableau ci-dessous synthétise, en fonction du type de demande en cours à la date de soumission de la Demande d'Intervention Technique, les conditions particulières pour lesquelles la soumission d'une Demande d'Intervention Technique impacte la demande en cours ou la Demande d'Intervention Technique soumise. Pour prendre connaissance de l'intégralité des cas où la Demande d'Intervention Technique est acceptée ou rejetée, il convient de se référer au guide transverse d'implémentation du processus de gestion des demandes.

Type de la demande en cours à la date de soumission de la DIT	Impacts sur la demande en cours	Impacts sur la DIT soumise
CHangement de Fournisseur (CHF)	Aucun	<p>Si la date demandée pour la DIT est strictement inférieure à 7 jours avant la date demandée pour le CHF, alors la DIT est acceptée. La demande suivra la variante du processus « DIT à date demandée avec intervention ».</p> <p>Si la date demandée pour la DIT est supérieure ou égale à 7 jours avant la date demandée pour le CHF, alors la DIT est rejetée.</p>
Mise Hors Service (MHS)	Aucun	<p>Si la date demandée pour la DIT est inférieure ou égale à la dernière date connue pour la MHS, alors la DIT est acceptée. La demande suivra la variante du processus « DIT à date demandée avec intervention ».</p> <p>Si la date demandée pour la DIT est strictement supérieure à la dernière date connue pour la MHS, alors la DIT est rejetée. Cas particuliers :</p> <ul style="list-style-type: none">• Pour les PCE 6M ou 1M $\geq 16 \text{ m}^3/\text{h}$: la DIT 'Coupure avec dépose compteur et/ou détendeur pour travaux' est acceptée quel que soit la date demandée de la MHS.• Pour la DIT de demande de vérification de comptage, cette dernière est acceptée quel que soit la date demandée de la MHS.
Demande d'Intervention Technique (DIT)	Aucun	<p>Si la DIT en cours est d'une nature différente de celle soumise alors la demande est acceptée. Sinon la demande n'est pas recevable.</p>

2.3 Variantes du processus d'intervention technique et types d'intervention offerts par variantes

2.3.1 Variantes du processus

Une Demande d'Intervention Technique (DIT) nécessite parfois une intervention sur le terrain (se reporter à : [Annexe : liste des Demandes d'Intervention Technique \(DIT\)](#))

En fonction de la fréquence de relève du PCE, de l'intervention demandée et des caractéristiques techniques du PCE à l'instant « t » de la soumission de la demande, deux variantes du processus d'intervention technique ont été identifiées :

- Intervention technique à date programmée
- Intervention technique à date demandée

Variante de DIT	Description	Particularités
DIT à date programmée avec intervention	A la soumission de la DIT par le fournisseur, la prise de rendez-vous en ligne est possible. A l'issue de l'enregistrement de la demande, le fournisseur obtient sur le portail la date et la plage horaire auxquelles l'agent se déplacera pour réaliser l'intervention sur le PCE (= date programmée).	<p>Cas nominal pour les PCE 6M ou 1M de débit < 16m³/h</p> <p>Option indisponible pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les PCE 6M ou 1M de débit ≥ 16m³/h - les PCE MM, JM et JJ - si une demande est déjà en cours sur le PCE - une DIT avec option express - certaines DIT (voir tableau ci-dessous)
DIT à date demandée avec intervention	<p>A la soumission de la DIT par le fournisseur, la prise de rendez-vous en ligne est impossible. A l'issue de l'enregistrement de la demande, un agent de GRDF réceptionne la date proposée par le fournisseur (= date demandée) et vérifie la compatibilité entre la date demandée et le planning :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soit la date demandée par le fournisseur est disponible et l'agent appelle le contact intervention pour préciser la plage horaire. La date demandée et la plage horaire sont ensuite confirmées au fournisseur dans le suivi des demandes (= date programmée), ▪ Soit la date demandée par le fournisseur n'est pas disponible et l'agent convient avec le contact intervention d'une autre date et d'une plage horaire qui sont ensuite confirmées au fournisseur dans le suivi des demandes (= date programmée). 	<p>Cas nominal pour les PCE 6M ou 1M :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de débit horaire ≥ 16m³/h - si une demande est déjà en cours sur le PCE - pour une DIT avec option express - pour une DIT avec un motif de suspicion de fraude <p>Cas nominal pour les PCE 6M ou 1M pour certaines DIT (voir tableau ci-dessous)</p> <p>Cas nominal pour les PCE MM, JM et JJ</p>

2.3.2 Types d'intervention par variante du processus

Variante de DIT	Type d'intervention	Fréquence PCE
DIT à date programmée avec intervention	<ul style="list-style-type: none"> - Relevé spécial sans option express - Vérification des données de comptage sans déplacement 	6M non télé-relevés
DIT à date demandée avec intervention	<ul style="list-style-type: none"> - Relevé spécial avec option express 	
DIT à date programmée avec intervention	<ul style="list-style-type: none"> - Coupure sans dépose compteur pour travaux - Rétablissement après coupure pour travaux - Contrôle en laboratoire de comptage - Changement de compteur gaz < 16 m3/h - Changement de porte de coffret - Enquête hors suspicion de fraude - Vérification des données de comptage sans déplacement - Vérification des données de comptage avec déplacement pour motif 'compteur défectueux' - Re-plombage du compteur - Pose de compteur avec ou sans détendeur < 16 m3/h - Relevé spécial sans option express 	6M télé-relevés / 1M
DIT à date demandée avec intervention	Liste ci-dessus et : <ul style="list-style-type: none"> - Rétablissement fin de fraude - Vérification des données de comptage avec déplacement pour motif 'index contesté' - Changement de compteur ≥ 16 m3/h - Enquête avec suspicion de fraude - Pose de compteur avec ou sans détendeur ≥ 16 m3/h ou < 25 m3/h - Pose de compteur avec détendeur ≥ 25 m3/h - Coupure avec dépose compteur et/ ou détendeur pour travaux - Relevé spécial avec option express 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Relevé spécial avec déplacement - Relevé spécial sur télé-relève - Coupure avec dépose du compteur pour travaux (> 25 m3/h et ≤ 160 m3/h) - Coupure avec dépose du compteur pour travaux (> 160 m3/h) - Vérification des données de comptage avec déplacement - Changement de compteur gaz (≤ 160 m3/h ou > 160 m3/h) - Contrôle en laboratoire de comptage - Coupure sans dépose du compteur pour travaux - Rétablissement après coupure pour travaux sans pose de compteur - Rétablissement après coupure pour travaux avec pose de compteur (≤ 160 m3/h ou > 160 m3/h) - Vérification des données de comptage sans déplacement - Etude technique sur PCE à fréquence de relève mensuelle ou journalière (avec déplacement) - Fraude 	JJ/JM/MM

2.4 Date de clôture de la demande

Les Demandes d'Intervention Technique sont des demandes qui ne génèrent pas de mise à jour des données contractuelles et qui ne modifient pas le périmètre commun des PCE pris en compte dans le cadre des nominations et du calcul des réalisations.

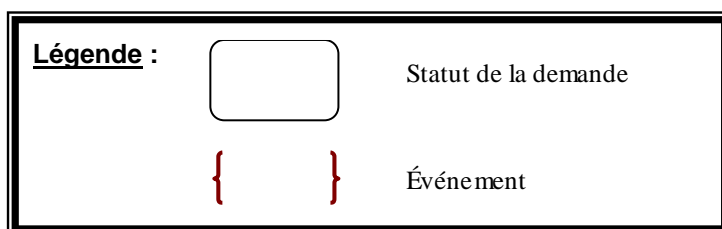
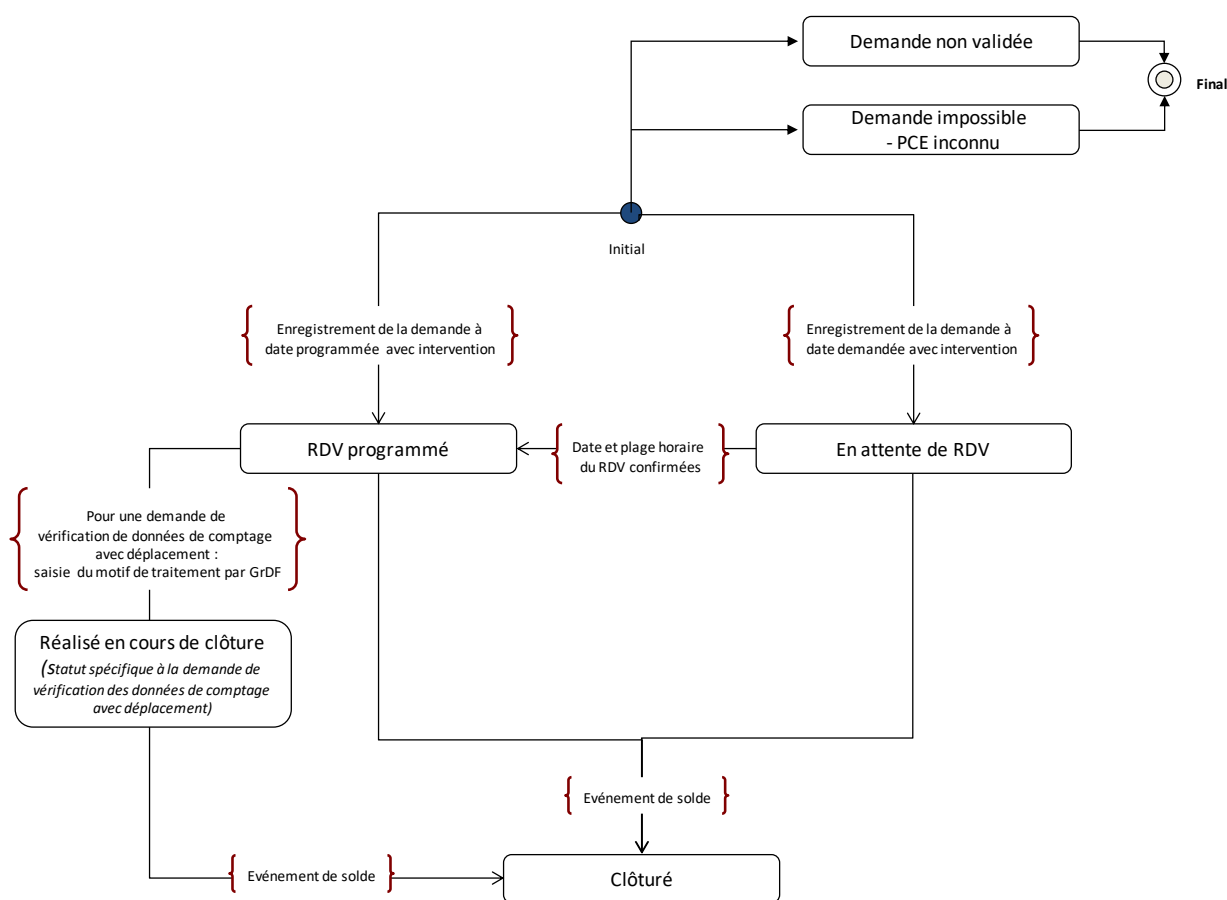
Le processus ne fait par conséquent appel à aucune date contractuelle qui pourrait désynchroniser le traitement contractuel de la demande de son traitement « terrain ».

La demande est clôturée lorsque le système d'information reçoit l'événement de solde de l'intervention.

2.5 Cycle de vie de la Demande d'Intervention Technique

2.5.1 Cycle de vie nominal de la Demande d'Intervention Technique

Ci-dessous le cycle de vie d'une **Demande d'Intervention Technique**. Les cas d'annulation de la demande, de modification de rendez-vous et de non exécution de la demande seront explicités dans le chapitre : [2.5.2 Cycle de vie non nominal de la Demande d'Intervention Technique](#)

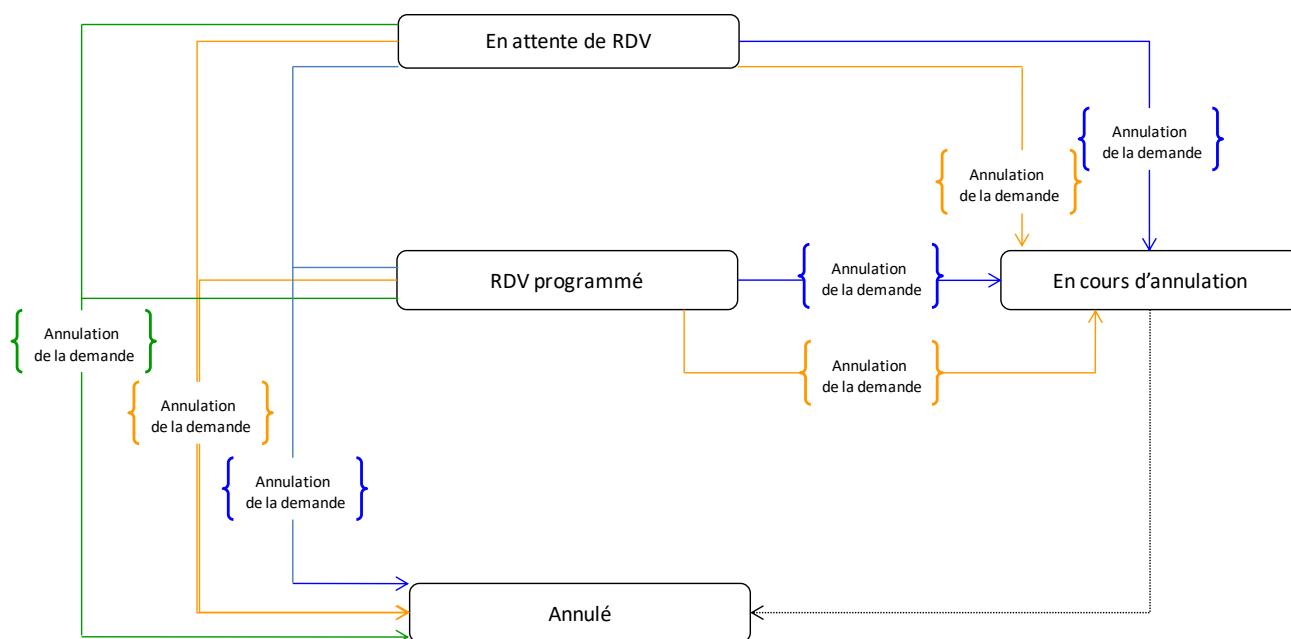


2.5.2 Cycle de vie non nominal de la Demande d'Intervention Technique

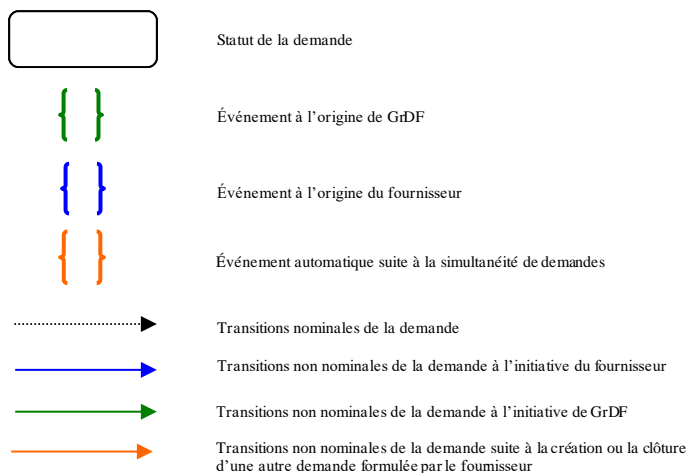
L'objet de ce paragraphe est, à partir du cycle de vie nominal de la Demande d'Intervention Technique, d'illustrer les cas non nominaux de ce cycle de vie, en particulier : l'annulation de la demande, la modification de rendez-vous et la non exécution de la demande.

2.5.2.1 Focus sur l'annulation d'une Demande d'Intervention Technique

L'annulation d'une Demande d'Intervention Technique peut être effectuée à l'initiative du fournisseur comme de GRDF. Elle impacte le cycle de vie de la Demande d'Intervention Technique selon le logigramme ci-dessous. Seuls les statuts et événements correspondant à l'annulation de la demande d'intervention sont représentés.



Légende :



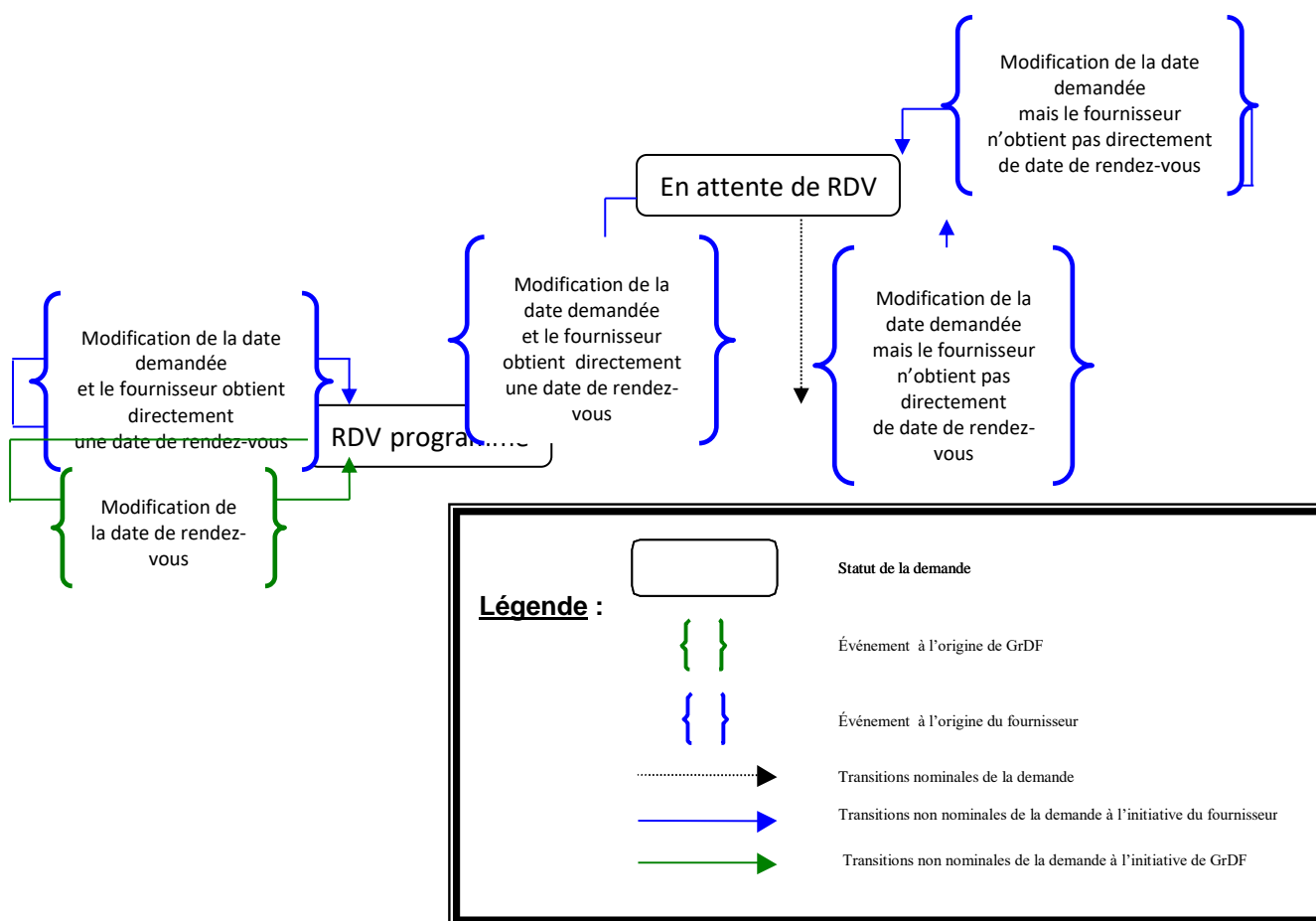
- ☞ Les statuts spécifiques à l'annulation d'une demande (Annulé – En cours d'annulation) sont définis dans le guide d'implémentation du processus d'annulation d'une demande.
- ☞ Pour plus d'informations concernant les principes génériques du processus d'annulation d'une demande, il convient de se référer au guide d'implémentation du processus d'annulation d'une demande. Ce document précise notamment les délais d'annulation possibles.

Les statuts pour lesquels le fournisseur ne peut pas annuler la Demande d'Intervention Technique sont :

Statuts pour lesquels il n'est pas possible de d'annuler la demande	Explications
Demande non validée	La demande n'est pas validée suite aux contrôles de recevabilité. Il n'est donc pas possible de l'annuler.
Demande impossible – PCE inconnu	La demande n'est pas validée suite aux contrôles de recevabilité. Il n'est donc pas possible de l'annuler.
Réalisé en cours de clôture	Le fournisseur ne peut plus annuler la demande pour ce statut spécifique à la Demande d'Intervention Technique de vérification des données de comptage avec déplacement .
Clôturée	Ce statut est l'aboutissement de la demande et la demande est soldée. Le fournisseur ne peut donc plus annuler la demande.

2.5.2.2 Focus sur la modification de rendez-vous d'une Demande d'Intervention Technique

Une modification de rendez-vous peut être appliquée pour toutes les Demandes d'Intervention Technique. Cette modification peut être effectuée à l'initiative du fournisseur, comme de GRDF. Une modification de rendez-vous peut impacter le cycle de vie de la demande selon le logigramme ci-dessous. Seuls les statuts et événements correspondant à la modification de rendez-vous sont représentés.

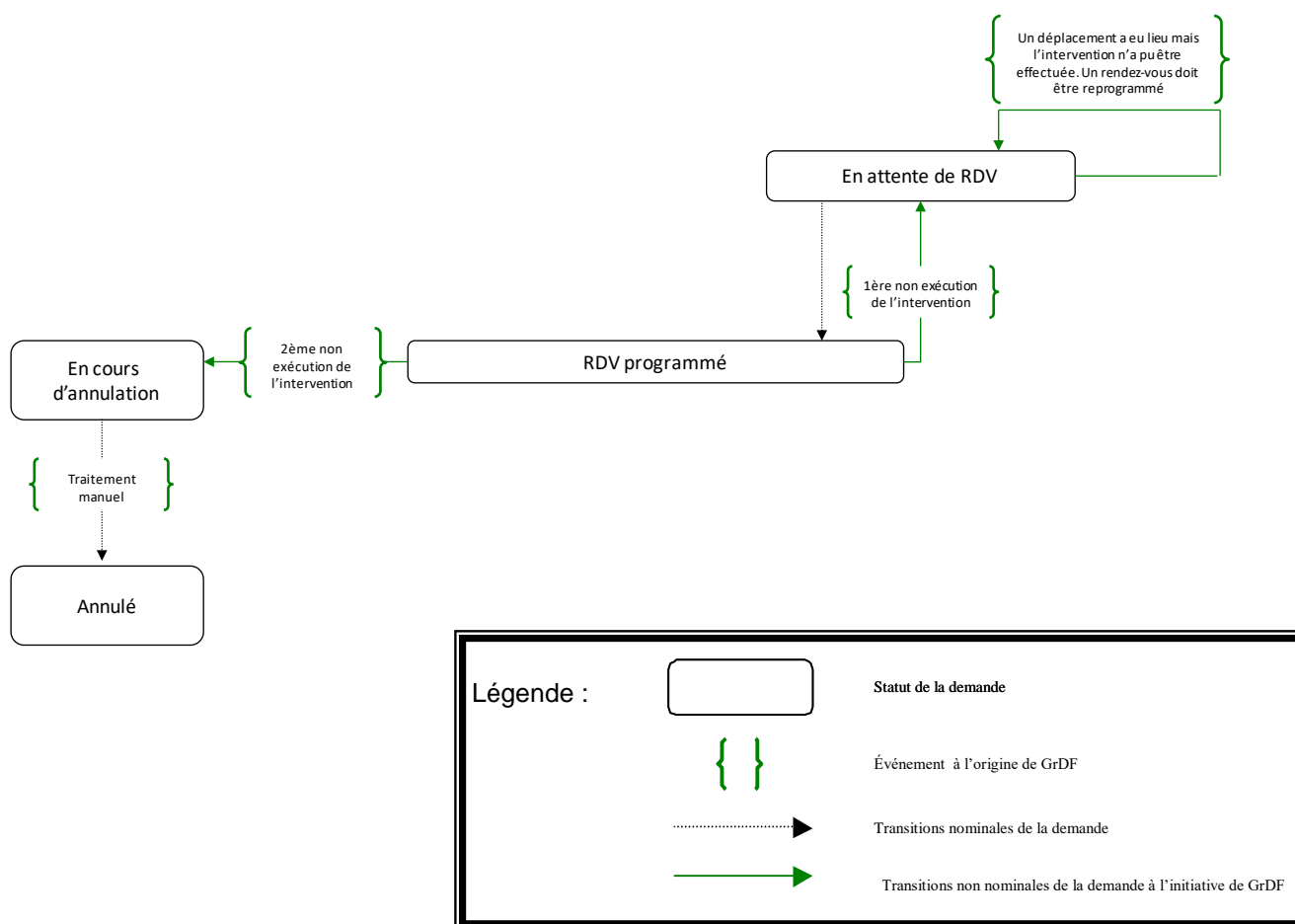


Les statuts pour lesquels le fournisseur ne peut pas modifier la date demandée d'intervention technique sont :

Statuts pour lesquels il n'est pas possible de modifier la date de rendez-vous	Explications
Demande non validée	La demande n'est pas validée suite aux contrôles de recevabilité. Il n'y a donc pas de date demandée ou programmée.
Demande impossible – PCE inconnu	La demande n'est pas validée suite aux contrôles de recevabilité. Il n'y a donc pas de date demandée ou programmée.
Réalisé en cours de clôture	Le fournisseur ne peut pas modifier la date demandée pour ce statut spécifique à la Demande d'Intervention Technique de vérification des données de comptage avec déplacement .
Clôturée	Ce statut est l'aboutissement de la demande et l'intervention a déjà été réalisée. Il n'est plus possible de modifier la date demandée.

2.5.2.3 Focus sur la non-exécution d'une Demande d'Intervention Technique

La non-exécution de la demande est le résultat, pour GRDF, de l'impossibilité de réaliser l'intervention sur le terrain. Elle impacte le cycle de vie de la Demande d'Intervention Technique selon le logigramme ci-dessous. Seuls les statuts et événements correspondant à la non-exécution de la Demande d'Intervention Technique sont représentés.



Les statuts qui ne peuvent aboutir à une non-exécution de la demande sont :

Statuts pour lesquels il n'est pas possible de d'annuler la demande	Explications
Demande non validée	La demande n'est pas validée suite aux contrôles de recevabilité. Aucune date d'intervention n'a été enregistrée. Ce statut ne peut donc pas aboutir à une non-exécution de la demande.
Demande impossible – PCE inconnu	La demande n'est pas validée suite aux contrôles de recevabilité. Aucune date d'intervention n'a été enregistrée. Ce statut ne peut donc pas aboutir à une non-exécution de la demande.
Réalisé en cours de clôture	Pour ce statut spécifique à la Demande d'Intervention Technique de vérification des données de comptage avec déplacement , la non-exécution de la demande n'est pas un cas possible.
Clôturée	Ce statut est l'aboutissement de la Demande d'Intervention Technique. L'intervention a bien été exécutée.

2.5.2 Synthèse

Statut en cours	Statuts précédents possibles	Statuts suivants possibles
Demande non validée	- ⇒ A la soumission de la demande, la demande est non validée car non recevable. Il n'y a donc pas de statut précédent, ni de statut suivant possible	
Demande impossible – PCE inconnu	⇒ A la soumission de la demande, la demande est non validée car non recevable. Il n'y a donc pas de statut précédent	- Le statut Demande impossible – PCE inconnu est un statut final. En cours d'analyse ⇒ Le fournisseur demande l'analyse de la demande non recevable
En attente de rendez-vous	- ⇒ La demande a été enregistrée à date demandée.	Rendez-vous programmé ⇒ La date et la plage horaire du rendez-vous sont confirmées au fournisseur. ⇒ Le fournisseur modifie la date demandée et il obtient directement une date de rendez-vous.
	Rendez-vous programmé ⇒ Le fournisseur modifie la date demandée et il n'obtient pas directement une date de rendez-vous. ⇒ GRDF n'a pas pu intervenir une première fois	En cours d'annulation ⇒ Le fournisseur annule sa demande. ⇒ La création d'une demande simultanée sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la DIT en cours dans le SI de GRDF.
		Annulé ⇒ GRDF annule la demande. ⇒ La clôture d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la DIT en cours dans le SI GRDF. ⇒ Le fournisseur annule sa demande. Un traitement automatique est possible.
		Clôturé ⇒ Un événement de solde clôture la demande.
	En attente de rendez-vous ⇒ Un déplacement a eu lieu mais l'intervention n'a pas pu être effectuée. Un rendez-vous doit être reprogrammé. Le statut boucle sur lui-même. ⇒ Le fournisseur modifie la date demandée et n'obtient pas directement de date de rendez-vous. Le statut boucle sur lui-même.	
Rendez-vous programmé	En attente de rendez-vous ⇒ La date et la plage horaire du rendez-vous sont confirmées au fournisseur. ⇒ Le fournisseur modifie la date demandée et il obtient directement une date de rendez-vous.	En attente de rendez-vous ⇒ Le fournisseur modifie la date demandée et il n'obtient pas directement une date de rendez-vous. ⇒ GRDF n'a pas pu intervenir une première fois.
		En cours d'annulation ⇒ Le fournisseur annule sa demande. ⇒ GRDF n'a pas pu intervenir une deuxième fois. ⇒ La création d'une demande simultanée sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la DIT en cours dans le SI de GRDF.
		Réalisé en cours de clôture ⇒ Dans le cas d'une demande de vérification des données de comptage avec déplacement, GRDF a réalisé l'intervention et doit saisir un motif de traitement de la demande.

Statut en cours	Statuts précédents possibles	Statuts suivants possibles
		Annulé ⇒ GRDF annule la demande. ⇒ La clôture d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la DIT en cours dans le SI GRDF. ⇒ Le fournisseur annule sa demande. Un traitement automatique est possible.
		Clôturé ⇒ Un événement de solde clôture la demande
	Rendez-vous programmé ⇒ Le fournisseur modifie la date demandée et obtient directement une date de rendez-vous. Le statut boucle sur lui-même. ⇒ GRDF modifie la date de rendez-vous. Le statut boucle sur lui-même.	
Réalisé en cours de clôture	Rendez-vous programmé ⇒ Dans le cas d'une demande de vérification des données de comptage avec déplacement , GRDF a réalisé l'intervention et doit saisir un motif de traitement de la demande.	Clôturé ⇒ GRDF a saisi le motif de traitement de la demande.
En cours d'annulation	En attente de rendez-vous ⇒ Le fournisseur annule sa demande. ⇒ La création d'une demande simultanée sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la DIT en cours dans le SI de GRDF.	Annulé ⇒ La demande d'annulation est traitée manuellement.
	Rendez-vous programmé ⇒ Le fournisseur annule sa demande. ⇒ GRDF n'a pas pu intervenir une deuxième fois. ⇒ La création d'une demande simultanée sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la DIT en cours dans le SI de GRDF.	
Annulé	En attente de rendez-vous ⇒ GRDF annule la demande. ⇒ La clôture d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la DIT en cours dans le SI GRDF. ⇒ Le fournisseur annule sa demande. Un traitement automatique est possible.	- ⇒ Le statut annulé est un statut final.
	Rendez-vous programmé ⇒ GRDF annule la demande. ⇒ La clôture d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la DIT en cours dans le SI GRDF. ⇒ Le fournisseur annule sa demande. Un traitement automatique est possible.	
	En cours d'annulation ⇒ La demande d'annulation est traitée manuellement.	
Clôturé	En attente de rendez-vous ⇒ Un événement de solde clôture la demande.	- ⇒ Le statut clôturé est un statut final.
	Rendez-vous programmé ⇒ Un événement de solde clôture la demande.	
	Réalisé en cours de clôture ⇒ GRDF a saisi le motif de traitement de la demande.	

☞ Pour plus d'informations concernant les principes génériques du processus de modification de rendez-vous, il convient de se référer au guide d'implémentation du processus de modification de rendez-vous. Ce document précise notamment les délais de modification possibles.

2.6 Rappel des canaux de formulation d'une Demande d'Intervention Technique

Selon la variante qui s'applique au **processus d'intervention technique**, seuls certains canaux de formulation de la demande seront accessibles au fournisseur.

NB : Il convient de se référer au guide transverse d'implémentation du processus de gestion des demandes pour prendre connaissance des canaux de formulation de la demande disponibles selon la variante qui s'applique au processus d'intervention technique.

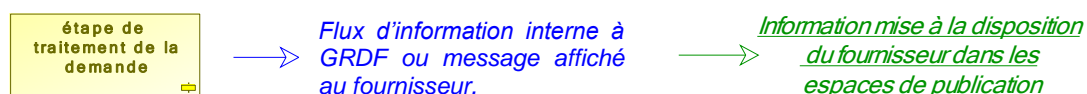
3 VARIANTES DU PROCESSUS INTERVENTION TECHNIQUE

L'objet de ce chapitre est de présenter, en fonction des étapes du processus d'intervention technique, les échanges entre le système d'information des fournisseurs et GRDF notamment les échanges de flux de publication ainsi que les échanges web service.

La description de chacun de ces échanges comprend **les informations clés** transmises (champ concerné, libellé, valeur et signification du champ). Ce travail est réalisé pour chaque variante du processus d'intervention technique et concerne les données clés et **non l'exhaustivité des données**. Pour connaître l'exhaustivité des données échangées lors du processus d'intervention technique, il convient de se reporter aux guides d'implémentation des web services ou des publications.

Pour chacune des variantes du processus, un logigramme présente l'enchaînement des principales étapes du processus. La légende ci-dessous permet de faciliter la compréhension des logigrammes.

Légende



3.1 Intervention technique à date programmée

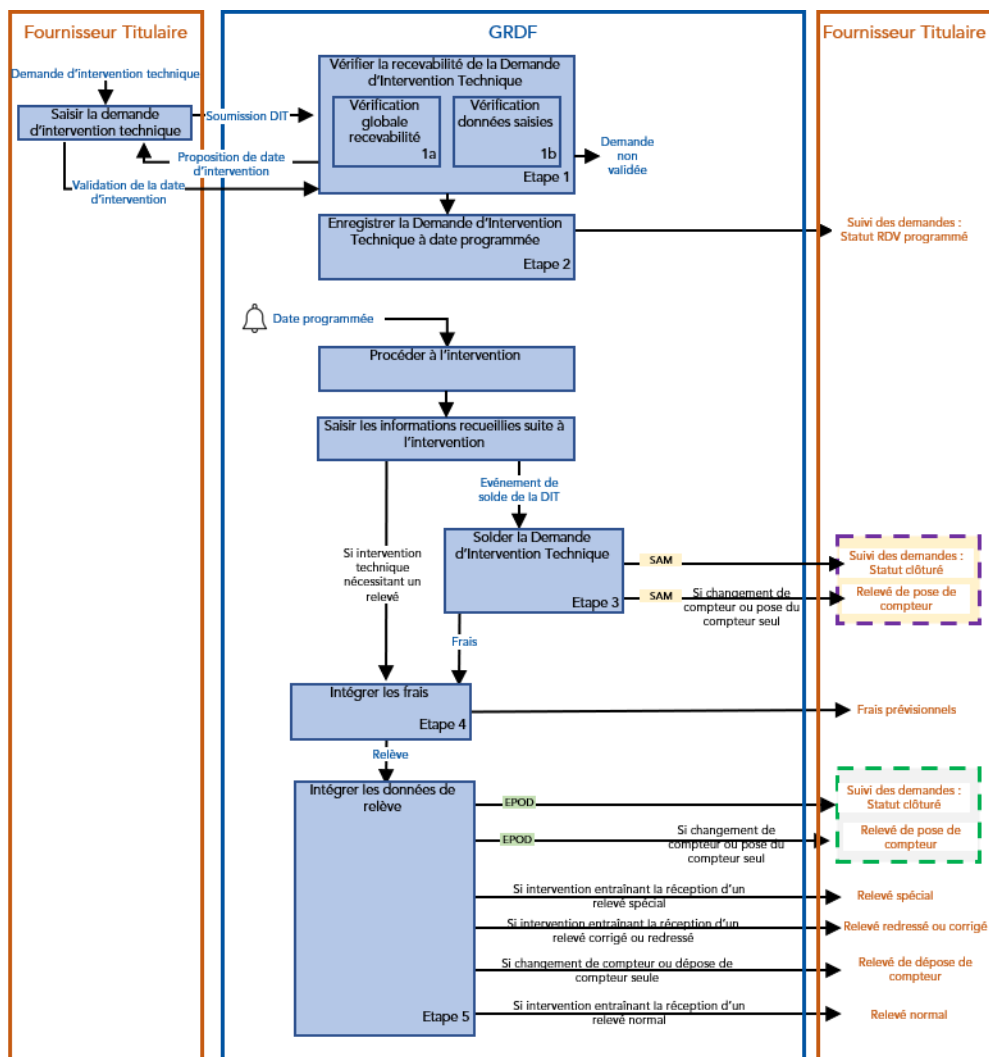
Il s'agit d'une Demande d'Intervention Technique pour laquelle le rendez-vous est confirmé au fournisseur directement en ligne.

La Demande d'Intervention Technique à date programmée est possible pour **un PCE non libre avec une fréquence de relève semestrielle (6M) ou mensuelle (1M) de débit < 16m3/h, selon le type de DIT** (se référer au paragraphe [2.3.2 Types d'intervention par variante du processus](#)). Le fournisseur demandeur est obligatoirement le fournisseur qui détient le PDLA rattaché au PCE dans son Contrat Acheminement Distribution.

3.1.1 Logigramme

Le logigramme ci-dessous décrit les étapes et les flux d'information émis à l'attention des fournisseurs à chaque étape du traitement de la Demande d'Intervention Technique **à date programmée**.

La bascule des PCE dans EPOD a modifié l'intégration du « solde de la demande d'intervention technique » qui est devenu automatique au moment de « l'intégration des données de relève ». L'évolution du statut de la demande dans le Suivi des Demandes et la Relève de pose de compteur sont réalisées à l'étape « Intégrer les données de relève » pour ces PCE.



Nota : Dans le cas où une demande est passée par plusieurs statuts depuis la dernière publication, seul le dernier statut sera présent dans le fichier de publication.

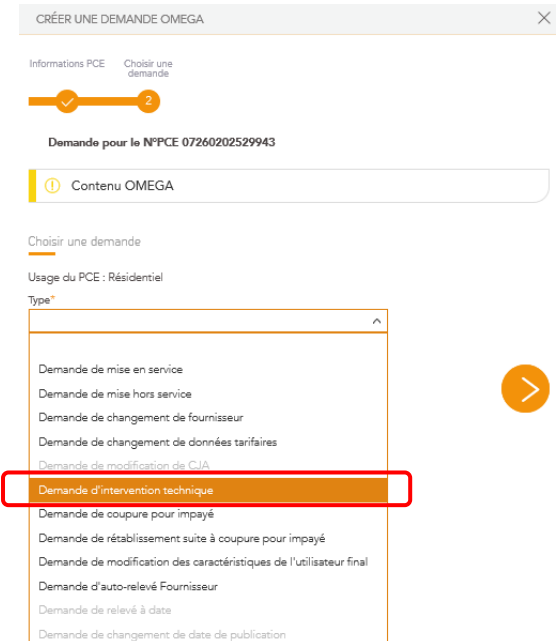
3.1.2 Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la Demande d'Intervention Technique

L'étape « vérifier recevabilité de la Demande d'Intervention Technique » correspond à l'étape de soumission de la demande. Cette étape peut être subdivisée en deux sous étapes :

- la vérification globale de la recevabilité d'intervention technique (Etape 1 a)
- la vérification des données saisies dans la Demande d'Intervention Technique (Etape 1 b)

Lors de ces deux étapes, un contrôle sur la simultanéité des demandes est également effectué. En effet, lorsqu'un fournisseur soumet une demande à GRDF, d'autres demandes peuvent être en cours sur le même PCE (cf. [2.2 Demande d'Intervention Technique et demandes en cours](#))

Le tableau ci-dessous permet d'identifier, pour le canal web service et l'espace acheminement du portail GRDF, les deux étapes qui consistent en la vérification de la recevabilité de la demande.

Canal		Web Service	Portail
Étape 1 a	Contrôle de la simultanéité de la demande de COUP	Méthode : VerifierRecevabiliteDIT L'utilisation de cette méthode consiste à vérifier que la Demande d'Intervention Technique est recevable. A Cette étape, lorsque la demande est non recevable, un numéro de demande est créé.* *Une demande EPOD se distingue par un : « E » en deuxième position (exemple UE0001KP) <i>Pour plus d'informations sur les champs utilisés dans la méthode : VerifierRecevabiliteDIT, il convient de se reporter au guide d'implémentation Définition du Web Service CreerDIT.</i>	Écran de saisie d'une demande par PCE : Saisie d'un type de demande Cet écran permet de sélectionner le type de demande à créer. L'utilisateur accède à cet écran s'il a saisi auparavant le numéro de PCE sur lequel il souhaite effectuer la Demande d'Intervention Technique. La demande peut être sélectionnée si le lien correspondant est actif. Pour une Demande d'Intervention Technique, le lien est toujours actif. A la sélection du type de demande dans cet écran, un premier contrôle de recevabilité de la demande est effectué à partir des données du PCE concerné.  <i>Exemple pour un PCE EPOD non télé-relevé</i>

☞ Pour plus d'informations sur le suivi de ces demandes, se référer au guide transverse du processus de gestion des demandes.

3.1.2.1 Règles de recevabilité d'une Demande d'Intervention Technique

Ce paragraphe a pour objectif de détailler les règles de recevabilité associées à la Demande d'Intervention Technique. La Demande d'Intervention Technique à date programmée ne pouvant être formulée par le canal des demandes en masse, ce chapitre ne fera pas l'objet de la description de codes motifs associés aux règles de recevabilité de la demande.

Etape 1a : Vérification globale de la recevabilité de la Demande d'Intervention Technique :

Le tableau ci-dessous présente les principales règles de recevabilité liées à l'étape 1a : 'Vérification globale de la recevabilité de la Demande d'Intervention Technique'.

Règle de recevabilité	Libellé code motif	Code motif associé (flux SDEM / WS SuiviDemande)	Warning	Bloquant
Vérification que le PCE soit connu du système d'information de GRDF	PCE inconnu du système	029	-	√
Contrôle de l'accès au référentiel des données du PCE	Le référentiel des données techniques du PCE n'est pas accessible.	190	-	√
Vérification que la demande de DIT ne soit pas effectuée sur un PCE forfait cuisine	Aucune demande n'est possible sur les PCE de type forfait cuisine	129	-	√
Pour une DIT de coupure pour travaux, vérification que le PCE sur lequel porte la demande n'est pas coupé.	Le PCE est déjà coupé.	126	-	√
Pour une DIT de rétablissement pour travaux, vérification que le PCE sur lequel porte la demande est coupé pour travaux.	Le PCE n'est pas coupé.	127	-	√
Pour une DIT Relevé spécial vérifier que le PCE DISO n'est pas télé-relevé	La DIT demandée n'est pas disponible à la création pour un PCE télé-relevé	549	-	√
Vérification que le PCE pour lequel la demande de DIT est effectuée soit non libre	Le PCE est libre	121	-	√
	Le PCE est libre suite à la demande en cours de traitement	313	-	√
Contrôle de l'accès au référentiel des données du PCE	Le référentiel des données techniques du PCE n'est pas accessible. Votre demande d'intervention technique ne peut être traitée. Veuillez la renouveler ultérieurement.	164	-	√

Règle de recevabilité	Libellé code motif	Code motif associé (flux SDEM / WS SuiviDemande)	Warning	Bloquant
Contrôle sur la simultanéité des demandes :				
Si la date demandée pour la DIT est supérieure ou égale à 7 jours avant la date demandée pour le CHF, alors la DIT est rejetée.	Demande déjà en cours sur le PCE	030		
Pour les DIT hors vérification de données de comptage : Si la date demandée pour la DIT est strictement supérieure à la dernière date connue pour la MHS, alors la DIT est rejetée. Si la DIT en cours est d'une nature identique à celle soumise alors la demande n'est pas recevable.	Une demande d'intervention technique de même nature est déjà en cours.	128	-	√
Si une demande d'analyse est en cours sur le PCE	Une demande d'analyse a déjà été soumise sur ce PCE	314		
Vérification que le CAD du PCE soit égal au CAD du demandeur.	Le CAD actuel du PCE doit être égal au CAD du demandeur	120	-	√
	Vous n'êtes plus titulaire du PCE suite à la demande en cours de traitement	315	-	√

Etape 1b : Vérification des données saisies dans la Demande d'Intervention Technique :

Le tableau ci-dessous présente les principales règles de recevabilité liées à l'étape 1b : 'vérification des données saisies dans la Demande d'Intervention Technique'

Règle de recevabilité	Libellé code motif	Code motif associé (flux SDEM / WS SuiviDemande)	Warning	Bloquant
Vérification qu'un motif est choisi s'il existe une liste de motifs disponibles pour le type de DIT saisi.	Ce type d'intervention nécessite un motif d'intervention.	162	-	√
Vérification que le commentaire du motif est renseigné si le motif de DIT sélectionné est 'Autre'.	Précisions sur l'intervention : Donnée obligatoire.	028	-	√
Vérification qu'une des valeurs suivantes soit bien renseignée si le libellé de l'intervention sélectionné est « Vérification des données de comptage » : - Type index contesté - Valeur index contesté - Date de l'index contesté - Valeur index client - Date de l'index client	Une des données obligatoires est absente.	529	-	√
Vérification si aucun des 3 champs de recherche (Type index contesté, Index contesté, Date de l'index contesté).	Veuillez compléter à minima un des trois champs suivants pour effectuer une recherche			√
Pour une DIT Relevé spécial vérifier que le PCE DISO n'est pas télé-relevé	La DIT demandée n'est pas disponible à la création pour un PCE télé-relevé	549		√

- Présentation des informations clés contenues dans le flux suivi des demandes et dans la réponse du Web Service SuiviDemande :

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux suivi des demandes ainsi que dans la réponse du Web Service SuiviDemande, qui permettent au fournisseur d'identifier que la Demande d'Intervention Technique à date programmée est enregistrée.

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Date d'enregistrement de la demande	Date d'enregistrement de la demande de DIT dans le SI de GRDF	Date de création de la demande	9	DateCreationDemande
Code du statut de la demande	063 (RDV programmé)	Identifiant du statut	17	StatutDemande

***Nota :** les informations suivantes contenues dans le fichier permettent au fournisseur de s'assurer qu'il est bien dans le cas d'une Demande d'Intervention Technique à date programmée :*

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Type de la demande	DIT	Identifiant du type de la demande	11	TypeDemande
1 ^{ère} date demandée	Date demandée pour l'intervention par le fournisseur	1 ^{ère} date demandée	19	DateDemandee
Date du rendez-vous programmé	Date de l'intervention proposée par le système et acceptée par le fournisseur	Date programmée	22	DateProgrammee - Date
Plage horaire du rendez-vous programmé	Code de la plage horaire de la date de l'intervention proposée par le SI de GRDF et acceptée par le fournisseur	Code de la plage horaire programmée	23	PlageHoraire
Type d'intervention technique demandée	Code précisant le type d'intervention technique demandée	Code du libellé de l'intervention	70	Prestation.CodeLibelleIntervention

***Remarque importante :** dans certains cas, l'intervention ne peut pas avoir lieu à la date programmée du fait du client (frais supplémentaires comptabilisés) ou du fait de GRDF. La demande passe alors au statut « en attente de RDV », le fichier de suivi des demandes est mis à la disposition du fournisseur et contient les informations clés suivantes :*

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Code du statut de la demande	045 (en attente de RDV)	Identifiant du statut	17	StatutDemande
Date à laquelle le statut actuel a pris effet sur la demande	Date d'intégration de la non-exécution de l'intervention	Date du changement de statut	18	DateDernierChangementStatut
Motif de non-exécution de l'intervention	Cf. guide d'implémentation du suivi des demandes	Code du motif	25	MotifDemande

3.1.4 Etape 3 : Solder la Demande d'Intervention Technique

L'étape « solder la Demande d'Intervention Technique » correspond à l'étape de clôture de la Demande d'Intervention Technique. La demande d'intervention a été traitée par l'agent et est soldée. La demande est clôturée dans le SI de GRDF.

Selon le type d'intervention technique demandée par le fournisseur, le solde de la demande peut générer la mise à disposition d'un flux de relève de pose de compteur. Il s'agit des demandes de changement de compteur et de pose de compteur (voir chapitre [annexe : liste des DIT](#) pour plus de précisions sur les interventions techniques).

La clôture de la demande dans le SI de GRDF a pour résultat :

- Suivi des demandes :
 - la mise à disposition d'un flux d'information sur le suivi de la demande au fournisseur demandeur
 - la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans la réponse du Web Service SuiviDemande
 - la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans l'écran : Rechercher et Suivre vos demandes
- Relèves :
 - le cas échéant, la mise à disposition d'un fichier de relève de pose de compteur contenant l'index de départ et le nouveau numéro de série du compteur.

Pour les PCE EPOD, l'étape « solder la demande technique » (étape 3) est automatiquement réalisée à l'intégration des données de relève (étape 5).

Le flux correspondant à cette étape est décrit dans le paragraphe 3.1.6.1 Suivi des demandes et 3.1.6.2.1 Relève de pose de compteur.

3.1.5 Etape 4 : Intégrer les frais

L'étape « intégrer les frais » correspond à l'étape de réception des frais relatifs à la Demande d'Intervention Technique si celle-ci est payante. Lorsque l'intervention a été réalisée, les frais prévisionnels sont intégrés dans le système d'information de GRDF et mis à la disposition du fournisseur à l'origine de la demande.

3.1.5.1 Frais prévisionnels

- Présentation générale du flux frais prévisionnels :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Frais prévisionnels
Evènement déclencheur de la publication du fichier	Intégration des frais dans le SI de GRDF
Mise à disposition de la publication	J+1 de l'intégration des frais dès le SI de GRDF
Fréquence de publication	Quotidienne (du mardi au samedi)
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Présentation des informations clés contenues dans le flux des frais prévisionnels :

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux des frais prévisionnels relatifs à la réalisation de l'intervention technique :

Numéro	Nom	Valeur commentaire
6	Origine de la prestation	F : Fournisseur
7	Type d'envoi	F : 1er envoi
8	Date de réalisation de la prestation	Date de l'intervention sur le terrain ou date du traitement de la demande si l'intervention n'occasionne pas de déplacement
9	Code frais	Code associé à la prestation
11	Montant	Montant du frais

Nota : A une demande peuvent être associés 0 à n frais en fonction de la situation du compteur.

3.1.6 Etape 5: Intégrer les données de relève

L'étape « intégrer les données de relève » correspond à l'étape de réception du relevé spécial ou du relevé de dépose de compteur. Un flux d'information contenant l'énergie et l'index est mis à la disposition du fournisseur demandeur.

Toutes les Demandes d'Intervention Technique n'entraînent pas la réception d'un relevé (pour plus de précisions, se reporter au chapitre [annexe : liste des DIT](#) qui précise pour chaque intervention si celle-ci occasionne la transmission d'un relevé au fournisseur demandeur).

3.1.6.1 Suivi des demandes

- Présentation générale du flux de suivi des demandes :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Suivi des demandes
Evènement déclencheur de la publication du fichier	Clôture de la Demande d'Intervention Technique
Mise à disposition de la publication	J+1 de la clôture de la Demande d'Intervention Technique
Fréquence de publication	Quotidienne (du mardi au samedi)
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Présentation des informations clés contenues dans le flux suivi des demandes et dans la réponse du Web Service SuiviDemande :

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux suivi des demandes ainsi que dans la réponse du Web Service SuiviDemande, qui permettent au fournisseur d'identifier que la Demande d'Intervention Technique à date programmée est clôturée.

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Code du statut de la demande	010 (clôturée)	Identifiant du statut	17	StatutDemande
Date à laquelle le statut actuel a pris effet sur la demande	Date de la clôture de la demande de DIT	Date de changement de statut	18	DateDernierChangementStatut

3.1.6.2 Relèves

- Présentation générale du flux de relève :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Relèves
Evènement déclencheur de la publication du fichier	Intégration des données liées au relevé spécial dans le SI de GRDF
Mise à disposition de la publication	J+1 de l'intégration des données liées au relevé spécial dans le SI de GRDF
Fréquence de publication	Quotidienne (du lundi au samedi pour les 6M ou 1M) et le dimanche pour le 1M
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Présentation des informations clés contenues dans le flux des relèves

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux relèves qui permettent au fournisseur d'identifier qu'il s'agit des données de relève relatives à l'intervention technique :

Numéro	Nom	Valeur commentaire
9	Date de la relève	J-1 de la date réelle de relevé de l'index sur le terrain
11	Raison de la relève	<ul style="list-style-type: none">■ 61 : changement de compteur (dépose)■ 65 : relève spéciale à la demande du fournisseur■ 66 : relève spéciale sur autre motif

		<ul style="list-style-type: none"> 72 : relève normale avec index auto-relevé
12	Date de fin de période de consommation	Date réelle de relevé de l'index sur le terrain

3.1.6.2.1 Relève de pose de compteur

- Présentation générale du flux de relève :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Relèves
Evènement déclencheur de la publication du fichier	Clôture de la Demande d'Intervention Technique
Mise à disposition de la publication	J+1 de la clôture de la Demande d'Intervention Technique
Fréquence de publication	Quotidienne (du lundi au samedi pour les 6M ou 1M) et le dimanche pour le 1M
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Présentation des informations clés contenues dans le flux des relèves :

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux des relèves qui permettent au fournisseur d'identifier qu'il s'agit des données de relève de pose de compteur :

Numéro	Nom	Valeur commentaire
6	Numéro de série du compteur (= matricule compteur)	Identifiant du compteur
9	Date de la relève	Date réelle de relevé de l'index de changement de compteur
11	Raison de la relève	62 : changement de compteur (pose) 90 : pose/modification émetteur déporté
12	Date de fin de période de consommation	Date réelle de relevé de l'index de changement de compteur
14	Index brut de fin de période de consommation	Index de départ du nouveau compteur

3.2 Intervention technique à date demandée

La Demande d'Intervention Technique à date demandée correspond aux cas métiers suivants :

- **Intervention technique sur un PCE non libre avec une fréquence de relève mensuelle ou journalière (MM, JM ou JJ)**
- **Intervention technique sur un PCE non libre avec une fréquence de relève semestrielle (6M) ou mensuelle (1M) dans le cas où la prise de rendez-vous en ligne n'est pas proposée**, parce que :
 - Le PCE est de débit horaire $\geq 16\text{m}^3/\text{h}$
 - Les caractéristiques techniques du PCE à l'instant « t » de la soumission de la demande ne permettent pas la prise de rendez-vous en ligne,
 - L'intervention demandée est un rétablissement de fin de fraude
 - L'option intervention express a été sélectionnée par le fournisseur demandeur
 - D'autres demandes sont en cours sur le PCE
 - La demande est non passante : cas de la DIT vérification des données de comptage
- **Intervention technique sur un PCE libre avec une fréquence de relève semestrielle (6M) ou mensuelle (1M) dans le cas où la prise de rendez-vous en ligne n'est pas proposée :**
 - Cas particulier et systématique de la « Coupure avec dépose compteur et/ ou détendeur pour travaux » et de la DIT vérification des données de comptage

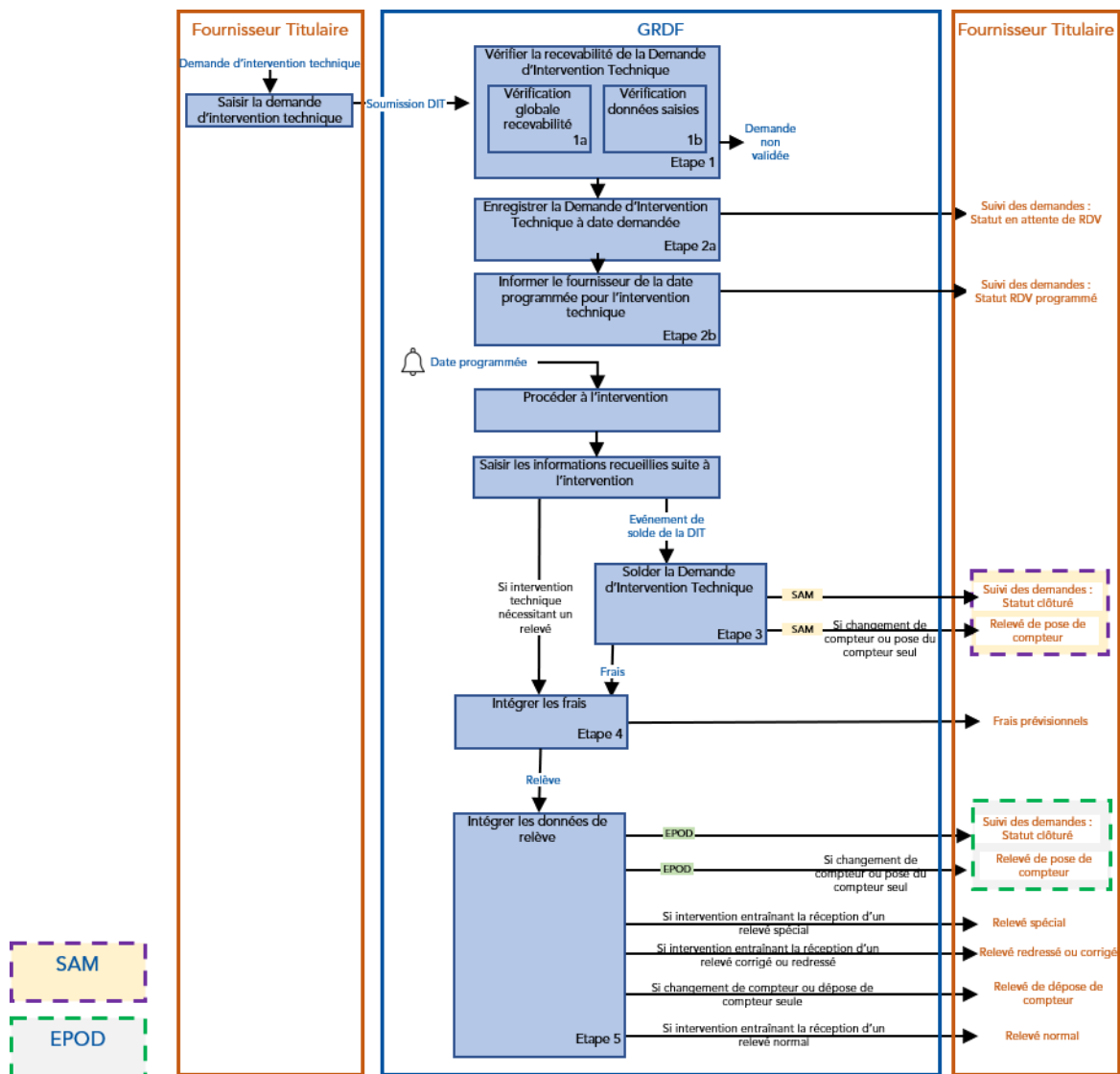
☞ La variante « intervention technique à date demandée » suit un déroulement presque identique à celui de la variante « intervention technique à date programmée ».

Ainsi, lorsque les flux d'information émis sont identiques à ceux décrits dans la variante « intervention technique à date programmée », ils ne seront pas décrits une nouvelle fois.

3.2.1 Logigramme

Le logigramme ci-dessous décrit les étapes et les flux d'information émis à l'attention des fournisseurs à chaque étape du traitement de la Demande d'Intervention Technique **à date demandée**.

La bascule des PCE dans EPOD a modifié l'intégration du « solde de la demande d'intervention technique » qui est devenu ~~devenu~~ automatique au moment de « l'intégration des données de relève ». L'évolution du statut de la demande dans le Suivi des Demandes et la Relève de pose de compteur sont réalisées à l'étape « Intégrer les données de relève » pour ces PCE.



Nota : Dans le cas où une demande est passée par plusieurs statuts depuis la dernière publication, seul le dernier statut sera présent dans le fichier de publication.

3.2.2 Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la Demande d'Intervention Technique

Etape identique que celle décrite dans le paragraphe : 3.1.2 [Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la Demande d'Intervention Technique](#)

La Demande d'Intervention Technique « Coupure avec dépose compteur et/ou détendeur pour travaux » fait l'objet d'un contrôle de recevabilité supplémentaire décrit ci-après. A l'inverse, elle ne fait pas l'objet du contrôle sur le CAD du fournisseur demandeur.

Règle de recevabilité	Libellé code motif	Code motif associé (flux SDEM / WS SuiviDemande)	Warning	Bloquant
<p><u>Contrôle sur l'état du PCE (libre/non-libre) et les demandes simultanées :</u></p> <p>Pour les PCE avec un débit $\geq 16 \text{ m}^3/\text{h}$, la DIT « Coupure avec dépose compteur et/ ou détendeur pour travaux » n'est acceptée que si le PCE est libre ou si une MHS à l'initiative du client est en cours.</p> <p>Pour les PCE avec un débit $< 16 \text{ m}^3/\text{h}$, la DIT « Coupure avec dépose compteur et/ ou détendeur pour travaux » n'est acceptée que si le PCE est libre.</p>	-	-	-	√

La Demande d'Intervention Technique « Vérification des Données de Comptage » est acceptée si la MHS et clôt et le fournisseur non titulaire.

3.2.3 Etape 2a : Enregistrer la Demande d'Intervention Technique à date demandée

L'étape « enregistrer la Demande d'Intervention Technique à date demandée » correspond à l'étape au cours de laquelle la demande du fournisseur a passé les contrôles de recevabilité avec succès et la date demandée par le fournisseur pour l'intervention est à confirmer au fournisseur par GRDF. A cette étape, la demande est donc enregistrée mais la date d'intervention doit être confirmée par GRDF.

L'enregistrement de la demande dans le SI de GRDF a pour résultat :

- La mise à disposition d'un flux d'information sur le suivi de la demande au fournisseur demandeur
- La possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans la réponse du Web Service SuiviDemande
- La possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans l'écran : Rechercher et Suivre vos demandes

NB : Dans la suite du paragraphe « Intervention technique à date demandée », les champs de l'écran : Rechercher et Suivre vos demandes et leur contenu ne seront pas détaillés car ils sont suffisamment explicites sur le portail.

3.2.3.1 Suivi des demandes

- Présentation générale du flux de suivi des demandes :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Suivi des demandes
Evènement déclencheur de la publication du fichier	Enregistrement d'une Demande d'Intervention Technique à date demandée
Mise à disposition de la publication	J+1 de l'enregistrement de la Demande d'Intervention Technique
Fréquence de publication	Quotidienne (du mardi au samedi)
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Présentation des informations clés contenues dans le flux suivi des demandes et dans la réponse du Web Service SuiviDemande :

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux suivi des demandes ainsi que dans la réponse du Web Service SuiviDemande, qui permettent au fournisseur d'identifier que la Demande d'Intervention Technique à date demandée est enregistrée.

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Date d'enregistrement de la demande	Date d'enregistrement de la demande de DIT dans le SI de GRDF	Date de création de la demande	9	DateCreationDemande
Code du statut de la demande	045 (En attente de RDV)	Identifiant du statut	17	StatutDemande

Nota : les informations suivantes contenues dans le fichier permettent au fournisseur de s'assurer qu'il est bien dans le cas d'une Demande d'Intervention Technique à date demandée

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Type de la demande	DIT	Identifiant du type de la demande	11	TypeDemande
Option de prestation : intervention express	Indicateur signalant que le demandeur a souscrit ou non à l'option de prestation express ("U" s'il s'agit d'une demande en urgence ; "E" s'il s'agit d'une demande en express ; "N" sinon)	Option de prestation : intervention express	14	-
1 ^{ère} date demandée	Date demandée pour l'intervention par le fournisseur	1 ^{ère} date demandée	19	DateDemandee
Type d'intervention technique	Code précisant le type d'intervention technique demandée	Code du libellé de l'intervention	70	Prestation.CodeLibelleIntervention

3.2.4 Etape 2b : Informer le fournisseur de la date programmée pour l'intervention technique

L'étape « informer le fournisseur de la date programmée pour l'intervention technique » correspond à la validation de la date de l'intervention par GRDF. Deux cas sont possibles :

- Le planning de GRDF est disponible à la date demandée par le fournisseur, alors la date programmée est égale à la date demandée. L'agent appelle le contact intervention pour convenir de la plage horaire.
- Le planning de GRDF n'est pas disponible à la date demandée par le fournisseur. Dans ce cas, GRDF appelle le contact intervention pour convenir d'un autre rendez-vous. La date programmée est la date convenue entre le contact intervention et GRDF.

L'enregistrement de la date programmée se traduit pour le fournisseur demandeur par :

- La mise à disposition d'un flux d'information sur le suivi de la demande au fournisseur demandeur
- La possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans la réponse du Web Service SuiviDemande
- La possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans l'écran : Rechercher et Suivre vos demandes

3.2.4.1 Suivi des demandes

- Présentation générale du flux de suivi des demandes :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Suivi des demandes
Evènement déclencheur de la publication du fichier	Enregistrement de la date programmée pour la Demande d'Intervention Technique
Mise à disposition de la publication	J+1 de l'enregistrement de la date programmée pour la Demande d'Intervention Technique
Fréquence de publication	Quotidienne (du mardi au samedi)
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Présentation des informations clés contenues dans le flux suivi des demandes et dans la réponse du Web Service SuiviDemande :

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux suivi des demandes ainsi que dans la réponse du Web Service SuiviDemande, qui permettent au fournisseur d'identifier que la date programmée a été enregistrée pour la Demande d'Intervention Technique :

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Code du statut de la demande	063 (RDV programmé)	Identifiant du statut	17	StatutDemande
Date à laquelle le statut actuel a pris effet sur la demande	Date de l'enregistrement de la date programmée pour la demande dans le SI de GRDF	Date du changement de statut	18	DateDernierChangementStatut

***Nota :** les informations suivantes contenues dans le fichier permettent au fournisseur de s'assurer que la date programmée a bien été enregistrée.*

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Date du rendez-vous programmé	Date de l'intervention planifiée par l'agent GRDF	Date programmée	22	DateProgrammee - Date
Plage horaire du rendez-vous programmé	Code de la plage horaire de la date de l'intervention planifiée par l'agent GRDF	Code de la plage horaire programmée	23	PlageHoraire

***Remarque importante :** dans certains cas, l'intervention ne peut pas avoir lieu à la date programmée du fait du client (frais supplémentaires comptabilisés) ou du fait de GRDF. La demande repasse alors au statut « en attente de RDV », le fichier de suivi des demandes est mis à la disposition du fournisseur et contient les informations clés suivantes :*

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Code du statut de la demande	045 (en attente de RDV)	Identifiant du statut	17	StatutDemande
Date à laquelle le statut actuel a pris effet sur la demande	Date d'intégration de la non-exécution de l'intervention	Date du changement de statut	18	DateDernierChangementStatut
Motif de non-exécution de l'intervention	Cf. guide d'implémentation du suivi des demandes	Code du motif	25	MotifDemande

L'agent doit prendre un nouveau rendez-vous avec le contact intervention pour que la demande atteigne à nouveau le statut « RDV programmé » et poursuive son déroulement normal. Si aucun nouveau rendez-vous ne peut être pris, la demande est annulée. Le cas métier correspondant au rendez-vous non honoré et à ses conséquences éventuelles en termes d'annulation et de facturation de frais pour déplacement vain sera plus finement décrit dans le guide d'implémentation des processus acheminement « Annulation d'une demande ».

3.2.5 Etape 3 : Solder la Demande d'Intervention Technique

L'étape « solder la Demande d'Intervention Technique » correspond à l'étape de clôture de la Demande d'Intervention Technique. La demande d'intervention a été traitée par l'agent et est soldée. La demande est clôturée dans le SI de GRDF.

Selon le type d'intervention technique demandée par le fournisseur, le solde de la demande peut générer la mise à disposition d'un flux de relève de pose de compteur. Il s'agit des demandes de changement de compteur et de pose de compteur (voir chapitre [annexe : liste des DIT](#) pour plus de précisions sur les interventions techniques).

La clôture de la demande dans le SI de GRDF a pour résultat :

- La mise à jour du suivi de la demande qui se traduit par la mise à disposition au fournisseur demandeur du flux de suivi de la demande : *flux identique à celui décrit dans la variante de processus « intervention technique à date programmée »* - [chapitre 3.1.4](#)
- Le cas échéant, la mise à disposition d'un fichier de relève de pose de compteur contenant l'index de départ et le nouveau numéro de série du compteur.

Pour les PCE EPOD, l'étape « solder la demande technique » (étape 3) est automatiquement réalisée à l'intégration de données du relève (étape 5).

Le flux correspondant à cette étape est décrit dans le paragraphe 3.1.6.1 Suivi des demandes et 3.2.7.1.1 Relève de pose de compteur.

3.2.6 Etape 4 : Intégrer les frais

Etape identique à celle décrite pour la variante de processus « intervention technique à date programmée » - [chapitre 3.1.5](#)

3.2.7 Etape 5 : Intégrer les données de relève

L'étape « intégrer les données de relève » correspond à l'étape de réception du relevé spécial ou du relevé de dépose de compteur. Un flux d'information contenant l'énergie et l'index est mis à la disposition du fournisseur demandeur.

Toutes les Demandes d'Intervention Technique n'entraînent pas la réception d'un relevé (pour plus de précisions, se reporter au chapitre [annexe : liste des DIT](#) qui précise pour chaque intervention si celle-ci occasionne la transmission d'un relevé au fournisseur demandeur).

3.2.7.1 Relèves

- Présentation générale du flux de relève :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Relèves
Evènement déclencheur de la publication du fichier	Intégration des données liées au relevé spécial dans le SI de GRDF
Mise à disposition de la publication	J+1 de l'intégration des données liées au relevé spécial dans le SI de GRDF
Fréquence de publication	Quotidienne <ul style="list-style-type: none"> ▪ Du lundi au dimanche pour les pour les PCE avec une fréquence de relève JM ou JJ ▪ Du lundi au samedi pour les PCE avec une fréquence de relève 1M, 6M ou MM
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Présentation des informations clés contenues dans le flux de relèves :

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux de relèves qui permettent au fournisseur d'identifier qu'il s'agit des données de relève relatives à l'intervention technique

Cas n°1 : PCE avec une fréquence de relève journalière ou semestrielle

Numéro	Nom	Valeur commentaire
9	Date de la relève	Date réelle de relevé de l'index sur le terrain
11	Raison de la relève	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 61 : changement de compteur (dépose) ▪ 65 : relève spéciale à la demande du fournisseur ▪ 66 : relève spéciale sur autre motif ▪ 72 : relève normale avec index auto-relevé
12	Date de fin de période de consommation	Date réelle de relevé de l'index sur le terrain

Cas n°2 : PCE avec une fréquence de relève mensuelle MM

Numéro	Nom	Valeur commentaire
9	Date de la relève	Date réelle de relevé de l'index sur le terrain
12	Raison de la relève	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 61 : changement de compteur (dépose) ▪ 65 : relève spéciale à la demande du fournisseur ▪ 66 : relève spéciale sur autre motif
13	Date de fin de période de consommation	Date réelle de relevé de l'index sur le terrain

Cas n°3 : PCE avec une fréquence de relève mensuelle (1M)

Numéro à valider	Nom	Valeur commentaire
9	Date de la relève	Date réelle de relevé de l'index sur le terrain
12	Raison de la relève	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 61 : changement de compteur (dépose) ▪ 66 : relève spéciale sur autre motif
13	Date de fin de période de consommation	Date réelle de relevé de l'index sur le terrain

3.2.7.1.1 Relève de pose de compteur

- Présentation générale du flux de relève :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Relèves
Evènement déclencheur de la publication du fichier	Clôture de la Demande d'Intervention Technique
Mise à disposition de la publication	J+1 de la clôture de la Demande d'Intervention Technique
Fréquence de publication	Quotidienne <ul style="list-style-type: none"> ▪ Du lundi au dimanche pour les pour les PCE avec une fréquence de relève JM ou JJ ▪ Du lundi au samedi pour les PCE avec une fréquence de relève 1M, 6M ou MM
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Présentation des informations clés contenues dans le flux de relèves :

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux de relèves qui permettent au fournisseur d'identifier qu'il s'agit des données de relève du compteur

Cas n°1 : PCE avec une fréquence de relève semestrielle ou mensuelle 1M

Numéro	Nom	Valeur commentaire
6	Numéro de série du compteur (= matricule compteur)	Identifiant du compteur
9	Date de la relève	Date réelle de relevé de l'index de changement de compteur
11	Raison de la relève	62 : changement de compteur (pose)
12	Date de fin de période de consommation	Date réelle de relevé de l'index de changement de compteur
14	Index brut de fin de période de consommation	Index de départ du nouveau compteur

Cas n°2 : PCE avec une fréquence de relève mensuelle MM

Numéro	Nom	Valeur commentaire
5	Numéro de série du compteur (= matricule compteur)	Identifiant du compteur
9	Date de la relève	Date réelle de relevé de l'index de changement de compteur
12	Raison de la relève	62 : changement de compteur (pose)
13	Date de fin de période de consommation	Date réelle de relevé de l'index de changement de compteur
15	Index brut de fin de période de consommation	Index de départ du nouveau compteur

Cas n°3 : PCE avec une fréquence de relève journalière

Numéro	Nom	Valeur commentaire
5	Numéro de série du compteur (= matricule compteur)	Identifiant du compteur
9	Date de la relève	Date réelle de relevé de l'index de changement de compteur
11	Raison de la relève	62 : changement de compteur (pose)
12	Date de fin de période de consommation	Date réelle de relevé de l'index de changement de compteur
14	Index brut de fin de période de consommation	Index de départ du nouveau compteur

4 CATALOGUE DE PRESTATIONS

▪ PCE avec une fréquence de relève mensuelle MM ou journalière :

Libellé du catalogue de prestations	Fréquence de relève du PCE	Type demande	Libellé de la prestation	Libellé intervention	Code Frais
Relevé spécial	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Relevé spécial avec déplacement (Hors Changement de Fournisseur – Point non relevable à distance)	Relevé spécial avec déplacement	206
Relevé spécial	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Relevé spécial sur télé-relève (Hors Changement de Fournisseur – Point relevable à distance)	Relevé spécial sur télé-relève	207
Vérification des données de comptage sans déplacement	Journalière ou Mensuelle	DIT	Vérification des données de comptage sans déplacement	Vérification des données de comptage sans déplacement	247
Coupure sans dépose pour travaux	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Coupure sans dépose pour travaux	Coupure sans dépose du compteur pour travaux	242
Coupure avec dépose compteur pour travaux	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Coupure avec dépose – Débit maximum $\leq 160 \text{ m}^3/\text{h}$	Coupure avec dépose compteur pour travaux $\geq 25 \text{ m}^3$ et $\leq 160 \text{ m}^3$	208
Coupure avec dépose compteur et détenteur pour travaux	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Coupure avec dépose – Débit maximum $> 160 \text{ m}^3/\text{h}$	Coupure avec dépose pour travaux $> 160 \text{ m}^3/\text{h}$	209
Rétablissement après coupure pour travaux	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Rétablissement après coupure pour travaux – Sans repose de la chaîne de comptage	Rétablissement après coupure pour travaux sans pose de compteur	243
Rétablissement après coupure pour travaux	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Rétablissement après coupure pour travaux - Débit maximum $\leq 160 \text{ m}^3/\text{h}$	Rétablissement après coupure pour travaux avec pose de compteur $\leq 160 \text{ m}^3$	244
Rétablissement après coupure pour travaux Ou Rétablissement à la suite d'une coupure à la demande du Client ?	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Rétablissement après coupure pour travaux – Débit maximum $> 160 \text{ m}^3/\text{h}$	-	245
Vérification des données de comptage	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Vérification des données de comptage sans déplacement	Vérification des données de comptage	(*) 247
Vérification des données de comptage	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Vérification des données de comptage avec déplacement	Vérification des données de comptage	213
Contrôle en laboratoire du comptage	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage ≤ 160 – prop. client	Contrôle en laboratoire du comptage ≤ 160 – prop. client	231
Contrôle en laboratoire du comptage	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage > 160 – prop. client	Contrôle en laboratoire du comptage > 160 – prop. client	232
Contrôle en laboratoire du comptage	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage ≤ 160 – prop. GRDF	Contrôle en laboratoire du comptage ≤ 160 – prop. GRD	233
Contrôle en laboratoire du comptage	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage > 160 – prop. GRDF	Contrôle en laboratoire du comptage > 160 – prop. GRD	234
Changement de compteur gaz	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Changement de compteur gaz	Changement de compteur gaz $> 160 \text{ m}^3$	218
Changement de compteur gaz	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Changement de compteur gaz	Changement de compteur gaz $\leq 160 \text{ m}^3$	217
Etude technique	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Etude technique sur PCE à fréquence de relève mensuelle	-	249
Etude technique	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Etude technique sur PCE à fréquence de relève journalière	-	250

Fraude	Journalière ou Mensuelle MM	DIT	Frais liés au déplacement d'un agent assermenté	Frais de constat de fraude	238
--------	--------------------------------	-----	---	----------------------------	-----

▪ **PCE avec une fréquence de relève semestrielle :**

Libellé du catalogue de prestations	Fréquence de relève du PCE	Type demande	Libellé de la prestation	Libellé intervention	Code Frais
Remplacement comptage et détente défectueux en propriété distributeur	Semestrielle télé-relevé et non télé-relevé	DIT	Changement de compteur gaz < 16m3/h	Changement de compteur gaz < 16m3/h	Gratuit
1 ^{ère} étude technique téléphonique	Semestrielle télé-relevé et non télé-relevé	DIT	Etude technique téléphone	Etude technique téléphone	1 ^{ère} Gratuit puis 808 et 809 si déplacement
Relevé spécial	Semestrielle	DIT	Relevé spécial	Relevé spécial	803
Vérification des données de comptage sans déplacement	Semestrielle	DIT	Vérification des données de comptage sans déplacement	Vérification des données de comptage sans déplacement	819
Coupure sans dépose compteur pour travaux	Semestrielle télé-relevé et non télé-relevé	DIT	Coupure sans dépose pour travaux	Coupure sans dépose pour travaux	804
Coupure avec dépose compteur et/ou détendeur pour travaux	Semestrielle télé-relevé et non télé-relevé	DIT	Coupure avec dépose compteur et/ou détendeur pour travaux	Coupure avec dépose compteur et/ou détendeur pour travaux	828
Rétablissement après coupure pour travaux	Semestrielle télé-relevé et non télé-relevé	DIT	Rétablissement après coupure pour travaux	Rétablissement après coupure pour travaux	804
Vérification des données de comptage	Semestrielle	DIT	Vérification des données de comptage	Vérification des données de comptage	(*)
Contrôle en laboratoire du comptage	Semestrielle télé-relevé et non télé-relevé	DIT	Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage	Contrôle en laboratoire du comptage	805
Changement de compteur gaz	Semestrielle télé-relevé et non télé-relevé	DIT	Changement de compteur gaz < 16m3/h	Changement de compteur gaz < 16m3/h	815 Annexe B
Changement de compteur gaz	Semestrielle télé-relevé et non télé-relevé	DIT	Changement de compteur gaz ≥ 16m3/h	Changement de compteur gaz ≥ 16m3/h	827
Changement de porte de coffret	Semestrielle télé-relevé et non télé-relevé	DIT	Changement de porte de coffret	Changement de porte de coffret	814
Enquête	Semestrielle télé-relevé et non télé-relevé	DIT	Enquête	Enquête	804

(*) Pour les DIT « Vérification des données de comptage » les frais seront actés à une date ultérieure

▪ **PCE avec une fréquence de relève mensuelle 1M :**

Libellé du catalogue de prestations	Fréquence de relève du PCE	Type demande	Libellé de la prestation	Libellé intervention	Code Frais
Remplacement comptage et détente défectueux en propriété distributeur	Mensuelle 1M	DIT	Changement de compteur gaz < 16m3/h	Changement de compteur gaz < 16m3/h	(*)
1 ^{ère} étude technique téléphonique	Mensuelle 1M	DIT	Etude technique téléphone	Etude technique téléphone	(*)
Vérification des données de comptage sans déplacement	Semestrielle	DIT	Vérification des données de comptage sans déplacement	Vérification des données de comptage sans déplacement	819
Coupure sans dépose compteur pour travaux	Mensuelle 1M	DIT	Coupure sans dépose pour travaux	Coupure sans dépose pour travaux	(*)
Coupure avec dépose compteur et/ou détendeur pour travaux	Mensuelle 1M	DIT	Coupure avec dépose compteur et/ou détendeur pour travaux	Coupure avec dépose compteur et/ou détendeur pour travaux	(*)
Rétablissement après coupure pour travaux	Mensuelle 1M	DIT	Rétablissement après coupure pour travaux	Rétablissement après coupure pour travaux	(*)
Vérification des données de comptage	Mensuelle 1M	DIT	Vérification des données de comptage	Vérification des données de comptage	(*)
Contrôle en laboratoire du comptage	Mensuelle 1M	DIT	Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage	Contrôle en laboratoire du comptage	(*)
Changement de compteur gaz	Mensuelle 1M	DIT	Changement de compteur gaz < 16m3/h	Changement de compteur gaz < 16m3/h	(*) Annexe B
Changement de compteur gaz	Mensuelle 1M	DIT	Changement de compteur gaz ≥ 16m3/h	Changement de compteur gaz ≥ 16m3/h	(*)
Changement de porte de coffret	Mensuelle 1M	DIT	Changement de porte de coffret	Changement de porte de coffret	(*)
Enquête	Mensuelle 1M	DIT	Enquête	Enquête	(*)

(*) Les frais pour les PCE Télé-relevés en fréquence 1M ne sont pas pris en compte ci-dessous car le catalogue de prestations n'est pas disponible avec les informations correspondantes à ce jour.

ANNEXE A : LISTE DES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE (DIT)

Liste des DIT disponibles pour les PCE avec une fréquence de relève journalière et mensuelle MM

Libellé de l'intervention technique	Option express possible	Intervention sur le terrain	Transmission relève ¹
Relevé spécial avec déplacement	Oui	Oui	Oui
Relevé spécial sur télé-relève	Oui	Non	Oui
Coupure pour travaux avec dépose du compteur (>25m3 et ≤ 160 m3)	Non	Oui	Oui
Coupure pour travaux avec dépose du compteur (> 160m3)	Non	Oui	Oui
Coupure pour impayé	Oui	Oui	Oui / Non
Rétablissement après coupure pour impayé	Oui	Oui	Oui / Non
Vérification des données de comptage	Non	Oui / Non	Oui / Non
Changement de compteur gaz ≤ 160 m3	Non	Oui	Oui
Changement de compteur gaz > 160 m3	Non	Oui	Oui
Contrôle en laboratoire du comptage	Non	Oui	Oui / Non
Coupure sans dépose du compteur pour travaux	Non	Oui	Oui / Non
Rétablissement après coupure pour travaux sans pose de compteur	Oui	Oui	Oui / Non
Rétablissement après coupure pour travaux avec pose de compteur ≤ 160m3	Non	Oui	Oui
Rétablissement après coupure pour travaux avec pose de compteur >160m3	Non	Oui	Oui
Vérification des données de comptage sans déplacement	Non	Non	Oui / Non
Etude technique avec déplacement sur PCE à fréquence de relève mensuelle	Non	Oui	Oui / Non
Etude technique avec déplacement sur PCE à fréquence de relève journalière	Non	Oui	Oui / Non
Raccordement de l'installation d'un client sur une sortie d'impulsion	Non	Oui	Oui / Non

¹ Cas où la réponse est « Oui / Non » : la transmission ou non d'une relève dépend de la situation sur le terrain.

Liste des DIT disponibles pour les PCE avec une fréquence de relève semestrielle non télé-relevés

Libellé de l'intervention technique	Motif de l'intervention technique	Option express possible	Intervention sur le terrain	Transmission relève
Relevé spécial	Vérification index relevé	Oui	Oui	Oui
	Autre			
Coupure sans dépose compteur pour travaux	Travaux	Non	Oui	Oui / Non
	Autre			
Coupure avec dépose compteur et/ou détendeur pour travaux		Non	Oui	Oui
Vérification des données de comptage	Compteur défectueux	Non	Oui / Non	Oui / Non
	Index contesté			
Contrôle en laboratoire du comptage		Non	Oui	Oui / Non
Changement de compteur gaz < 16m3/h	Compteur défectueux	Non	Oui	Oui / Non
	Compteur cassé			
	Compteur illisible			
	Compteur bloqué			
	Compteur détérioré par le client			
	Autre			
	Dysfonctionnement de comptage			
	Pose d'un compteur communicant			
	Activation du compteur communicant			
Changement de compteur gaz ≥ 16m3/h	Remplacement d'un compteur détérioré	Non	Oui	Oui / Non
	Compteur défectueux			
	Compteur cassé			
	Compteur bloqué			
	Compteur illisible			
	Compteur détérioré par le client			
Changement de porte de coffret	Porte cassée	Non	Oui	Non
	Autre			
Rétablissement après coupure pour travaux		Non	Oui	Oui / Non
Pose compteur + détendeur ≥ 25m3/h	Travaux	Non	Oui	Oui
	Autre			
Enquête	Vérification du matricule compteur	Non	Oui	Oui / Non
	Suspicion de fraude			
	Autre Dysfonctionnement de comptage			
Vérification des données de comptage sans déplacement		Non	Non	Oui / Non
Re-plombage du compteur	Compteur à replomber	Non	Oui	Oui / Non
	Autre	Non	Oui	Oui / Non
Rétablissement fin de fraude		Non	Oui	Oui / Non

Liste des DIT disponibles pour les PCE avec une fréquence de relève semestrielle télé-relevé ou mensuelle (1M)

Libellé de l'intervention technique	Motif de l'intervention technique	Option express possible	Intervention sur le terrain	Transmission relève
Coupure sans dépose compteur pour travaux	Travaux	Non	Oui	Oui / Non
	Autre			
Coupure avec dépose compteur et/ou détenteur pour travaux		Non	Oui	Oui
Vérification des données de comptage	Compteur défectueux	Non	Oui / Non	Oui / Non
	Index contesté			
Contrôle en laboratoire du comptage		Non	Oui	Oui / Non
Changement de compteur gaz < 16m3/h	Compteur défectueux	Non	Oui	Oui / Non
	Compteur cassé			
	Compteur illisible			
	Compteur bloqué			
	Compteur détérioré par le client			
	Autre			
	Dysfonctionnement de comptage			
	Pose d'un compteur communicant			
	Activation du compteur communicant			
Changement de compteur gaz ≥ 16m3/h	Remplacement d'un compteur détérioré	Non	Oui	Oui / Non
	Compteur défectueux			
	Compteur cassé			
	Compteur bloqué			
	Compteur illisible			
	Compteur détérioré par le client			
Changement de porte de coffret	Porte cassée	Non	Oui	Non
	Autre			
Rétablissement après coupure pour travaux		Non	Oui	Oui / Non
Pose compteur + détenteur ≥ 25m3/h	Travaux	Non	Oui	Oui
	Autre			
Enquête	Vérification du matricule compteur	Non	Oui	Oui / Non
	Suspicion de fraude			
	Autre Dysfonctionnement de comptage			
Vérification des données de comptage sans déplacement		Non	Non	Oui / Non
Re-plombage du compteur	Compteur à replomber	Non	Oui	Oui / Non
	Autre			
Rétablissement fin de fraude		Non	Oui	Oui / Non

ANNEXE B : COUTS D'INTERVENTION DIT "CHANGEMENT DE COMPTEUR GAZ < 16M3/H"

Matrice de l'état des demandes, des motifs affichés et des coûts d'intervention, en fonction de l'état de communication du compteur

Etat de communication	Impossibilité technique de pose	Motif DIT proposé	Type de demande PFO	Type de demande WS	Frais
0_Non équipé	Oui (tous motifs)	Remplacement d'un compteur détérioré	DIT demandée avec intervention	DIT demandée avec intervention	Sans frais
	Non (valeur null)	Pose d'un compteur communicant	DIT Programmée avec intervention		Payant (815)
1_Equipé	NC	Remplacement d'un compteur détérioré			Sans frais
2_Equipé désactivé	NC	Activation du compteur communicant			Payant (815)
3_Télérelevé	NC	Remplacement d'un compteur détérioré			