

GTG – GT1	PROCEDURE DE PASSAGE AU « PAS HORAIRE » pour un PCE équipé d'un compteur évolué à l'état télé-relevé	Page : 1/4
Version V2 du 18/06/2021		

A - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure décrit les différentes étapes depuis la demande de passage au pas horaire au fournisseur par un client à son initiative jusqu'au retour au pas journalier par le GRD (Gestionnaire du Réseau de Distribution).

B - CONTEXTE

Cette procédure est applicable aux clients approvisionnés en gaz (particuliers, professionnels) dont l'installation est équipée d'un compteur évolué à l'état télé-relevé.

Cette prestation est facturée selon le catalogue des prestations.

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GrDF	Membres du GT1	GTG

D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	28/06/2013	Création de la procédure
V2	18/06/2021	Mise à jour des termes contractuels et modification des documents de référence

E - LISTE DE DIFFUSION

Accès public

F - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations du GRD
Conditions de Distribution
Contrat de Distribution de Gaz-Fournisseur (CDG-F)

Lieu de conservation de l'original : CRE

G - DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

1. CHAMP DE LA PROCEDURE

Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent aux clients approvisionnés en gaz naturel dont l'installation est équipée d'un compteur évolué à l'état télé-relevé.

Le dispositif de passage au « pas horaire » à la demande du client s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- A tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul par PCE
- La demande est formulée par le fournisseur de façon unitaire ou en masse au GRD,
- Le fournisseur indique qu'il a obtenu l'autorisation expresse du client pour effectuer les mesures au « pas horaire ».
- Les éventuels frais associés à la demande sont facturés au fournisseur conformément au Catalogue des Prestations.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie
- Respect des conditions contractuelles (CDG-F, Condition de distribution, catalogue des prestations et Contrat de Fourniture)
- Confidentialité des informations commercialement sensibles (articles L.111-77 et suivants du Code de l'énergie et articles R.111-31 à R.111-35 du Code de l'énergie).
- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit Règlement Général pour la Protection des Données », ou RGPD) (ci-après « Règlementation Informatique et Libertés »).

3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Etape n°1 : le client souscrit la prestation « pas horaire »

Le client donne son autorisation expresse à son fournisseur.

La date de souscription doit être compatible avec le délai standard de réalisation prévu au catalogue des prestations et avec le délai de rétractation du client particulier en cas de démarchage à domicile ou vente à distance.

Etape n°2 : le fournisseur demande le passage au « pas horaire »

La demande est transmise par le fournisseur au GRD :

- Pour une demande unitaire, sur le moyen électronique du GRD, via portail ou Webservice
- Pour une demande en masse, via le fichier de demandes.

Le fournisseur indique pour chaque demande de passage au « pas horaire » :

- Le numéro du PCE ;
- Le nom et téléphone d'un contact client
- La date de début souhaitée, la demande étant nécessairement effectuée pour une période à venir.
- La durée de la prestation autorisée expressément par le client (3 mois, 6 mois ou 1 an)
- Le souhait éventuel de recevoir les données sous forme de fichier en fin de prestation (si prestation au catalogue du GRD)
- L'autorisation expresse reçue du client pour la collecte de données horaires, via un dispositif de case à cocher.

Le fournisseur peut demander l'annulation du passage au « pas horaire » par le moyen électronique du GRD. La demande d'annulation doit intervenir au plus tard 3 jours ouvrés avant la date de début souhaitée.

Etape n°3 : le GRD réceptionne et vérifie recevabilité de la demande de passage au « pas horaire »

Dans le cas d'une demande unitaire formulée au GRD par demande électronique, la réception et les contrôles de recevabilité sont réalisés en temps réel.

Dans le cas de demandes en masse (transmission d'un fichier), le GRD dispose de 3 jours ouvrés à réception du fichier pour traiter chaque demande du fichier et la contrôler.

Procédure de passage au « pas horaire » pour un PCE équipé d'un compteur évolué à l'état télé-relevé

Les demandes non acceptées par le GRD sont notifiées par moyen électronique au fournisseur et sont à reformuler. La demande de « pas horaire » n'est pas acceptée dans les cas suivants :

- Les renseignements fournis sont incohérents ou insuffisants pour traiter la demande (exemple : PCE inexistant ou erroné),
- Le PCE n'est pas équipé d'un compteur communicant,
- Le PCE est déjà au « pas horaire » sur la période demandée,
- Le fournisseur n'a pas mentionné l'autorisation expresse du client pour la collecte au « pas horaire » et/ou la durée autorisée expressément par le client,
- Une demande contractuelle (mise en service, changement de fournisseur, mise hors service) est en cours,
- La date de début souhaitée est incompatible avec le délai standard,

Etape n°4 : le GRD enregistre la demande de passage au « pas horaire »

Dans le cas d'une demande en masse, le GRD génère des demandes unitaires et vérifie la recevabilité de chacune d'elle.

Le GRD enregistre la demande de passage au « pas horaire » si elle est complète et notifie le numéro de demande au fournisseur.

Etape n°5 : le GRD organise et réalise le passage au « pas horaire »

Le GRD organise le passage au « pas horaire » dans le respect du délai standard du catalogue des prestations et de la date de début souhaitée.

Le passage au « pas horaire » est télé-configuré à distance.

- Si la télé-configuration est validée
Le GRD met à jour le pas de mesure (PCE configuré au « pas horaire ») pour la période demandée, clôture la demande de passage au « pas horaire » (statut modifié) et facture la prestation au fournisseur conformément au catalogue des prestations pour toute la période demandée.
- Si la télé-configuration échoue
Le GRD programme une intervention pour une configuration sur site.
Si le compteur est inaccessible, il prend contact avec le client pour prendre rendez-vous (cf. nom et téléphone indiqué dans la demande).
Le GRD réalise l'intervention et modifie le pas de mesure. A réception des données horaires dans son SI, le GRD met à jour le pas de mesure (PCE configuré au « pas horaire ») pour la période demandée, clôture la demande de passage au « pas horaire » (statut modifié) et facture la prestation au fournisseur conformément au catalogue des prestations pour toute la période demandée.

Si l'intervention de configuration du pas de mesure au « pas horaire » n'a pas pu être réalisée du fait du client (ex : absence du client), le GRD programme un deuxième RDV. Le fournisseur est informé via le moyen électronique du GRD de la nouvelle date de rendez-vous. S'il n'arrive pas à fixer de deuxième rendez-vous ou en cas de deuxième déplacement vain, il annule la demande de passage au « pas horaire » et en informe le fournisseur.

Etape n°6 : le GRD organise et réalise la mise à disposition des données de consommation

- **Le GRD met les données à disposition quotidiennement pour la période demandée via le portail**
Le client final a accès aux données horaires via le portail Distributeur et peut enregistrer les données.
Le fournisseur visualise les données horaires via le portail fournisseur ou Webservice et peut enregistrer les données
- **En option : Transmet les données au fournisseur dans un fichier**
Si le fournisseur a demandé l'option, un fichier de données est mis à disposition du fournisseur en fin de prestation.
Le fichier est unitaire pour chaque PCE et pour toute la période de la prestation.

Etape n°7 : le GRD repasse le PCE au « pas journalier »

Le GRD affiche au client l'échéance de la prestation « pas horaire » via le portail client.

Si le client souhaite prolonger la prestation, le fournisseur formule avec l'accord du client une nouvelle demande, selon les mêmes modalités que la demande initiale. Il peut déposer sa demande unitaire jusqu'à 42 jours avant l'expiration de la prestation. Dans ce cas, la prestation sera prolongée sans interruption.

Procédure de passage au « pas horaire » pour un PCE équipé d'un compteur évolué à l'état télé-relevé

Si le fournisseur ne formule pas de nouvelle demande, le GRD repasse le PCE au « pas journalier » :

- Si la télé-configuration est validée : Le GRD met à jour le pas de mesure (PCE configuré au « pas journalier »).
- Si la télé-configuration échoue : le GRD programme une intervention pour une configuration sur site.

Si le compteur est inaccessible, il prend contact avec le client pour prendre rendez-vous.

Le GRD réalise l'intervention et modifie le pas de mesure.

Si l'intervention de configuration du pas de mesure au « pas journalier » n'a pas pu être réalisée du fait du client (ex : absence du client), le GRD programme un deuxième RDV. Le fournisseur est informé via le moyen électronique du GRD de la nouvelle date de rendez-vous. S'il n'arrive pas à fixer de deuxième rendez-vous ou en cas de deuxième déplacement vain, il arrête la fourniture de données au « pas horaire » et il en informe le fournisseur.

Nota : Dès lors qu'une demande de mise en service, de changement de fournisseur ou de mise hors service est réalisée par un fournisseur sur un PCE en pas horaire, le GRD :

- repasse le PCE au « pas journalier »,
- rembourse les frais, au prorata sur la période, au fournisseur ayant souscrit la prestation.

4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROU- LEMENT DE LA PROCEDURE	5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
1. Echec de la télé-configuration	- Programmer une intervention de configuration sur site.
2. Client absent lors du rendez-vous de configuration et compteur non accessible	- Programmation d'un deuxième rendez-vous et annulation de la demande en cas de nouvelle absence.
3. Client absent au deuxième RDV de repasse au « pas journalier »	- Arrêt de la mise à disposition des données en « pas horaire »

6. CONFIDENTIALITE

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

7. TRAITEMENT DES LITIGES

Les différends ou litiges qui viendraient à se produire dans le cadre de l'application de la présente procédure seront prioritairement résolus par accord amiable entre les parties. A défaut, les protagonistes peuvent saisir, chacun en ce qui le concerne, le Médiateur national de l'énergie, la CRE ou les juridictions compétentes.

8. AMELIORATION CONTINUE DE LA PROCEDURE

Les évolutions de la présente procédure se font sous la responsabilité des GRD après consultation des acteurs intéressés et de la CRE. Ces évolutions peuvent être proposées par les GRD ou suscitées par tout acteur concerné, ou par la CRE.

Les GRD et les fournisseurs conservent la trace du nombre et de la nature des problèmes soulevés par l'application de cette procédure et en rendent compte à la CRE, annuellement et à sa demande.