

GTG – GTO	<b>PROCEDURE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR applicable aux clients T1-T2 équipés d'un compteur communicant type AMR</b>	Page : 1/5
Version V1 2013		

## A - OBJET

Cette procédure décrit les différentes étapes depuis la conclusion d'un contrat de fourniture par un client raccordé à un réseau de distribution avec un nouveau fournisseur jusqu'à la prise en compte effective par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) de ce nouveau fournisseur comme approvisionnant en gaz le client.

## B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure ne concerne que les clients déjà en service et est applicable aux clients T1-T2 approvisionnés en gaz naturel dont l'installation est équipée d'un compteur communicant type AMR.

Elle suppose que le nouveau fournisseur soit titulaire avec le GRD d'un Contrat d'Acheminement Distribution auquel le point de livraison pourra être rattaché.

Elle suppose aussi qu'il n'y ait qu'un seul fournisseur par point de livraison.

## C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GrDF	Membres du GTO	GTG

## D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	13/12/2013	Création de la procédure

## E - LISTE DE DIFFUSION

Accès public

## F - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations du GRD ouvertes aux clients et aux fournisseurs de gaz naturel

Conditions Standard de Livraison (CSL)

Contrat d'acheminement sur le réseau de distribution de gaz naturel (CAD)

**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 à l'ensemble des clients T1-T2 raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel et dont l'installation est équipée d'un compteur communicant type AMR.

Le dispositif de changement de fournisseur s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- à tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul par PCE,
- la demande est formulée par le nouveau fournisseur de façon unitaire ou en masse au GRD,
- la demande peut donner lieu ou non à une intervention sur place par le GRD,
- les frais éventuels associés à la demande de changement de fournisseur sont facturés au nouveau fournisseur conformément au catalogue des prestations.

### 2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie
- Respect des conditions contractuelles (CAD, CSL / CLD, catalogue des prestations, contrat de fourniture)
- Respect de la confidentialité des données (CNIL)
- Respect du décret n°2004-183 du 18 février 2004 sur les ICS

### 3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Chaque GRD indique dans son catalogue de prestations le délai dans lequel peut être réalisé au plus tôt un changement de fournisseur. Ce délai est au maximum de 21 jours calendaires et doit être progressivement ramené à 4 jours au rythme d'adaptation des SI de chaque GRD.

#### Etape n°1 : le client choisit un nouveau fournisseur

- Le client conclut un contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur qu'il a choisi. S'il s'agit d'un client professionnel en offre de marché, le fournisseur l'informe de son obligation de résilier son contrat antérieur.
- La date d'effet J de ce nouveau contrat doit être compatible avec le délai minimum de la procédure de changement de fournisseur inscrit au catalogue de prestations du GRD et avec le délai de rétractation du client particulier en cas de démarchage à domicile et vente à distance.
- Le nouveau fournisseur consulte le SI du GRD et constate que le client est équipé d'un compteur communicant. Il l'informe que l'index du changement de fournisseur sera un index télé-relevé (que le fournisseur soit passé ou non en « mode mensuel »).
- Dans le cas d'une demande unitaire, si le SI du GRD détecte au moment de la demande qu'il n'y pas d'index télé-relevé depuis 5 jours, le SI du GRD en informe le fournisseur qui demande au client un index autorelevé qui sera utilisé en cas d'absence d'index télé-relevé au jour demandé pour le changement de Fournisseur..

#### Etape n°2 : le nouveau fournisseur demande un changement de fournisseur au GRD

Le fournisseur formule sa demande via le moyen électronique du GRD de façon unitaire ou en masse. Il s'appuie notamment sur les informations suivantes :

- Informations sur le nouveau fournisseur
- Informations sur le point de livraison
- Informations sur le client.

La demande de changement de fournisseur formulée au GRD est ferme sauf cas d'exception<sup>1</sup>, étant entendu que la rétractation du client n'est pas un cas d'exception. Le changement de fournisseur interviendra à compter de la réception de la demande entre le délai minimum prévu au catalogue de prestations du GRD et le délai maximum de 42 jours correspondant à la fenêtre de prise de RdV.

Si le dernier index cyclique a été estimé en l'absence d'un index télé-relevé, le fournisseur précise le cas échéant un index autorelevé communiqué par le client.

<sup>1</sup> Erreur sur le PCE, décès du souscripteur...

### **Etape n°3 : le GRD réceptionne et contrôle la demande de changement de fournisseur**

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.

Les demandes non acceptées par le GRD sont notifiées par moyen électronique au nouveau fournisseur et sont à reformuler par le nouveau fournisseur. La demande de changement de fournisseur 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 contrat d'acheminement du nouveau fournisseur n'est pas valide pour le PCE concerné (par exemple : le PCE dépend d'un PITD pour lequel le fournisseur n'a pas signé de contrat d'acheminement transport sur le réseau amont),
- une autre demande est en cours de traitement pour le même PCE,
- une manipulation frauduleuse du compteur par le client fait l'objet d'une plainte ou d'une procédure en cours.

### **Etape n°4 : le GRD enregistre la demande de changement de fournisseur**

Le GRD enregistre la demande de changement de fournisseur si elle est complète et notifie le numéro de demande au nouveau fournisseur.

Remarque : un numéro est attribué à chaque demande individuelle du fichier.

### **Etape n°5 : le GRD informe l'ancien fournisseur**

Au moment de l'enregistrement de la demande de changement de fournisseur (en temps réel pour les demandes formulées par moyen électronique et au plus tard dans les 3 jours ouvrés qui suivent la réception d'une demande en masse), le GRD informe par moyen électronique l'ancien fournisseur du changement demandé et de la date prévue.

Si le contrat de fourniture entre le client et l'ancien fournisseur arrive à échéance à une date antérieure à la date programmée pour le changement de fournisseur et qu'aucun accord ne peut être trouvé entre les deux pour prolonger la fourniture, l'ancien fournisseur peut demander à titre exceptionnel au distributeur d'annuler la demande de changement de fournisseur qui est en cours et lui substituer une mise hors service à la demande du fournisseur, dans le respect des dispositions définies par la procédure « Résolution des situations de contrats non jointifs ».

En dehors de ce cas exceptionnel, l'ancien fournisseur ne peut pas s'opposer au changement.

### **Etape n°6 : le GRD organise et réalise le changement effectif de fournisseur**

La validation de la demande de changement de fournisseur entraîne la réalisation du changement de fournisseur à la date demandée sur la base d'un index télérelevé.

Rq : en cas d'absence de télérelevé se référer aux modalités de gestion de l'absence de télérelevé

### **Etape n°7 : le GRD clôture la demande de changement de fournisseur et met à jour les CAD**

Les CAD (ancien et nouveau fournisseur) sont mis à jour.

Le GRD adresse à l'ancien et au nouveau fournisseur la mise à jour des points de livraison dans le cadre de leur CAD. Il transmet parallèlement la valeur de l'index et son type à l'ancien et au nouveau fournisseur, ainsi que la quantité d'énergie pour l'ancien fournisseur.

### **Etape n°8 : le GRD publie l'index de changement de fournisseur sur le portail client**

L'index de changement de fournisseur est mis à la disposition du client sur le portail client si le GRD a développé ce canal.

## **4. RÉGULARISATION DE LA CONSOMMATION SUITE A UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR**

Dans certaines situations d'estimation de l'index de changement de fournisseur en l'absence de l'index télérelevé, l'index de relevé cyclique télérelevé postérieur au changement de fournisseur peut s'avérer inférieur à l'index calculé précédemment pour le changement de fournisseur.

## Procédure changement de fournisseur

Dans ce cas, si le système d'information du GRD le permet, la situation du PCE est régularisée par la détermination d'un nouvel index de changement de Fournisseur calculé à partir de la nouvelle période de consommation mesurée, bornée par les index télérelevé mesurés précédant et suivant l'index de changement de Fournisseur. Si le SI du GRD ne trouve pas d'index mesuré dans les 6 mois précédant la relève cyclique télérelevé postérieur au changement de fournisseur, le nouveau calcul se base sur le premier index estimé inférieur à l'index de relevé cyclique pré-cité.

Cette régularisation intervient généralement à partir d'un index télérelevé lors d'un relevé cyclique mais elle peut également être provoquée par une demande de vérification des données de comptage formulée par le nouveau fournisseur et facturée alors dans les conditions du catalogue de prestations.

Le nouvel index de changement de fournisseur est publié au Fournisseur perdant le point et au nouveau Fournisseur.

Si le système d'information du GRD ne permet pas le recalcul d'un nouvel index de changement de Fournisseur, la situation du PCE est régularisée par la détermination d'une consommation négative.

<b>5. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE</b>	<b>6. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT</b>
1. Le client ne résilie pas le contrat auprès de son ancien fournisseur	A. Le GRD notifie le changement de fournisseur à l'ancien fournisseur dès qu'il a validé la demande.
2. Erreur dans les éléments transmis pour la demande de changement de fournisseur	B. Le GRD vérifie que les informations qui lui sont transmises permettent d'identifier le point concerné. Si elles ne le permettent pas, il le signale au nouveau fournisseur et rejette la demande.
3. Changement involontaire : le client constate a posteriori un changement de fournisseur qu'il n'a pas ordonné (ex : reçoit une facture émise par un autre fournisseur)	C. <u>Si l'anomalie est du fait du GRD</u> , l'ancien fournisseur demande au GRD de rétablir la situation en formulant une réclamation (rétablissement à réaliser sous un délai d'un mois à compter de la date d'enregistrement de la demande). Le GRD informe chacune des parties (ancien et nouveau fournisseur) du rétablissement de la situation. <u>Si l'anomalie est du fait du fournisseur</u> , ce sont les procédures de correction qui s'appliquent.
4. Réception par le GRD de demandes simultanées de changement de fournisseur pour le même point de livraison	D. Le GRD rejette toute autre demande dès qu'une demande est engagée pour le même PCE tant que le changement n'est pas effectif ou le processus abandonné.
5. Annulation de la demande par le nouveau fournisseur	E. Pas d'annulation sauf cas de force majeure après l'enregistrement de la demande de changement de fournisseur ; il faut attendre que le changement soit effectif pour formuler une nouvelle demande pour rétablir la situation.
6. Erreur sur la date d'effet du nouveau contrat (exemples : le client s'est trompé sur la date de résiliation de son ancien contrat ou le nouveau fournisseur s'est trompé en formulant la demande de changement de fournisseur)	G. La date d'effet de mise en service du nouveau contrat est décalée selon les instructions de l'ancien ou du nouveau fournisseur (à revoir et à traiter avec les modalités d'annulation)

## 7. CONFIDENTIALITE

A aucun moment le GRD n'est habilité à communiquer à l'un des fournisseurs l'identité de l'autre. Seul le client est habilité à donner cette information, s'il le juge nécessaire.

Le GRD n'est pas autorisé à donner au nouveau fournisseur des informations concernant le client à une époque où il était client d'un autre fournisseur, sauf si le nouveau fournisseur déclare être mandaté par le client pour obtenir ces informations, dans le respect des dispositions définies dans les procédures d'accès aux données.

## 8. TRAITEMENT DES LITIGES

Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout litige ou différend relatif à l'exécution ou l'interprétation de la présente procédure. A défaut d'accord amiable, les parties peuvent saisir, chacun en ce qui le concerne, le Médiateur national de l'énergie, la CRE ou les juridictions compétentes.

## **9. 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.