

GTG – GT1	<b>PROCEDURE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR</b> <b>(applicable aux clients professionnels et particuliers)</b>	Page : 1/8
Version V10 du 18/06/2021		

## 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 à l'ensemble de la clientèle approvisionnée en gaz naturel.

Elle suppose que le nouveau fournisseur soit titulaire avec le GRD d'un Contrat Distributeur de Gaz – Fournisseur 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 GT1	GTG

## D - REVISIONS

Version	Date	Nature des modifications
V1	20/04/2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition des dispositifs de changement de fournisseur pour la clientèle particulier éligible au 1<sup>er</sup> juillet 2007.</li> <li>Adaptation de la procédure changement de fournisseur publiée le 19 février 2004 sur le site du GTG, s'appliquant aux clients professionnels : élargissement de certaines dispositions prévues pour les clients particuliers aux clients professionnels.</li> </ul>
V2	19/01/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration des dispositions de la loi du 7 décembre 2006 pour les clients résidentiels (cf. § 8, étape 1.)</li> </ul>
V3	28/01/2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration des dispositions de l'article 3 de la loi du 3 janvier 2003 modifiée par la loi du 7 décembre 2006) pour les professionnels au tarif réglementé (cf. § 8, étape 1)</li> </ul>
V4	15/05/2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>Description du processus de rétablissement de la situation suite à un index de changement surestimé</li> </ul>
V4.1	03/07/2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction du délai de changement de fournisseur de 21 à 10 jours à compter de début 2010</li> </ul>
V5	30/03/2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilité de rectifier un index calculé de changement en cas d'écart &gt; 500 m<sup>3</sup></li> </ul>
V6	Février 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>Changement de fournisseur recevable avec MHS en cours,</li> <li>Prise en compte de l'auto-relevé pour le CHF ou en tant qu'index de fiabilisation si date de plus de 15 jours</li> </ul>
V7	Juin 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simplification du mécanisme de correction de l'index de CHF dans le cas où l'écart entre l'index calculé et l'index réel est supérieur à 500 m<sup>3</sup>,</li> <li>Evolution de la procédure GTG d'affectation et de changement de CAR et du Profil. Délibération de la CRE du 3 mars 2016 portant modification de délibération relative aux règles d'affectation des fréquences standard de relevé des PCE</li> </ul>
V8	Novembre 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modification du délai de dépôt de la demande de CHF (de 42 jours à 90 jours)</li> </ul>
V9	Mars 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fusion des procédures avec et sans compteur évolué (GT1 V8 09/12/2016 et GTO V1 2013)</li> </ul>
V10	18/06/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à jour des termes contractuels et modification des documents de référence</li> </ul>

## **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 de Distribution

Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F)

Code de bonne conduite

Procédure annexe à la procédure changement de Fournisseur : cas de plusieurs Fournisseurs

**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 raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel (équipés ou non d'un compteur évolué<sup>1</sup>).

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,
- Toute demande avec intervention est programmée en ligne par le nouveau fournisseur (uniquement pour les clients à relevé semestriel) et ne peut faire l'objet d'une demande en masse,
- Les frais éventuels associés à la demande de changement de fournisseur sont facturés au nouveau fournisseur.

### 2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie
- Confidentialité des données à caractère personnel (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 prenant en compte le Règlement général sur la protection des données (RGPD, Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016))
- Confidentialité des ICS (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) Respect des conditions contractuelles (CGD-F, Conditions de Distribution, catalogue des prestations, contrat de fourniture)

### 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. Il sera 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.
- 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 définit avec son client le mode de détermination des index de départ pour son nouveau contrat de fourniture. Pour cela, le fournisseur consulte le SI du GRD et vérifie si le client est équipé d'un compteur évolué. Dans le cas contraire, le fournisseur a accès à la date du dernier relevé mesuré :

#### a) pour les clients particuliers et pour les clients professionnels disposant d'une fréquence de relevé semestrielle ou équipés d'un compteur évolué

a1) non équipés d'un compteur évolué, il peut choisir

- de préférence, un index auto-relevé ou déterminé à partir d'un index auto-relevé par le client<sup>2</sup>,
- ou bien un index calculé à partir d'un historique de consommation,
- ou bien un index relevé (le rendez-vous est à programmer par le fournisseur via le moyen électronique du GRD),

a2) équipé d'un compteur évolué, il informe que l'index du changement de fournisseur sera un index télé-relevé (que le fournisseur soit passé ou non en « mode mensuel »).

#### b) pour les clients disposant d'une fréquence de relevé non semestrielle (clients non équipés d'un compteur évolué), l'index sera soit un index télérelevé, soit un index relevé, selon l'équipement du PCE ; il peut correspondre à un relevé cyclique intervenu dans la période [-7 jours calendaires, +7 jours calendaires] entourant le

<sup>1</sup> Les spécificités liées aux compteurs évolués sont encadrés tout au long de la procédure.

<sup>2</sup> A la date de publication de cette procédure, l'index autorelevé est utilisé pour fiabiliser l'index de changement de fournisseur en appliquant un recalage au prorata du délai écoulé entre la date de lecture de l'index et la date d'effet du changement de fournisseur. A terme, au rythme de l'évolution des SI des GRD, ce recalage sera supprimé lorsque ce délai écoulé est inférieur à 15 jours calendaires.

changement de fournisseur. Pour les clients disposant d'une fréquence de relevé journalière, l'index sera un index télé-relevé.

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

Le fournisseur formule sa demande via le moyen électronique du GRD. 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 action du fournisseur demandeur. Elle est annulable par le fournisseur qui l'a posée jusqu'à la veille de la date d'effet, en jours ouvrés, avant 15h. 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 90 jours.

- **Option 1** : Une demande de détachement (MHS) est en cours :

Le fournisseur est invité à formuler sa demande de changement de fournisseur (CHF) à la même date que la MHS. La demande de MHS du fournisseur est annulée et une demande de CHF est créée avec en date demandée la même date que celle de la MHS.

Si le fournisseur veut indiquer une date antérieure ou postérieure à celle de la MHS, sa demande ne peut pas être validée.

- **Option 2** : Aucune demande de MHS en cours

Deux canaux sont proposés aux fournisseurs pour déposer leur demande (quelle que soit l'option précédente) :

**Canal 1** : Le nouveau fournisseur formule sa demande de façon unitaire via le moyen électronique du GRD : Ce mode d'expression de demande est impératif pour toute demande nécessitant une intervention ou un relevé spécial. Le nouveau fournisseur prend lui-même le rendez-vous en ligne via le moyen électronique du GRD.

Dans le seul cas où le fournisseur est dans l'impossibilité de réserver un rendez-vous (ex : tableau de rendez-vous complet...), le nouveau fournisseur indique une date « demandée » par moyen électronique. Le délai entre la date de demande et la date « demandée » est au minimum celui inscrit au catalogue de prestations du GRD. La date « demandée » correspond à la date d'effet du rattachement du point au CDG-F du nouveau fournisseur.

Le fournisseur peut choisir l'option « changement de fournisseur sur index calculé à partir d'un historique de consommation » via le moyen électronique du GRD pour un client non équipé d'un compteur évolué.

Le fournisseur peut également choisir l'option « changement de fournisseur sur index auto-relevé ou calculé à partir d'un auto-relevé » via le moyen électronique du GRD pour un client non équipé d'un compteur évolué.

Dans ce cas, il saisit les éléments liés à l'auto-relevé (date et index lu par le client) directement par moyen électronique, au moment de la collecte de la demande.

Dans le cas des clients équipés d'un compteur évolué, seule l'option « changement de fournisseur sur un index télé-relevé » est disponible. Si le SI du GRD détecte au moment de la demande qu'il n'y a pas d'index télé-relevé depuis 5 jours, le SI du GRD en informe le fournisseur qui demande au client un index auto-relevé qui sera utilisé en cas d'absence d'index télé-relevé au jour demandé pour le changement de fournisseur.

**Canal 2** : Le nouveau fournisseur formule sa demande en masse (transmission de fichier)

Ce mode d'expression de demande n'est possible que pour les demandes de changement de fournisseur ne nécessitant pas de relevé spécial ou d'intervention sur place par le GRD. Ce mode est également possible pour les demandes des clients équipés d'un compteur évolué.

Dans le cas d'un changement de fournisseur sur index auto-relevé ou calculé à partir d'un auto-relevé, le nouveau fournisseur saisit les éléments liés à l'auto relevé (date et index lu par le client) dans le fichier de demande en masse.

Dans le cas d'un changement de fournisseur sur index télé-relevé (clients équipés d'un compteur évolué), le fournisseur peut saisir les éléments liés à l'index client (date et index lu par le client).

Les demandes en masse de changement de fournisseur sont formulées à date « demandée ». Le délai entre la date de demande en masse et la date « demandée » est au minimum celui inscrit au catalogue de prestations du GRD. La date « demandée » correspond à la date d'effet du rattachement du point au CDG-F du nouveau fournisseur.

Le fichier de demande en masse est attaché en pièce jointe d'une demande formulée au GRD par moyen électronique.

### **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 (sauf MHS),
- l'index transmis dans la demande est non valide (hors clients équipés d'un compteur évolué)
- le fournisseur demande le CHF à une autre date que la date de la mise hors service en cours,
- la CJA (Capacité Journalière d'Acheminement) demandée est supérieure à la CJA en vigueur à la saisie du CHF (pour les PCE à souscription),
- 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.

Si le changement de fournisseur s'accompagne d'une augmentation ou d'une diminution de la CJA nécessitant une modification des caractéristiques techniques du point de livraison, le GRD peut différer la date de prise en compte de cette nouvelle capacité pour motifs techniques objectifs et légitimes justifiant un délai plus long qui sera communiqué au nouveau fournisseur.

Plus globalement, il en est de même pour les demandes de changement de fournisseur nécessitant une intervention complémentaire sur place (exemple : changement de fréquence de relevé semestrielle → quotidienne/mensuelle ou quotidienne/mensuelle → semestrielle).

Le changement de fournisseur doit se faire en priorité à configuration constante, la réalisation de travaux pouvant se faire après.

### **Gestion de l'affectation et du changement de la consommation annuelle de référence (CAR) et du profil de consommation**

Les modalités sont définies dans la « Procédure d'affectation et de changement de la consommation annuelle de référence et du profil de consommation » (procédure GT2).

### **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.

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 en fonction du type de demande transmis par le fournisseur.

- Changement de fournisseur sur index auto-relevé transmis par le client (clients non équipés d'un compteur évolué) :  
Le GRD prend en compte l'auto relevé transmis lors de la demande formulée (de façon unitaire ou en masse) par le fournisseur si la date de l'auto-relevé date de moins de 15 jours.
- Changement de fournisseur sur index calculé au jour du changement de fournisseur et à partir d'un auto-relevé transmis par le client (clients non équipés d'un compteur évolué) :  
Le GRD calcule un index fiabilisé par l'auto relevé transmis lors de la demande formulée (de façon unitaire ou en masse) par le fournisseur à la date à laquelle il a été effectué par le client si la date de l'auto-relevé date de 16 jours et plus.
- Changement de fournisseur sur index calculé à partir d'un historique de consommation (clients non équipés d'un compteur évolué) :  
Le GRD déclenche le calcul de l'index pour que le changement de fournisseur soit réalisé à la date contractuelle demandée pour le changement de fournisseur.

NB : Pour les changements de fournisseur sans déplacement, si un relevé cyclique mesuré ou auto-relevé est enregistré entre la date de création de la demande et la date demandée, cet index sera repris pour l'index de changement de fournisseur.

- Changement de fournisseur sur index télé-relevé (clients équipés d'un compteur évolué). En cas d'absence de télé-relevé, se référer aux modalités de gestion de l'absence de télé-relevé
- Changement de fournisseur sur intervention programmée (clients non équipés d'un compteur évolué)  
Le GRD organise le relevé de l'index pour qu'il soit réalisé le jour programmé et facture les frais de relevé spécial au nouveau fournisseur.  
Si l'index du compteur du client n'a pas pu être relevé du fait du client (ex : absence du client), le GRD facture au nouveau fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et gère une nouvelle programmation du rendez-vous.  
Pour un client à relevé semestriel, en cas d'impossibilité (pas de téléphone client, client injoignable, refus client...), l'index pour le changement de fournisseur est calculé à partir d'un historique de consommation à la date d'effet contractuelle de changement de fournisseur. Pour les clients à relevé quotidien ou mensuel, il n'y a pas de calcul ; un auto-relevé peut exceptionnellement être collecté par le GRD.
- Changement de fournisseur à date demandée (clients non équipés d'un compteur évolué) (ex : tableau de RDV complet)  
Le GRD organise le relevé de l'index pour qu'il intervienne dans un délai de + ou - 7 jours calendaires par rapport à la date demandée et facture les frais de relevé spécial au nouveau fournisseur dans les conditions figurant dans le catalogue de prestations.  
  
Si l'index du compteur du client n'a pu être relevé du fait du client (ex : absence du client), le GRD facture au nouveau fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et gère une nouvelle programmation du rendez-vous.  
Pour un client à relevé semestriel, en cas d'impossibilité (pas de téléphone client, client injoignable, refus client...), l'index pour le changement de fournisseur est calculé à partir d'un historique de consommation à la date d'effet contractuelle de changement de fournisseur. Pour les clients à relevé quotidien ou mensuel, il n'y a pas de calcul ; un auto-relevé peut exceptionnellement être collecté par le distributeur.

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

La prestation est facturée au nouveau fournisseur uniquement dans les cas suivants :

- Relevé spécial demandé par le nouveau fournisseur pour un client à relevé semestriel (clients non équipés d'un compteur évolué),
- Déplacement spécifique pour collecter un index autre que l'index cyclique pour les clients à relevé mensuel (clients non équipés d'un compteur évolué).

Les CDG-F (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 CDG-F. Il transmet parallèlement l'index (relevé, auto-relevé, télé-relevé ou estimé) 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. REGULARISATION DE LA CONSOMMATION SUITE A UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR**

### **Concernant les clients à relevé semestriel non équipés d'un compteur évolué :**

Dans certaines situations (historique de consommation incomplet ou erroné, rupture dans le rythme de consommation du client, absence fréquente du client au relevé cyclique...), l'index lu lors d'un relevé semestriel cyclique postérieur au changement de fournisseur peut s'avérer inférieur à l'index calculé précédemment pour le changement de fournisseur, à partir d'un index auto relevé de fiabilisation ou à partir de l'historique, surtout si le relevé est effectué peu de temps après le 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'une consommation négative, c'est à dire au bénéfice du nouveau fournisseur. Cette régularisation intervient généralement à partir d'un index lu 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.

Ce mécanisme ne remet pas en cause l'index de changement de fournisseur, qui est l'index contractuel commun aux deux fournisseurs ; il est sans effet sur la facturation de l'acheminement de l'ancien fournisseur.

### **Cas particuliers :**

- Dans le cas où l'écart entre l'index calculé et l'index réel est supérieur à 500 m<sup>3</sup>, le nouveau ou l'ancien fournisseur peut demander au GRD, de rectifier l'index de changement de fournisseur pour les 2 fournisseurs ; cette demande doit intervenir dans un délai de 6 mois suivant la publication de l'index contesté dans le cas général et dans un délai de 12 mois pour les PCE dont le client est mensualisé. Hors les cas d'anomalie du fait du GRD (à l'origine de l'erreur sur l'index calculé publié), le GRD recherchera l'accord de l'ancien Fournisseur. Sans réponse sous un délai de 10 jours, le GRD procédera à la correction de l'index calculé.
- dans le cas d'une erreur sur un index de changement de fournisseur lu lors d'un relevé spécial demandé par le nouveau fournisseur, l'index contractuel de changement de fournisseur est toujours rectifié pour les 2 fournisseurs.

### **Concernant les clients équipés d'un compteur évolué :**

Dans certaines situations d'estimation de l'index de changement de fournisseur en l'absence de l'index télé-relevé, l'index de relevé cyclique télé-relevé postérieur au changement de fournisseur peut s'avérer inférieur à l'index calculé précédemment pour le 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 télé-relevé 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 le relevé cyclique télé-relevé 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 télé-relevé 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 DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE</b>	<b>6. MOYENS ASSOCIÉS POUR LA MAÎTRISE 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. La demande de changement de fournisseur formulée au GRD est annulable par le fournisseur qui l'a posée jusqu'à la veille de la date d'effet, en jours ouvrés, avant 15h.
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

## **7. CONFIDENTIALITÉ**

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 autorisé 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 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.

## **9. AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PROCÉDURE**

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.