

GTG – GT1	PROCEDURE CLIENT CONSOMMANT SANS FURNISSEUR	Page : 1/3
Version V3b du 9 octobre 2013		

A - OBJET

Cette procédure décrit les principes retenus pour traiter la situation où le GRD constate qu'un client consomme sans fournisseur ou bien qu'un client s'oppose à une coupure de son alimentation alors que son contrat est résilié à l'initiative de son ancien fournisseur.

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cas n°1 : le GRD découvre à l'occasion d'un déplacement (intervention sur le réseau, VPE, intervention pour couper l'alimentation d'un PCE en « maintien d'énergie » etc.) qu'un client consomme du gaz naturel sans que le PCE soit rattaché au contrat d'acheminement d'un fournisseur.

Cas n°2 : à l'occasion d'une résiliation à l'initiative du fournisseur, le client demande à bénéficier d'un délai avant la coupure de son alimentation et s'engage à choisir rapidement un nouveau fournisseur.

Cette procédure s'applique à l'ensemble des clients approvisionnés en gaz naturel (particuliers, professionnels).

Cette procédure ne s'applique pas aux cas de fraude qui font l'objet d'une procédure spécifique.

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GrDF	Membres du GT1	GTG

D - REVISIONS

Version	Date	Nature des modifications
V1	26/06/07	Création de la procédure
V1.1	26/11/07	Introduction de la possibilité d'informer les clients absent par dépôt d'un avis et application systématique de l'option « mise en service avec reprise des index de mise hors service » pour déterminer l'index de démarrage.0
V2	07/11/08	Extension de la procédure aux clients non semestriels
V3	Xx/xx/2013	Mise à jour 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 relatif aux conditions de livraison du gaz naturel sur le réseau de distribution (CLD)
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 approvisionnés en gaz naturel.

La procédure s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- à tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul,
- si le client se rétablit suite à une résiliation à l'initiative de son fournisseur, c'est un cas de fraude.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie
- Respect des conditions contractuelles (CAD, CSL / catalogue des prestations, contrat de fourniture)
- Respect de la confidentialité des données (CNIL)
- Respect du décret sur les ICS
- Arrêté du 2 août 1977 modifié

3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Etape n°1 : le GRD détecte une situation de consommation sans fournisseur

Cas n°1 : à l'occasion d'une intervention, le GRD constate qu'un client consomme du gaz sans que le PCE soit rattaché au contrat d'acheminement d'un fournisseur.

Cette situation se rencontre notamment lorsque le GRD intervient pour couper l'alimentation d'un PCE résidentiel en « maintien d'énergie » (entre 0 et 12 semaines après son détachement) lorsque :

- un client a emménagé sur le PCE, mais n'a pas conclu de contrat de fourniture avec un fournisseur ;
- le client à l'origine de la demande de détachement a reporté ou renoncé à son départ sans conclure un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur.

Le GRD peut également constater une consommation sur une installation réputée inactive lors d'une vérification du dispositif de comptage ou de détente ou lors d'une intervention sur le réseau à proximité d'un PCE (concerne tous les types de PCE).

Cas n°2 : à l'occasion d'une résiliation à l'initiative du fournisseur, le client s'oppose à la coupure de son alimentation

Le client demande à bénéficier d'un délai avant la coupure de son alimentation alors que du fait de la résiliation à l'initiative de son fournisseur, le PCE n'est plus rattaché à aucun contrat d'acheminement.

Etape n°2 : le GRD laisse au client un délai de 48 h ouvrées pour contractualiser avec un fournisseur

Si le client est présent, le GRD l'informe qu'il doit contractualiser avec un fournisseur sous 48 h ouvrées et lui indique comment accéder à la liste des fournisseurs de gaz naturel actifs sur son réseau (coordonnées d'un site internet, numéro Vert Energie info, remise d'une liste des fournisseurs actifs...) et qu'il devra lui indiquer l'index qu'il a relevé sur compteur le jour de son entrée dans les lieux. Le GRD informe le client qu'au-delà de ce délai, l'alimentation sera coupée. Selon les pratiques propres à chaque GRD, il peut être demandé au client de signer un engagement à choisir un fournisseur sous 48 h ouvrées.

Si le client est absent :

Cas n°1 : consommation sur un PCE réputé inactif

Si la situation le permet, l'information se fait par dépôt d'un avis qui mentionne que le client devra indiquer au fournisseur l'index qu'il a relevé sur son compteur le jour de son entrée dans les lieux.

Toutefois, si le GRD estime que la situation (sécurité, accessibilité...) ne permet pas de laisser un délai au client pour choisir un fournisseur, il procède à la coupure de l'installation (fin de la procédure).

Cas n°2 : résiliation à l'initiative du fournisseur

Si le GRD ne parvient pas à entrer en contact avec l'occupant, il procède à la coupure de l'installation (fin de la procédure).

Etape n°3 : le GRD traite la suite donnée par le client

Situation A : le GRD reçoit une demande de mise en service du PCE sous 5 jours ouvrés

Le GRD procède à la mise en service :

- Dans le cas d'un local existant en libre énergie », (cas d'un PCE détaché d'un CAD depuis 12 semaines maximum, en « maintien d'énergie », le fournisseur fournit un auto-relevé à la date d'entrée dans les lieux pour clôturer la demande de MES.

Dans le cas où l'auto-relevé serait rejeté, le Fournisseur est invité à choisir l'option « Relevé spécial » et à préciser en commentaire l'index d'entrée dans les lieux :

- L'index d'entrée dans les lieux est fourni. Celui-ci est pris en compte pour la MES. Le frais de relevé spécial n'est pas facturé. Parallèlement, le GRD se réserve la possibilité de réclamer directement à un tiers identifié la réparation du préjudice qu'il a subi pendant la période où le tiers a consommé sans fournisseur.
- L'index d'entrée dans les lieux n'est pas fourni. Le GRD organise le rattachement du PCE pour qu'il soit réalisé à la date demandée avec la reprise des index de MHS.
- suivant la procédure de « mise en service d'un local existant hors service » (cas d'un PCE détecté à l'occasion d'une intervention et qui, bien qu'alimenté physiquement, est réputé coupé dans le SI du GRD ou bien, quelle que soit sa situation, détaché d'un CAD depuis plus de 12 semaines). Parallèlement, il réclame directement au client la réparation du préjudice qu'il a subi pendant la période où le client a consommé sans fournisseur.

Situation B : le GRD n'a pas reçu de demande de mise en service du PCE sous 5 jours ouvrés

Le GRD procède à la coupure de l'installation et réclame directement au client la réparation du préjudice qu'il a subi du fait de la consommation qu'il n'a pas pu allouer à un fournisseur.

Pour chiffrer son préjudice, le GRD valorise les consommations en utilisant comme référence le prix de compensation des écarts, auquel il ajoute l'acheminement distribution en utilisant comme référence le tarif d'acheminement¹.

Le client a la possibilité de contester les consommations qui lui sont affectées, à partir d'éléments probants ; il peut notamment justifier la date réelle de son entrée dans les lieux à partir de documents tels qu'un état des lieux, un bail, un acte de vente ou une cession de fond.

4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
• Impayé du client pour les quantités consommées sans fournisseur	• Mise en œuvre des dispositions de traitement des litiges

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.

¹ ce sont les mêmes principes de valorisation que ceux retenus dans le cas d'une fraude