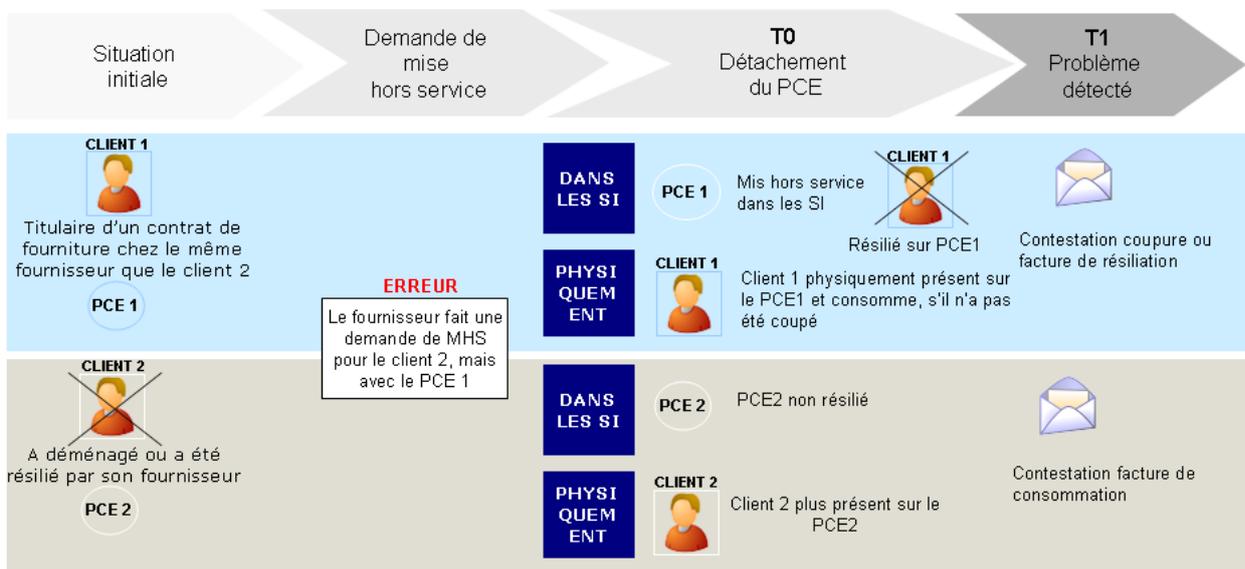


## A- OBJET

Cette procédure décrit les différentes étapes à suivre pour traiter la correction lorsqu'une mise hors service a été effectuée avec un mauvais numéro de PCE.

La situation peut être décrite comme suit :

1. Un client 2 résilie son contrat de fourniture auprès de son fournisseur ; ou bien un fournisseur décide de résilier son contrat de fourniture avec son client 2.
2. Le fournisseur transmet la demande de mise hors service au GRD, mais avec le numéro de PCE du client 1.
3. Le client 1 est alors détaché du périmètre du fournisseur, et coupé dans un délai de 0 à 8 semaines. Le client 2 reste rattaché au périmètre du fournisseur.



## B- CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à l'ensemble de la clientèle approvisionnée en gaz (particuliers, professionnels).

Elle s'applique dans les situations où une erreur de saisie de numéro de PCE par le fournisseur lors d'une demande de mise hors service, à l'initiative du client ou de son fournisseur, conduit à mettre hors service un PCE différent de celui du client objet de la demande.

*Nota Bene (cas de GRDF) : des fonctionnalités de contrôle sont disponibles dans le système d'information de GRDF (OMEGA) pour prévenir les erreurs de saisie de numéros de PCE.*

*Pour les PCE en relevé semestriel, le contrôle est fait sur l'existence du PCE. L'existence d'une clé sur 2 chiffres réduit statistiquement de 99% le risque d'erreur de saisie.*

*Pour les PCE SAM, le contrôle est fait sur l'existence du PCE également. En l'absence de clé, un contrôle complémentaire sur le code postal est disponible dans le système d'information de GRDF (OMEGA).*

*Il n'y a pas d'autre contrôle automatique. Dans le cas d'une saisie unitaire, le collecteur voit apparaître la localisation du PCE après avoir saisi le n° du PCE ce qui lui permet une vérification (ce contrôle visuel n'existe pas dans le cas d'une saisie en masse ou via un web service).*

Il faut noter que dans le cas d'une demande de mise hors service à l'initiative du client, lorsque le GRD se déplace et se trouve face à un client qui conteste avoir résilié son contrat de fourniture, le GRD ne procédera

pas, dans ce cas précis, à la mise hors service et à la coupure du point. Il informera alors le fournisseur de la non-exécution de la prestation (un frais de déplacement vain est facturé).

Compte-tenu des différents contrôles existants, la correction de mise hors service suite à une erreur de PCE demeure donc une procédure exceptionnelle.

### **C- TABLEAU DE VALIDATION**

<b>Rédaction</b>	<b>Vérification</b>	<b>Approbation</b>
GRDF Services de la CRE	GT1	GTG

### **D- REVISIONS**

<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Nature de la modification</b>
V0	21/04/2008	Transposition de la procédure équivalente validée en GTE
V1	18/06/2021	Mise à jour des termes contractuels

### **E- LISTE DE DIFFUSION**

Membres du Sous Groupe 1	Membres du GTG2007
Fournisseurs	GRD
CRE	

### **F- DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES**

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

**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.

Le dispositif de correction de mise hors service suite à une erreur de PCE s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- Le client résilié par erreur est remis en service conformément aux procédures existantes de mise en service ou de rétablissement en express ou en urgence ;
- Le client qui avait demandé à être résilié est mis hors service conformément aux procédures de mise hors service ;
- La date d'effet de la correction est la date de traitement de la correction ;
- L'index de remise en service du client 1 est l'index utilisé pour la résiliation par erreur ;
- Le GRD facture au fournisseur les frais associés à l'intervention de rétablissement.

### 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 modifiée 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))
- Respect des dispositions des articles R. 111-31 et suivants du code de l'énergie relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié (codifié aux articles)
- Respect des conditions contractuelles (CGD-F, Conditions de Distribution, Catalogue des prestations, contrat de fourniture)

### 3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

#### CAS 1 : DEMANDE DE MISE HORS SERVICE A L'INITIATIVE DU CLIENT AVEC UN PCE « ERRONE »

##### Description des étapes :

###### Cas a) :

Si le client 1 est présent sur place, il peut exprimer son désaccord pour la réalisation de l'intervention de mise hors service. Dans cette situation précise, le distributeur ne procédera pas à l'exécution de la prestation et en informera le fournisseur (un déplacement vain est facturé).

A partir de l'information de refus client, le fournisseur procède aux vérifications nécessaires et demande au GRD la mise hors service du PCE 2 initialement visé en utilisant la procédure nominale de détachement suite à résiliation du contrat de fourniture.

###### Cas b) :

Si le client 1 n'est pas présent sur place, la procédure nominale de détachement suite à résiliation du contrat de fourniture s'applique. La mise hors service est effectuée sur la base d'un index réel, avec éventuellement maintien de l'alimentation entre 0 et 8 semaines pour les clients résidentiels.

Dans ce cas, le client 1 se rapproche de son fournisseur pour contester la résiliation non demandée et/ou le client 2 peut contester la réception d'une facture de consommations postérieures à la date de résiliation de son contrat.

Le fournisseur effectue les vérifications nécessaires et demande au GRD la résiliation du PCE 2 initialement visé.

Le fournisseur procède alors à la demande de correction, en fonction de la situation du PCE concerné :

- **Le PCE 1, résilié à tort, est coupé** : le fournisseur demande une mise en service sur la base de la procédure « mise en service d'un local existant hors service », ou bien, s'il s'agit d'un client en relevé semestriel, avec la procédure de mise en service ou de rétablissement en express ou en urgence. Le GRD effectue l'intervention et rattache le PCE au fournisseur à partir de l'index de résiliation, avec une date d'effet égale au jour de traitement. Il facture au fournisseur les frais associés.
- **Le PCE 1, résilié à tort, est alimenté** : le fournisseur demande une mise en service sur la base de la procédure « mise en service d'un local existant en libre énergie ». Le GRD rattache le PCE au fournisseur à partir de l'index de résiliation, avec une date d'effet égale au jour de traitement. Il facture au fournisseur les frais associés.

#### CAS 2 : DEMANDE DE MISE HORS SERVICE A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR AVEC UN PCE « ERRONE »

##### Description des étapes :

###### Cas a) :

Si le client 1 est présent sur place, il conteste la résiliation et la coupure de l'alimentation. Dans cette situation, le GRD détache le PCE 1, n'interrompt pas l'alimentation et applique la procédure « Client consommant sans fournisseur ».

###### Cas b) :

Si le client 1 n'est pas présent sur place, conformément à la procédure de détachement et de mise hors service à l'initiative du fournisseur, le GRD détache le PCE 1 et suspend son alimentation.

Dans ce cas, le client 1 victime de l'erreur se rapproche de son fournisseur pour contester la résiliation non demandée.

Le fournisseur procède alors à la demande de correction : il demande une mise en service sur la base de la procédure « mise en service d'un local existant hors service », ou bien, s'il s'agit d'un client en relevé semestriel, de la procédure de mise en service ou de rétablissement en express ou en urgence. Le GRD effectue l'intervention et rattache le PCE au fournisseur à partir de l'index de résiliation, avec une date d'effet égale au jour de traitement. Il facture au fournisseur les frais associés.

<b>4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE</b>	<b>5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Refus du client 1 d'être remis en service in fine chez son fournisseur</li><li>• Contestation du montant de la facture de résiliation par le client 2</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recherche d'un accord avec les clients au moyen de gestes commerciaux</li><li>• Procédures de règlements amiables</li></ul>

## **6. CONFIDENTIALITE**

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

## **3. 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.

## **4. AMELIORATION CONTINUE DE LA PROCEDURE**

Les évolutions de la présente procédure se font sous la responsabilité des acteurs intéressés et de la CRE. Ces évolutions peuvent être proposées 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.