

GTG – GT1	PROCEDURE DE CONTESTATION D'UN INDEX pour un PCE équipé d'un compteur évolué	Page : 1/3
Version V2 26/06/2020		

A - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure décrit les différentes étapes suivies en cas de contestation d'un index par un client auprès de son fournisseur, depuis l'expression d'un doute par le client jusqu'à la réponse apportée par le fournisseur.

B - CONTEXTE

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

Elle concerne le cas où un client a un doute sur un index et est distincte du cas où un client constate une anomalie de son compteur qui conduit à ce qu'il n'enregistre plus ou qu'il n'enregistre que partiellement sa consommation (blocage du compteur, manque de pression ou de débit) qui relève de la procédure « dysfonctionnement de compteur et correction des consommations »).

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	13/12/2013	Création de la procédure
V2	26/06/2020	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 Distributeur 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.

Le dispositif de contestation d'un index s'appuie principalement sur les éléments suivants:

- l'index contesté ne peut être qu'un index cyclique, événementiel ou intermédiaire,
- le client communique un index autorelevé daté à l'appui de sa contestation,
- la demande est formulée par le fournisseur de façon unitaire au GRD,
- la demande peut donner lieu à une intervention sur place,
- les frais éventuels associés à la demande sont facturés par le GRD au fournisseur conformément au Catalogue des Prestations.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie
- Respect des conditions contractuelles (CDG-F, Conditions 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 conteste un index auprès de son fournisseur

Le client exprime son doute sur un index auprès de son fournisseur et lui précise les raisons qui justifient ce doute : écart anormal constaté entre un index mensuel ou événementiel communiqué par le fournisseur ou par le GRD sur son portail et un index lu sur le compteur, niveau de consommation considéré comme anormal etc. A l'appui de sa demande, il lui indique un index autorelevé ainsi que la date de cet autorelevé ; il peut fournir tous éléments justificatifs, par exemple, dans le cas d'un index de mise en ou hors service, un état des lieux.

Le fournisseur analyse la demande du client :

- si l'index contesté est un index journalier, le fournisseur lui indique que cet index est informatif et ne peut pas faire l'objet d'une contestation,
- si l'index contesté est un index cyclique, événementiel ou intermédiaire, le fournisseur analyse la cohérence de cet index avec l'historique dont il dispose¹
 - si l'index autorelevé est cohérent avec la chronique du mois en cours (au moins un index journalier), il informe le client que le GRD prendra en compte les index télérelevés pour la publication des prochains index et l'éventuelle correction de l'index cyclique précédent, et lui propose de clore la contestation,
 - dans les autres cas, il propose au client d'adresser au GRD une demande de vérification d'index et l'informe que cette vérification sera facturée par le GRD si la contestation s'avère non fondée ; si le client confirme sa demande, il transmet au GRD.

Etape n°2 : le fournisseur adresse une demande de vérification au GRD

Le fournisseur adresse au GRD, via le moyen électronique du GRD, une demande de vérification des données de comptage en accompagnant sa demande de l'autorelevé daté et de tous justificatifs disponibles, en utilisant le canal adapté :

- demande d'intervention technique dans le cas général,
- réclamation si les conditions de recevabilité d'une DIT ne sont pas remplies (délai de contestation expiré, contestation par une DIT précédemment rejetée...).

Etape n°3 : le GRD réceptionne et vérifie la recevabilité de la demande

Le GRD examine la recevabilité de la demande et la rejette dans les cas suivants :

- l'index contesté est un index journalier car ce type d'index est informatif et ne peut pas faire l'objet d'une contestation,
- la demande n'indique pas d'index autorelevé (ou un autorelevé sans date),
- le délai de contestation est expiré (cas d'une DIT),

¹ le fournisseur peut demander pour cet examen une autorisation expresse du client pour accéder à ses données journalières.

- l'index autorelevé est cohérent avec la chronique du mois en cours (au moins un index journalier).

Le fournisseur est informé immédiatement du rejet de la demande pour une demande unitaire formulée au GRD par portail ou webservice.

Etape n°4 : le GRD traite la demande

Le GRD examine la vraisemblance de l'index-auto-relevé au regard de l'historique de consommation dont il dispose. A l'issue du contrôle de vraisemblance :

- Si les éléments fournis sont suffisants, le GRD accepte l'index auto-relevé communiqué dans la demande
Ce peut être notamment le cas si l'index contesté est un index estimé en l'absence d'index télérelevé.
Le GRD rectifie l'index et publie une correction de consommation.
- Si les éléments fournis sont insuffisants, le GRD rejette la contestation
- En cas de doute, le GRD programme un déplacement pour vérifier l'index:
Si le compteur est inaccessible, le GRD prend contact avec le client. S'il n'arrive pas à fixer un rendez-vous (pas de téléphone client, client injoignable après 2 tentatives vaines, refus client...), il annule la demande de vérification et en informe le fournisseur.
Le GRD se déplace et relève l'index :
 - Si aucune anomalie n'est détectée, il publie un flux de consommation avec l'index relevé et il facture la prestation selon le Catalogue des prestations.
 - Si une anomalie est détectée, il rectifie l'index et publie une correction de consommation. La prestation n'est pas facturée.

Etape n°5 : le fournisseur informe le client de l'issue de la vérification

4. RISQUES ou INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
➤ Client absent lors du RDV de vérification	Annulation de la demande
➤ Eléments fournis erronés	Régularisation par le prochain index facturant

6. CONFIDENTIALITE

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

7. 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.

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.