

A - OBJET

Cette procédure décrit les différentes étapes à suivre lorsque qu'une mise en service a été effectuée avec un mauvais numéro de PCE.

La situation peut être décrite comme suit :

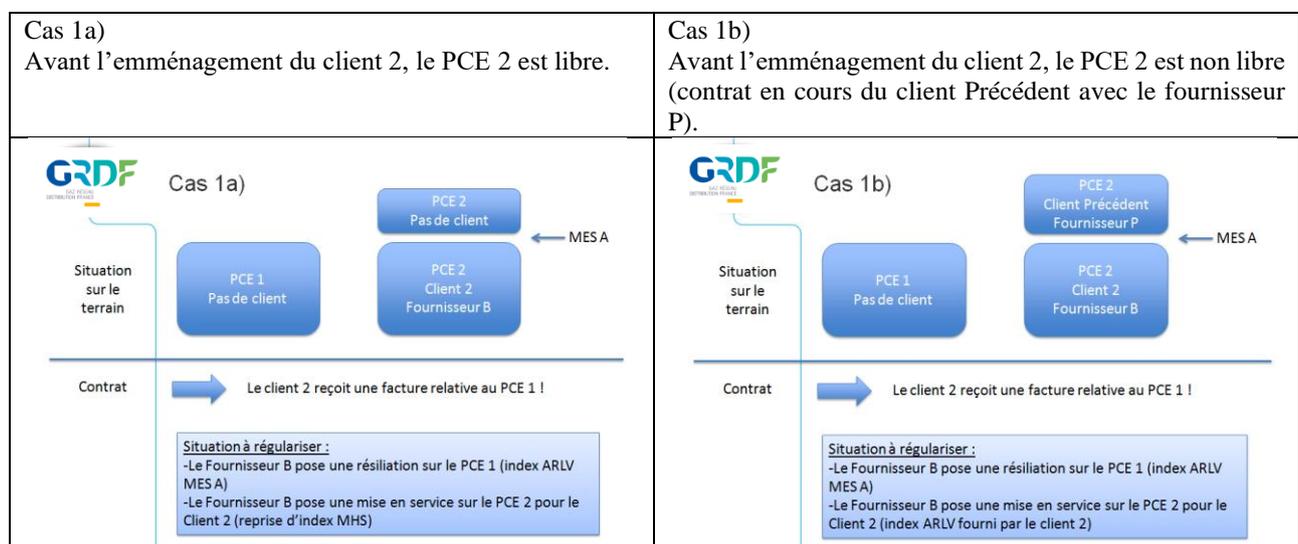
Un client 2 emménage sur le PCE 2 et conclut un contrat de fourniture avec le fournisseur B. Ce fournisseur transmet une demande de mise en service du client 2 sur le PCE 1.

En fonction de la situation du PCE1 avant cette mise en service à tort, la procédure de régularisation sera différente.¹

- Cas 1 : le PCE 1 est libre
- Cas 2 : le PCE 1 est non libre (contrat en cours du client 1 avec le fournisseur A)

Cas 1 : le PCE 1 est libre

L'erreur n'impacte que le client 2 et le fournisseur B.

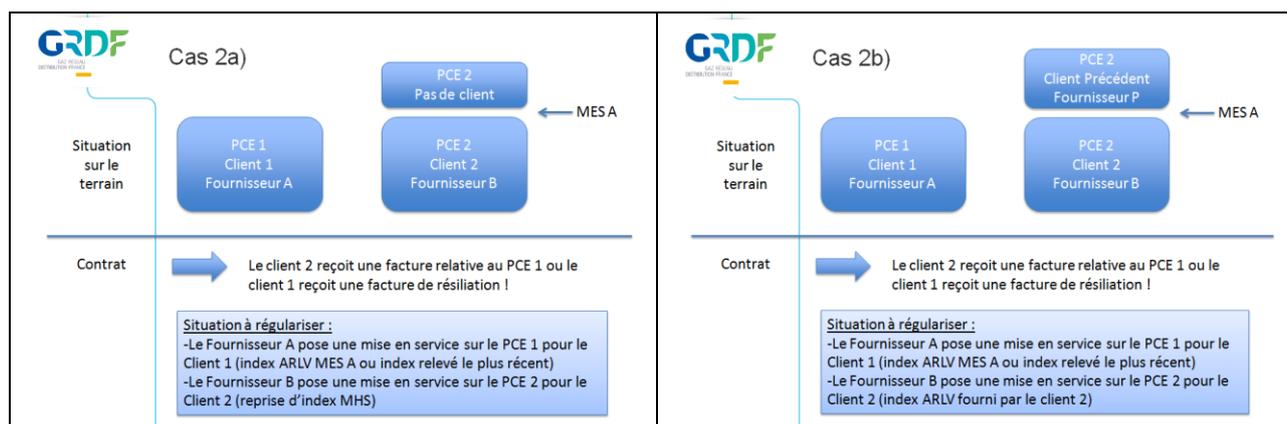


Cas 2 : le PCE 1 est non libre (contrat en cours du client 1 avec le fournisseur A)

Conséquence de l'erreur : le client 1 est résilié sur le PCE1 alors qu'il possède un contrat de fourniture avec le fournisseur A. Les clients 1 et 2 et les fournisseurs A et B sont concernés par l'erreur.

<p>Cas 2a) Avant l'emménagement du client 2, le PCE 2 est libre.</p>	<p>Cas 2b) Avant l'emménagement du client 2, le PCE 2 est non libre (contrat en cours du client Précédent avec le fournisseur P).</p>
--	---

¹ La procédure s'applique à tous les GRD. Le logo GRDF sur les schémas n'est indiqué que pour l'illustration



B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à l'ensemble de la clientèle approvisionnée en gaz naturel (particuliers, professionnels). Elle s'applique dans les situations où une erreur de saisie de numéro de PCE lors d'une demande de mise en service conduit à mettre en service un PCE différent de celui où le client demandeur emménage et consomme. Il est à noter que le PCE mis en service par erreur peut être occupé.

Les causes d'erreur de saisie peuvent être les suivantes :

- le client a transmis un numéro de PCE erroné à son fournisseur ;
- le fournisseur s'est trompé en saisissant le numéro de PCE de son nouveau client lors de la demande de mise en service ;
- le GRD a communiqué un numéro de PCE erroné au fournisseur.

Les règles de prescription en vigueur s'appliquent dans le cas des régularisations de facturation à appliquer dans le cadre de la présente procédure.

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRDF	Membres du GT1	GTG

D - REVISIONS

Ver-sion	Date	Nature de la modification
V1	04/04/2008	Création de la procédure
V2	01/04/2011	Simplification : suppression du remboursement de la mise en service erronée du fournisseur B qui commet la faute Précisions sur les délais et description des modalités de traitement en cas de dépassement de délai
V3	11/12/2015	Nouvelle rédaction des différents cas rencontrés
V4	07/04/2020	Adaptation pour le contexte de fin de tarifs réglementés
V5	09/12/2022	Modification du délai de traitement et des modalités de rattachement en fin de délai Clarification du rôle du Distributeur à l'étape 4

E - LISTE DE DIFFUSION

Accès public

F - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations du GRD
 Conditions de Distribution (CD)
 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 à l'ensemble des clients raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel.

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

- À tout moment, le client a un fournisseur et un seul par PCE ;
- Les corrections sont effectuées au moyen de procédures courantes déjà existantes : mise en service, mise en service sur local existant rattaché à un CDG-F, mise hors service ;
- Les corrections sont, dans la mesure du possible, effectuées sur la base d'un index utilisé à la date de l'erreur (T_0) ;
- La date d'effet de la correction est la date de traitement de la correction (T_3) ;
- La correction est sans frais pour le fournisseur qui a subi l'erreur.

L'utilisation de la procédure suppose la désignation par les fournisseurs d'interlocuteurs dédiés à la résolution des cas d'erreur et le partage de leurs coordonnées.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

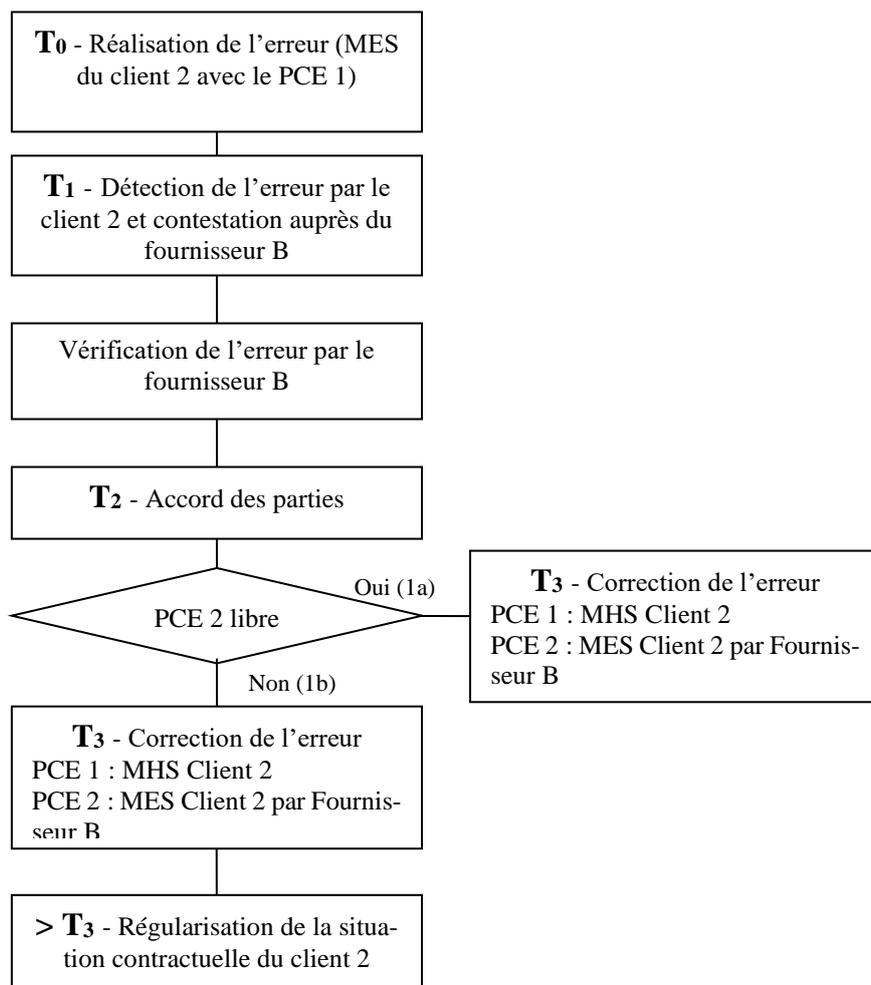
- Code de l'énergie
- Confidentialité des données à caractère personnel (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 prenant en compte le Règlement général sur la protection des données (RGPD, Règlement (UE) 2016/679 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)
- Loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat
- Respect des conditions contractuelles (CGD-F, Conditions de Distribution, catalogue des prestations, contrat de fourniture)

3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

CAS N°1 : LE PCE 1 EST LIBRE

Dans ce cas, seul le client 2 est impacté par l'erreur et doit voir sa situation régularisée.

Logigramme de synthèse :



Description des étapes :

Etape n°1 : Détection de l'erreur par le client 2 (T₁)

a) Le client 2 est coupé par le GRD ou bien il reçoit un avis du GRD mentionnant qu'il consomme sans fournisseur ((1a) si le PCE est en maintien d'alimentation ou (1b) si le Client Précédent du PCE 2 vient de résilier son contrat de fourniture) : le client 2 conteste la coupure ou le risque de coupure auprès du fournisseur B ;

Ou

b) Le client 2 reçoit une facture de mise en service du fournisseur B sur la base des caractéristiques du PCE 1 et non celles du PCE 2 : le client 2 conteste sa facture auprès du fournisseur B (cas peu probable).

Etape n°2 : Vérification de l'erreur par le fournisseur B

Le fournisseur B vérifie le numéro du PCE 2 auprès du GRD, via le canal de communication approprié et constate que ce numéro n'est pas celui qui a été saisi pour effectuer la demande de mise en service.

Le GRD précise au fournisseur B si le PCE 2 est libre ou non libre.

Etape n°3 : Accord entre les parties (T₂)

Le fournisseur B demande la mise en service du PCE 2 ((1a) avec reprise d'index de MHS – (1b) avec index auto-relevé fourni par le client 2) et la mise hors service du PCE 1.

Etape n°4 : Mise en œuvre de la correction par le GRD (T₃)

Correction du client 2 / PCE 1

Le GRD traite la demande de Mise Hors Service déposée par le fournisseur B sur le PCE 1 et détache le PCE 1 du CDG-F du fournisseur B à T₃.

En l'absence de client consommant sur le PCE 1, l'index de résiliation est en principe identique à celui qui a été utilisé pour la mise en service erronée du client 2 sur le PCE 1 à T₀.

Correction du client 2 / PCE 2

Le GRD traite la demande de Mise en Service déposée par le fournisseur B sur le PCE 2 et rattache le PCE 2 au CDG-F du fournisseur B à la date demandée T₃ ; pour le cas 1b, le PCE 2 est ainsi détaché du périmètre du fournisseur P.

Si le PCE 2 est libre, le GRD rattache le PCE 2 au CDG-F du fournisseur B ; traitement de la demande de mise en service sur site résilié (option de prestation : reprise d'index de MHS).

Si le PCE 2 est non libre, le GRD rattache le PCE 2 au CDG-F du fournisseur B ; traitement de la demande de mise en service d'un local existant rattaché à un CDG-F (option de prestation : auto-relevé). Le fournisseur P facture au client P les consommations enregistrées entre T₀ et T₃.

Etape n° 5 : Régularisation de la situation contractuelle du client 2 (>T₃)

Le fournisseur B adresse une facture au client 2 avec une date d'effet à T₀. Il explique les opérations de correction au client 2 et veille à régulariser sa facturation.

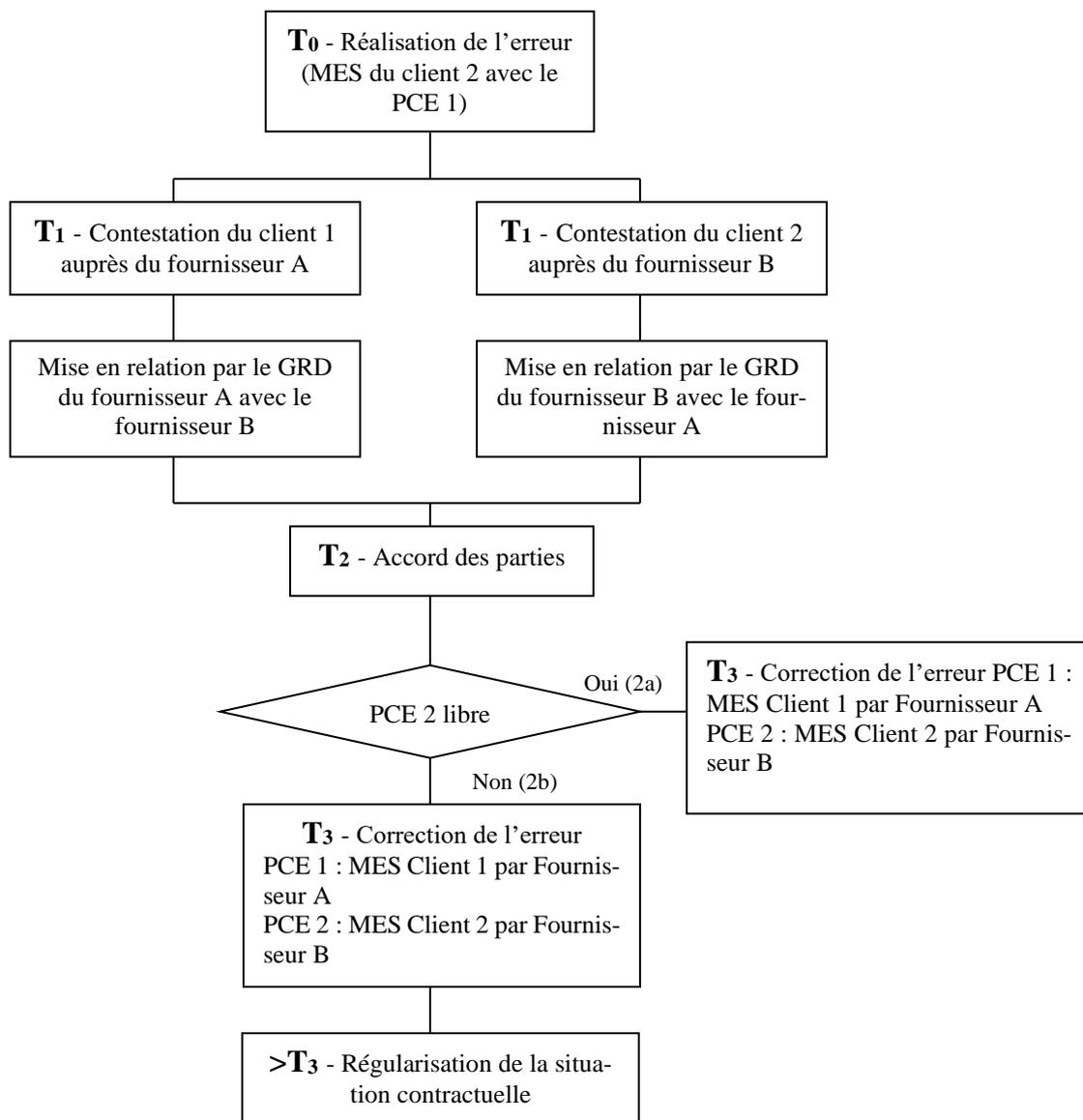
Le GRD facture les mises en service correctives effectuées dans le cadre de la présente procédure conformément au catalogue des prestations.

NB : dans tous les cas, si la demande de mise en service est effectuée avec une option de prestation « Relève Spéciale » alors que l'alimentation n'est pas coupée, les frais de relève spéciale sont facturés au fournisseur demandeur.

CAS 2 : LE PCE 1 EST NON LIBRE

Dans ce cas, les situations des clients 1 et 2 doivent être corrigées.

Logigramme de synthèse :



Description des étapes :

Etape n°1 : Détection de l'erreur par un client (T₁)

a) Le client 1 constate qu'il a quitté son fournisseur A parce qu'il reçoit une facture de résiliation. Il conteste sa facture de résiliation auprès du fournisseur A et ne reçoit pas de facture d'un autre fournisseur.

a/bis.

Le client 1 disposant d'un contrat au tarif réglementé constate qu'il a quitté son fournisseur A parce qu'il reçoit une facture de résiliation. Il conteste sa facture de résiliation auprès du fournisseur A et ne reçoit pas de facture d'un autre fournisseur.

et/ou

b) Le client 2 reçoit une facture de mise en service du fournisseur B sur la base des caractéristiques du PCE 1 et non celles du PCE 2 : le client 2 conteste sa facture auprès du fournisseur B (cas peu probable).

ou

c) Le client 2 est soit coupé par le GRD, soit reçoit un avis du GRD mentionnant qu'il consomme sans fournisseur((2a) si le PCE est en maintien d'alimentation ou (2b) si le Client Précédent du PCE 2 vient de résilier son contrat de fourniture) : le client 2 conteste la coupure ou le risque de coupure auprès du fournisseur B.

Etape n°2 : Vérification de l'erreur par le(s) fournisseur(s) impliqué(s)

a) – Contestation par le client 1 auprès du fournisseur A

Le fournisseur A dispose au **maximum de 5 jours ouvrés** à compter de la démarche du client 1 pour analyser la demande de son client, vérifier que le PCE 1 a bien été détaché de son périmètre (suite à la mise en service d'un local existant rattaché à un CDG-F du client 2 sur le PCE 1) et vérifier auprès du client 1 que ce dernier n'a pas effectué de démarche pour changer de fournisseur.

Le fournisseur A demande au GRD via le canal de communication approprié de le mettre en contact avec le fournisseur B auquel le PCE 1 a été rattaché par erreur. Le GRD effectue cette mise en relation dans un délai maximum de 5 jours et informe le fournisseur B également impliqué.

Le fournisseur B contacte l'interlocuteur dédié à la résolution des procédures d'exception chez le fournisseur A, et vérifie que la situation ne relève pas d'un cas de contestation de souscription, pour lequel la procédure « correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription » doit être utilisée.

a/bis

Le fournisseur A, mandaté par le client, demande au GRD via le canal de communication approprié l'identité du fournisseur B auquel le PCE du client est rattaché.

Le GRD transmet cette information au fournisseur A dans un délai maximum de cinq jours et informe le fournisseur B également impliqué.

Le client formule sa contestation auprès du fournisseur B dont il a recueilli l'identité auprès du fournisseur A.

b) - Contestation par le client 2 auprès du fournisseur B

Le fournisseur B vérifie le numéro du PCE 2 auprès du GRD, via le canal de communication approprié et constate que ce numéro n'est pas celui qui a été saisi pour effectuer la demande de mise en service. Le GRD précise au fournisseur B si le PCE2 est libre ou non libre.

Le fournisseur B demande au GRD via le canal de communication approprié de le mettre en contact avec le fournisseur A auquel le PCE 1 était précédemment rattaché. Le fournisseur A contacte l'interlocuteur dédié à la résolution des procédures d'exception chez le fournisseur B.

Etape n°3 : Accord entre les parties (T₂)

Les fournisseurs A et B conviennent ensemble des actions à mener pour corriger l'erreur :

- Ils s'accordent sur l'erreur concernant le PCE 1 ;
- Ils négocient entre eux les compensations financières nécessaires, cette négociation pouvant intervenir *a posteriori*.

Une fois l'accord intervenu :

- Le fournisseur A demande la mise en service du PCE 1 (si possible, avec index utilisé dans la mise en service posée par erreur) ;

- Le fournisseur B demande la mise en service du PCE 2 ((2a) avec reprise d'index de MHS – (2b) avec index auto-relevé fourni par le client 2) ;
- Le fournisseur A et le fournisseur B justifient au GRD, par le canal de communication approprié, qu'ils ont demandé ces mises en service dans le cadre d'une correction de mise en service suite à erreur de PCE ;

Situation a/bis

Le fournisseur B demande par écrit au fournisseur A de réactiver le contrat du client. Le fournisseur A ne réactivera le contrat du client que sous cette condition.

Cas particulier : il est possible qu'à cette occasion le fournisseur A s'aperçoive que le client 1 a quitté le PCE 1 sans résilier. Dans ce cas, exceptionnellement, le fournisseur A ne demande pas de mise en service et c'est le fournisseur B qui demande une mise hors service du PCE 1 à T₃.

Étape 4 : Mise en œuvre de la correction par le GRD (T₃)

a) – Correction du client 1 / PCE1

Le GRD traite la demande de mise en service d'un local existant rattaché à un CDG-F déposée par le fournisseur A sur le PCE 1 pour le client 1 et rattache le PCE 1 au CDG-F du fournisseur A ; ce traitement entraîne automatiquement la résiliation du client 2 sur le PCE 1 et le détachement du PCE 1 du CDG-F du fournisseur B.

- En l'absence d'un relevé cyclique entre T₀ et T₃ : le client 1 est remis en service sur la base de l'index de résiliation du client 1 sur le PCE 1 à T₀.
- Dans le cas où un relevé est intervenu entre T₀ et T₃, l'index utilisé pour la mise en service est l'index du relevé le plus récent.

En cas de contestation du client 1 sur sa facture de résiliation reçue à T₀, un redressement est à effectuer par le distributeur et son fournisseur pour réajuster sa résiliation, avec l'index auto-relevé communiqué à T₃.

Cas particulier du client 1 parti sans résilier :

- En l'absence d'un index relevé dans le cadre de la relève cyclique entre T₀ et T₃, l'index de résiliation est identique à celui qui a été utilisé pour la mise en service erronée du client 2 sur le PCE 1 à T₀ (index relevé ou auto-relevé du client 2 sur le PCE 2).
- Dans le cas où un relevé cyclique est intervenu entre T₀ et T₃, l'index de résiliation est l'index du relevé le plus récent.

b) – Correction du client 2 / PCE 2

Le GRD traite la demande de mise en service déposée par le fournisseur B sur le PCE 2 pour le client 2 et rattache le PCE 2 au CDG-F du fournisseur B à la date demandée T₃

Si le PCE 2 est libre, le GRD rattache le PCE 2 au CDG-F du fournisseur B ; traitement de la demande de mise en service sur site résilié (option de prestation : reprise d'index de MHS). L'index de mise en service à T₃ est identique à celui qui a servi à la résiliation du client P sur le PCE 2.

Si le PCE2 est non libre, le GRD rattache le PCE 2 au CDG-F du fournisseur B ; traitement de la demande de mise en service d'un local existant rattaché à un CDG-F (option de prestation : auto-relevé). Le fournisseur P facture au client P les consommations enregistrées entre T₀ et T₃.

Le GRD facture les mises en service correctives effectuées dans le cadre de la présente procédure conformément au catalogue des prestations. Il annule la facturation des frais pour la mise en service déposée par le fournisseur A qui a « subi » l'erreur de PCE du fournisseur B.

NB : dans tous les cas, si la demande de mise en service est effectuée avec une option de prestation « Relevé Spécial » alors que l'alimentation n'est pas coupée, les frais de relevé spécial sont facturés au fournisseur demandeur.

Étape n° 5 : Régularisation de la situation contractuelle des clients (>T₃)

Le fournisseur B adresse une facture au client 2 avec une date d'effet à T₀. Il explique les opérations de correction au client 2 et veille à régulariser sa facturation.

Dès que le PCE 1 est de nouveau rattaché à son CDG-F, le fournisseur A réactive le contrat de fourniture avec le client 1. D'un point de vue commercial, le fournisseur A veille au retour de son client aux conditions commerciales initiales, à l'annulation d'éventuels frais de résiliation et à la continuité de la facturation. Dans le cas où le contrat de fourniture est un contrat au tarif réglementé de vente, ce retour n'est possible que jusqu'aux dates d'échéance prévues au V de l'article 63 de la loi du 8 novembre 2019.

NB : Les modalités de compensation financière entre les fournisseurs sont laissées à leur appréciation. Le principe de seuils (volumes d'énergie à déterminer) en deçà desquels les régularisations nécessaires, trop coûteuses, ne seraient pas mises en œuvre, peut être adopté.

Le fournisseur B pourrait indemniser le fournisseur A sur la période T₀-T₃.

4. CAS PARTICULIER OU LE DELAI DE REPRISE DU PCE EXCEDE 1 MOIS (22 JOURS OUVRES)

Dans le cas général, le délai total pour rétablir les clients victimes d'une erreur de PCE dans leur situation initiale ne saurait excéder 1 mois (22 jours ouvrés) suivant la réception d'une réclamation par l'un des fournisseurs concernés.

Si le fournisseur A n'a pas repris le PCE 1 dans le périmètre de son CDG-F au terme de ce délai de 1 mois, le fournisseur B confirme par écrit au GRD qu'il a rattaché par erreur ce PCE à son CDG-F et lui demande de le rattacher de nouveau lui-même au CDG-F du fournisseur A.

Le GRD informe le fournisseur A dans un délai maximum de 5 jours ouvrés qu'il procèdera, sauf opposition explicite de sa part, à ce rattachement pour son compte à l'issue d'un délai de 5 jours ouvrés et, en l'absence de demande de rattachement ou d'opposition, il se substitue au fournisseur A pour effectuer la demande de rattachement dans les conditions par défaut précisées à l'étape 4. La demande de rattachement créée par le distributeur est à valider ou refuser par le Fournisseur A sous un délai de 15 jours calendaires.

Dans le cas où le fournisseur A refuse le rattachement, ou sans action de sa part dans le délai imparti, la demande créée par le Distributeur est annulée. Le Distributeur en informe le fournisseur B qui pourra alors demander le détachement du PCE de son CDG-F.

5. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	6. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
<ul style="list-style-type: none">• Refus du client P de payer ses consommations au fournisseur P sur la période T₀-T₃• Refus du client 2 d'être mis en service in fine chez le fournisseur B• Chevauchement avec la procédure « Correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription » (détection de l'erreur par le client 1)	<ul style="list-style-type: none">• Recherche d'un accord avec les clients au moyen de gestes commerciaux ou d'étalement laissés à l'appréciation des fournisseurs• Procédures de règlements amiables

7. CONFIDENTIALITE

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

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, la DGCCRF, le MNE ou toute juridiction compétente.

9. 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.