

| | | |
|---|---|------------|
| GTG 2007 – GT1 | PROCEDURE DE MISE EN SERVICE OU DE RÉTABLISSEMENT « EN EXPRESS » OU « EN URGENCE » | Page : 1/5 |
| Version V3 du 1 ^{er} sept. 2021 | | |

A - OBJET

Cette procédure décrit les conditions dans lesquelles le GRD réalise à la demande d'un Fournisseur et pour un Client dont l'alimentation en gaz est coupée, une mise en service ou un rétablissement suite à coupure pour impayé dans un délai inférieur au délai standard.

Elle ne décrit pas les situations où le Client se trouve privé de gaz suite à une erreur du GRD ou du fait d'une défaillance (manque de gaz).

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

En fonction de ses spécificités, chaque GRD pourra adapter cette procédure dans les conditions définies dans son Catalogue des prestations et choisir de proposer ou non les options de mise en service ou de rétablissement « en express » ou en « en urgence ».

Cas de GRDF : cette procédure est applicable à l'ensemble de la clientèle en relevé semestriel ou équipée d'un compteur communicant alimentée en gaz naturel (particuliers, professionnels). Les heures ouvrables correspondent à la plage 8h / 17h en semaine (lundi au vendredi hors jours fériés).

C - DATE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à partir du 1^{er} juillet 2008.

D - TABLEAU DE VALIDATION

| Rédaction | Vérification | Approbation |
|-----------|----------------|-------------|
| GRDF | Membres du GT1 | GTG2007 |

E - REVISIONS

| Version | Date | Nature de la modification |
|---------|------------|--|
| V0.1 | 12/02/2008 | projet |
| V0.2 | 13/06/2008 | mise à jour pour le GT1 du 24 juin 2008 |
| V0.3 | 24/06/2008 | prise en compte des remarques du GT1 le 24 juin 2008 |
| V1.0 | 04/04/2008 | Validation en plénière GTG |
| V2.0 | 28/06/2019 | Précision des cas pour lesquels le client est en ligne avec le Fournisseur, lorsque le Fournisseur contacte le GRD |
| V3.0 | 10/12/2021 | Prise en compte des interventions les jours non ouvrés |

F - LISTE DE DIFFUSION

| | |
|--------------|--|
| Accès public | |
| | |

G - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations
CDG-F – Contrat Distributeur de Gaz - Fournisseur
Conditions de Distribution

H - DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

1. CHAMP DE LA PROCEDURE

Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent au segment de clients défini dans le Catalogue de prestations de chaque GRD.

La mise en service ou le rétablissement en urgence réalisé, en jour ouvré ou en jour non ouvré, à la demande du Fournisseur s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- Le Fournisseur constate que le besoin d'un Client n'est pas compatible avec les délais standard du Catalogue de prestations ;
- Le Fournisseur dépose une demande en précisant la date souhaitée par le client. La demande est validée avec le délai – urgent ou express – adapté.
-

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie et Code de la consommation
- Conditions contractuelles (Contrat Distributeur de Gaz-- Fournisseur, Conditions de Distribution, Catalogue des prestations)
- Décret du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau
- Respect des conditions contractuelles (CDG-F, Conditions de Distribution, Catalogue des Prestations, contrat de fourniture)
- 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))
- Dispositions concernant la confidentialité des informations commercialement sensibles (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**).
-

-

3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE EN JOUR OUVRE

Cette procédure s'applique principalement :

- lorsque, du fait du Client ou du Fournisseur, le besoin d'un Client a été exprimé ou pris en compte tardivement,
- ou bien lorsque l'alimentation d'un Client a été coupée suite à une demande par erreur du Fournisseur.

Elle ne traite pas les situations où la responsabilité du GRD dans l'absence d'alimentation en gaz est engagée : dans ce cas, sur demande du Fournisseur, le GRD contacte le client et lui propose d'effectuer, sans frais, la mise en service ou le rétablissement dans la journée.

Elle ne traite pas non plus les situations où l'alimentation est coupée suite à une défaillance (manque de gaz) : dans ce cas, quelle que soit l'heure, le Client appelle le Centre d'Appels Dépannage.

3.1 MISE EN SERVICE

Etape 1 : Le Client contacte son Fournisseur.

Le Fournisseur analyse la demande du Client et constate qu'elle ne peut pas être satisfaite par une mise en service standard et qu'aucun créneau plus rapide répondant aux besoins de son client n'est disponible dans le planning du distributeur accessible en ligne. Il décide alors de demander :

- une prestation de mise en service « en Urgence » (dans la journée, ou J+1 si demande après 21h)
- ou une prestation de mise en service « Express » (J+1 ou J+2 si demande avant 21h, ou J+3 si demande après 21h).

Le Fournisseur saisit une demande de Mise en Service dans le système d'information du GRD.

Etape 2 : Le Fournisseur contacte le GRD.

En heures ouvrables :

Si la date d'intervention souhaitée nécessite la programmation d'un déplacement dans la journée, et si le client est en ligne, le Fournisseur peut contacter l'Accueil Acheminement. Sinon, la demande est traitée en back office par le GRD (étape 3).

Hors heures ouvrables :

Seules les mises en service en urgence peuvent être demandées en dehors des heures ouvrables et avant 21 heures.

Avant 21 heures, pour une mise en service en urgence, le Fournisseur contacte le Centre d'appels dépannage. Le client doit être en ligne.

Après 21 heures, la demande sera traitée en back office.

Etape 3 : Le GRD contacte le Client

En heures ouvrables, le GRD appelle le Client pour fixer un rendez-vous conforme à la prestation demandée.

Toutefois, dans le cas d'une mise en service « Express », si aucun créneau ne peut être rendu disponible dans les 48 heures, le GRD en informe le Client et convient avec lui d'un rendez-vous « standard » (ou lui confirme le rendez-vous initialement pris par le Fournisseur). Dans ce cas, le supplément « Express » ne sera pas facturé par le GRD.

Etape 4 : Le GRD réalise la mise en service

Le GRD réalise l'intervention et facture la prestation au Fournisseur conformément au Catalogue des prestations.

3.2 RETABLISSEMENT SUITE A COUPURE POUR IMPAYE

Etape 1 : Le Client contacte son Fournisseur.

Le Fournisseur constate que son Client a besoin d'être rétabli dans la journée. Il décide alors de demander :

- une prestation de rétablissement suite à coupure pour impayé « en Express » (avant 15),
- ou une prestation de rétablissement « en Urgence » (entre 15 h et 21 h).

Le Fournisseur saisit une demande de Rétablissement suite à coupure pour impayé dans le système d'information du GRD.

Etape 2 : Le Fournisseur contacte le GRD.

En heures ouvrables :

Si la date d'intervention souhaitée nécessite la programmation d'un déplacement dans la journée, et si le client est en ligne, le Fournisseur peut contacter l'Accueil Acheminement.
Sinon, la demande est traitée en back office par le GRD (étape 3).

Hors heures ouvrables :

Avant 21 heures, le Fournisseur contacte nécessairement le Centre d'appels dépannage pour demander une prestation de rétablissement « en Urgence ».

Au-delà de 21 heures, la demande sera traitée en back office par le GRD.

Etape 3 : Le GRD contacte le Client

En heures ouvrables, le GRD appelle le Client pour fixer un rendez-vous conforme à sa demande.

Toutefois, dans le cas d'un rétablissement « Express », si aucune intervention ne s'avère possible dans la journée, le GRD en informe le Client et lui indique qu'il interviendra le lendemain, ou à une date ultérieure, convenue avec lui. Dans ce cas, le supplément « Express » ne sera pas facturé par le GRD. Le Fournisseur a dans ce cas la possibilité de demander un rétablissement « en Urgence » le jour même.

Etape 4 : Le GRD réalise le rétablissement suite à coupure pour impayé

Le GRD réalise l'intervention et facture la prestation au Fournisseur conformément au Catalogue des prestations.

4. CAS PARTICULIER DES INTERVENTIONS EN JOUR NON OUVRÉ¹

Il s'agit de la prise en charge d'une demande de rétablissement pour mise en service ou suite à coupure pour impayé, déposée un jour non ouvré (samedis, dimanches et jour fériés) dont la réalisation est demandée à J, en urgence.

Ces interventions doivent rester exceptionnelles et correspondre à des situations d'urgence particulières liées au client ou lorsque la coupure qui implique la demande de rétablissement est directement imputable à une erreur du fournisseur.

Lorsque la situation l'exige, le fournisseur est invité à déposer une demande conforme. Un manager du fournisseur contacte le centre d'appels dépannage pour demander la réalisation de l'intervention, en communiquant les éléments justifiant une intervention en jour non ouvré.

Si le GRD valide la nature de l'intervention, un dépannage est programmé dans les 4 heures, sous réserve de disponibilité de d'un technicien.

Si le GRD ne valide pas l'urgence de l'intervention, ou en cas d'indisponibilité d'un technicien, l'intervention sera programmée en conformité avec le catalogue de prestations.

¹ Selon l'organisation de chaque GRD

| 4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE | 5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• contestation par le Fournisseur de la facturation de la prestation d'urgence | <ul style="list-style-type: none">• Procédures de règlements amiables (cf. §12) |

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.