

GTG– GT1	PROCEDURE DE MODIFICATION OU ANNULATION TARDIVE DE « RENDEZ-VOUS POUR INTERVENTION » PROGRAMMEE PAR LE FOURNISSEUR (applicable aux clients professionnels et particuliers)	Page : 1/3
Version V2 du 26/06/2020		

A - OBJET

Cette procédure décrit les modalités de modification ou d'annulation d'un rendez-vous, lorsque celle-ci intervient moins de 48 heures avant la date initialement programmée.

Lorsque cette même demande intervient plus de 48 heures avant la date initialement programmée, le cas relève de la procédure « Demande d'intervention technique ».

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à l'ensemble des clients raccordés au réseau de distribution ayant signé les Conditions de Distribution

C - DATE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable depuis le **1^{er} juillet 2007**.

D - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
ELECTRABEL, Groupe SUEZ	Membres du GT1	GTG2007

E - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	15/05/2006	Création de la procédure
V2	26/06/2020	Prise en compte des Conditions de Distribution et du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur

F - LISTE DE DIFFUSION

Accès public

G - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations du distributeur Gaz ouvertes aux clients et aux fournisseurs de gaz

Conditions de Distribution

Contrat Distributeur de Gaz - Fournisseur (CDG-F)

Code de bonne conduite

Lieu de conservation de l'original : CRE

H - DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

1. CHAMP DE LA PROCEDURE

Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des clients en conditions de distribution, raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel au 1^{er} juillet 2007.

Le dispositif de modification ou d'annulation tardive de rendez-vous pour intervention s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- le fournisseur informe le client des éventuels frais engendrés par une annulation / modification tardive
- la demande est transmise par le fournisseur auprès du GRD
- les éventuels frais sont facturés par le GRD nécessairement au fournisseur

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

Etape n°1 : Le client demande au fournisseur une modification ou une annulation d'un rendez-vous

Le fournisseur informe le client :

- des éventuelles conséquences de cette annulation au regard du contrat de fourniture, en particulier celles qui pourraient être liées à la facturation par le GRD au fournisseur des frais de dédit pour annulation tardive d'intervention programmée, selon les modalités décrites dans le Catalogue des Prestations du GRD
- que dans le cadre d'une annulation survenant la veille ouvrée de la date d'intervention initialement programmée, le GRD constatera un déplacement sans intervention et des frais y seront associés.

Etape n°2 : Le fournisseur informe le GRD de la modification ou de l'annulation de l'intervention.

Le fournisseur modifie ou annule le rendez-vous par le moyen électronique du GRD tel que décrit dans la procédure « Demande d'intervention technique »

Etape n°3: Le GRD prend en compte la modification ou l'annulation de l'intervention

Le GRD prend en compte immédiatement toute demande effectuée **moins de 48 h** avant la date d'intervention initialement programmée. Il constate « l'annulation tardive avant intervention programmée » pour le(s) point(s) de comptage et d'estimation concerné(s).

Le fournisseur peut consulter à tout moment l'état de la demande via le moyen électronique du GRD.

Dans le cas d'une annulation à moins de 48h00 avant la date initiale d'intervention, ou après 15h00 la veille de la date initiale d'intervention, des frais seront associés.

Le GRD facture ses frais mensuellement au fournisseur pour le(s) point(s) de livraison concerné(s) tel que décrit dans le Catalogue des Prestations en distinguant deux cas :

- Lorsqu'il a constaté une annulation tardive d'intervention programmée, le GRD facture au fournisseur des frais de dédit.
- Lorsqu'il a constaté un déplacement sans intervention, le GRD facture au fournisseur un déplacement sans intervention.

Remarque : les modalités de traitement des demandes effectuées plus de **48 h** avant de la date d'intervention initialement programmée sont hors champ de la présente procédure. Ces demandes sont traitées de façon identique à ce qui est décrit dans la procédure « Demande d'intervention technique ».

Procédure de modification ou annulation tardive, par le fournisseur, de rendez-vous pour intervention

4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
➤ Mauvaise prise en compte de la demande de modification ou d'annulation par le GRD	Le fournisseur peut consulter à tout moment l'état de la demande via le moyen électronique du GRD

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 prioritaires résolus par accord amiable entre les parties ; à défaut, ils seront résolus en référence aux dispositions spécifiques des contrats applicables.

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.