

| | | |
|-------------------------|--|------------|
| GTG – GT1 | PROCEDURE DE REORIENTATION D'UN APPEL POUR SECURITE DEPANNAGE GAZ | PAGE : 1/3 |
| Version 3 du 26/06/2020 | | |

A - OBJET

Cette procédure décrit les modalités de réorientation, vers le GRD, d'un appel client reçu par le fournisseur, portant sur des questions de sécurité / dépannage gaz et qui n'arrive pas directement à l'entité du distributeur en charge de sa réception et de son traitement.

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

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

Elle suppose que le GRD met à disposition de chacun des fournisseurs, pour chaque commune desservie, un numéro « Sécurité Dépannage gaz » en fournissant un fichier « commune / numéro de téléphone » et en le tenant à jour.

Il est rappelé que le fournisseur doit informer son client, par le biais de sa facture ou par d'autres moyens à sa disposition, du numéro de téléphone « Sécurité Dépannage Gaz » en vigueur sur la commune concernée.

C - TABLEAU DE VALIDATION

| Rédaction | Vérification | Approbation |
|--|----------------|-------------|
| Version initiale : GDF SUEZ Version en cours : GRDF | Membres du GT1 | GTG |

D - REVISIONS

| Version | Date | Nature de la modification |
|---------|------------|--|
| V1 | 06/07/2006 | Création de la procédure |
| V2 | 03/07/09 | Ajout du numéro d'appel unique GrDF « Sécurité dépannage gaz » |
| V2.1 | 30/03/2012 | Nouvelle dénomination du centre d'appel de GrDF : « Urgence Sécurité Gaz » |
| V3 | 26/06/2020 | Prise en compte des Conditions de Distribution et du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur |

E - LISTE DE DIFFUSION

Accès public

F - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

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

Conditions de Distribution

Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F).

Arrêté du 13 juillet 2000 et cahier des charges RSDG 9

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. |
| 2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES |
| <ul style="list-style-type: none"> - 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

Le client appelle, par erreur, son fournisseur (ex. numéro d'accueil client porté sur sa facture) pour une question relative à des aspects de sécurité / dépannage (odeur de gaz, manque de gaz etc.).

- **1^{er} cas : le client est connu du fournisseur**
Le fournisseur accueille le client, trace l'appel, localise la demande et communique le numéro dédié chez le GRD aux appels relatifs à la sécurité et au dépannage.
- **2^{ème} cas : le client n'est pas connu du fournisseur**
Le fournisseur accueille le client et lui indique que le numéro dédié chez le GRD aux appels relatifs à la sécurité et au dépannage qu'il doit composer est inscrit sur sa facture de gaz. A défaut de disposer d'une facture, il recommande au client d'appeler les pompiers.

Sur la zone de desserte GRDF le numéro unique du centre d'appel « Urgence Sécurité Gaz » est le 08 00 47 33 33¹.

Remarques :

- le fournisseur n'effectue pas de diagnostic et ne donne pas de consignes de sécurité ;
- les modalités nécessaires à la traçabilité des appels reçus par le fournisseur sont de son entière responsabilité ;
- le fournisseur convient d'agir en opérateur prudent et raisonnable dans l'intérêt de la sécurité du client.

| 4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE | 5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT |
|---|---|
| 1. Le fournisseur ne dispose pas du n° d'appel dédié chez le GRD aux appels relatifs à la sécurité et au dépannage » correspondant à son client | - Le GRD garantit la mise à disposition de chacun des fournisseurs, pour chaque commune desservie, d'un numéro dédié aux appels relatifs à la sécurité et au dépannage |
| 2. Le n° d'appel dédié chez le GRD aux appels relatifs à la sécurité et au dépannage communiqué par le fournisseur au client n'est plus exact | - Le GRD garantit qu'il maintient à jour les numéros de téléphone dédiés aux appels relatifs à la sécurité et au dépannage auprès des fournisseurs et que chacun des fournisseurs en est averti |
| 3. Le client ne connaît pas le n° d'appel dédié chez le GRD aux appels relatifs à la sécurité et au dépannage » | - Le fournisseur s'assure que les numéros de téléphone dédiés chez le GRD aux appels relatifs à la sécurité et au dépannage sont bien communiqués aux clients titulaires d'un contrat de fourniture |

¹ Mention ajoutée à la suite de l'annonce par GRDF de la mise en place du numéro unique lors de la plénière GTG du 3 juillet 2009.

6. 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 ; à défaut, ils seront résolus en référence aux dispositions spécifiques des contrats applicables.

7. 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.