GTG – GT1 Version 8 du 18 décembre 2025	**PROCEDURE DE DETACHEMENT D'UN PCE suite à résiliation par le client du contrat de fourniture**	Page : 1/5

A -OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure décrit les différentes étapes depuis la résiliation d'un contrat de fourniture par un client à son initiative (déménagement, abandon du gaz, décès, cessation d'activité, liquidation judiciaire etc.) jusqu'au détachement du PCE (Point de Comptage et d'Estimation) du Contrat Distributeur de Gaz – Fournisseurs (CDG-F) par le GRD (Gestionnaire du Réseau de Distribution).

Elle s'applique uniquement dans le cas où il n'y a pas de successeur connu à la date de résiliation du contrat de fourniture : si c'est le successeur qui se manifeste le premier, c'est la procédure « Mise en Service d'un local existant rattaché à un CDG-F » qui s'applique.

B - CONTEXTE

Cette procédure est applicable à l'ensemble de la clientèle approvisionnée en gaz naturel (particuliers, professionnels).
/
Elle ne s'applique pas au cas de la demande par le fournisseur d'une coupure pour non-respect du contrat de fourniture, dans lequel le PCE reste rattaché au contrat d'acheminement. Elle ne s'applique pas non plus dans le cas de la résiliation avec détachement du PCE à l'initiative du fournisseur qui fait l'objet d'une autre procédure : « Détachement et mise hors service à l'initiative du fournisseur ».

C -TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	**Vérification**	**Approbation**
Version initiale : Régaz Versions suivantes : GRDF	Membres du GT1	GTG

D -REVISIONS

Version	**Date**	**Nature de la modification**
V1	20/04/2006	Evolution de la procédure « détachement d'un point de livraison » publiée sur le site du GTG le 19/02/2004 et relative aux clients éligibles au 1er juillet 2004, afin d'adapter les étapes en vue du traitement de l'ensemble des clients éligibles au 1er juillet 2007.
V2	03/07/2009	Introduction de l'utilisation d'un index auto-relevé dans certains cas particuliers
V3	16/09/2011	Prise en compte du cas où un client abandonne provisoirement ou définitivement le gaz Durée maximale du Maintien d'Alimentation Gaz portée de 8 à 12 semaines
V4	Xx/xx/2013_	Modification du traitement des cas de refus client
V5	30/05/2017	Fusion des procédures avec et sans compteur évolué (GT1 25/01/2013 et GTO 28/06/2013)
V6	13/12/2019	Prise en compte de la qualification du motif de MHS
V7	10/12/2021	Modification de la durée maximale d'alimentation gaz
V8	18/12/2025	Suppression prestation « Client parti » pour les compteurs évolués

E - LISTE DE DIFFUSION

Accès public

F - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations annexes du GRD ouvertes aux clients et aux fournisseurs de gaz naturel 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 à l'ensemble des clients éligibles au 1er juillet 2007 (équipés ou non d'un compteur évolué)[1].

Le dispositif de détachement du PCE à l'initiative du client s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- la demande est formulée par le fournisseur de façon unitaire au GRD ;
- l'intervention est programmée en ligne par le fournisseur (uniquement pour les clients à relevé semestriel ou équipés d'un compteur évolué) sauf cas particulier et ne peut faire l'objet d'une demande en masse ;
- la demande donne lieu à une intervention sur place ;
- les éventuels frais associés à la demande sont facturés au fournisseur conformément au Catalogue des Prestations.

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**)
- Confidentialité des 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)**
- Règlement n°2016/679 dit Règlement Général sur la Protection des Données

3. SERVICE OPTIONNEL DE « MAINTIEN D'ALIMENTATION EN GAZ »

Chaque GRD définit dans son catalogue des prestations ses modalités de traitement des demandes de mise hors service en l'absence de successeur connu :

- soit il coupe systématiquement l'alimentation en gaz du local lors de son intervention,
- soit il pratique pour les locaux à usage résidentiel le service de « Maintien d'Alimentation en Gaz » dénommé aussi « Energie Immédiate » ou encore « Libre-Service Gaz ») qui consiste à apprécier l'opportunité de maintenir l'alimentation du logement de façon à permettre au successeur de disposer du gaz dès son emménagement. Si c'est le cas, l'alimentation du logement pourra néanmoins être coupée à tout moment par le GRD et, en tout état de cause, ne sera pas maintenue au-delà d'une période de 26 semaines conformément au délai inscrit dans l'arrêté du 23 Février 2018

4. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Etape n°1 : le client résilie son contrat de fourniture

Le client résilie son contrat de fourniture (ou le cas échéant le modifie en résiliant un point de fourniture si le contrat s'applique à plusieurs sites). Il convient avec le fournisseur d'une date de rendez-vous avec le GRD[2] pour la mise hors service.

Pour les clients équipés d'un compteur évolué, si le SI du GRD détecte au moment de la demande qu'il n'y a pas d'index télé-relevé depuis 5 jours, le SI du GRD en informe le fournisseur qui demande au client un index auto-relevé qui sera utilisé en cas d'absence d'index télé-relevé au jour de la mise en service.

Cas particulier (locaux liés à un PCE 14 chiffres uniquement) :

Si au moment de sa demande, le client déclare être dans l'impossibilité d'être présent à un rendez- vous parce qu'il a déjà quitté le logement et si le compteur est inaccessible et non évolué, le fournisseur recueille les éléments qui permettront au GRD d'accéder à l'installation pour s'assurer de sa mise en sécurité (coordonnées d'un contact, éventuellement codes d'accès à l'immeuble, *etc.*). Pour les clients non équipés d'un compteur évolué, le fournisseur recueille aussi un index auto-relevé.

1 Les spécificités liées aux compteurs évolués sont signalées par un encadré tout au long de la procédure.

2 Variante : certains GRD n'imposent pas la prise de rendez-vous lorsque le PCE est accessible, la présence du client n'étant pas nécessaire dans ce cas. Le fournisseur indique alors uniquement une date de détachement au GRD.

La décision de mettre en œuvre cette disposition particulière appartient à chaque GRD en fonction de sa politique.

Etape n°2 : le fournisseur demande au GRD le détachement du PCE

Le fournisseur formule sa demande de façon unitaire via le moyen électronique du GRD. Il s'appuie sur les informations suivantes :

- Informations sur le fournisseur : CDG-F concerné, interlocuteur fournisseur
- Informations sur le PCE : N° d'identification du PCE
- Informations sur le contact intervention : nom, téléphone, e-mail.

Cas particulier d'un abandon du gaz*)* :
Le fournisseur doit préciser, afin de sécuriser le traitement de la MHS, si le client quitte le local lors de la résiliation ou s'il abandonne le gaz.
Dans le cas où le client abandonne durablement l'usage du gaz dans le local, le fournisseur doit en informer le GRD selon les modalités prévues. L'alimentation en gaz n'est alors pas maintenue par le GRD (pour ceux qui pratiquent le Maintien d'Alimentation Gaz).

La demande de détachement formulée au GRD est ferme sauf cas de force majeure. Elle est formulée au maximum dans un délai de 6 semaines à l'avance (42 jours calendaires).

Dans le cas où le fournisseur est dans l'impossibilité de réserver un rendez-vous (ex : tableau de rendez-vous complet, etc.), le fournisseur indique une date « demandée ». Dans tous les autres cas, le fournisseur doit prendre le RDV.

Dans le cas particulier mentionné à l'étape n°1, lorsqu'un client se trouve dans l'impossibilité d'être présent à son rendez-vous, le fournisseur engage la procédure. Il commence par saisir une date « demandée » et, si le client n'est pas équipé d'un compteur télérelevé, sélectionne l'option de prestation 'Client parti'. La programmation du rendez-vous s'accompagne systématiquement de la fourniture des coordonnées d'un contact permettant au GRD de s'assurer de la mise en sécurité de l'installation, complétée par un index auto-relevé uniquement pour les clients dépourvus de compteur évolué.

Etape n°3 : le GRD réceptionne la demande de détachement du PCE et organise l'intervention

Le GRD enregistre la demande si celle-ci est valide et notifie le numéro de demande au fournisseur.

Le GRD organise le détachement pour qu'il soit réalisé à la date demandée ou programmée. Dans le cas d'une « date demandée », il téléphone au client ou au contact indiqué par ce dernier pour convenir d'un rendez-vous ; en cas d'impossibilité (client ou contact injoignable, *etc.*), il détermine unilatéralement la date d'intervention.

En cas de refus d'un Client de fixer un rendez-vous, justifié par le fait qu'il déclare ne pas avoir demandé sa résiliation, le GRD annule la demande au motif 'refus client'.

Etape n°4 : le GRD réalise la mise hors service

Cas n°1 : le GRD pratique le Maintien d'Alimentation en Gaz

Pour des locaux à usage résidentiel

- Si le GRD a été informé par le fournisseur d'un abandon provisoire ou définitif du gaz, il met hors service l'installation ;
- Sinon, le GRD apprécie la faisabilité technique de laisser le logement en « Maintien d'Alimentation Gaz » ; si les conditions ne sont pas réunies, il met hors service l'installation.

Dans tous les autres cas (locaux à usage professionnel), il procède systématiquement à la mise hors service de l'installation.

Cas n°2 : le GRD ne pratique pas le Maintien d'Alimentation en Gaz

Il procède systématiquement pour tous les locaux à la mise hors service de l'installation.

Dans le cas où le client refuse la mise hors service, en déclarant ne pas avoir demandé sa résiliation, le GRD annule la demande avec le motif 'refus client' :

Le GRD relève également l'index du compteur et le PCE est détaché sur la base d'un index lu.
Si l'index du compteur n'a pu être relevé du fait du client (ex : absence du client ou de son représentant) :

- Dans le cas particulier mentionné à l'étape n°1 d'un client dans l'impossibilité d'être présent à un rendez-vous, le GRD détache le PCE en utilisant :
  - L'index auto-relevé communiqué au moment de la demande, après en avoir contrôlé la vraisemblance (clients non équipés d'un compteur évolué) ;
  - l'index télé-relevé à la date de rendez-vous (clients équipés d'un compteur évolué)
  - dans le cas où le GRD ne peut pas procéder à la mise en sécurité du fait de l'impossibilité d'accéder à l'installation (doute sur le robinet à manœuvrer), il facture des frais d'absence au rendez-vous ;
- Dans les autres cas, le GRD facture au fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et, selon la politique définie par le GRD, organise une nouvelle programmation du rendez-vous à une date concertée avec le client.
  - En cas d'impossibilité de convenir d'un rendez-vous (pas de téléphone client, client injoignable, *etc.*) :
    - L'index pour la résiliation est calculé à partir d'un historique de consommation et du dernier index connu à la date programmée ou demandée par le fournisseur (clients non équipés d'un compteur évolué)
    - L'index pour la résiliation est télé-relevé à la date de rendez-vous (clients équipés d'un compteur évolué) ;
  - En cas d'absence du client au 2ème rendez-vous convenu, le GRD facture au fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et procède au détachement du PCE :
    - Avec un index calculé (clients non équipés d'un compteur évolué).
    - Avec un index télé-relevé (clients équipés d'un compteur évolué).

Remarque (clients équipés d'un compteur évolué) : en cas d'absence de télé relevé, se référer aux modalités de gestion de l'absence de télé-relevé.

Dans le cas où le local a été laissé en « Maintien d'Alimentation en Gaz », l'alimentation du PCE résilié, donc, réputé sans consommateur, peut être coupée à tout moment par le GRD. En conséquence, le fournisseur avertira son client qu'après la date de résiliation, l'alimentation du site est susceptible d'être coupée à tout moment par le GRD.

Etape n°5 : le GRD clôture la demande de détachement et met à jour le CDG-F

La demande est clôturée et le CDG-F est mis à jour (PCE détaché).

Le GRD adresse au fournisseur la mise à jour des points de livraison dans le cadre de son CDG-F.
Les interventions relatives à la mise hors service sont facturées par le GRD au fournisseur selon les conditions du cata- logue de prestations.

Etape n°6 : le GRD publie l'index de mise hors service sur le portail client

L'index de mise hors service est mis à disposition du client sur le portail client si le GRD a développé ce canal.

5. CONTESTATION DE L'INDEX DE MISE HORS SERVICE

Le client a la possibilité de contester auprès de son fournisseur l'index de mise hors service utilisé. Il joint tous les éléments de preuve disponibles à l'appui de la contestation (extrait d'un état des lieux de déménagement mentionnant un index, *etc.*).
Chaque GRD précise aux fournisseurs le canal à utiliser pour lui transmettre cette contestation : prestation du catalogue, réclamation, *etc.*

6. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	7. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
1. Client absent à la mise hors service et compteur non accessible (client non équipé d'un compteur évolué) 2. Client parti au moment de la demande 3. Motif de la résiliation non caractérisé ou mal caractérisé	- Pour les clients résidentiels : estimation de l'index en cas de client absent avec compteur inaccessible, si impossibilité de reprogrammer le rendez-vous (clients non équipés d'un compteur évolué) - Recueillir un contact permettant d'accéder à l'installation. - Le motif de résiliation collecté par le fournisseur

8. CONFIDENTIALITE

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

9. 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, les parties concernées peuvent saisir, chacune en ce qui la concerne, le Médiateur de l'énergie, la CRE ou les juridictions compétentes.

10. 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.