

| | | |
|--------------------------|---|------------|
| GTG – GT1 | PROCEDURE EN CAS D'ABSENCE D'INDEX TELE-RELEVÉ A LA DATE DE RELEVÉ CYCLIQUE POUR UN PCE EQUIPE D'UN COMPTEUR EVOLUE A L'ETAT TELE-RELEVÉ | Page : 1/3 |
| Version V2 du 26/06/2020 | | |

A - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure décrit les différentes actions à engager lors de l'absence d'un index télérelevé à la date de relevé cyclique afin de garantir la publication du relevé cyclique à la date prévue de publication mensuelle.

B - CONTEXTE

Cette procédure est applicable aux clients approvisionnés en gaz naturel (particuliers, professionnels) dont l'installation est équipée d'un compteur évolué, à l'état télé-relevé.

Elle ne s'applique pas dans le cas de l'absence d'un relevé sur événement contractuel qui fait l'objet d'une autre procédure.

C - TABLEAU DE VALIDATION

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

D - REVISIONS

| Version | Date | Nature de la modification |
|---------|------------|--|
| V1 | 28/06/2013 | Création de la procédure |
| V2 | 26/06/2020 | Mise à jour des termes contractuels et modification des documents de référence |

E - LISTE DE DIFFUSION

Accès public

F - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations du GRD

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 aux clients approvisionnés en gaz naturel dont l'installation est équipée d'un compteur évolué à l'état télé-relevé.

Les actions engagées en cas d'absence d'index télé-relevé s'appuient sur les éléments suivants :

- Les dispositions de la présente procédure sont indépendantes des opérations de maintenance menées par le GRD , le GRD garantit la publication au fournisseur du relevé cyclique à la date J de publication mensuelle prévue
- Pour respecter cette date, le GRD n'utilise pas la répétition des index sur les deux jours suivants (redondance temporelle)
- L'index publié à la date de publication mensuelle J correspond à l'index mesuré à la date J-2.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie
- Respect des conditions contractuelles (CDG-F, Conditions de Distribution, Catalogue des prestations et Contrat de Fourniture)
- Confidentialité des informations commercialement sensibles (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).
- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit Règlement Général pour la Protection des Données », ou RGPD) (ci-après « Règlementation Informatique et Libertés »).

3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Etape n°1 : détection de l'absence d'index cyclique correspondant à la date de J-2

Lorsque l'index cyclique correspondant à la date J-2 n'a pas pu être télé-relevé, le GRD enclenche le mode dégradé sans attendre la remontée éventuelle de l'index de J-2 un des 2 jours suivants assurée par la redondance temporelle.

Etape n°2 : recherche d'un index réel antérieur de moins de 3 jours

Le GRD recherche un index réel (télé-relevé, mesuré ou auto-relevé) sur une période de 3 jour calendaire (ce nombre de jours étant paramétrable) antérieure à J-2.

Si un index réel existe entre J-3 et J-5 de la date de publication mensuelle, il est utilisé et le GRD passe à l'étape 4 pour publier.

Etape n°3 : extrapolation de l'index cyclique

Si aucun index réel n'a été obtenu entre J-3 et J-5 de la date de publication mensuelle :

- Le GRD recherche l'index réel le plus récent,
- Le GRD calcule l'index de J-2 à partir du dernier index réel connu.

Etape n°4 : publication de l'index cyclique au fournisseur

L'index cyclique est publié à la date d'abonnement J avec sa date de relevé, son type (télé-relevé, mesuré, calculé) et la consommation associée.

Etape n°5 : le GRD publie l'index cyclique sur le portail client

L'index de relevé cyclique est mis à la disposition du client sur le portail client, si le GRD a développé ce canal. Dans tous les cas le client peut émettre une contestation au travers de la procédure « Contestation d'un index ».

| 4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE | 5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT |
|--|---|
| 1. Cette procédure couvre un mode dégradé dans le cadre duquel aucun risque supplémentaire n'est identifié | - |

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.