

GTG – GT1	PROCEDURE EN CAS D'ABSENCE D'INDEX TELERELEVÉ SUR <u>EVENEMENT CONTRACTUEL</u> pour un PCE équipé d'un compteur évolué à l'état télérelevé	Page : 1/3
Version V2 du 26/06/2020		

A - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure décrit les différentes actions engagées lors de l'absence d'un index télérelevé sur évènement contractuel depuis la détection de cette absence jusqu'à la publication de l'index au fournisseur.

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 décrit les modes dégradés d'obtention d'un index réel ou estimé, au moyen d'actions adaptées en fonction du type d'évènement contractuel.

Cette procédure ne concerne pas le cas d'une Mise en service d'un local existant hors service, car un index relevé est nécessairement collecté lors de l'intervention.

Elle ne s'applique pas dans le cas de l'absence d'un relevé cyclique, 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 télérelevé sur événement contractuel s'appuient sur les éléments suivants :

- Les dispositions de la présente procédure sont indépendantes des opérations de maintenance menées par le GRD »,
- un index télérelevé correspondant à une date J¹ est émis pendant trois jours consécutifs (redondance temporelle).
- les moyens mis en œuvre pour obtenir un index sont proportionnés à l'enjeu de fiabilité pour le client.

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

Cette procédure s'applique pour les cas suivants :

- Mise en service d'un local existant en maintien d'alimentation
- Mise en service d'un local existant rattaché à un CDG-F
- Changement de fournisseur
- Mise hors service à l'initiative du client.
- Mise hors service à l'initiative du fournisseur

Etapes préalables :

- a) Le fournisseur émet une demande de rattachement ou de détachement concernée par la présente procédure avec une date d'effet contractuel J.
- b) Si le SI du GRD détecte au moment de la demande qu'il n'y pas d'index télérelevé depuis 5 jours et s'il s'agit d'une demande unitaire, il en informe en ligne le fournisseur et met à sa disposition une option de collecte d'index auto-relevé par le client. Cet index auto-relevé est contrôlé et affiché au Fournisseur (index et date du dernier télérelevé connu).
- c) L'index télérelevé correspondant à la date J de l'événement n'est pas récupéré le surlendemain (J+2).

Devant l'absence d'index télérelevé disponible à J+2, le GRD engage le mode dégradé et tente successivement de mettre en œuvre les étapes 1 à 5 pour déterminer l'index d'événement contractuel, en fonction du type de demande.

Etape n°1 : Attente de l'index réel de J issu de la redondance temporelle

Le GRD attend pour voir si la répétition de l'index télérelevé de J permet sa récupération à J+3 ou J+4. Si l'index télérelevé de J est obtenu de cette manière, le GRD termine la procédure (passage à l'étape n° 6).

Etape n°2 : Recherche d'un index réel antérieur à la date d'évènement contractuel

Le GRD recherche s'il existe un index réel dans une période de 5 jours avant la date contractuelle, (ce nombre de jours étant paramétrable). Si c'est le cas, cet index est utilisé comme index de l'événement contractuel et le GRD termine la procédure (passage à l'étape n° 6).

¹ la date d'évènement contractuel est nommée J dans tout le document.

Etape n°3 : Utilisation d'un index auto-relevé par le client

Le GRD examine si un index auto-relevé a été transmis par le fournisseur avec sa demande. Si cet index auto-relevé existe, le GRD examine sa date :

- si l'auto-relevé date de 15 jours ou moins, cet index est utilisé comme index de l'événement contractuel et le GRD termine la procédure (passage à l'étape n° 6)
- si l'auto-relevé date de 16 jours ou plus, le GRD l'utilise comme base de calcul d'un index calculé de l'événement contractuel et termine la procédure (passage à l'étape n° 6).

Etape n°4 : Calcul de l'index à la date contractuelle

Pour les Mises En Service et les Changements de fournisseur lorsque l'index réel le plus récent date de moins de 60 jours, et les Mises Hors Service, et en cas d'échec des étapes précédentes, l'index d'événement est calculé à la date d'effet contractuel à partir du dernier index réel connu (passage à l'étape n° 6).

Etape n°5 : Traitement manuel pour les demandes de Mise En Service et de Changement de fournisseur lorsque l'index réel le plus récent date de 60 jours et plus.

Le GRD réalise un contact sortant auprès du client dans le but :

- soit d'obtenir un index auto-relevé qui est utilisé comme index de l'événement contractuel et le GRD termine la procédure (passage à l'étape n° 6)
- soit de proposer au client un déplacement pour la collecte d'un index relevé,
 - si le client accepte cette proposition, l'index relevé est utilisé comme index de l'événement contractuel et le GRD termine la procédure (passage à l'étape n° 6),
 - si le client décline cette proposition, l'index est calculé à partir du dernier index réel connu.

En cas d'échec du contact sortant,

- si le compteur est accessible le GRD se déplace pour relever l'index qui sera utilisé comme index de l'événement contractuel et le GRD termine la procédure (passage à l'étape n° 6),
- si le compteur est inaccessible, l'index est calculé.

Au plus tard à J + 10 jours, l'index d'événement est calculé à la date d'effet contractuel à partir du dernier index réel connu, si aucun index réel (auto-relevé, relevé ou télérelevé) n'a été collecté pendant l'étape 5.

Etape n°6 : Fin de la procédure

Le GRD utilise l'index déterminé à l'une des étapes ci-dessus et sa date pour solder la demande contractuelle et publier l'index au fournisseur.

4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
1. Clôture tardive de la demande contractuelle	- Définition d'un seuil de Z jours

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.