

GTG - GT1	PROCEDURE EN CAS D'ABSENCES SUCCESSIVES MULTIPLES DU CLIENT 6M AUX RELEVES ET D'ABSENCE D'AUTORELEVÉ CONSECUTIF AUX RELEVES	Page : 1/3
Version V1 du 19 mai 2017		

A - OBJET

Cette procédure décrit les différentes étapes qui permettront au GRD :

- de collecter le relevé des index des clients, qui auront été **absents à plusieurs relevés consécutifs** lors des relevés cycliques semestriels et qui n'auront pas communiqué d'auto-relevé au GRD ou à leur fournisseur dans le cadre de la **'Procédure en cas d'absence du client 6M aux deux derniers relevés et d'absence d'auto-relevé consécutifs aux deux derniers relevés'** ;
- à défaut d'action de la part du client, de suspendre la livraison de gaz. ;

Le nombre d'absences à partir duquel est mise en œuvre la procédure est laissée au choix du GRD. Le GRD traitera en priorité les clients ayant plus de 7 absences, mais la procédure peut être appliquée à partir de deux absences.

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Le GRD, au titre de l'article L.432-8 du code de l'énergie, exerce les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau, en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage, la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités.

Au titre de l'article 8.2 des Conditions Standards de Livraison du GRD, le client est tenu de permettre l'accès au Branchement et au Dispositif Local de Mesurage au moins une fois par an. En cas de non-respect de cette obligation, l'article 8.6 des Conditions Standards de Livraison permet au GRD de suspendre la livraison du gaz sous certaines conditions.

La présente procédure précise les modalités d'application de l'article 8.6 des Conditions Standards de Livraison du GRD. Elle est applicable, sur proposition du GRD, à tout client titulaire d'un contrat de fourniture de gaz naturel dont le compteur est inaccessible sans sa présence ou celle d'un représentant, ayant été absent au relevé cyclique consécutivement plusieurs fois et n'ayant pas transmis d'auto-relevé suite à ces relevés, qu'il s'agisse d'un particulier ou d'un professionnel, dès lors qu'il est en relevé 6M.

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRDF	Membres du GT1	GTG

D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	05/05/2017	Création de la procédure

E - LISTE DE DIFFUSION

Accès public

F - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

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

Conditions Standards de Livraison (CSL) et contrat de livraison directe (CLD)

Contrat d'acheminement sur le réseau de distribution de gaz naturel (CAD)

~~Article L.121-91 du code de la~~

Procédure en cas d'absence du client 6M aux deux derniers relevés et d'absence d'auto-relevé consécutifs aux deux derniers relevés'

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 particuliers et professionnels en relevé 6M.

Le dispositif à l'initiative du GRD s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- Le client a été absent à plusieurs relevés consécutifs lors du relevé cyclique semestriel et n'a pas communiqué d'index auto-relevé au GRD suite à ces absences.
- Le client a envoyé des auto-relevés à son fournisseur, mais ce dernier ne les a pas transmis au GRD.
- Au moins un courrier recommandé avec Accusé de Réception a été envoyé au client et est resté sans effet.
- Par la suite, le GRD est entré ou a tenté d'entrer en contact avec le client, sans réussir à faire évoluer la situation.

Conformément à l'article 8.6 des Conditions Standards de Livraison, le GRD pourra être amené à suspendre la livraison de l'énergie gaz des clients ayant souscrit ces Conditions Standards de Livraison, dans le cadre de la prestation « coupure en cas d'absences multiples au relevé » du catalogue des prestations annexes du GRD.

Les frais associés aux interventions seront facturés au fournisseur conformément au catalogue des prestations annexes du GRD.

Le GRD décide d'étendre les dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles au cas présent : les coupures en cas d'absences multiples au relevé ne pourront avoir lieu durant la trêve hivernale.

2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie
- Article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles
- Article L.224-11 du code de la consommation
- 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)

3. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Etape n°1 : Le client a reçu un ou plusieurs courrier(s) recommandé(s) avec AR dans le cadre de la 'Procédure en cas d'absence du client 6M aux deux derniers relevés et d'absence d'auto-relevé consécutifs aux deux derniers relevés'.

- Le GRD entre en contact avec le client par courrier recommandé avec AR lui demandant de prendre un rendez-vous avec son GRD pour un relevé spécial (prestation payante). A défaut, le GRD l'informe que la livraison de gaz pourrait être interrompue.

- En parallèle, le GRD tente de contacter le client en utilisant les moyens à sa disposition (téléphone, SMS, courriel ou courrier postal)

Le GRD veille à la cohérence avec les courriers envoyés dans le cadre de la 'Procédure en cas d'absence du client 6M aux deux derniers relevés et d'absence d'auto-relevé consécutifs aux deux derniers relevés'.

Etape n°2 :

A / Le client prend un rendez-vous pour un relevé spécial dans le délai imparti

- Le GRD enregistre l'index relevé lors du rendez-vous et le publie vers le fournisseur. Le GRD facture les frais relatifs à cette intervention.

B/ Le client ne donne pas suite et aucun index n'est collecté

- Le GRD met en demeure par courrier recommandé avec AR le client de se rendre disponible pour un relevé spécial à une date fixée par le GRD.
En parallèle, le GRD tente de contacter le client en utilisant les moyens à sa disposition (téléphone, SMS, courriel ou courrier postal) afin d'avoir un contact avec lui.

PROCEDURE EN CAS D'ABSENCES SUCCESSIVES MULTIPLES DU CLIENT 6M AUX RELEVES ET D'ABSENCE D'AUTORELEVE CONSECUTIF AUX RELEVES

- Lors du rendez-vous fixé par le GRD, ce dernier :
 - Parvient à relever le compteur. Il enregistre l'index relevé lors du rendez-vous et le publie vers le fournisseur. Le GRD facture les frais relatifs à cette intervention.
 - Ne parvient pas à relever le compteur. Il procède à l'interruption de la livraison de gaz (hors période de trêve hivernale). Il impute les frais relatifs à cette intervention. Il adresse un courrier simple au client, lui indiquant les modalités de rétablissement.

C/ Le GRD ne parvient pas à entrer en contact avec le client

- Le GRD diligente une enquête et informe le fournisseur.
- Le fournisseur est sollicité par le GRD pour fiabiliser l'adresse et les coordonnées client.
- En cas d'enquête infructueuse et sans fourniture d'autres coordonnées par le fournisseur, le GRD procède à l'interruption de la livraison de gaz et impute les frais relatifs à cette intervention.
- En cas d'identification du numéro de téléphone, du courriel ou de l'adresse du client par le GRD dans le cadre de l'enquête ou par le fournisseur, le GRD reprend la procédure à l'Etape n°1.

4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
<p>➤ GRD :</p> <ul style="list-style-type: none">- Pertes et Différences Diverses (détection de situations de fraude)- Réclamations clients et fournisseurs- Absence de moyen de coupure extérieur au local- Risque de violence et agression <p>➤ Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none">- Non transmission au GRD des adresses et des index auto-relevés en sa possession- Réclamations clients et GRD	<p>➤ GRD :</p> <ul style="list-style-type: none">- Suivi des Pertes et Différences Diverses- Traitement des réclamations- Traitement technique- Démarche de prévention des risques violence et agression <p>➤ Fournisseurs :</p> <ul style="list-style-type: none">- Procédure de fiabilisation des adresses et de transmission des index auto-relevés au GRD- Traitement des réclamations clients

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 ; à défaut, ils seront résolus conformément aux stipulations 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.