

GTG – GT1	PROCEDURE MISE EN SERVICE d'un local existant hors service (applicable aux clients professionnels et particuliers)	Page : 1/5
Version 5 du 26/06/2020		

A - OBJET

Cette procédure décrit, dans le cas d'un local existant hors service, les différentes étapes depuis la conclusion d'un contrat de fourniture entre un client et un fournisseur jusqu'à la prise en compte effective par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) de ce fournisseur comme approvisionnant en gaz le client et la remise en gaz de l'installation.

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure concerne les clients dont le local, déjà raccordé au réseau de distribution, a été mis hors service, et qui ne sont pas à la date de la demande titulaires d'un contrat de fourniture pour ce local. Elle est applicable à l'ensemble de la clientèle approvisionnée en gaz.

C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRDF	Membres du GT1	GTG

D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	20/04/2006	Evolution de la procédure « remise en service d'une installation existante » publiée sur le site du GTG le 30/05/2005 et relative aux clients éligibles au 1 ^{er} juillet 2004, afin d'adapter les étapes en vue du traitement de l'ensemble des clients éligibles au 1 ^{er} juillet 2007.
V2	09/12/2011	Ajout d'un paragraphe sur la contestation des index et « toilettage » de la procédure
V3	24/06/2016	Evolution de la procédure GTG d'affectation et de changement de CAR et du Profil. Délibération de la CRE du 3 mars 2016 portant modification de délibération relative aux règles d'affectation des fréquences standard de relevé des PCE
V4	09/06/2017	Fusion des procédures avec et sans compteur évolué (GT1 V3 24/06/2016 et GTO V1 28/06/2013)
V5	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 annexes du GRD
Conditions de Distribution
Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F)

Lieu de conservation de l'original : CRE

G - DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

<p>1. CHAMP DE LA PROCEDURE</p> <p>Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des clients raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel (équipés ou non d'un compteur évolué). Cette procédure s'applique à compter du 1^{er} juillet 2017.</p> <p>Le dispositif de mise en service d'un local existant hors service s'appuie principalement sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul par PCE, - la demande est formulée par le fournisseur de façon unitaire au GRD, - la demande donne lieu à une intervention sur place pour rétablir l'énergie, - la demande d'intervention est programmée en ligne par le fournisseur (uniquement pour les clients à relevé semestriel) et ne peut faire l'objet d'une demande en masse, - les frais associés à la demande sont facturés au fournisseur conformément au Catalogue des prestations.
<p>2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES</p> <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

Etape n°1 : le client conclut un contrat de fourniture

Le client conclut un contrat de fourniture avec le fournisseur qu'il a choisi.

La date de mise en service doit être compatible avec le délai standard de réalisation prévu au Catalogue des prestations

Le fournisseur précise au client que sa présence ou celle de son représentant est obligatoire pour la remise en gaz de l'installation du local et que les appareils doivent être raccordés.

Etape n°2 : le fournisseur demande au GRD le rattachement à son contrat

- Le fournisseur formule sa demande via le moyen électronique du GRD. Il s'appuie notamment sur les informations suivantes :
 - Informations sur le fournisseur
 - Informations sur le point de livraison
 - Informations sur le client

La demande de rattachement formulée au GRD est ferme sauf cas de force majeure, étant entendu que la rétractation du client n'est pas un cas de force majeure. Elle est formulée au plus tôt 6 semaines à l'avance (42 jours calendaires).

- Le fournisseur formule sa demande de façon unitaire via le moyen électronique du GRD :

Ce mode d'expression de demande est impératif pour les clients disposant d'une fréquence de relevé semestrielle ou équipés d'un compteur évolué car l'installation étant hors gaz suite à la résiliation du contrat précédent (le point est « détaché et coupé »), une intervention est nécessaire pour remettre en gaz l'installation :

- le fournisseur collecte les éléments nécessaires au GRD pour initialiser la procédure,
- le fournisseur est orienté selon la nature et la situation du local pour prendre lui-même le rendez-vous en ligne par moyen électronique dans la mesure des possibilités et disponibilités de rendez-vous.

Dans le cas où le fournisseur est dans l'impossibilité de réserver un rendez-vous de remise en gaz (ex : tableau de rendez-vous complet, cas particuliers...), le fournisseur indique une date demandée au plus tôt égale au délai standard de réalisation prévu au Catalogue des prestations.

Il précise au client que l'intervention de mise en service nécessite sa présence ou celle d'un représentant en mesure de faire démarrer un appareil d'utilisation.

Remarque : pour les installations restées en « chômage » pendant plus de six mois (cf. étape 5), le fournisseur aura connaissance de ce statut particulier via le moyen électronique du GRD. Il préviendra le client que la mise en service sera suivie d'un diagnostic sécurité de l'installation commandée par le GRD.

Etape n°3 : le GRD réceptionne et contrôle la demande de rattachement

La demande étant formulée de façon unitaire par moyen électronique, la réception et le contrôle sont réalisés en temps réel. La demande de mise en service est rejetée dans les cas suivants :

- les renseignements fournis sont incohérents ou insuffisants pour traiter la demande (exemple : PCE inexistant ou erroné),
- le Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur du fournisseur n'est pas valide pour le PCE concerné (par exemple : le PCE dépend d'un PITD pour lequel le fournisseur n'a pas signé de contrat d'acheminement transport sur le réseau amont), -une demande de changement de fournisseur ou de mise en service est en cours.

Les demandes rejetées sont à reformuler par le fournisseur.

Dans le cas d'un PCE avec une option tarifaire à souscription, si la mise en service s'accompagne d'une augmentation ou d'une diminution de la capacité journalière d'acheminement, le GRD peut différer la date de prise en compte de cette nouvelle capacité pour motifs techniques objectifs et légitimes justifiant un délai plus long qui sera communiqué au fournisseur. Il en est de même pour les demandes de mise en service nécessitant une intervention complémentaire sur place (exemple : changement de fréquence de relevé).

Plus globalement, en fonction de la situation de l'installation du local (clients équipés ou non d'un compteur évolué), le fournisseur sera orienté pour :

- soit formuler une demande de mise en service avec les caractéristiques identiques à celles sur place puis une autre demande complémentaire (ex : changement de tarif, ...)
- soit formuler une demande de mise en service avec les nouvelles caractéristiques. Dans ce cas, le fournisseur indique une date demandée compatible avec le délai standard de réalisation prévu au Catalogue des prestations.

Cas particulier de la consommation annuelle de référence et du profil de consommation (quel que soit le type de compteur)

En application de la procédure GT2 d'affectation et de changement de la consommation annuelle de référence et du profil de consommation, le fournisseur est tenu de :

- Joindre un justificatif signé par le client à sa demande si le PCE hors service avait une fréquence de relevé MM ou JJ et si la CAR demandée est inférieure de plus de 20% à l'ancienne CAR ou si le profil demandé est inférieur de trois profils ou plus à l'ancien profil ;
- Tenir à disposition du GRD, pendant un an, un justificatif signé par le client si le PCE hors service avait une fréquence de relevé MM ou JJ et si la CAR demandée n'est pas inférieure de plus de 20% à l'ancienne CAR ou si le profil demandé n'est pas inférieur de trois profils ou plus à l'ancien profil ;
- Tenir à disposition du GRD, pendant un an, un justificatif si le PCE hors service avait une fréquence de relevé 6M ou 1M et si la CAR demandée est inférieure de plus de 20% à l'ancienne CAR.

Si les justificatifs ne sont pas fournis par le fournisseur, ou bien sont incohérents avec la demande exprimée, le GRD rétablit aussi rapidement que possible la CAR et / ou le profil initiaux, en respectant toutefois un délai de prévenance d'au moins 15 jours vis-à-vis du fournisseur.

Etape n°4 : le GRD enregistre la demande de rattachement

Le GRD enregistre la demande de mise en service si elle est valide et notifie le numéro de demande au fournisseur.

Etape n°5 : le GRD organise et réalise la mise en service

Remarque préliminaire : différents cas particuliers peuvent se présenter :

- a) l'installation du local est chômée depuis plus de 6 mois et le client est signalé « client Résidentiel » par le fournisseur.
Le GRD prend contact avec le client pour lui proposer un diagnostic qualité sécurité de son installation qui sera réalisé suite à la remise en service et fixer avec le client le rendez-vous nécessaire à ce diagnostic.
- b) l'installation du local est signalée hors service pour danger grave immédiat (DGI)
Le GRD prend contact avec le client pour valider que les travaux à la charge du client sont réalisés. Il programme le rendez-vous pour la remise en service sous réserve de présentation de l'attestation de remise en état de l'installation par le client.
- c) le local ne comporte pas de compteur
Le GRD prend contact avec le client pour identifier les éventuels travaux nécessaires et programmer le(s) rendez-vous nécessaire(s).
- d) une procédure de fraude est en cours sur le local
Le GRD prend contact avec le client pour réaliser les éventuels travaux de remise en état de l'installation et programmer la mise en service du local

- **Option 1** : La mise en service a été programmée par le fournisseur

Le GRD organise l'intervention pour qu'elle soit réalisée le jour programmé.

- **Option 2** : La mise en service est formulée à date demandée par le fournisseur

Le GRD organise l'intervention demandée pour qu'elle intervienne au plus près de la date demandée et dans le respect du délai standard prévu au Catalogue des prestations. Il prend contact avec le client et il informe le fournisseur de la date retenue via le moyen électronique. S'il n'arrive pas à fixer un rendez-vous (pas de téléphone client, client injoignable après 2 tentatives vaines, refus client...), il annule la demande de mise en service et en informe le fournisseur.

Dans tous les cas, l'index de mise en service sera l'index lu le jour de l'intervention (clients équipés ou non d'un compteur évolué).

Si l'intervention de mise en service n'a pas pu être réalisée du fait du client (ex : absence du client), le GRD facture au fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et gère une nouvelle programmation du rendez-vous ; le fournisseur est informé via le moyen électronique du GRD de la nouvelle date de rendez-vous. S'il n'arrive pas à fixer un deuxième rendez-vous, ou bien en cas de deuxième déplacement vain, la demande est annulée.

Si l'intervention de mise en service n'a pas pu être réalisée du fait du GRD, le GRD ne facture aucun frais d'absence au rendez-vous au fournisseur et gère une nouvelle programmation du rendez-vous ; le fournisseur est informé via le moyen électronique du GRD de la nouvelle date de rendez-vous.

Etape n°6 : le GRD clôture la demande de mise en service et met à jour le CDG-F

La demande est clôturée (statut modifié), les prestations sont facturées au fournisseur conformément au Catalogue des prestations et le CDG-F du fournisseur est mis à jour. Le GRD adresse au fournisseur l'index de début de contrat.

4. CONTESTATION DE L'INDEX DE MISE EN SERVICE

Le client a la possibilité de contester auprès de son fournisseur l'index de mise en service utilisé. Il joint tous les éléments de preuve disponibles à l'appui de la contestation (extrait d'un état des lieux d'emménagement mentionnant un index...).

Chaque GRD précise aux fournisseurs le canal à utiliser pour lui transmettre cette contestation : prestation du catalogue, réclamation...

5. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	6. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
➤ Erreur de PCE dans la demande de mise en service	A. Le GRD vérifie que les informations qui lui sont transmises permettent d'identifier le point concerné. Si elles ne le permettent pas, il le signale au fournisseur et rejette la demande.
➤ Réception par le GRD de demandes de mise en service simultanées pour le même point de livraison	B. Le GRD rejette toute autre demande dès qu'une demande est engagée pour le même PCE tant que la demande n'est pas réalisée ou annulée.
➤ Annulation de la demande par le fournisseur	C. L'annulation depuis le moyen électronique est possible en cas de force majeure tant que la demande n'est pas au statut « Réalisée ».

7. CONFIDENTIALITE

Le GRD n'est pas autorisé à donner au fournisseur des informations concernant le client titulaire du contrat précédent.

8. 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.

9. 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.