

GTG – GT1	<b>PROCEDURE MISE EN SERVICE d'un local existant rattaché à un CDG-F</b>	Page : 1/5
Version 8 du 26/06/2020		

## A - OBJET

Cette procédure décrit, dans le cas d'un local existant rattaché à un Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F) d'un fournisseur, les différentes étapes depuis la conclusion d'un contrat de fourniture entre un client et le fournisseur jusqu'à la prise en compte effective par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) de ce fournisseur comme approvisionnant en gaz le nouveau client.

## B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure concerne les clients dont le local, déjà raccordé au réseau de distribution, est encore rattaché à un CDG-F d'un fournisseur, 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 naturel.

### Cas d'exception :

Cette procédure peut, **de façon exceptionnelle**, s'appliquer à la situation suivante : clients se trouvant à l'échéance de leur contrat et ayant entrepris des démarches de changement de fournisseur, dans des délais incompatibles avec le délai standard.

Dans ce cas spécifique, le fournisseur demandeur pourra utiliser la présente procédure.

Cette situation dérogatoire permet de s'affranchir des délais normaux de changement de fournisseur et ainsi de garantir le maintien de la fourniture des clients concernés.

## C - TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
GRDF	Membres du GT1	GTG

## D - REVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	10/04/2006	Création de la procédure remise en service d'un local rattaché au CAD d'un fournisseur
V2	09/01/2007	Modification de la procédure afin de traiter du cas d'exception décrit dans le § B
V3	11/05/2007	Modification pour introduire à l'étape n°5 un index calculé dans le cas d'une impossibilité d'accéder au compteur
V3a	07/06/2007	Correction d'une erreur à l'étape 2 : auto relevé possible pour les clients à relevé semestriel et pas seulement pour les clients résidentiels
V4	09/12/2011	Ajout d'un paragraphe sur la contestation des index et « toilettage » de la procédure
V5	Février 2014	Nouvelles modalités en cas de MHS en cours
V6	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
V7	05/05/2017	Fusion des procédures avec et sans compteur évolué (GT1 V6 du 24/06/2016 et GTO V1 du 28 juin 2013)
V8	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 du GRD

Conditions de Distribution

Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F)

**Lieu de conservation de l'original : CRE**

## G - DESCRIPTION DE LA PROCEDURE<sup>1</sup>

### 1. CHAMP DE LA PROCEDURE

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).

Le dispositif de mise en service d'un local existant rattaché au CDG-F d'un fournisseur s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- à tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul par PCE,
- la demande est formulée par le fournisseur de façon unitaire ou en masse au RD,
- la demande ne donne pas systématiquement lieu à une intervention sur place,
- toute demande avec intervention est programmée en ligne par le fournisseur,
- les 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 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.

#### **Etape n°2 : le fournisseur demande la mise en service**

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 mise en service 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 quinze jours calendaires à l'avance.

#### **Option 1 : Une demande de détachement (MHS) est en cours :**

Le fournisseur est invité à formuler sa demande de rattachement (MES) à la même date que la MHS.

La demande de MHS du fournisseur est maintenue et une demande de MES est créée avec en date demandée la même date que celle de la MHS.

Ces deux demandes à date identique permettent de maintenir l'alimentation (pas de coupure).

Si le fournisseur veut indiquer une date antérieure ou postérieure à celle de la MHS, sa demande ne peut pas être validée.

#### **Option 2 : Aucune demande de MHS en cours**

Dans les deux cas, le fournisseur est orienté vers une mise en service :

- soit avec prise de rendez-vous pour relevé spécial (clients non équipés d'un compteur évolué).  
Le fournisseur est orienté selon la situation du local pour prendre lui-même le rendez-vous en ligne par moyen électronique dans la mesure des disponibilités et dans un délai maximum de J+15 de la date de création de la demande. Dans le cas où le fournisseur est dans l'impossibilité de réserver un rendez-vous de relevé spécial (ex : tableau de rendez-vous complet ou indisponible), le fournisseur indique une date demandée au plus tôt égale au délai standard de réalisation prévu au catalogue des prestations.

<sup>1</sup> Les spécificités liées aux compteurs évolués sont encadrées tout au long de la procédure.

## Procédure Mise en service d'un local existant rattaché à un CDG-F

- soit avec collecte d'un index auto relevé (pour un client à relevé semestriel, non équipé d'un compteur évolué). Dans ce cas, il saisit les éléments liés à l'auto relevé (date et index lu par le client) à valider au moment de la collecte de la demande par moyen électronique. En cas de MHS en cours, le rendez-vous relatif à la demande de MHS est alors annulé, le client en est informé par le GRD.

- soit sur index télé-relevé (clients équipés d'un compteur évolué). Dans le cas d'une demande unitaire, 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.

### Remarques :

- le fournisseur formule une seule demande : la mise en service. Le détachement se fera automatiquement à la même date et avec les mêmes index.
- le fournisseur peut formuler sa demande de mise en service en masse dans le cas d'un index auto relevé ou sur index télé-relevé.

### **Etape n°3 : le GRD réceptionne et contrôle la demande de mise en service**

Dans le cas d'une demande formulée de façon unitaire par moyen électronique, la réception et le contrôle sont réalisés en temps réel.

Dans le cas de demandes en masse, le GRD dispose de 3 jours ouvrés à réception du fichier pour réceptionner chaque demande du fichier et la contrôler.

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 CDG-F 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
- Le fournisseur demande la mise en service à une autre date qu'une mise hors service 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 relève). Plus globalement, en fonction de la situation de l'installation du local, 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, changement de fréquence de relève...)
- 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**

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 mise en service**

**Dans le cas d'un local rattaché au CDG-F du même fournisseur,**

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

**Dans le cas d'un local rattaché au CDG-F d'un autre fournisseur,**

Le GRD enregistre la demande de mise en service si elle est valide et

- notifie le numéro de demande au nouveau fournisseur
- notifie à l'ancien fournisseur qu'une demande de rattachement est en cours sur le point en lui indiquant la date de mise en service.

Remarques :

- l'enregistrement de la demande de MES bloque toute demande de MHS de la part de l'ancien fournisseur,
- de même l'enregistrement de la demande de MES bloque toute autre demande de MES de la part d'un autre fournisseur ou de l'ancien fournisseur sur ce PCE.

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

- **Option 1 :** Mise en service avec relevé spécial programmé par le fournisseur (clients non équipés d'un compteur évolué)

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

- **Option 2 :** Mise en service avec relevé spécial formulée à date demandée (ex : tableau de RDV complet) (clients non équipés d'un compteur évolué)

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. S'il n'arrive pas à fixer un rendez-vous (pas de téléphone client, client injoignable après deux tentatives vaines, refus client...), il annule la demande de mise en service et en informe le fournisseur. Si l'intervention de relevé spécial n'a 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. S'il n'arrive pas à fixer un deuxième rendez-vous, ou bien en cas de deuxième déplacement vain, il annule la demande de mise en service et en informe le fournisseur.

Si l'intervention de relevé spécial n'a pu être réalisée du fait du GRD, l'intervention est reprogrammée sans frais.

- **Option 3 :** Mise en service sur index auto-relevé par le client (pour un client à relevé semestriel, non équipé d'un compteur évolué) :

Le GRD prend en compte l'index auto relevé par le client transmis lors de la demande de mise en service à la date demandée (pas de calcul de consommation entre la date de l'auto relevé et la date d'effet demandée).

- **Option 4 :** Mise en service sur index télé-relevé (clients équipés d'un compteur évolué) :

Le GRD organise le rattachement pour qu'il soit réalisé à la date demandée sur valeur de l'index télé-relevé. Le GRD organise le détachement de l'ancien fournisseur à la même date et avec le même index.

Remarque : En cas d'absence de télé-relevé, se référer aux modalités de gestion de l'absence de télé-relevé.

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

La demande est clôturée (statut modifié), les prestations sont facturées au fournisseur conformément au catalogue des prestations et l'index est publié.

Le GRD adresse au fournisseur la mise à jour des points de livraison dans le cadre de son CDG-F. L'ancien fournisseur verra disparaître de l'annexe l'ancien client et le nouveau verra apparaître dans l'annexe de son CDG-F le nouveau client.

#### 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 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 simultanées (demande de mise en service ou de changement de fournisseur) 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.