

| | | |
|--------------------------|--|------------|
| GTG - GT1 | PROCEDURE DE MISE HORS SERVICE D'UN PCE A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR | Page : 1/4 |
| Version V5 du 10/11/2017 | | |

A - OBJET

Cette procédure décrit les différentes étapes depuis la demande de mise hors service d'un PCE à l'initiative du fournisseur jusqu'au détachement du PCE par le GRD.

B - CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable aux clients approvisionnés en gaz naturel, rattachés à un CAD du fournisseur.

Elle est distincte du cas de la demande par le fournisseur d'une coupure pour non-respect du contrat de fourniture, dans lequel le PCE reste rattaché au contrat d'acheminement (cf. procédure « déplacement pour impayé »).

La demande du fournisseur au GRD s'inscrit dans le respect de la loi, notamment du décret relatif aux procédures applicables en cas d'impayés des factures de gaz, et des relations contractuelles entre le fournisseur et le client. Le GRD n'est pas tenu de vérifier le bien-fondé de la demande du fournisseur, ni de vérifier la situation du client.

Dans ce cadre, le fournisseur s'assure au préalable que le point n'est pas soumis à une obligation de maintien de fourniture et fait précéder sa demande de mise hors service des démarches prévues dans le contrat de fourniture le liant au client

C - TABLEAU DE VALIDATION

| Rédaction | Vérification | Approbation |
|---|----------------|-------------|
| Version initiale : Régaz Version en cours : GRDF | Membres du GT1 | GTG |

D - REVISIONS

| Version | Date | Nature de la modification |
|---------|--------------------------|--|
| V1 | 29/11/2006 | Création de la procédure |
| V1.1 | 12/06/2008 | Ajout au §I.8 d'un renvoi à la procédure « client consommant sans fournisseur » |
| V1.2 | 04/07/2008 | Validation de la procédure en plénière GTG |
| V2 | 06/07/2012 | Prise en compte du droit au maintien de fourniture pour certains clients résidentiels Introduction d'un délai minimum de 10 jours entre la demande et la réalisation |
| V3 | 11/12/2015 | Prise en compte de la modification de l'article 115-3 du code de l'action sociale et des familles et du décret du 27 février 2014 modifiant le décret du 13 août 2008. Précisions apportées sur l'information des clients lors de l'intervention. |
| V4 | 15/05/2017 | Envoi de prévisions de volumes de demandes de déplacements pour impayé et délai minimum |
| V5 | 19/09/2017 10/11/2017 | Fusion des procédures avec et sans compteur évolué (GT1 V4 15/05/2017 et GTO V1 2013) Remplacement du terme 'Détachement' par 'Mise Hors Service', la conséquence reste un détachement du CAD |

E - LISTE DE DIFFUSION

Accès public

F - DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des prestations du GRD ouvertes aux clients et aux fournisseurs de gaz naturel.

Conditions Standard de Livraison (CSL).

Contrat de Livraison Direct (CLD).

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

Code de bonne conduite

Lieu de conservation de l'original : CRE

G - DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

| 1. CHAMP DE LA PROCEDURE |
|--|
| <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 évolué¹).</p> <p>Le dispositif de mise hors service d'un PCE à l'initiative du fournisseur s'appuie principalement sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la demande est formulée par le fournisseur de façon unitaire et ne peut faire l'objet d'une demande en masse ; pour les PCE à relevé semestriel ou équipés d'un compteur évolué, l'intervention est programmée en ligne par le fournisseur ; - un nouveau fournisseur peut demander, avant la date de résiliation demandée, un changement de fournisseur qui se substitue à la mise hors service et aboutit au détachement du PCE à la date demandée initialement, - la mise en œuvre de la demande donne lieu à une intervention sur place ; - les éventuels frais associés à la demande sont facturés au fournisseur conformément au catalogue des prestations. |
| 2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES |
| <ul style="list-style-type: none"> - Code de l'énergie - Article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles - Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, - 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

Les fournisseurs déposant plus de 1000 demandes par an, auprès d'un même GRD, lui transmettent, du mois de février de l'année N au mois de septembre de la même année, une prévision des volumes de mises hors service à l'initiative du fournisseur pour chaque mois de la période de coupure de l'année N. Cette prévision, non engageante pour les fournisseurs et pour le GRD, devra faire l'objet d'une mise à jour en cas d'une variation des prévisions supérieure à 10 %.

Etape n°1 : le fournisseur demande au GRD la mise hors service du PCE

Le fournisseur s'est assuré au préalable que le point de livraison n'est pas soumis à une obligation de maintien de fourniture et a fait précéder sa demande de mise hors service des démarches prévues dans le contrat de fourniture le liant au client.

Le fournisseur saisit de façon unitaire via le moyen électronique du GRD sa demande de mise hors service pour le PCE concerné, il mentionne :

- le numéro du PCE ;
- le nom et le numéro de téléphone du contact ;
- la date de mise hors service demandée qui est au plus tôt à J+10 jours ouvrés et au plus tard à J+42 jours calendaires.

Etape n°2 : le GRD organise la mise hors service du PCE

Cas n°1 : le PCE est alimenté

Le GRD organise la mise hors service pour qu'elle soit réalisée à la date demandée par le fournisseur.

Une demande de changement de fournisseur peut être formulée par un nouveau fournisseur entre le dépôt de la demande de détachement par le fournisseur actuel et la date demandée². Cette demande met fin à la présente procédure et engage une procédure de changement de fournisseur dont la date d'effet est celle qui était demandée

¹ Les spécificités liées aux compteurs évolués sont signalées par un encadré tout au long de la procédure.

² Cette possibilité sera mise en œuvre progressivement dans les SI des GRD. De façon transitoire, le nouveau fournisseur utilisera une demande de mise en service qui sera synchronisée avec la demande de mise hors service en cours et dont les effets sont analogues.

pour la mise hors service initiale. Le PCE est détaché ainsi du périmètre du fournisseur sortant dans les conditions qu'il avait fixées.

Cas n°2 : le PCE est actuellement coupé suite à un déplacement pour impayé

Si le PCE est déjà coupé, le GRD peut choisir de ne pas se déplacer (passage direct à l'étape n°4) en utilisant pour la mise hors service :

- l'index lu lors de la coupure ;
- l'index télé-relevé (clients équipés d'un compteur évolué). Si un écart est détecté entre l'index télé-relevé et l'index lu lors de la coupure, le GRD programme un déplacement.

NB : une demande de changement de fournisseur arrête la présente procédure dans les mêmes conditions qu'à l'alinéa précédent.

Annulation de la demande par le fournisseur

Le fournisseur peut demander l'annulation de la mise hors service, par le moyen électronique du GRD, à condition qu'un changement de fournisseur n'ait pas été engagé :

- Cette annulation est sans frais si elle intervient au plus tard 48 heures avant la date d'intervention programmée,
- Entre J-2 et J-1 (avant 15h), le fournisseur pourra encore annuler sa demande de détachement par le moyen électronique du GRD, en l'accompagnant d'un appel téléphonique sur la ligne acheminement,
- Passé ce délai, l'annulation ne pourra pas être garantie si l'intervention est déjà programmée. Dans ce cas, le fournisseur en informera le client et demandera à rétablir la situation initiale par une mise en service si la mise hors service a déjà été réalisée.

Les coûts d'annulation sont précisés dans les catalogues de prestation.

Etape n°3 : le GRD réalise la mise hors service du PCE

En l'absence de changement de fournisseur ou d'annulation de la demande de mise hors service avant la date demandée, le GRD se déplace pour effectuer l'intervention.

Le GRD n'a pas à rechercher si un client résidentiel se trouve dans une situation qui lui ouvre le droit au maintien de la fourniture de gaz. Cependant, si le client lui apporte la preuve qu'il se trouve dans une des situations suivantes :

- client résidentiel qui bénéficie d'une notification d'aide en cours accordée par le FSL (Fonds Solidarité Logement) pour le logement concerné,
- client résidentiel qui démontre avoir déposé au FSL depuis moins de 2 mois une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz,
- client résidentiel qui présente une notification de recevabilité d'un dossier de surendettement datant de moins de 3 mois pour la dette concernée,

alors le GRD ne procède pas à l'interruption de l'alimentation et **ne détache pas le PCE du périmètre du fournisseur demandeur³**.

Dans tous les cas de coupure, avec ou sans contact client, le technicien informe⁴ le client de la résiliation de son contrat et des conditions de réouverture de contrat.

Dans le cas où sans disposer d'un droit au maintien de la fourniture de gaz, le client est présent et demande à bénéficier d'un délai avant la coupure en s'engageant à choisir rapidement un autre fournisseur, le GRD, s'il le juge possible, maintient l'alimentation tout en détachant le PCE du périmètre du fournisseur demandeur et laisse au client un délai de 2 jours ouvrés pour contractualiser avec un nouveau fournisseur, conformément à la procédure « client consommant sans fournisseur ».

Dans le cas où pour d'autres raisons, la mise hors service ne peut pas être réalisée physiquement sur le terrain (installation inaccessible, opposition physique du client etc.), le détachement du PCE prend effet néanmoins à la date demandée bien que la coupure de l'alimentation soit réalisée ultérieurement.

³ Si le SI du GRD est programmé pour réaliser automatiquement le détachement du PCE à la date demandée, le GRD demandera au fournisseur de déposer une demande de mise en service pour reprendre dans son périmètre le PCE dont la résiliation n'est pas autorisée par la réglementation.

⁴ Le support durable de ces informations est au choix du GRD

Pour les clients équipés d'un compteur évolué, la mise hors service s'effectue sur la base d'un index télé-relevé à la date demandée.

Dans les autres cas, l'alimentation est coupée et l'index du compteur est relevé si le GRD y a accès ; dans le cas contraire, le détachement du PCE se fait :

- avec un index calculé ;
- sur la base d'un index télé-relevé à la date de la coupure (clients équipés d'un compteur évolué) (en cas d'absence de télé-relevé se référer alors aux modalités de gestion de l'absence de télé-relevé).

Dans tous les cas, les index peuvent être contestés dans le cadre habituel des procédures de contestation d'index.

Etape n°4 : le GRD clôture la demande de mise hors service et met à jour le CAD

La demande est soldée et le CAD est mis à jour (PCE détaché) à la date demandée par le fournisseur.

Le GRD adresse au fournisseur les éléments de relève nécessaires à la clôture de son contrat de fourniture avec le client.

Les interventions relatives à la mise hors service sont facturées par le GRD au fournisseur selon les conditions du catalogue de prestations.

Etape n°5 : le GRD publie l'index de mise hors service sur le portail client

L'index de mise hors service est mis à disposition du client sur le portail client si le GRD a développé ce canal.

| 4. RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE | 5. MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT |
|---|---|
| A. Consommation sans fournisseur B. Client absent à la mise hors service et compteur non accessible C. Absence de moyen de coupure extérieur au local D. Risque de violence et agression | ➤ GRD : suivi des Pertes Non Techniques |

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 prioritairement en référence aux dispositions 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.