

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 28 juin 2012 portant décision sur la tarification des prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel

Participaient à la séance : Philippe de LADOUCKETTE, président, Olivier CHALLAN BELVAL, Frédéric GONAND et Jean-Christophe LE DUIGOU, commissaires.

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) est compétente pour établir les tarifs des prestations dites « annexes » des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) de gaz naturel depuis le 1^{er} juin 2011 (date d'entrée en vigueur des articles L. 452-2 et L. 452-3 du Code de l'énergie). Par la présente délibération, la CRE fixe les tarifs et les méthodologies d'établissement des tarifs des prestations annexes offertes par les GRD de gaz naturel principalement aux clients finals et aux fournisseurs.

La CRE est compétente pour fixer les tarifs des :

- 179.000 coupures pour impayés réalisées en 2011 pour 295.000 demandes, qui consistent à couper l'alimentation en gaz d'un client en situation d'impayés sans le résilier. Au 1^{er} janvier 2012, cette prestation était facturée par GrDF aux fournisseurs à hauteur de 80,08 € HT, ce prix reflétant le coût d'exécution de la prestation pour GrDF ;
- 47.000 mises hors service à l'initiative des fournisseurs réalisées en 2011 pour 133.000 demandes (qui emportent résiliation du contrat avec le fournisseur). Au 1^{er} janvier 2012, cette prestation n'était pas facturée directement aux fournisseurs. La prise en charge de son coût pour les GRD (de l'ordre de 58 € HT) était assurée globalement par les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution (dits ATRD).

La question du type de financement des coupures de gaz est neutre pour les GRD : les coûts associés à ces prestations sont couverts, soit par une facturation au fournisseur du client en situation d'impayés, soit par les tarifs ATRD applicables aux fournisseurs utilisant les réseaux gérés par les distributeurs.

Mais elle n'est pas neutre pour les fournisseurs, pour les clients finals en situation d'impayés et pour les consommateurs. La facturation des coupures pour impayés fait supporter aux fournisseurs un coût dans la mesure où le prix de cette prestation n'est pas toujours répercutable et recouvrable, notamment lorsque le client est en difficulté financière. La facturation des coupures pour impayés, si le fournisseur parvient à la recouvrer auprès de ses clients, alourdit le montant des impayés des ménages, parfois en situation précaire.

Dans la présente décision, la CRE :

- conserve le principe selon lequel les coûts de certaines prestations annexes des GRD peuvent être couverts partiellement ou en totalité par les tarifs ATRD et non par des facturations aux coûts réels ;
- homogénéise la définition, le délai de réalisation et, le cas échéant, le prix de facturation entre tous les GRD de gaz pour les prestations essentielles au bon fonctionnement du marché (mises en service, interventions pour impayés, relèves spéciales, changements de fournisseur et mises hors service) ;
- maintient la gratuité de la prestation de mise hors service à l'initiative du fournisseur ;
- diminue le prix de la prestation de coupure pour impayés des GRD de gaz en l'alignant sur le prix de la prestation en électricité, soit 42,09 € HT au 1^{er} septembre 2012 au lieu de 80,08 € HT actuellement. Concernant GrDF, le coût de cette baisse sensible de la facturation au bénéfice des clients en situation d'impayés sera financé par une hausse d'environ 0,3 % du tarif de distribution ATRD4 perçu par l'opérateur sur l'ensemble des fournisseurs. Cette hausse devrait être répercutée sur l'ensemble des clients, notamment via les tarifs réglementés de vente.

Le Code de l'énergie, entré en vigueur le 1^{er} juin 2011, instaure un cadre juridique qui confère à la CRE de nouvelles compétences en matière de tarification des prestations annexes réalisées exclusivement par les GRD de gaz naturel.

Les articles L. 452-2 et L. 452-3 du Code de l'énergie encadrent les compétences tarifaires de la CRE. Ainsi, l'article L.452-2 du Code de l'énergie dispose que « *la Commission de régulation de l'énergie fixe [...] les méthodologies utilisées pour établir les tarifs des prestations annexes réalisées exclusivement par les gestionnaires de [réseaux de distribution de gaz naturel]* ». En complément, l'article L. 452-3 du même code prévoit que « *la Commission de régulation de l'énergie délibère sur les évolutions tarifaires ainsi que sur celles des prestations annexes réalisées exclusivement par les gestionnaires de ces réseaux [...] avec, le cas échéant, les modifications de niveau et de structure des tarifs qu'elle estime justifiées au vu notamment de l'analyse de la comptabilité des opérateurs et de l'évolution prévisible des charges de fonctionnement et d'investissement [...]* ».

En application de ces articles, la présente délibération de la CRE a pour objet de définir les principes d'élaboration et de tarification des prestations annexes réalisées exclusivement par les GRD de gaz naturel, ainsi que les évolutions en niveau et en structure de ces catalogues destinées à s'appliquer à compter du 1^{er} septembre 2012.

Pour établir ces principes, la CRE a organisé une consultation publique du 16 avril au 11 mai 2012 (seize contributions ont été reçues) et a procédé à l'audition des GRD de gaz naturel ainsi que de fournisseurs.

Les évolutions des catalogues de prestations introduites par cette délibération ont pour objectifs de :

- simplifier l'accès des fournisseurs et des clients finals aux prestations des GRD par une homogénéisation progressive des catalogues de prestations entre opérateurs, en termes de définition des prestations proposées et de niveaux de prix pour les prestations essentielles au bon fonctionnement du marché ;
- faire évoluer les prix des prestations par l'application mécanique de formules d'indexation ;
- prendre en compte les demandes spécifiques des GRD concernant l'évolution de leur catalogue.

Le Conseil supérieur de l'énergie, consulté par la CRE sur le projet de décision tarifaire, a rendu son avis le 26 juin 2012.

A. Méthodologie.....	5
1. Maintien du principe de mutualisation des coûts des prestations dans les tarifs d'acheminement.....	5
2. Homogénéisation des catalogues de prestations.....	5
2.1. <i>Structure des catalogues et des prestations.....</i>	6
2.2. <i>Homogénéisation des prestations essentielles au bon fonctionnement du marché.....</i>	6
a) <i>Cas particulier des interventions pour impayés.....</i>	7
b) <i>Cas particulier de la prestation de résiliation à l'initiative du fournisseur.....</i>	8
2.3. <i>Homogénéisation des modalités d'évolution annuelle des prix des catalogues de prestations.....</i>	8
3. Traitement des catalogues de prestations pour les nouvelles concessions de gaz naturel.....	9
4. Evolutions des catalogues de prestations demandées par les GRD.....	9
4.1. <i>Demandes de GrDF.....</i>	9
a) <i>Création de la prestation de relève à pied pour les clients dits « T3MM ».....</i>	9
b) <i>Modification de la prestation de rétablissement en urgence.....</i>	10
c) <i>Introduction de deux catégories de prestations.....</i>	10
d) <i>Modification de la prestation de vérification des données de comptage sans déplacement.....</i>	11
4.2. <i>Demandes de Régaz.....</i>	11
4.3. <i>Demandes de Réseau GDS.....</i>	11
4.4. <i>Demandes de GEG.....</i>	12
4.5. <i>Demandes de Caléo.....</i>	12
4.6. <i>Demandes de Veolia Eau.....</i>	13
4.7. <i>Demande de la Régie Municipale Multiservices de La Réole.....</i>	13
4.8. <i>Demandes des ELD relatives à l'évolution des prix de leurs prestations.....</i>	13
B. Décision de la CRE.....	14
1. Dispositions générales.....	14
2. Structure du catalogue.....	15
3. Structure d'une prestation.....	15
4. Description et délai de réalisation des prestations essentielles au bon fonctionnement du marché.....	16
5. Prix des prestations payantes essentielles au bon fonctionnement du marché.....	16
5.1. <i>Prix des prestations essentielles pour GrDF, les GRD mono-énergie et les GRD biénergies ayant choisi un alignement des prix sur ceux de GrDF.....</i>	16
5.2. <i>Prix des prestations essentielles pour les GRD biénergies ayant choisi un alignement des prix sur ceux des catalogues de prestations en électricité.....</i>	17
6. Modalités d'évolution annuelle des prestations annexes des GRD de gaz naturel.....	18
6.1. <i>Evolution annuelle des catalogues de prestations de GrDF, des GRD mono-énergie et des GRD biénergies ayant choisi un alignement des prix sur ceux de GrDF.....</i>	18
a) <i>Modalités d'évolution annuelle.....</i>	18
b) <i>Evolution des prix au 1^{er} septembre 2012.....</i>	19

6.2. Evolution annuelle des catalogues de prestations des GRD biénergies ayant choisi un alignement des prix sur ceux des catalogues de prestations en électricité	19
a) Modalités d'évolution annuelle.....	19
b) Evolution des prix au 1 ^{er} septembre 2012	20
7. Règles applicables aux catalogues de prestations pour les nouvelles concessions de gaz naturel.....	20
8. Demandes d'évolution des catalogues de prestations des GRD, hors demandes relatives aux modalités d'indexation et dates d'évolution annuelles	20
8.1. Demandes de GrDF.....	20
8.2. Demandes de Régaz	20
8.3. Demandes de Réseau GDS	21
8.4. Demandes de GEG	21
8.5. Demandes de Caléo.....	21
8.6. Demande de Veolia Eau.....	21
8.7. Demande de la Régie Municipale Multiservices de La Réole	22
C. Annexes : descriptions et délais de réalisation des prestations essentielles du catalogue de prestations de GrDF, hors options « express » ou « en urgence ».....	23
1. Prestations de base (incluses dans le tarif d'acheminement)	23
1.1. Changement de fournisseur (hors déplacement)	23
1.2. Mise hors service à la suite d'une résiliation du contrat de fourniture (MHS).....	23
2. Prestations à destination des clients à relevé semestriel	24
2.1. Mise en service sans déplacement	24
2.2. Mise en service avec déplacement	24
2.3. Coupure pour impayés.....	25
2.4. Prise de règlement.....	25
2.5. Rétablissement à la suite d'une coupure pour impayés	26
2.6. Relevé spécial (hors changement de fournisseur)	26
3. Prestations à destination des clients à relevé non semestriel	26
3.1. Mise en service	26
3.2. Coupure pour impayés.....	27
3.3. Prise de règlement.....	27
3.4. Rétablissement à la suite d'une coupure pour impayés	27
3.5. Relevé spécial (hors changement de fournisseur)	28

Introduction

Les GRD de gaz naturel, qui acheminent le gaz sur les réseaux de distribution jusqu'aux clients finals pour le compte des fournisseurs de gaz, offrent aussi, principalement aux clients finals et aux fournisseurs, des prestations annexes complémentaires à celle d'acheminement.

Ces prestations, qui contribuent au bon fonctionnement du marché, sont détaillées dans les catalogues de prestations des GRD. Elles sont soit payantes, soit non facturées lorsque leur coût est couvert en totalité par les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution (dit tarif « ATRD¹ ») des GRD de gaz naturel.

Les prestations essentielles au bon fonctionnement du marché (mises en service, interventions pour impayés, relèves spéciales, changements de fournisseur et mises hors service) du catalogue de GrDF sont présentées en annexe.

A. Méthodologie

1. Maintien du principe de mutualisation des coûts des prestations dans les tarifs d'acheminement

Pour la majorité des GRD, la plupart des prestations sont facturées à des prix inférieurs à leurs coûts de réalisation, une partie de ces coûts étant couverte par les tarifs ATRD des GRD.

Une stricte couverture des coûts par les tarifs applicables à chaque prestation sans mutualisation dans les tarifs ATRD aurait des conséquences financières importantes pour les fournisseurs et les clients finals, qui verraient les prix de nombreuses prestations fortement augmenter dans la plupart des cas (le prix de la mise en service pourrait doubler, voire tripler).

L'article L. 452-1 du Code de l'énergie prévoit que « *les tarifs d'utilisation des réseaux de transport et de distribution de gaz naturel [...], ainsi que les tarifs des prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux [...], sont établis de manière transparente et non discriminatoire afin de couvrir l'ensemble des coûts supportés par ces gestionnaires, dans la mesure où ces coûts correspondent à ceux d'un gestionnaire de réseau ou d'installations efficace* ». Le Code de l'énergie n'exclut donc pas la mutualisation des coûts des prestations pour le gaz naturel dans le tarif ATRD.

En outre, la quasi-totalité des contributeurs à la consultation publique menée par la CRE est favorable au maintien du principe de la mutualisation des coûts des prestations dans les tarifs ATRD des GRD de gaz naturel.

En conséquence, la CRE décide de conserver le principe d'une mutualisation de tout ou partie des coûts des prestations annexes dans les tarifs ATRD des GRD de gaz naturel.

2. Homogénéisation des catalogues de prestations

Les catalogues de prestations des GRD de gaz naturel présentent un niveau d'homogénéité globale correct. Toutefois, les disparités existantes entre les catalogues sont une source de confusion et de complexité pour les fournisseurs et peuvent constituer un frein à la concurrence entre fournisseurs sur les zones de desserte des entreprises locales de distribution (ELD).

Conformément aux dispositions du Code de l'énergie, qui prévoient que les méthodes de tarification des prestations annexes sont fixées par la CRE (article L. 452-2) et que les délibérations de la CRE doivent prendre en compte les orientations de politique énergétique (article L. 452-3), dont celles relatives à la garantie de cohésion sociale et territoriale (article L. 100-1), la présente délibération introduit une plus forte homogénéisation des catalogues de prestations en gaz, à compter du 1^{er} septembre 2012, en :

- définissant une structure unique pour l'ensemble des catalogues de prestations ;
- homogénéisant les prestations essentielles au bon fonctionnement du marché ;
- homogénéisant les modalités d'évolution des prix des prestations (formules d'indexation des prix et dates d'évolution).

¹ Accès des tiers aux réseaux de distribution
5/28

Ce processus d'homogénéisation sera mis en œuvre de manière progressive et en cohérence avec l'évolution des tarifs ATRD :

- au 1^{er} septembre 2012 : homogénéisation du contenu des prestations essentielles pour l'ensemble des GRD et du prix de ces prestations pour GrDF ;
- au 1^{er} juillet 2013 ou en même temps que l'évolution annuelle en 2013 des catalogues de prestations en électricité : homogénéisation des prix des prestations essentielles pour les ELD et des autres prestations catalogue, avec pour objectifs de :
 - définir le tronc commun des prestations à proposer par tous les GRD ;
 - établir une description commune à tous les GRD de gaz naturel pour chacune de ces prestations ;
 - s'assurer qu'il n'existe pas de sur-tarification de ces prestations.

2.1. Structure des catalogues et des prestations

Les catalogues de prestations, s'ils s'adressent pour partie à des lecteurs avertis comme les fournisseurs, sont aussi des documents à destination des consommateurs finals, notamment du marché de masse pour certaines prestations. Les catalogues de prestations doivent donc être faciles d'accès, pédagogiques et permettre d'identifier rapidement les prestations par typologie d'acteurs potentiellement demandeurs de leur réalisation.

La délibération de la CRE du 28 février 2012 portant décision tarifaire sur le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GrDF précise que « *L'utilisation des réseaux de distribution de GrDF ne peut donner lieu à aucune facturation autre que celle résultant de l'application du présent tarif, à l'exception des prestations supplémentaires dont les tarifs sont publiés par le GRD dans son catalogue des prestations* ». L'arrêté du 24 juin 2009 approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel des ELD apporte la même précision. La totalité des prestations réalisées par les GRD, à l'exception du service d'acheminement, doivent donc être présentes dans les catalogues de prestations des opérateurs.

La présente délibération définit la structure des catalogues de prestations des GRD de gaz naturel. Cette structure répond aux objectifs suivants :

- pédagogie, avec la mise en œuvre d'une introduction détaillée explicitant le contexte et les conditions d'utilisations des catalogues de prestations ;
- exhaustivité, avec la présentation de l'ensemble des prestations proposées par les GRD ;
- simplicité, avec une structure unique du catalogue de prestations organisé par bénéficiaire des prestations ;
- accessibilité, avec la nécessité pour chaque GRD de rendre public son catalogue de prestations sur son site internet ou par tout autre moyen approprié.

Concernant la segmentation des prestations à destination des clients finals ou des fournisseurs, celle du catalogue de GrDF, par fréquence de relève (semestrielle, non semestrielle), est différente de celle des catalogues des ELD, organisés majoritairement par option tarifaire du tarif ATRD. Compte tenu de la proximité de ces segmentations et des conséquences importantes en termes d'évolutions des systèmes d'information pour les ELD en cas de généralisation de la segmentation de GrDF, le choix entre les deux types de segmentation des prestations est laissé aux GRD.

La présente délibération définit aussi la structure des prestations.

2.2. Homogénéisation des prestations essentielles au bon fonctionnement du marché

Les prestations essentielles au bon fonctionnement du marché sont les suivantes :

- parmi les prestations facturées à l'acte : les mises en service, les interventions pour impayés et les relèves spéciales (hors changement de fournisseur). Ces prestations représentent environ 80 % des recettes générées par les prestations catalogue ;
- parmi les prestations de base dont le coût est couvert par le tarif ATRD, donc ne donnant pas lieu à facturation à l'acte : les changements de fournisseur et les mises hors service (ou résiliation).

Les catalogues de prestations des GRD actuellement en vigueur présentent des écarts de prix parfois significatifs entre les opérateurs pour une même prestation, notamment pour les prestations essentielles au bon fonctionnement du marché. La CRE considère qu'il est nécessaire d'homogénéiser à minima les prix pour ces prestations.

La moitié des ELD sont des GRD de gaz naturel assurant également la distribution d'électricité. La plupart d'entre elles appliquent des prix pour les prestations en gaz identiques ou proches de ceux pratiqués en électricité en application de la décision des ministres du 7 août 2009 fixant la date d'entrée en vigueur des tarifs des prestations annexes réalisées sous le monopole des GRD d'électricité prise sur proposition de la CRE, définissant un catalogue de prestations unique en électricité.

Un alignement des prix des prestations pour tous les GRD de gaz naturel sur les prix du catalogue de prestations de GrDF pourrait être une source de désoptimisation pour ces GRD biénergies et d'incompréhension pour leurs clients dans la mesure où la plupart des prestations sont identiques ou présentent de fortes similitudes.

Par ailleurs, compte-tenu des évolutions des prestations en électricité attendues à moyen terme du fait de la mise en œuvre des compteurs évolués en électricité, un alignement des prix des prestations essentielles pour tous les GRD de gaz naturel sur les prix des mêmes prestations en électricité ne paraît pas pertinent.

En conséquence, pour le 1^{er} septembre 2012, la présente délibération :

- établit une description commune pour chaque prestation essentielle ainsi qu'un délai de réalisation commun pour chaque prestation essentielle pour tous les GRD de gaz naturel, en généralisant ceux de GrDF présentés en annexe ;
- définit les prix des prestations essentielles facturés à l'acte en généralisant les prix du catalogue de GrDF à tous les GRD de gaz mono-énergie et en laissant le choix aux GRD assurant la distribution de gaz et d'électricité entre un alignement des prix des prestations de leurs catalogues sur ceux de GrDF ou sur ceux fixés par la CRE pour l'électricité. Cette disposition ne s'applique pas aux prestations relatives aux impayés.

Pour les ELD, la généralisation des prix des prestations essentielles de GrDF ou l'alignement sur ceux de l'électricité n'entrera en vigueur qu'au 1^{er} juillet 2013, en même temps que leurs nouveaux tarifs ATRD4, pour celles dont les prix sont alignés sur ceux de GrDF, ou en même temps que l'évolution annuelle en 2013 des catalogues de prestations en électricité, pour celles dont les prix sont alignés sur ceux des prestations en électricité.

La définition des modalités pratiques, opérationnelles et contractuelles de demande et de réalisation des prestations est laissée aux GRD. En outre, les GRD peuvent proposer des délais de réalisation des prestations inférieurs à ceux du catalogue de GrDF.

a) *Cas particulier des interventions pour impayés*

La prestation de coupure pour impayés (aussi appelée déplacement pour impayés ou DPI) consiste à couper, à la demande du fournisseur, l'alimentation en gaz d'un client en situation d'impayés, sans résilier le client, c'est-à-dire sans qu'il sorte du périmètre contractuel du fournisseur. Cette prestation est suspendue en cas de remise par le client d'un règlement de sa dette ou d'un justificatif de paiement (relevé de compte, preuve de reçu de paiement au fournisseur, etc.). Elle ne s'applique pas pour les clients pouvant justifier d'une situation précaire (aide par le Fonds Solidarité Logement, recevabilité d'un dossier de surendettement, etc.). Cette prestation est actuellement facturée à l'acte, au prix de 80,08 € HT dans le catalogue de prestations de GrDF pour un client à relève semestrielle.

La CRE considère qu'un prix élevé de la prestation de coupure pour impayés n'aide pas le client à sortir de sa situation d'impayés. Celui-ci doit non seulement s'acquitter de la dette relative aux consommations de gaz qu'il n'a pas payées, mais aussi payer le montant de la prestation de coupure² et continuer à payer la part abonnement du tarif d'utilisation du réseau du GRD auquel il est raccordé.

² L'article 5 du décret du 13 août 2008 relatif à la fourniture de gaz naturel au tarif spécial de solidarité précise que « les personnes détentrices d'un contrat individuel de fourniture de gaz naturel remplissant les conditions pour bénéficier du tarif spécial de solidarité bénéficient également de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement de leur contrat ainsi que d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement motivée par une interruption de fourniture imputable à un défaut de règlement. »

Par ailleurs, un écart significatif entre le gaz et l'électricité pour une prestation similaire n'est pas compréhensible pour les consommateurs et est défavorable à l'image du gaz.

La majorité des contributeurs à la consultation publique est favorable à l'alignement du prix de la prestation de coupure pour impayés en gaz sur le prix de la coupure pour impayés en électricité. Pour certains acteurs, elle devrait être gratuite, voire supprimée.

La présente délibération aligne les prix de l'ensemble des interventions pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement) pour tous les GRD de gaz naturel sur ceux appliqués en électricité (soit, pour la prestation de coupure pour impayés, 42,09 €HT au 1^{er} septembre 2012 pour les clients résidentiels et les petits professionnels).

Pour GrDF, cette évolution entrera en vigueur au 1^{er} septembre 2012 et sera neutre financièrement. En effet, le prochain tarif ATRD4 de GrDF, prévu pour entrer en vigueur le 1^{er} juillet 2012, introduit un nouveau poste pour le compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) permettant d'assurer la neutralité pour l'opérateur des évolutions des prix des prestations catalogue que la CRE pourrait décider en cours de période tarifaire. La baisse du prix de la prestation de coupure pour impayés aura un effet sur le tarif ATRD4 de GrDF d'environ 8 M€ par an, soit une hausse d'environ 0,3 %.

Pour les ELD, cette évolution entrera en vigueur au 1^{er} juillet 2013, en même temps que l'entrée en vigueur de leurs nouveaux tarifs ATRD4, pour celles dont les prix des autres prestations essentielles sont alignés sur ceux de GrDF, ou en même temps que l'évolution annuelle en 2013 des catalogues de prestations en électricité pour celles dont les prix sont alignés sur ceux des prestations en électricité.

b) Cas particulier de la prestation de résiliation à l'initiative du fournisseur

La prestation de mise hors service à l'initiative du fournisseur (aussi appelée résiliation à l'initiative du fournisseur ou RIF) consiste à faire sortir un client du périmètre contractuel d'un fournisseur à la demande de ce dernier et à couper son alimentation en gaz. Cette prestation est aujourd'hui une prestation de base, dont le coût est couvert par le tarif d'acheminement et ne donne pas lieu à une facturation à l'acte.

Une facturation à l'acte de cette prestation pour couvrir les coûts de réalisation, telle que demandée par GrDF, risquerait d'alourdir les charges des fournisseurs du fait de la difficulté à recouvrer ces frais auprès des clients (clients ayant déménagé ou en fin de contrat à durée déterminée et clients en situation d'impayés).

La grande majorité des contributeurs à la consultation publique est favorable au maintien de la gratuité de la résiliation à l'initiative du fournisseur.

En conséquence, la présente délibération conserve la gratuité de la prestation de résiliation à l'initiative du fournisseur.

2.3. Homogénéisation des modalités d'évolution annuelle des prix des catalogues de prestations

A l'instar des évolutions retenues pour les prix des prestations essentielles, la CRE considère qu'il est souhaitable de retenir, pour l'indexation des prix des prestations annexes des GRD, les formules d'indexation de GrDF ou celles en vigueur en électricité. Cette généralisation apporte de la visibilité et de la prévisibilité aux futures évolutions des prix des prestations et permet de maintenir dans le temps l'homogénéisation des prix des prestations essentielles. Par ailleurs, cette généralisation se justifie car les structures de coûts des différents GRD sont comparables. Les formules de GrDF et celles en vigueur en électricité sont également les plus connues par les fournisseurs et sont déjà appliquées par d'autres GRD.

En conséquence, les modalités d'évolution annuelle (formules et date d'évolution) des prix des catalogues de prestations sont homogénéisées à partir du 1^{er} septembre 2012 selon les conditions suivantes :

- les catalogues de prestations des GRD de gaz mono-énergie et des GRD biénergies ayant choisi un alignement de leurs prix sur ceux de GrDF évoluent en même temps que celui de GrDF au 1^{er} juillet de chaque année à partir de 2013, en application des formules d'indexation du catalogue de GrDF ;
- les catalogues de prestations des GRD de gaz biénergies, ayant choisi un alignement de leurs prix sur ceux des catalogues de prestations en électricité, évoluent en même temps que ceux de l'électricité, en application des formules d'indexation existantes en électricité.

Pour l'année 2012, les prix des prestations de l'ensemble des GRD de gaz naturel évolueront au 1^{er} septembre 2012, en application des formules ci-dessus.

3. Traitement des catalogues de prestations pour les nouvelles concessions de gaz naturel

Chaque année, de nouvelles concessions sont attribuées pour la distribution de gaz naturel par les autorités concédantes. Les négociations avec les autorités concédantes prennent en compte l'ensemble des composantes liées à la distribution de gaz, y compris les prestations catalogue. Ce sont donc potentiellement plusieurs nouveaux catalogues de prestations qui entreront en vigueur chaque année en France.

Les articles L. 452-1 à L. 452-3 du Code de l'énergie, qui définissent les compétences de la CRE en matière de fixation des tarifs des prestations annexes réalisées exclusivement par les GRD de gaz naturel, ne distinguent pas le traitement des catalogues de prestations pour les nouvelles concessions de gaz attribuées suite à appels d'offres de celui des catalogues des concessions situées dans les zones de desserte historiques des GRD.

Afin de simplifier l'accès des fournisseurs et des clients finals aux réseaux de distribution, et l'analyse des offres des opérateurs répondants aux appels d'offres pour les autorités concédantes, la CRE décide d'harmoniser la structure des catalogues de prestations, ainsi que le contenu et les délais de réalisation des prestations pour les nouvelles concessions. En revanche, les prix et les formules d'évolution resteront déterminés dans le cadre des négociations avec les autorités concédantes.

4. Evolutions des catalogues de prestations demandées par les GRD

4.1. Demandes de GrDF

a) *Création de la prestation de relève à pied pour les clients dits « T3 MM »*

GrDF a lancé fin 2007 un projet dit « T3 MM » qui vise à généraliser la télérelève des clients industriels et tertiaires, jusqu'alors relevés à pied mensuellement. Le changement des compteurs ou leur adaptation permet de mieux assurer le service de relève des clients et ce, sans les déranger par une visite à pied.

Environ 103 000 clients bénéficiant de l'option tarifaire T3 (consommant entre 300 MWh/an et 5 GWh/an) étaient concernés. A fin avril 2012, environ 94 000 clients ont été équipés, GrDF prévoyant la fin du déploiement courant 2012.

GrDF rencontre des difficultés pour équiper en télérelève certains compteurs. Il estime à environ 5 000 le nombre de compteurs qui pourraient rester non équipés à la fin du déploiement. Il s'agit :

- de compteurs propriété de GrDF auxquels les clients refusent de donner accès pour les équiper ou les remplacer ;
- et de compteurs anciens et non équipables de module de télérelève, propriété des clients qui ne souhaitent pas les remplacer par des compteurs compatibles.

Afin de prendre en compte cette situation, GrDF demande l'introduction d'une nouvelle prestation payante de relève à pied, estimée par l'opérateur à 18,91 € HT par mois (soit 226,92 € HT par an) correspondant aux surcoûts induits par la nécessité de continuer à relever ces clients à pied. A titre de comparaison, la facture annuelle totale de gaz d'un client professionnel bénéficiant de l'option tarifaire T3 se situe entre 14 438 € HT et 225 801 € HT par an.

La relève à distance d'un compteur et sa relève à pied génèrent des coûts et utilisent des ressources différentes, ce qui justifie l'application de tarifs différenciés.

L'article L. 452-1 du Code de l'énergie dispose en effet que les coûts supportés par les GRD qui doivent être couverts par le tarif d'utilisation des réseaux et le tarif des prestations annexes « *tiennent compte des caractéristiques du service rendu et des coûts liés à ce service* ».

Enfin, les hypothèses retenues dans le tarif ATRD4 de GrDF prévoient une généralisation totale de la télérelève pour les clients disposant de l'option tarifaire T3 : le tarif de GrDF ne prend donc pas en compte les coûts liés au maintien de la relève à pied pour ce segment de clientèle. Le maintien d'une relève à pied pour ces quelques milliers de compteurs dégradera les gains attendus du projet, essentiellement liés aux coûts évités de relève à pied. L'introduction d'une prestation payante de relève à pied pour ce segment de clientèle permettra de couvrir les coûts supportés par GrDF.

La majorité des contributeurs à la consultation publique est favorable à la création de cette prestation.

En conséquence, la présente délibération intègre dans le catalogue de prestations de GrDF, à compter du 1^{er} septembre 2012, une prestation de relève à pied pour les clients dits « T3 MM ».

Par ailleurs, concernant les clients propriétaires d'un compteur ancien et non équipable de module de télérelève, la CRE considère que ces clients doivent pouvoir rester propriétaires de leur compteur s'ils le souhaitent au moment du renouvellement.

b) Modification de la prestation de rétablissement en urgence

Un fournisseur peut demander à GrDF une prestation de rétablissement en urgence, lorsqu'il constate une erreur de son fait (comme une coupure pour impayés demandée par erreur) ou lorsqu'il reçoit une demande d'un client de mise en service en urgence.

La volumétrie croissante et non anticipée du nombre de rétablissements en urgence demandés pose un problème d'organisation à GrDF, compte-tenu de la durée minimale de repos quotidien imposée par le code du travail. Afin que les interventions n'aient pas lieu au-delà de 21 heures et ainsi respecter la durée minimale de 11 heures consécutives de repos quotidien imposée par le code du travail, GrDF souhaite que les demandes de rétablissement en urgence transmises après 19 heures (au lieu de 21 heures actuellement) ne soient plus acceptées.

La majorité des contributeurs à la consultation publique est favorable au maintien des conditions actuelles de rétablissement en urgence afin de ne pas dégrader la qualité du service rendu.

La CRE considère que l'abaissement de 21 heures à 19 heures de l'heure limite au-delà de laquelle les demandes de rétablissement dans la journée ne sont plus acceptées génèrerait une dégradation significative de la qualité du service rendu aux fournisseurs et aux clients finals.

En conséquence, la présente délibération ne retient pas à ce stade la modification de la prestation de rétablissement en urgence demandée par GrDF. En outre, la CRE demande à GrDF d'analyser les causes de l'augmentation du nombre de rétablissements en urgence et de mettre en place un plan d'actions de sensibilisation des fournisseurs pour limiter l'usage de cette prestation.

c) Introduction de deux catégories de prestations

GrDF demande, pour la prochaine évolution de son catalogue de prestations, la distinction des prestations en deux catégories :

- celles réalisées exclusivement par l'opérateur ;
- celles pouvant être réalisées par l'opérateur ou un autre prestataire au choix du client ou du fournisseur.

GrDF justifie sa demande par la nécessité de :

- distinguer les prestations qui relèvent de l'article L. 452-3 du Code de l'énergie qui prévoit que « *la Commission de régulation de l'énergie délibère sur les évolutions tarifaires ainsi que sur celles des prestations annexes réalisées exclusivement par les gestionnaires de ces réseaux [...]* » ;
- clarifier les prestations que les clients peuvent demander à un autre prestataire que GrDF et celles qui sont « en monopole » ;
- renforcer l'harmonisation avec l'électricité où une telle distinction existe déjà.

Selon GrDF, seules les prestations suivantes relèveraient du régime concurrentiel : le service de maintenance du poste de livraison, le service de location du poste de livraison (hors dispositif local de mesurage), la journée d'information du personnel des fournisseurs. Toutes les autres prestations seraient classées en prestations exclusivement réalisées par GrDF.

La CRE est favorable sur le principe à l'introduction d'une classification des prestations permettant de distinguer celles exclusivement réalisées par les GRD de celles pouvant être réalisées par d'autres prestataires. En revanche, elle souhaite mener une analyse approfondie de la classification proposée, avant son entrée en vigueur qui pourra être décidée au 1^{er} semestre 2013.

d) Modification de la prestation de vérification des données de comptage sans déplacement

GrDF demande, pour la prochaine évolution de son catalogue de prestations, l'aménagement de la prestation de vérification des données de comptage sans déplacement afin de prendre en compte les cas de contestation lié aux index de pose ou de dépose de compteur.

La CRE est favorable à cette modification dans la mesure où elle permet aux fournisseurs d'exprimer un doute sur ces index de pose ou de dépose de compteur.

En conséquence, la présente délibération intègre dans le catalogue de prestations de GrDF, à compter du 1^{er} septembre 2012, cette modification de la prestation de vérification des données de comptage sans déplacement.

4.2. Demandes de Régaz

Régaz souhaite modifier au 1^{er} juillet 2012 le contenu de certaines prestations existantes dans son catalogue :

- pour les clients consommant du gaz alors qu'ils ne disposent pas d'un contrat avec un fournisseur, Régaz propose d'ajouter aux frais de traitement du dossier des frais d'enquête avec déplacement d'un agent du GRD lorsque cette situation résulte d'une fraude du client et demande la suppression des frais de déplacement d'un agent assermenté ;
- pour les mises en service avec déplacement et les rétablissements à la suite d'une coupure pour impayés, Régaz propose d'assouplir ses conditions d'intervention en urgence en ne fixant plus d'horaire limite pour prendre en compte les demandes des fournisseurs.

Régaz demande également l'introduction au 1^{er} juillet 2012 d'une nouvelle prestation dans son catalogue : le raccordement de l'installation du client sur la sortie d'impulsion du compteur permettant l'enregistrement et le suivi des données de consommation du client.

La CRE a vérifié l'absence de sur-tarification de la prestation que Régaz souhaite introduire et demande à Régaz, pour cette prestation, d'utiliser la même description que GrDF, en prenant en compte les spécificités propres à l'opérateur. En outre, la demande de suppression des frais de déplacement d'un agent assermenté est justifiée par l'absence d'agent assermenté chez Régaz. Enfin, l'assouplissement des conditions d'intervention en urgence est de nature à améliorer la qualité du service rendu aux fournisseurs.

Concernant la demande de Régaz de modifier la prestation relative à une situation de fraude, la CRE considère que les éléments fournis par l'opérateur ne permettent pas à ce stade d'accéder à sa demande.

En conséquence, la CRE considère que les modifications demandées par Régaz peuvent être intégrées dans son catalogue de prestations à partir du 1^{er} septembre 2012 à l'exception de celle concernant les situations de fraude.

4.3. Demandes de Réseau GDS

Réseau GDS souhaite modifier au 1^{er} juillet 2012 le contenu de certaines prestations existantes dans son catalogue :

- Réseau GDS propose le remplacement de la prestation de mise en service d'un poste de détente/comptage avec convertisseur de volume de gaz par une prestation de mise en service du convertisseur de volume de gaz uniquement. La mise en service du poste de détente/comptage serait réalisée via la prestation de mise en service avec déplacement ;

- la prestation de location (ou vente) de matériel de détente/comptage deviendrait une prestation de location ou vente de matériels de détente, afin de se conformer à la politique du GRD qui consiste à ne proposer les dispositifs de comptage qu'en location et les blocs de détente à la vente uniquement pour ceux dont le débit est inférieur ou égal à 65 m³/h et en location uniquement pour ceux dont le débit est supérieur à 65 m³/h ;
- pour des raisons opérationnelles, Réseau GDS demande la modification des délais de réalisation des prestations de rétablissement à la suite d'une coupure pour impayés (passage d'un jour ouvré au jour ouvré suivant le jour de la demande, en conformité avec la procédure GTG), de contrôle visuel du comptage (passage de cinq à dix jours ouvrés) dès lors que l'opérateur n'est pas en mesure de tenir les délais actuellement applicables, et d'enquête (passage de vingt à dix jours ouvrés) afin de se conformer aux pratiques des autres GRD ;
- pour les déplacements sans intervention et les frais d'annulation tardive, Réseau GDS propose de facturer un montant forfaitaire (déplacement sans intervention facturé 29 €HT pour les options T1 et T2, 52 € HT pour l'option T3, 208 €HT pour l'option T4 et frais de dédit pour annulation tardive avant intervention programmée facturé 18 €HT) au lieu de facturer le montant de l'intervention programmée.

Réseau GDS demande en outre l'introduction au 1^{er} juillet 2012 de six nouvelles prestations dans son catalogue : le raccordement de l'installation du client sur la prise d'impulsion du compteur permettant l'enregistrement et le suivi des données de consommations du client, la mise à disposition du client de données de consommation journalière et/ou horaire, la détection de fuite sur l'installation intérieure enterrée en domaine privé, les frais de traitement de dossier de fraude, l'option d'intervention « en urgence » pour les prestations offrant déjà l'option « express » et la fourniture de duplicata.

La CRE a vérifié l'absence de sur-tarification des prestations payantes que Réseau GDS souhaite modifier ou introduire. Elle demande à Réseau GDS, pour les prestations qu'il souhaite introduire, d'utiliser les mêmes descriptions que GrDF, en prenant en compte les spécificités propres à l'opérateur. Par ailleurs concernant les modifications de délais, la mise en place d'un montant forfaitaire pour les déplacements sans intervention ou annulation tardive et la mise en conformité de la prestation de location ou vente de matériel avec la politique du GRD, la CRE constate que les modifications proposées sont cohérentes avec les pratiques des autres GRD dont GrDF.

La CRE considère que les modifications demandées par Réseau GDS peuvent être intégrées dans son catalogue de prestations s'appliquant à partir du 1^{er} septembre 2012.

4.4. Demandes de GEG

GEG demande l'introduction d'une nouvelle prestation de raccordement de l'installation d'un client sur la sortie d'impulsion du compteur, basée sur celle existante dans le catalogue de prestations de GrDF, avec des délais de réalisation et un prix identique. La CRE a vérifié l'absence de sur-tarification de la prestation que GEG souhaite introduire.

La CRE considère que la modification demandée par GEG peut être intégrée dans son catalogue de prestations s'appliquant à partir du 1^{er} septembre 2012.

4.5. Demandes de Caléo

Caléo souhaite modifier au 1^{er} juillet 2012 le contenu de certaines prestations existantes dans son catalogue :

- précision de la description de la prestation relative au changement de compteur ;
- facturation sur devis et non plus à un prix fixe de la pression de livraison non standard car ce prix dépend de paramètres variables comme la pression demandée, le tracé, etc. ;
- gratuité du rétablissement à la suite d'une coupure pour impayés et augmentation du prix de la coupure pour prendre en compte le coût du rétablissement suite à impayés.

Caléo demande en outre l'introduction au 1^{er} juillet 2012 de six nouvelles prestations dans son catalogue : la mise en service sans déplacement, la coupure avec ou sans dépose de compteur pour travaux, le rétablissement après coupure pour travaux, la fourniture de duplicata, la vérification de données de comptage sans déplacement et les frais de dossier liés à la violation de scellés ou fraude avérée.

Caléo demande la suppression de la prestation de contrôle compteur avec présence d'un représentant de la DRIRE, qui n'est plus utilisée.

La CRE a vérifié l'absence de sur-tarification des prestations payantes que Caléo souhaite introduire. En outre, elle demande à Caléo, pour les prestations qu'il souhaite introduire, d'utiliser les mêmes descriptions que GrDF, en prenant en compte les spécificités propres à l'opérateur.

En revanche, Caléo n'a pas fourni suffisamment d'éléments permettant de justifier le changement de facturation de la pression de livraison non standard. En outre, sa demande relative à l'augmentation du prix de la coupure pour impayés pour prendre en compte le prix du rétablissement n'est pas conforme aux décisions de la CRE concernant les prix des interventions pour impayés.

La CRE considère que les modifications demandées par Caléo, à l'exception de celles relatives aux modifications de prix, peuvent être intégrées dans son catalogue de prestations s'appliquant à partir du 1^{er} septembre 2012.

4.6. Demandes de Veolia Eau

Veolia Eau souhaite modifier au 1^{er} juillet 2012 le contenu de certaines prestations existantes dans son catalogue :

- ajout du poste de détente permettant un débit de 16 à 21 m³/h à la location de matériel de détente ou de comptage ;
- ajout d'une pénalité en cas de déplacement vain du fait du client ou du fournisseur pour la résiliation liée à un détachement contractuel. L'opérateur facture actuellement une pénalité égale au montant de la prestation non réalisée, or la prestation de résiliation étant une prestation de base non facturée, il est nécessaire de définir un montant forfaitaire de la pénalité en cas de déplacement vain.

Après analyse, la CRE considère que les modifications demandées par Veolia Eau peuvent être intégrées dans son catalogue de prestations s'appliquant à partir du 1^{er} septembre 2012.

4.7. Demande de la Régie Municipale Multiservices de La Réole

La Régie Municipale Multiservices de La Réole souhaite disposer au 1^{er} juillet 2012 d'un catalogue de prestations identique à celui de GrDF.

Cette demande est conforme aux décisions de la CRE relatives à l'homogénéisation des catalogues de prestations en gaz et entrera en vigueur à partir du 1^{er} septembre 2012.

4.8. Demandes des ELD relatives à l'évolution des prix de leurs prestations

Les demandes d'évolution des prix qui sont conformes aux décisions de la CRE concernant l'homogénéisation des formules d'indexation et des dates d'évolution annuelle des catalogues sont acceptées. Les ELD suivantes sont concernées :

- Vialis ;
- Energis Saint Avold.

En revanche, des demandes d'évolution ne sont pas conformes aux décisions de la CRE et sont refusées. Les ELD suivantes sont concernées :

- Régaz ;
- GEG ;
- Veolia Eau ;
- Antargaz.

B. Décision de la CRE

1. Dispositions générales

Les présentes règles tarifaires définissent la structure des catalogues de prestations annexes réalisées sous le monopole des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) de gaz naturel, la description, les délais de réalisation et les prix des prestations essentielles au bon fonctionnement du marché, les modalités d'évolution annuelle des catalogues ainsi que les règles applicables pour les nouvelles concessions.

La totalité des prestations réalisées par les GRD, à l'exception du service d'acheminement sur les réseaux de distribution, sont présentes dans les catalogues de prestations des opérateurs.

Ces prestations annexes sont réalisées à la demande d'un tiers ou à l'initiative d'un GRD dans le cadre de ses missions. Les GRD garantissent la fourniture de ces prestations dans des conditions transparentes et non-discriminatoires.

Les tarifs fixés par la présente délibération sont exprimés en euros hors toutes taxes et correspondent à ceux pratiqués pendant les jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés) et les heures ouvrées. Sauf disposition contraire, ces tarifs s'entendent par point de livraison et par contrat d'acheminement.

A titre exceptionnel, et dans la limite des disponibilités des équipes techniques des GRD, des interventions peuvent être programmées en dehors des jours ou heures ouvrés. Sauf disposition contraire, les prestations annexes peuvent alors donner lieu à des majorations de tarif reflétant les surcoûts de main d'œuvre engagés.

Il appartient aux GRD de préciser les modalités pratiques, opérationnelles et contractuelles de demande et de réalisation des prestations.

Certaines prestations annexes sont facturées sur devis. Les devis sont construits sur la base :

- de coûts standards de main d'œuvre, fonction de la qualification des intervenants ;
- de prix figurant dans un canevas technique pour les opérations standards ou de coûts réels.

Les GRD peuvent prévoir des délais standards ou maximaux de réalisation plus courts que ceux prévus par les présentes règles tarifaires correspondant à ceux du catalogue de GrDF.

Les GRD peuvent également prévoir de réaliser certaines prestations annexes en version « *express* » ou « *en urgence* » (c'est-à-dire dans des délais plus courts que les délais standards ou maximaux). Dans ce cadre, les GRD précisent les prestations annexes qui peuvent être réalisées en version « *express* » ou « *en urgence* » ainsi que les délais de réalisation « *express* » ou « *en urgence* » correspondants. Lorsque ces prestations sont réalisées en version « *express* » ou « *en urgence* », le tarif des prestations peut être majoré.

Les GRD publient et communiquent par leur soin leur catalogue de prestations à toute personne en faisant la demande. Cette publication doit être réalisée sur le site internet du GRD ou, à défaut d'un tel site, par tout autre moyen approprié. Les catalogues de prestations des GRD destinés à s'appliquer à partir du 1^{er} septembre 2012 seront publiés au plus tard à cette date par les opérateurs.

Un GRD peut proposer, à titre expérimental, des prestations catalogue réalisées sous son monopole.

Préalablement à l'expérimentation d'une prestation et après concertation avec les acteurs du marché du gaz concernés, le GRD notifie à la CRE, en les justifiant, le contenu et le prix de la prestation ainsi que la durée de la période d'expérimentation. Le délai entre la réception de la notification du GRD par la CRE et l'application de la prestation ne peut être inférieur à deux mois.

Sauf opposition de la CRE dans le délai précité, l'opérateur peut faire figurer la prestation qu'il souhaite expérimenter dans son catalogue de prestations, en l'identifiant explicitement comme une « prestation expérimentale ».

La durée de la période d'expérimentation ne peut excéder 1 an, renouvelable une fois.

2. Structure du catalogue

Les catalogues de prestations des GRD de gaz naturel ont une structure unique comprenant les parties suivantes :

- une introduction présentant au moins les conditions générales d'utilisation du catalogue et les éléments de contexte suivants :
 - la présentation de la segmentation utilisée dans le catalogue pour présenter les prestations à destination des clients finals ou des fournisseurs : option tarifaire du tarif ATRD ou fréquence de relève des index de consommation ;
 - les acteurs du marché pouvant demander les prestations ;
 - une présentation de la structure des prestations ;
 - les conditions financières, notamment la méthode d'établissement des prix, le cas échéant l'existence de supplément « *express* » ou « *en urgence* », la période de validité des prix, les formules d'indexation des prix, la date d'évolution annuelle des catalogues ainsi que les indemnités versées par le GRD en cas de rendez-vous non tenus de son fait ;
 - les canaux d'accès existants pour demander une prestation et les horaires d'intervention ;
 - le cadre réglementaire, rappelant a minima les articles du Code de l'énergie relatifs aux prestations annexes des GRD de gaz naturel ;
 - les évolutions apportées au catalogue par rapport à la version précédente ;
- les prestations de base dont le coût est couvert en totalité par le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel, précisées dans les délibérations tarifaires de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ;
- les prestations payantes à destination des clients finals raccordés ou souhaitant se raccorder au réseau du GRD et des fournisseurs de gaz naturel ayant conclu un contrat d'acheminement avec le GRD ;
 - celles à destination des clients disposant d'une fréquence de relève semestrielle ou bénéficiant des options tarifaires T1 ou T2 ;
 - celles à destination des clients disposant d'une fréquence relève non-semestrielle ou bénéficiant des options tarifaires T3, T4 ou TP ;
- les prestations payantes à destination des producteurs de biométhane, pour les GRD proposant de telles prestations ;
- les prestations payantes à destination des autres GRD raccordés ou souhaitant se raccorder au réseau de distribution de l'opérateur.

3. Structure d'une prestation

Le catalogue de prestations d'un GRD de gaz doit comporter au moins les éléments suivants en ce qui concerne chaque prestation annexe :

- les conditions d'accès à la prestation : le demandeur et le destinataire de la prestation ;
- la description de la prestation offerte ;
- le(s) délai(s) de réalisation de la prestation ;
- la segmentation des clients concernés (pour les prestations à destination des clients ou des fournisseurs) : l'option tarifaire ou la fréquence de relève ;
- les conditions de réalisation en « *express* » et/ou « *en urgence* » le cas échéant ;
- le(s) prix en euros hors taxes et en euros toutes taxes comprises.

4. Description et délai de réalisation des prestations essentielles au bon fonctionnement du marché

Les prestations essentielles au bon fonctionnement du marché sont les suivantes :

- prestations de base dont le coût est couvert par le tarif ATRD :
 - changement de fournisseur (hors déplacement) ;
 - mise hors service à la suite d'une résiliation du contrat de fourniture ;
- prestations facturées à l'acte à destination des clients bénéficiant de l'option tarifaire T1 ou T2, ou disposant d'une fréquence de relève semestrielle :
 - mise en service sans déplacement ;
 - mise en service avec déplacement ;
 - coupure pour impayés ;
 - prise de règlement ;
 - rétablissement à la suite d'une coupure pour impayés ;
 - relevé spécial (hors changement de fournisseur) ;
- prestations facturées à l'acte à destination des clients bénéficiant de l'option tarifaire T3, T4 ou TP, ou disposant d'une fréquence de relève non semestrielle :
 - mise en service ;
 - coupure pour impayés ;
 - prise de règlement ;
 - rétablissement à la suite d'une coupure pour impayés ;
 - relevé spécial (hors changement de fournisseur).

A compter du 1^{er} septembre 2012 pour tous les GRD de gaz naturel, les descriptions (à l'exception du mode de segmentation des prestations) et les délais de réalisation de ces prestations, hors options « *express* » ou « *en urgence* », sont ceux du catalogue de prestations de GrDF, annexés à la présente délibération.

Il appartient aux GRD de préciser les modalités pratiques de réalisation de ces prestations.

Les GRD peuvent prévoir des délais standards ou maximaux de réalisation des prestations plus courts que ceux du catalogue de GrDF.

Les GRD devront prendre en compte toute modification de description ou de délai de réalisation des prestations essentielles résultante de décisions prises dans le cadre du Groupe de Travail Gaz (GTG).

Les autres prestations présentes dans les catalogues des GRD restent inchangées.

5. Prix des prestations payantes essentielles au bon fonctionnement du marché

5.1. Prix des prestations essentielles pour GrDF, les GRD mono-énergie et les GRD biénergies ayant choisi un alignement des prix sur ceux de GrDF

Les GRD de gaz naturel mono-énergie sont :

- Régaz ;
- Réseau GDS ;
- Caléo (Guebwiller) ;
- Veolia Eau (Huningue, St Louis, Hegenheim, Village-Neuf).

Les GRD de gaz naturel assurant aussi la distribution d'électricité, ayant choisi l'alignement des prix de leurs prestations essentielles sur ceux de GrDF, sont :

- Gaz de Barr ;
- Énergies Services Lannemezan ;
- Gazélec de Péronne ;
- Énergies Services Lavour ;
- Énergies Services Occitans - Régie de Carmaux ;
- Régie Municipale Multiservices de La Réole ;
- Gascogne Energies Services.

Pour ces GRD, les prix des prestations essentielles au bon fonctionnement du marché sont les suivants :

Prix au 1 ^{er} septembre 2012		Option T1 ou T2, ou fréquence de relève semestrielle	Option T3, T4 ou TP, ou fréquence de relève non semestrielle
Mise en service sans déplacement		14,41 € HT	-
Mise en service avec déplacement	sans pose compteur	14,41 € HT	159,79 € HT
	avec pose compteur de débit maximum $\leq 16 \text{ m}^3/\text{h}$	14,41 € HT	-
	avec pose compteur de débit maximum $> 16 \text{ m}^3/\text{h}$	356,44 € HT	-
	avec pose compteur de débit maximum $\leq 160 \text{ m}^3/\text{h}$	-	356,44 € HT
Relevé spécial (hors changement de fournisseur)	point non relevable à distance	26,55 € HT	95,87 € HT
	point relevable à distance	-	39,33 € HT
Coupure pour impayés		42,09 € HT	113,47 € HT
Prise de règlement		42,09 € HT	113,47 € HT
Rétablissement à la suite d'une coupure pour impayés		Non facturé	132,92 € HT

Ces prix entrent en vigueur :

- le 1^{er} septembre 2012 pour GrDF ;
- le 1^{er} juillet 2013, après application des formules d'indexation, pour les autres GRD.

Au 1^{er} septembre 2012, les prix applicables pour les prestations essentielles des ELD sont les prix en vigueur dans leurs catalogues auxquels s'appliquent les formules d'indexation définies au paragraphe 6.1.b.

5.2. Prix des prestations essentielles pour les GRD biénergies ayant choisi un alignement des prix sur ceux des catalogues de prestations en électricité

Les GRD de gaz naturel assurant la distribution d'électricité, ayant choisi un alignement des prix des prestations essentielles sur ceux des catalogues de prestations en électricité sont :

- Gaz Electricité de Grenoble ;
- Vialis (Colmar) ;
- Gédia (Dreux) ;
- Energis - Régie de Saint-Avold ;
- Sorégies (département de la Vienne) ;
- Régies Municipales d'Electricité, de Gaz, d'Eau et d'Assainissement de Bazas ;
- Energies et Services de Seyssel ;
- ESDB - Régie de Villard Bonnot ;
- Régie Municipale Gaz et Electricité de Bonneville ;
- Régie Municipale Gaz et Electricité de Sallanches ;
- Régie du Syndicat Électrique Intercommunal du Pays Chartrain.

Les prix des prestations essentielles de ces GRD seront alignés sur ceux des catalogues de prestations des GRD d'électricité en 2013, simultanément à l'évolution annuelle des prix applicables aux GRD d'électricité.

Au 1^{er} septembre 2012, les prix applicables pour les prestations essentielles de ces GRD sont les prix en vigueur dans leurs catalogues auxquels s'appliquent les formules d'indexation en électricité (cf. paragraphe 6.2.b).

6. Modalités d'évolution annuelle des prestations annexes des GRD de gaz naturel

6.1. Evolution annuelle des catalogues de prestations de GrDF, des GRD mono-énergie et des GRD biénergies ayant choisi un alignement des prix sur ceux de GrDF

a) Modalités d'évolution annuelle

Les prix des prestations annexes évoluent au 1^{er} juillet de chaque année à compter du 1^{er} juillet 2013, selon les modalités suivantes :

- pour les prestations facturées à l'acte (hors prestations de raccordement), le forfait maintenance, la fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard et pour GrDF uniquement la prestation de relève à pied des clients dits « T3MM » :

$$\frac{P_n}{P_{n-1}} = 0,8 \times \frac{ICHTrev - TS_n}{ICHTrev - TS_{n-1}} + 0,2 \times \frac{IP_n}{IP_{n-1}}$$

- pour les locations de compteur / blocs de détente ou installation d'injection de biométhane, le forfait location et la mise à disposition d'un équipement de comptage provisoire :

$$\frac{P_n}{P_{n-1}} = 0,2 \times \frac{ICHTrev - TS_n}{ICHTrev - TS_{n-1}} + 0,8 \times \frac{IP_n}{IP_{n-1}}$$

- pour les prestations de raccordement :

$$\frac{P_n}{P_{n-1}} = 0,5 \times \frac{TP10bis_n}{TP10bis_{n-1}} + 0,3 \times \frac{ICHTrev - TS_n}{ICHTrev - TS_{n-1}} + 0,2 \times \frac{IP_n}{IP_{n-1}}$$

Avec :

- P_n : nouveau prix de la période n ;
- P_{n-1} : prix connu en vigueur à la fin de la période n-1 ;
- ICHTrev-TS : indice du coût horaire du travail révisé - tous salariés (ICHTrev-TS) - Indices mensuels : industries mécaniques et électriques (NAF 25-30 32-33), identifiant 1565183 (base 100 en décembre 2008) publié sur le site Internet de l'INSEE ou de tout indice de remplacement ;
- IP : indice de production de l'industrie française pour le marché français - prix de base - MIG ING - Biens intermédiaires (FB0ABINT00 - identifiant 1569922) - base 100 en mars 2005, publié sur le site Internet de l'INSEE ou de tout indice de remplacement ;
- TP10bis : indice des prix relatif au BTP - TP 10 Bis canalisations sans fourniture, identifiant DGC0 TP10BI0075M (base 100 en 1975), publié sur le site Internet de l'INSEE ou de tout indice de remplacement.

Pour l'indice ICHTrev-TS et l'indice TP10bis, les valeurs « n » et « n-1 » sont prises sur le mois de décembre précédant la période « n », respectivement précédant la période « n-1 ».

Pour l'indice IP, les valeurs « n » et « n-1 » sont prises sur le mois de septembre précédant la période « n », respectivement précédant la période « n-1 ».

Le prix du service de pression non standard est mis à jour par application de l'évolution du tarif péréqué ATRD de GrDF au 1^{er} juillet.

b) Evolution des prix au 1^{er} septembre 2012

Les prix des prestations annexes de GrDF et de plusieurs GRD ayant déjà évolué au 1^{er} janvier 2012, les formules d'indexation à prendre en compte pour l'évolution des prix des prestations annexes des GRD au 1^{er} septembre 2012 sont les suivantes :

- pour les prestations facturées à l'acte (hors prestations de raccordement), le forfait maintenance et la fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard :

$$\frac{P_{09/2012}}{P_{01/2012}} = 0,8 \times \frac{ICHTrev - TS_{12/2011}}{ICHTrev - TS_{06/2011}} + 0,2 \times \frac{IP_{09/2011}}{IP_{03/2011}} = 1,6\%$$

- pour les locations de compteur / blocs de détente ou installation d'injection de biométhane, le forfait location et la mise à disposition d'un équipement de comptage provisoire :

$$\frac{P_{09/2012}}{P_{01/2012}} = 0,2 \times \frac{ICHTrev - TS_{12/2011}}{ICHTrev - TS_{06/2011}} + 0,8 \times \frac{IP_{09/2011}}{IP_{03/2011}} = 1,0\%$$

- pour les prestations de raccordement :

$$\frac{P_{09/2012}}{P_{01/2012}} = 0,5 \times \frac{TP10bis_{12/2011}}{TP10bis_{06/2011}} + 0,3 \times \frac{ICHTrev - TS_{12/2011}}{ICHTrev - TS_{06/2011}} + 0,2 \times \frac{IP_{09/2011}}{IP_{03/2011}} = 1,4\%$$

Avec :

- $P_{09/2012}$ et $P_{01/2012}$ étant respectivement les prix en vigueur au 1^{er} septembre 2012 et les prix en vigueur au 1^{er} janvier 2012 ;
- ICHTrev-TS : indice du coût horaire du travail révisé - tous salariés (ICHTrev-TS) - Indices mensuels : industries mécaniques et électriques (NAF 25-30 32-33), identifiant 1565183 (base 100 en décembre 2008) publié sur le site Internet de l'INSEE ou de tout indice de remplacement ;
- IP : indice de production de l'industrie française pour le marché français - prix de base - MIG ING - Biens intermédiaires (FB0ABINT00 - identifiant 1569922) - base 100 en mars 2005, publié sur le site Internet de l'INSEE ou de tout indice de remplacement ;
- TP10bis : indice des prix relatif au BTP - TP 10 Bis canalisations sans fourniture, identifiant DGC0 TP10BI0075M (base 100 en 1975), publié sur le site Internet de l'INSEE ou de tout indice de remplacement.

Le prix du service de pression non standard est mis à jour par application de l'évolution du tarif péréqué ATRD de GrDF, soit une hausse de 8,0 % conformément à la décision de la CRE du 28 février 2012 portant décision sur le tarif péréqué ATRD4 de GrDF.

Ces formules d'évolution s'appliquent aux prix des prestations hors prestations essentielles pour GrDF et à l'ensemble des prix des prestations pour les autres GRD.

6.2. Evolution annuelle des catalogues de prestations des GRD biénergies ayant choisi un alignement des prix sur ceux des catalogues de prestations en électricité

a) Modalités d'évolution annuelle

Les prix des prestations annexes évoluent en même temps que l'évolution des catalogues de prestations des GRD d'électricité à compter de 2013, par l'application de la formule d'indexation définie par la CRE pour les GRD d'électricité.

b) Evolution des prix au 1^{er} septembre 2012

Les prix de l'ensemble des prestations annexes évoluent au 1^{er} septembre 2012 du même pourcentage d'évolution que celui appliqué pour les prestations annexes en électricité à cette date, soit une évolution de + 2,5 % conformément à la délibération de la CRE du 28 juin 2012 portant application des règles tarifaires relatives aux prestations annexes réalisées sous le monopole des gestionnaires de réseaux publics de distribution d'électricité.

7. Règles applicables aux catalogues de prestations pour les nouvelles concessions de gaz naturel

Les catalogues de prestations proposés par les GRD dans le cadre des négociations avec les autorités concédantes doivent respecter les règles d'homogénéité établies par la CRE en matière de structure du catalogue et des prestations, de description et de délais de réalisation des prestations essentielles.

Les évolutions des catalogues, si elles sont prévues dans le contrat de concession, ont lieu au 1^{er} septembre 2012, puis, à compter de 2013, à la même date que celle du catalogue de la zone de desserte historique pour les GRD disposant d'un ATRD péréqué, au 1^{er} juillet de chaque année pour les autres GRD de gaz naturel, ou en même temps que l'évolution des catalogues de prestations des GRD d'électricité pour les GRD assurant également la distribution d'électricité et ne disposant pas d'un ATRD péréqué.

Les prix des prestations et leurs formules d'évolution sont définis par le GRD dans le cadre des négociations avec l'autorité concédante pour la desserte d'une nouvelle concession.

Chaque GRD publie sur son site internet ou, à défaut d'un tel site, par tout autre moyen approprié, les catalogues de prestations des concessions le concernant avant la mise en gaz des nouvelles concessions, avec la mention des communes concernées et une référence aux textes tarifaires en vigueur.

8. Demandes d'évolution des catalogues de prestations des GRD, hors demandes relatives aux modalités d'indexation et dates d'évolution annuelles

8.1. Demandes de GrDF

La CRE répond favorablement aux demandes de modifications apportées par GrDF à son catalogue de prestations, qui entreront en vigueur à compter du 1^{er} septembre 2012 :

- création d'une prestation de relève à pied pour les clients dits « T3 MM » ;
- modification de la prestation de vérification de données de comptage sans déplacement.

Elle valide les conditions tarifaires proposées par GrDF pour la prestation de relève à pied des clients dits « T3 MM ».

En revanche, la CRE rejette la demande de GrDF de modification des conditions de réalisation des rétablissements en urgence. Elle demande à GrDF d'analyser les causes de l'augmentation du nombre de rétablissements en urgence et de mettre en place un plan d'actions de sensibilisation des fournisseurs pour limiter l'usage de cette prestation.

Enfin, la CRE valide sur le principe l'introduction d'une classification des prestations permettant de distinguer celles exclusivement réalisées par les GRD de celles pouvant aussi être réalisées par d'autres prestataires. Toutefois, elle souhaite mener une analyse approfondie de la classification proposée, avant son entrée en vigueur qui pourra être décidée au 1^{er} semestre 2013.

8.2. Demandes de Régaz

La CRE valide les modifications apportées par Régaz à son catalogue de prestations, qui entreront en vigueur à compter du 1^{er} septembre 2012 :

- introduction de la prestation de raccordement de l'installation d'un client sur la sortie d'impulsion du compteur ;
- suppression des frais de déplacement d'un agent assermenté ;
- modifications formelles apportées aux conditions d'intervention en urgence pour les mises en service avec déplacement et les rétablissements à la suite d'une coupure pour impayés.

La CRE demande à Régaz, pour la prestation qu'il souhaite introduire, d'utiliser la même description que GrDF, en prenant en compte les spécificités propres à l'opérateur.

La CRE ne retient pas la modification de la prestation relative à une situation de fraude.

8.3. Demandes de Réseau GDS

La CRE valide les modifications apportées par Réseau GDS à son catalogue de prestations, qui entreront en vigueur à compter du 1^{er} septembre 2012 :

- introduction de six nouvelles prestations : le raccordement de l'installation d'un client sur la prise d'impulsion du compteur, la mise à disposition du client de données de consommation journalière et/ou horaire, la détection de fuite sur l'installation intérieure enterrée en domaine privé, les frais de traitement de dossier de fraude, l'intervention « *urgente* » et la fourniture de duplicata ;
- modification apportées à la prestation de mise en service du poste de détente/comptage avec convertisseur de volume de gaz, à la location (ou vente) de matériel de détente comptage, aux délais de réalisation des prestations de rétablissement à la suite d'une coupure pour impayé, aux délais de réalisation de contrôle visuel du comptage, aux délais de réalisation d'enquête, aux déplacements sans intervention et aux frais de dédit pour annulation tardive avant intervention programmée.

La CRE demande à Réseau GDS, pour les prestations qu'il souhaite introduire, d'utiliser les mêmes descriptions que GrDF, en prenant en compte les spécificités propres à l'opérateur.

8.4. Demandes de GEG

La CRE valide l'introduction par GEG dans son catalogue de prestations de la prestation de raccordement de l'installation d'un client sur la sortie d'impulsion du compteur, qui entrera en vigueur à compter du 1^{er} septembre 2012.

8.5. Demandes de Caléo

La CRE valide les modifications apportées par Caléo à son catalogue de prestations, qui entreront en vigueur à compter du 1^{er} septembre 2012 :

- précision de la description de la prestation de changement de compteur ;
- suppression de la prestation de contrôle compteur avec présence d'un représentant de la DRIRE ;
- introduction de six nouvelles prestations dans son catalogue : la mise en service sans déplacement, la coupure avec ou sans dépose de compteur pour travaux, le rétablissement après coupure pour travaux, la fourniture de duplicata, la vérification de données de comptage sans déplacement et les frais de dossier liés à la violation de scellés ou fraude avérée.

La CRE demande à Caléo, pour les prestations qu'il souhaite introduire, d'utiliser les mêmes descriptions que GrDF, en prenant en compte les spécificités propres à l'opérateur.

La CRE ne retient pas les modifications sur les niveaux de prix apportées par Caléo à la prestation de pression de livraison non standard et aux prestations relatives aux interventions pour impayés.

8.6. Demande de Veolia Eau

La CRE valide les modifications apportées par Veolia Eau aux prestations de location de matériel de détente ou de comptage et de la résiliation liée à un détachement contractuel, qui entreront en vigueur à compter du 1^{er} septembre 2012.

8.7. Demande de la Régie Municipale Multiservices de La Réole

La CRE valide la demande de la Régie Municipale Multiservices de la Réole souhaitant disposer du même catalogue de prestations que GrDF à compter du 1^{er} septembre 2012.

La présente délibération sera publiée au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 28 juin 2012.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,
Le président,

Philippe de LADoucette

C. Annexes : descriptions et délais de réalisation des prestations essentielles du catalogue de prestations de GrDF, hors options « *express* » ou « *en urgence* »

Les descriptions ci-dessous des prestations essentielles de GrDF ne présentent pas les options « *express* » et « *en urgence* », ni les modalités pratiques de réalisation spécifiques à GrDF. Ces éléments seront précisés par l'opérateur dans son catalogue de prestations.

1. Prestations de base (incluses dans le tarif d'acheminement)

1.1. Changement de fournisseur (hors déplacement)

ACCES A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GrDF par un Fournisseur.

DESCRIPTION

Rattachement d'un PCE (Point de Comptage et d'Estimation) au périmètre du contrat d'acheminement d'un Fournisseur lorsqu'un Client déjà alimenté en gaz opte pour un nouveau Fournisseur.

Pour les Clients à relevé semestriel, ce rattachement s'effectue sans déplacement d'agent sauf si le Fournisseur choisit l'option payante « relevé spécial » (cf. prestation « Relevé spécial pour changement de Fournisseur »). En dehors de ce cas particulier, le changement de Fournisseur est enregistré avec un index calculé par GrDF, en fonction :

- soit d'un index auto-relevé communiqué par le nouveau Fournisseur (cet index sert à fiabiliser le calcul) ;
- soit de l'historique de consommation, si pas d'index auto-relevé transmis ou si l'index transmis par le Fournisseur est rejeté lors du contrôle de vraisemblance.

Pour les Clients à relevé mensuel ou journalier, le rattachement s'effectue sans déplacement d'agent s'il est réalisé avec un index relevé à distance ou s'il est demandé dans la période [-7 jours calendaires, +7 jours calendaires] entourant un relevé cyclique de fin de mois avec reprise de l'index de ce relevé cyclique. Dans les autres cas, GrDF procède à un relevé spécial non facturé (cf. prestation « Relevé spécial pour changement de Fournisseur »).

DELAI DE REALISATION

Conformément à la procédure « changement de Fournisseur », le Fournisseur doit formuler sa demande à GrDF au moins dix jours calendaires avant la date d'effet souhaitée.

1.2. Mise hors service à la suite d'une résiliation du contrat de fourniture (MHS)

ACCES A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GrDF par un Fournisseur.

DESCRIPTION

Détachement d'un PCE du périmètre d'un contrat d'acheminement d'un Fournisseur lors de la résiliation d'un contrat de fourniture.

GrDF se déplace et relève l'index s'il a accès au compteur.

Dans le cas d'une demande de résiliation à l'initiative du Client pour un local à usage résidentiel, le choix de laisser le logement en « Maintien d'Alimentation Gaz » est laissé à la discrétion du GRD. Si le logement n'est pas maintenu en alimentation gaz, il met hors service l'installation avec fermeture et condamnation du robinet compteur.

Dans les autres cas, il procède directement à la mise hors service de l'installation avec fermeture et condamnation du robinet compteur.

Remarque : Dans le cas d'une mise hors service à l'initiative du fournisseur, GrDF ne procède pas à la coupure de l'alimentation et invite le Fournisseur à reprendre le PCE dans son périmètre par une mise en service 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 deux mois une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz ;
- entre le 1^{er} novembre et le 15 mars, Client résidentiel qui présente une attestation prouvant le bénéfice d'une aide du FSL au cours des 12 derniers mois ;
- Client résidentiel qui présente une notification de recevabilité d'un dossier de surendettement pour la dette concernée ;
- Client qui apporte la preuve qu'il a réglé au Fournisseur le montant demandé (relevé de compte, numéro de chèque et relevé de compte, preuve de reçu de paiement au fournisseur, mandat...).

STANDARD DE REALISATION

Cinq jours ouvrés.

2. Prestations à destination des clients à relevé semestriel

2.1. Mise en service sans déplacement

ACCES A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GrDF par un Fournisseur.

DESCRIPTION

Rattachement d'un PCE au périmètre du contrat d'acheminement d'un Fournisseur lors de l'arrivée d'un occupant dans un local déjà desservi en gaz pour lequel l'énergie est disponible dans le local. Cette prestation consiste à rattacher le point à la date demandée :

- avec reprise de l'index de Mise Hors Service (option possible dans le cas où le contrat du prédécesseur est résilié) ;
- ou avec prise en compte d'un index auto-relevé transmis par le Fournisseur au moment de la demande (option possible dans tous les cas, l'index auto-relevé étant soumis à des contrôles de validité).

2.2. Mise en service avec déplacement

ACCES A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GrDF par un Fournisseur.

DESCRIPTION

Rattachement d'un PCE au périmètre du contrat d'acheminement d'un Fournisseur :

- lors de l'arrivée d'un occupant dans un local déjà desservi en gaz dont l'installation est hors service ;
- ou lors de la première desserte en gaz d'un local nouvellement raccordé (première mise en service) ;
- ou en lieu et place de la prestation « Mise en service sans déplacement », lors de l'arrivée d'un occupant dans un local déjà desservi en gaz pour lequel l'énergie est disponible dans le local mais pour lequel le Fournisseur souhaite disposer d'un index relevé et non auto-relevé. Un relevé spécial est alors facturé en complément du rattachement.

Nota : dans le cas où le poste est dépourvu de compteur ou doté d'un compteur défectueux, le matériel est fourni par GrDF et loué par le Client sauf pour les compteurs et détendeurs de débit maximum 6 ou 10 m³/h, dont la location est prévue dans la prestation de base (coût non facturé car mutualisé dans le tarif ATRD).

Lorsque l'alimentation gaz est coupée, la présence du Client est obligatoire et il doit être en mesure de faire fonctionner un appareil d'utilisation alimenté par son installation intérieure de gaz. De plus, pour les premières mises en service, un certificat de conformité (Installations à usage d'habitation, Établissements Recevant du Public) ou une déclaration de conformité (locaux industriels ou tertiaires autres qu'ERP) devra être remis à GrDF, les travaux sur l'installation intérieure achevés et le solde des travaux de raccordement réglé au plus tard lors de la mise en service. Si ces conditions ne sont pas remplies, la mise en service ne sera pas effectuée et un déplacement sans intervention sera facturé, ainsi, le cas échéant, que les suppléments « express » ou « mise en service en urgence ».

STANDARD DE REALISATION

Cinq jours ouvrés.

2.3. Coupure pour impayés

ACCES A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GrDF par un Fournisseur.

DESCRIPTION

Intervention comprenant le déplacement, la fermeture et le plombage du robinet, le choix de dépose ou non du compteur étant laissé à la discrétion de GrDF. Elle est effectuée à la demande du Fournisseur dans le respect de la loi, notamment le décret du 13 août 2008 relatif, entre autres, aux procédures applicables en cas d'impayés des factures de gaz.

GrDF évite de programmer des coupures après 15h ou les veilles de week-end et jours fériés.

GrDF ne procède pas à la coupure de l'alimentation 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 deux mois une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz ;
- entre le 1^{er} novembre et le 15 mars, Client résidentiel qui présente une attestation prouvant le bénéfice d'une aide du FSL au cours des 12 derniers mois ;
- Client résidentiel qui présente une notification de recevabilité d'un dossier de surendettement daté de moins de trois mois pour la dette concernée ;
- Client qui apporte la preuve qu'il a réglé au Fournisseur le montant demandé (relevé de compte, numéro de chèque et relevé de compte, preuve de reçu de paiement au fournisseur, mandat...).

STANDARD DE REALISATION

Dix jours ouvrés.

2.4. Prise de règlement

ACCES A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GrDF par un Fournisseur.

DESCRIPTION

L'intervention comprend le déplacement, la prise de contact avec le Client s'il est présent, la demande de règlement (uniquement chèque libellé à l'ordre du Fournisseur ou titre interbancaire de paiement), la remise de ce règlement par le Client s'il l'accepte et la transmission au Fournisseur.

Remarque :

- le Fournisseur précise dans la demande le montant à percevoir par GrDF ;
- l'agent GrDF ne négocie ni délai de paiement, ni montant du règlement avec le Client du Fournisseur.

Si le Client n'accepte pas de donner un règlement correspondant au moins au montant demandé par le Fournisseur, l'agent GrDF effectue une coupure pour impayé dans les mêmes conditions et sous les mêmes réserves que celles mentionnées ci-avant dans la description de la prestation « coupure pour impayé ». L'agent GrDF fait de même si le Client est absent, sauf consigne contraire exprimée par le Fournisseur lors de sa demande.

STANDARD DE REALISATION

Dix jours ouvrés.

2.5. Rétablissement à la suite d'une coupure pour impayés

ACCES A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GrDF par un Fournisseur.

DESCRIPTION

Intervention comprenant le déplacement, le rétablissement de l'alimentation gaz à la suite d'une coupure pour impayé. La présence du client est obligatoire.

STANDARD DE REALISATION

Le jour ouvré suivant le jour de la réception de la demande.

2.6. Relevé spécial (hors changement de fournisseur)

ACCES A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GrDF par un Fournisseur.

DESCRIPTION

Acte effectué sur la demande :

- du Fournisseur ;
- de GrDF, notamment si le Client est absent lors des tournées programmées des relevés cycliques et que l'index n'a pas été accessible pendant au moins un an.

STANDARD DE REALISATION

Dix jours ouvrés.

3. Prestations à destination des clients à relevé non semestriel

3.1. Mise en service

ACCES A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GrDF par un Fournisseur.

DESCRIPTION

Rattachement d'un PCE au périmètre du contrat d'acheminement d'un Fournisseur :

- lors de l'arrivée d'un occupant dans un local déjà desservi en gaz dont l'installation est hors service ;
- ou lors de la première desserte en gaz d'un local nouvellement raccordé (première mise en service) ;
- ou lors de l'arrivée d'un occupant dans un local déjà desservi en gaz pour lequel l'énergie est disponible dans le local.

Nota : dans le cas où le poste est dépourvu de compteur ou doté d'un compteur hors d'état ou défectueux, le matériel est fourni par GrDF et loué par le Client sauf pour les compteurs et détendeurs 6 ou 10 m³/h, dont la location est prévue dans la prestation de base.

Lorsque l'alimentation gaz est coupée, la présence du Client est obligatoire et il doit être en mesure de faire fonctionner un appareil d'utilisation alimenté par son installation intérieure de gaz. De plus, pour les premières mises en service, un certificat de conformité (Établissements Recevant du Public) ou une déclaration de conformité (locaux industriels ou tertiaires autres qu'ERP) devront être remis à GrDF, les travaux sur l'installation intérieure achevés et le solde des travaux de raccordement réglé au plus tard lors de la mise en service. Si ces conditions ne sont pas remplies, la mise en service ne sera pas effectuée et un déplacement sans intervention sera facturé.

STANDARD DE REALISATION

Mise en service avec pose compteur : vingt et un jours ouvrés ou selon délais d'approvisionnement et nature des travaux à la charge du Client.

Mise en service sans pose compteur : cinq jours ouvrés.

3.2. Coupure pour impayés

ACCES A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GrDF par un Fournisseur.

DESCRIPTION

Intervention comprenant le déplacement, la fermeture et le plombage du robinet, le choix de dépose ou non du compteur étant laissé à la discrétion de GrDF.

STANDARD DE REALISATION

Dix jours ouvrés.

3.3. Prise de règlement

ACCES A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GrDF par un Fournisseur.

DESCRIPTION

L'intervention comprend le déplacement, la prise de contact avec le Client s'il est présent, la demande de règlement (uniquement chèque libellé à l'ordre du Fournisseur ou titre interbancaire de paiement), la remise de ce règlement par le Client s'il l'accepte et la transmission au Fournisseur.

Remarque :

- le Fournisseur précise dans la demande le montant à percevoir par GrDF ;
- l'agent GrDF ne négocie ni délai de paiement, ni montant du règlement avec le Client du Fournisseur.

Si le Client n'accepte pas de donner un règlement correspondant au moins au montant demandé par le Fournisseur, l'agent GrDF effectue une coupure pour impayé dans les mêmes conditions et sous les mêmes réserves que celles mentionnées ci-avant dans la description de la prestation « coupure pour impayé ». L'agent GrDF fait de même si le Client est absent, sauf consigne contraire exprimée par le Fournisseur lors de sa demande.

STANDARD DE REALISATION

Dix jours ouvrés.

3.4. Rétablissement à la suite d'une coupure pour impayés

ACCES A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GrDF par un Fournisseur.

DESCRIPTION

Intervention comprenant le rétablissement de l'alimentation gaz à la suite d'une coupure pour impayé.

STANDARD DE REALISATION

Le jour ouvré suivant le jour de la réception de la demande.

3.5. Relevé spécial (hors changement de fournisseur)

ACCES A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GrDF par un Fournisseur ou un Client ayant conclu un CLD.

DESCRIPTION

Acte effectué sur la demande du Fournisseur ou du Client (notamment si absent lors des tournées programmées des relevés cycliques) :

- relevé sur place effectué hors tournée ;
- relevé effectué par télérelevé si l'installation le permet.

Remarques :

- cette prestation est demandée également par le Client (Contrat de Livraison Direct) ;
- cette prestation peut être facturée en sus par GrDF notamment si le Client est absent lors des tournées programmées des relevés cycliques.

STANDARD DE REALISATION

Dix jours ouvrés.