

**Référentiel des dispositions applicables en marché ouvert définies
dans le cadre des travaux des instances de concertation GTE et GTG**

| Version en date du | Nature de la modification |
|--------------------|--|
| 27/09/2007 | Création du référentiel |
| 17/07/2008 | Mise à jour des procédures existantes (REX) / Intégration de nouvelles procédures |
| 29/10/2009 | Mise à jour des procédures existantes (REX) / Intégration de nouvelles procédures |
| 01/05/2012 | Mise à jour des procédures existantes (REX) / Intégration de nouvelles procédures |
| 01/03/2013 | Mise à jour des procédures existantes (REX) / Intégration de nouvelles procédures |
| 22/01/2015 | Mise à jour des procédures existantes (REX) / Intégration de nouvelles procédures |
| 12/2016 | Intégration de nouvelles procédures en lien avec le déploiement des compteurs évolués en électricité et en gaz |
| 01/2017 | Mise à jour des procédures existantes (REX) / Intégration de nouvelles procédures |

Le présent référentiel recense toutes les dispositions issues des travaux de concertation, relatives aux clients professionnels ou résidentiels, et en vigueur pour l'ouverture au 1^{er} juillet 2007. Seules les étapes-clés des procédures sont reprises. Les procédures détaillées sont disponibles sur les sites internet des GTE et GTG.

Le présent document est révisé en cas d'évolution des procédures.

1 Les événements courants du parcours client

Les processus-clés du parcours client traduisent les événements les plus courants de la vie du client.

La plupart des procédures décrivant les processus-clés sont similaires en électricité et en gaz, vu du client. Les petits professionnels bénéficient généralement des mêmes dispositions que les clients résidentiels. La principale différence tient au maintien de l'alimentation entre deux occupants pour les clients résidentiels, service dont ne bénéficient pas les clients professionnels.

1.1 Raccordement et mise en service d'un nouveau site

Pour demander le raccordement de son installation au réseau public de distribution, le client peut s'adresser soit au gestionnaire de réseau, soit à un fournisseur, si celui-ci propose ce service. Ce dernier assure alors un rôle d'interface, dûment mandaté, entre le GRD et le client dans les démarches nécessaires au raccordement de l'installation.

- Raccordement via le GRD

Dans ce cas, le GRD accompagne le client pendant le processus de raccordement : élaboration du devis et facturation, suivi de la réalisation du branchement, informations sur la sécurité, si nécessaire, et remise de la liste des fournisseurs.

- Raccordement via le fournisseur

Le fournisseur mandaté accompagne le client durant le processus de raccordement et devient l'interlocuteur du GRD.

Dans tous les cas, pour demander la mise en service de son installation, le client devra avoir choisi un fournisseur et s'adresser à celui-ci.

Dans le cas d'une zone à urbaniser, le lotisseur ou l'aménageur procède à la demande de raccordement auprès du GRD. Les raccordements individuels au nouveau réseau de desserte s'effectuent ensuite conformément aux dispositions des procédures nominales.

De la même façon, dans le cas d'un bâtiment collectif, le promoteur effectue la demande de raccordement au GRD. En revanche, le promoteur n'intervient pas dans la demande de mise en service ; celle-ci est effectuée par le fournisseur pour le compte de son client.

En gaz, les procédures de raccordement sont disponibles à [l'adresse suivante](#).

1.2 Mise en service d'un site existant

Avant d'emménager, le client doit choisir un fournisseur, qui effectuera la demande de mise en service auprès du GRD. Les conditions pratiques de réalisation de la mise en service distinguent deux cas, selon que le site a été coupé ou que l'alimentation a été maintenue.

1.2.1 Mise en service d'un site existant équipé d'un compteur à index

- Site coupé

Dans cette situation, la mise en service requiert le déplacement d'un agent du GRD. L'index de mise en service est l'index relevé à cette occasion.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

- Site alimenté en énergie

Si le précédent occupant a résilié son contrat et que le point n'a pas été coupé, la mise en service est réalisée soit sur la base de l'index de résiliation, soit sur la base d'un index auto-relevé par le nouvel occupant, sous réserve qu'il soit accepté par les contrôles de cohérence du GRD.

Si le fournisseur en fait la demande, une mise en service sur la base de l'index relevé par le GRD est également possible. Elle nécessite une relève spéciale, facturée par le GRD au fournisseur en sus du prix de la prestation de mise en service.

Si le contrat de fourniture du précédent occupant n'a pas été résilié, la mise en service entraîne la résiliation dudit contrat. Les index de mise en service et de résiliation, identiques, sont établis sur la base d'un auto-relevé transmis au GRD par le fournisseur.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

1.2.2 Mise en service d'un site existant équipé d'un compteur évolué

- Site coupé :

En gaz naturel, dans cette situation, la mise en service requiert le déplacement d'un agent du GRD. L'index de mise en service est l'index relevé à cette occasion.

En électricité, la mise en service est réalisée par télé-opération avec l'index télérelevé du jour. En cas d'échec de télé-opération, un déplacement d'un agent du GRD est nécessaire. L'index de mise en service est alors l'index relevé.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- [Gaz : mise en service d'un local existant hors service,](#)
- [Electricité : mise en service sur installation existante, réalisation des prestations en cas d'échec de télé-opération](#)

- Site alimenté en énergie :

En gaz, la mise en service est réalisée sur la base de l'index télérelevé au jour J de rattachement demandé. En cas d'absence d'index télérelevé au jour j, la mise en service est réalisée soit sur la base d'un index télérelevé dans les 5 derniers jours, soit sur la base d'un index autorelevé ou sur la base d'un index estimé. Si le dernier index télérelevé date de plus de 60 jours, le GRD tente de récupérer un index autorelevé ou peut réaliser un déplacement pour collecter un index.

En électricité, la mise en service est réalisée par télé-opération avec l'index télérelevé du jour. En cas d'échec de télé-opération, un déplacement d'un agent du GRD est nécessaire. L'index de mise en service est alors l'index relevé.

- [Gaz : Mise en service d'un local existant en « maintien d'alimentation », absence d'index télé-relevé sur évènement contractuel](#)
- [Electricité : mise en service sur installation existante, réalisation des prestations en cas d'échec de télé-opération](#)

1.2.3 Mise en service en électricité d'un site en BT>36kVA et HTA

Avant d'emménager, le client doit choisir un fournisseur, qui effectuera la demande de mise en service auprès du GRD.

Les conditions de réalisation de la mise en service dépendent de la situation technique du PRM. La prestation de mise en service se fait avec ou sans déplacement du distributeur selon la situation du point et la nature télé-programmable éventuelle du compteur.

La procédure détaillée est disponible à l'adresse suivante :

Electricité : [mise en service d'un site en BT>36kVA et HTA](#)

1.3 Résiliation et coupure

1.3.1 Résiliation et coupure pour un site équipé d'un compteur à index

La disponibilité immédiate de l'énergie sur un site est une facilité à laquelle les fournisseurs et les clients résidentiels sont attachés. En l'absence d'organes de coupure télécommandables, le principe du maintien temporaire de l'alimentation sur un site dont le contrat de fourniture a été résilié est conservé, dans la mesure où la sécurité le permet.

- **Résiliation à l'initiative du client**

En électricité, la résiliation se fait sur la base d'un index relevé pour les clients professionnels, et le déplacement d'un agent est systématique. Elle se fait sur la base d'un index calculé pour les clients résidentiels. Le client peut transmettre à son fournisseur un index auto-relevé, qui sera intégré par le GRD après contrôle de validité. En l'état actuel des systèmes de comptage, l'auto-relève par le client est la solution privilégiée pour limiter les coûts et assurer la meilleure adéquation de l'index de résiliation à la réalité de la consommation du client. La méthode de calcul des index et les critères de recevabilité des auto-relèves sont identiques à ceux utilisés pour la procédure de changement de fournisseur. Une relève spéciale peut être réalisée à l'initiative du GRD, d'un fournisseur ou d'un client. Elle est facturée par le GRD au fournisseur.

En gaz, la résiliation s'effectue avec un déplacement d'un agent du GRD. L'agent effectue une relève et, pour les sites à usage résidentiel, il apprécie la sécurité de l'installation et la possibilité technique de maintenir l'alimentation du site. En cas d'impossibilité d'effectuer la relève (client absent, injoignable, ...) ou en l'absence d'auto-relève, l'index de résiliation est calculé à partir d'un historique de consommation et/ou du dernier index connu à la date de réalisation de l'opération.

Dans les deux énergies, le choix du maintien ou de la coupure de l'énergie après la résiliation relève de la responsabilité du GRD. L'alimentation d'un point résilié, donc réputé sans consommateur, peut être coupée à tout moment par le GRD. En tout état de cause, l'alimentation du site ne sera pas maintenue au-delà d'une période de 8 semaines en électricité et 12 semaines en gaz, pour limiter le risque de consommation hors contrat. En conséquence, le fournisseur avertira son client qu'après la date de résiliation, l'alimentation du site est susceptible d'être coupée à tout moment par le GRD.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

- **Résiliation à l'initiative du fournisseur**

Dans les deux énergies, la résiliation à l'initiative du fournisseur est systématiquement réalisée avec déplacement du GRD et suspension de l'alimentation, pour les clients professionnels comme pour les clients résidentiels. Le fournisseur doit notifier au GRD son intention de résilier un point et en informer le client.

En électricité, la procédure prévoit un délai de 15 jours minimum entre la demande et la date d'effet de la résiliation. La résiliation à l'initiative du fournisseur ne peut être réalisée pour un client qui satisfait à une des conditions de droit au maintien de l'énergie et présente une attestation à l'agent du distributeur (aide FSL ou situation de surendettement).

En gaz, la résiliation à l'initiative du fournisseur prend effet à la date demandée par le fournisseur entre au plus tôt J+10 jours ouvrés et au plus tard J+42 jours ouvrés.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

1.3.2 Résiliation et coupure pour un site équipé d'un compteur évolué

- Résiliation à l'initiative du client

En gaz naturel, la résiliation s'effectue avec un déplacement d'un agent du GRD. L'agent effectue une relève et, pour les sites à usage résidentiel, il apprécie la sécurité de l'installation et la possibilité technique de maintenir l'alimentation du site. En cas d'impossibilité d'effectuer la relève (client absent, injoignable, ...), le GRD utilise l'index télé-relevé. En l'absence d'index télé-relevé du jour J, ou en l'absence d'auto-relève, l'index de résiliation est calculé à partir du dernier index télé-relevé connu à la date de réalisation de l'opération.

En électricité, la résiliation est réalisée par télé-opération avec l'index télé-relevé du jour. En cas d'absence d'index télé-relevé, le GRD utilise l'index auto-relevé transmis par le fournisseur ou utilise un index estimé. En cas d'absence d'index réel datant de moins de 60 jours, le GRD met tout en œuvre pour récupérer un index réel.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- Gaz : [Détachement d'un PCE suite à résiliation par le client du contrat de fourniture, absence d'index télé-relevé sur évènement contractuel](#)
- Electricité : [Résiliation à l'initiative du client, réalisation des prestations en cas d'échec de télé-opération](#)

- Résiliation à l'initiative du fournisseur

En électricité, la résiliation est réalisée à la date demandée par le fournisseur qui ne peut pas être fixée à moins de 15 jours après la demande. L'alimentation est maintenue pendant une semaine à une puissance de 3 000W. Passé ce délai, l'alimentation est suspendue. En cas d'échec de télé-opération, le GRD se déplace dans les 5 jours ouvrés. En cas d'absence d'index télé-relevé du jour J, le GRD utilise un index télé-relevé datant de moins de 5 jours ou un index estimé.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- En gaz naturel : [Détachement d'un PCE à l'initiative du fournisseur, absence d'index télé-relevé sur évènement contractuel](#)
- En électricité : [procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur, réalisation des prestations en cas d'échec de télé-opération](#)

1.3.3 Résiliation et coupure pour un site en BT>36 kVA et HTA à l'initiative du client

La résiliation sur raccordement existant est formulée par un fournisseur à la demande de son client qui, quittant un site ou cessant une activité, souhaite résilier son contrat de fourniture d'électricité en cours - et par conséquent son accès au réseau public de distribution - pour le PRM (3) rattaché à ce site. Le point de connexion résilié est alors détaché du périmètre de facturation du fournisseur qui en est informé par l'envoi des flux correspondants.

Les conditions de réalisation de la résiliation dépendent de la situation technique du PRM.

La prestation de résiliation se fait avec ou sans déplacement du distributeur selon la situation du point et la nature téléprogrammable éventuelle du compteur. La présence du client ou de son représentant est obligatoire en cas de déplacement.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

Procédure [Résiliation et coupure pour un site en BT>36 kVA et HTA à l'initiative du client](#)

1.3.4 Résiliation et coupure pour un site en BT>36 kVA et HTA à l'initiative du fournisseur

La résiliation à l'initiative du fournisseur est formulée par un fournisseur qui souhaite, à son initiative, mettre fin au contrat de fourniture d'électricité en cours avec son client - et par conséquent à son accès au

réseau public de distribution - pour le PRM rattaché à ce site. Le point de connexion résilié est alors détaché du périmètre de facturation du fournisseur qui en est informé par l'envoi des flux correspondants.

Les conditions de réalisation de la résiliation dépendent de la situation technique du PRM. La prestation de résiliation se fait avec ou sans déplacement du distributeur selon la situation du point et la nature téléprogrammable éventuelle du compteur. Elle peut être demandée sur un point en service dont l'alimentation a éventuellement été suspendue. La présence du client ou de son représentant est obligatoire en cas de déplacement.

Si un calendrier fournisseur avait été souscrit sur le PRM, la programmation de la grille fournisseur du compteur est neutralisée par le distributeur lors de la résiliation.

La demande de résiliation peut être faite entre J-60 et J-15 pour une date d'effet souhaitée à J. Elle est réalisée au plus près de la date d'effet demandée dans le respect des délais du catalogue des prestations du distributeur. La mise en œuvre de la résiliation à J-15 est conditionnée à une évolution du SI du distributeur (pour Enedis S2 2017).

Les index utilisés pour traiter la demande de résiliation dépendent de la situation du point et de l'éventuelle nature télé-programmable du compteur. L'alimentation du point est suspendue sauf s'il y a une demande de mise en service dans les 5 jours qui suivent la date d'effet de la résiliation.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

Procédure [Résiliation et coupure pour un site en BT>36 kVA et HTA à l'initiative du fournisseur](#)

1.4 Changement de fournisseur

1.4.1 Changement de fournisseur d'un site équipé d'un compteur à index

Le client contacte le fournisseur de son choix, conclut un contrat et convient d'une date de rattachement.

Le fournisseur effectue sa demande au GRD.

En gaz, le délai minimum de changement de fournisseur sera progressivement ramené de 21 à 4 jours calendaires au rythme d'adaptation des SI de chaque GRD.

En électricité, Enedis a supprimé le délai technique de changement de fournisseur. Le délai technique des 4 plus grosses ELD est de 10 jours.

Le client convient avec son nouveau fournisseur du mode de relève souhaité :

- en cas d'auto-relevé, l'index de changement de fournisseur sera calculé par le GRD sur la base de l'auto-relevé transmis, sans frais pour le client ;
- en cas de relève réalisée par le GRD, l'index de changement de fournisseur sera celui relevé par le GRD. Le coût de la prestation pourra être facturé par le fournisseur à son client ;
- à défaut, l'index de changement de fournisseur sera calculé par le GRD, sur la base des historiques de consommation disponibles, sans frais pour le client.

Dans le cas d'un client résidentiel ou d'un client professionnel au tarif réglementé, l'ancien contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat. Dans le cas d'un client professionnel en offre de marché, la résiliation du contrat de fourniture en cours doit être notifiée à l'ancien fournisseur, dans le respect des dispositions prévues au contrat.

L'ancien fournisseur ne peut pas s'opposer au changement. En particulier, un impayé du client ne constitue pas un motif d'opposition.

Les principaux motifs de non-recevabilité de la demande de changement de fournisseur par le GRD sont :

- une fraude avérée ;
- une demande de changement de fournisseur déjà en cours ;
- une erreur dans les données transmises.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

1.4.2 Changement de fournisseur d'un site équipé d'un compteur évolué

- Changement de fournisseur en gaz naturel

Chaque GRD indique dans son catalogue de prestations le délai dans lequel peut être réalisé au plus tôt un changement de fournisseur. Ce délai est au maximum de 21 jours calendaires et doit être progressivement ramené à 4 jours au rythme d'adaptation des SI de chaque GRD.

Le client conclut un contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur qu'il a choisi. La date d'effet J de ce nouveau contrat doit être compatible avec le délai minimum de la procédure de changement de fournisseur inscrit au catalogue de prestations du GRD.

Le nouveau fournisseur consulte le SI du GRD et constate que le client est équipé d'un compteur communicant. Il l'informe que l'index du changement de fournisseur sera un index télé-relevé (que le fournisseur soit passé ou non en « mode mensuel »).

Dans le cas d'une demande unitaire, si le SI du GRD détecte au moment de la demande qu'il n'y pas d'index télé-relevé depuis 5 jours, le SI du GRD en informe le fournisseur qui demande au client un index autorelevé qui sera utilisé en cas d'absence d'index télé-relevé au jour demandé pour le changement de Fournisseur.

En absence d'index télé-relevé ou auto-relevé, lorsque l'index réel le plus récent date de moins de 60 jours, l'index est calculé à la date d'effet contractuel à partir du dernier index réel connu.

Lorsque l'index réel le plus récent date de 60 jours et plus, le GRD réalise un contact sortant auprès du client dans le but :

- soit d'obtenir un index auto-relevé qui est utilisé comme index de l'événement contractuel et le GRD termine la procédure
- soit de proposer au client un déplacement pour la collecte d'un index relevé : si le client accepte cette proposition, l'index relevé est utilisé comme index de l'événement contractuel et le GRD termine la procédure (passage à l'étape n° 6). Si le client décline cette proposition, l'index est calculé à partir du dernier index réel connu.

En cas d'échec du contact sortant,

- si le compteur est accessible le GRD se déplace pour relever l'index qui sera utilisé comme index de l'événement contractuel et le GRD termine la procédure,
- si le compteur est inaccessible, l'index est calculé.

Au plus tard à J + 10 jours, l'index d'événement est calculé à la date d'effet contractuel à partir du dernier index réel connu, si aucun index réel (auto-relevé, relevé ou télé-relevé) n'a été collecté.

La procédure détaillée est accessible à l'adresse suivante :

Procédures [changement de fournisseur](#), [absence d'index télé-relevé sur évènement contractuel](#)

- Changement de fournisseur en électricité

Le client conclut un contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur qu'il a choisi. Le fournisseur effectue sa demande auprès du GRD. Le changement de fournisseur se fait à la date souhaitée par le fournisseur et au plus tôt à J+1 de la demande.

Le distributeur télé opère le compteur et réalise le changement de fournisseur à la date souhaitée.

Il transmet ensuite aux fournisseurs la date de changement de fournisseur et les index relevés lors de la télé-opération.

Si la télé-opération n'aboutit pas, ou en cas de demande de changement de fournisseur avec modification contractuelle qui nécessite une adaptation du dispositif de comptage, la demande est à réaliser sur site dans un délai standards de 5 jours ouvrés.

La procédure détaillée est accessible à l'adresse suivante :

Procédure [changement de fournisseur, réalisation des prestations en cas d'échec de télé-opération](#)

1.4.3 Changement de fournisseur pour les sites en BT>36 kVA et HTA

Le changement de fournisseur est demandé au GRD par le nouveau fournisseur.

Le changement de fournisseur est réalisé sans intervention sur le dispositif de comptage dès lors que le tarif d'acheminement et les puissances souscrites associées demandés par le nouveau fournisseur sont identiques avec la structure de comptage (même nombre de classes temporelles, même puissances souscrites par classe temporelle) .Dans ce cas, le changement de fournisseur s'effectue au jour demandé par le fournisseur.

Pour les cas particuliers, le changement de fournisseur s'effectue au plus près de la date d'effet demandée et entre J et J+21 jours calendaires pour un changement demandé pour le jour J.

Une demande de changement de fournisseur peut être faite, pour une demande pour le jour J, entre J-1 et J-160 jours calendaires.

Il s'effectue sur la base du relevé cyclique lorsqu'il est à la même date, sur la base d'une estimation sinon.

La procédure détaillée est accessible à l'adresse suivante :

Procédure [changement de fournisseur pour les sites en BT>36 kVA et HTA](#)

1.5 Synchronisation des demandes d'intervention bi-énergie

Les fournisseurs qui utilisent les réseaux de distribution d'Enedis et de GrDF ont la possibilité de synchroniser les interventions effectuées au domicile d'un client, dans les deux énergies. Toutes les interventions demandées par un fournisseur peuvent être synchronisées, indépendamment du type d'offre dont bénéficie le client (offre duale, avec un seul fournisseur dans les deux énergies, ou offre distincte en électricité et en gaz)

Le principe de la synchronisation est le suivant : lorsqu'un fournisseur programme une intervention pour un client dans une énergie, il accède à la liste des rendez-vous déjà programmés pour ce client dans l'autre énergie. Le fournisseur peut alors choisir un rendez-vous programmé, de sorte qu'un seul déplacement du GRD sera nécessaire à la réalisation des interventions en électricité et en gaz.

Toutefois, l'ajout d'une seconde intervention synchronisée n'est possible que si le planning de l'agent le permet. Le GRD pondère la charge de travail associée à chaque intervention, et vérifie que la pondération totale des deux interventions est compatible avec le planning de l'agent.

Le déroulement d'une intervention dans une énergie n'est pas lié à la bonne fin de l'autre intervention : l'interruption d'une opération dans une énergie, ou son retard, ne doit pas avoir d'incidence sur celle de l'autre énergie.

Depuis le 1^{er} juillet 2007, la synchronisation d'une intervention en gaz avec une intervention déjà planifiée en électricité peut être demandée par les fournisseurs au GRD de façon automatisée, sur le portail OMEGA. Depuis le 1^{er} juillet 2008, la synchronisation d'une intervention en électricité avec une intervention déjà planifiée en gaz peut également être demandée de façon automatisée sur le portail SGE.

La procédure détaillée en gaz est disponible à [l'adresse suivante](#).

1.6 Non-respect des obligations de paiement

1.6.1 Non-respect des obligations de paiement en gaz naturel

En cas de non-paiement de factures ou de non-respect des autres dispositions du contrat de fourniture par le client, le GRD procède, sur demande du fournisseur, à l'interruption de la fourniture. L'accès au réseau du

client ne peut être suspendu que sous réserve des restrictions à la coupure prévues par les textes légaux ou réglementaires en vigueur. Ainsi, le GRD ne procédera pas à la coupure des clients résidentiels sous certaines conditions :

- présentation d'une notification d'aide en cours accordée par le Fond de solidarité logement (FSL) ;
- preuve de dépôt auprès du FSL depuis moins de 2 mois une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture ;
- présentation d'une notification de dossier de surendettement pour la dette concernée

Lors du déplacement destiné à interrompre la fourniture du client, le GRD peut, sur demande du fournisseur, surseoir à la coupure si le client règle tout ou partie de l'impayé.

Le rétablissement de la fourniture est réalisé par le GRD à la demande du fournisseur, en présence du client.

La procédure détaillée en gaz est disponible à l'adresse suivante.

Procédure [Déplacement pour impayés](#)

1.6.2 Prise du chèque énergie comme règlement de la créance lors d'un déplacement pour impayé en électricité

La Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte (LTECV) prévoit la mise en place du dispositif « Chèque énergie » pour renforcer la lutte contre la précarité énergétique et améliorer le pouvoir d'achat des ménages les plus modestes.

Avant sa généralisation prévue début 2018, ce dispositif est préalablement expérimenté dans les 4 départements suivants : Ardèche (07), Aveyron (12), Côtes-d'Armor (22) et Pas-de-Calais (62).

Ce dispositif concerne exclusivement les clients résidentiels des 4 départements de l'expérimentation où il remplace le tarif de première nécessité (TPN).

Le client bénéficiaire a droit à :

- Une aide financière sous la forme du chèque énergie
- Un abattement de 80% des frais pour impayé en cas de déplacement du GRD
- Une protection renforcée durant la trêve hivernale (une attestation transmise au client lui permet d'informer son fournisseur qu'il bénéficie du dispositif).

Le chèque énergie est considéré par le GRD comme un moyen de paiement comparable (et complémentaire) à un chèque bancaire.

La procédure détaillée est accessible à l'adresse suivante :

Procédure [Chèque énergie](#)

1.6.3 Non-respect des obligations de paiement en électricité avec un compteur évolué

En cas de manquement du Client à son obligation de paiement au titre de son contrat de fourniture, le Fournisseur, après avoir mis en œuvre les actions pour procéder au recouvrement, peut demander au distributeur une prestation « intervention pour impayé ».

La procédure offre 3 prestations distinctes :

- réduction de puissance avec une option de restauration consistant au remplacement d'un mini-interrupteur hors service ;
- suspension d'alimentation avec deux options possibles :
 - o suspension conditionnelle (réservée aux clients résidentiels),
 - o suspension ferme,
- rétablissement à puissance souscrite.

La prestation de réduction de puissance est réalisée par télé-opération sans déplacement d'agent, entre 8h et 12h, le jour suivant la demande.

La puissance peut être réduite à la demande du fournisseur par pas de 1 kVA, celui-ci s'assurant du respect de la réglementation en vigueur.

Si l'opération nécessite une intervention sur le terrain (cas d'échec de télé-opération) et que, lors de cette intervention, le client présente à l'agent du distributeur une attestation ouvrant droit au maintien de la fourniture d'électricité à puissance souscrite, la prestation n'est pas réalisée. Le fournisseur sera informé que la réduction de puissance n'a pu être réalisée pour cette raison.

La suspension d'alimentation est systématiquement précédée d'un déplacement d'un agent du GRD pour les particuliers. Pour le professionnel, le déplacement d'un agent du GRD est au choix du fournisseur.

Si aucune annulation n'est demandée par le fournisseur au distributeur avant le lendemain du déplacement 18h, l'alimentation sera suspendue par télé-opération le 2ème jour suivant le déplacement entre 8h et 12h.

En l'absence du client le distributeur dépose, si possible, un avis de passage.

Pour les clients « professionnels », si la suspension d'alimentation est demandée sans l'option « déplacement », elle sera réalisée par télé-opération entre 8h et 12h le 2ème jour suivant la demande.

En cas de demande de suspension d'alimentation conditionnelle, en l'absence du client, la puissance du point sera réduite à 1000W le 2ème jour suivant le déplacement entre 8h et 12h. Le Distributeur dépose, si possible, un avis de passage.

La procédure détaillée est accessible à l'adresse suivante :

Procédure [Déplacement pour impayé avec un compteur évolué](#), [Chèque énergie](#)

1.7 Modifications contractuelles en électricité

1.7.1 Avec des compteurs à index

Les fournisseurs ont la possibilité de demander au GRD un changement de formule tarifaire d'acheminement, à puissance, structure de comptage et profil inchangés. Les fournisseurs peuvent fiabiliser leurs demandes grâce aux auto-relevés transmis par leurs clients.

1.7.2 Avec des compteurs évolués

La modification contractuelle concerne les modifications de formule tarifaire d'acheminement ou de puissance souscrite.

Le processus de modification contractuelle est identique pour les clients « professionnels » ou « résidentiels ».

Une modification contractuelle se fait à la date souhaitée par le fournisseur, pour une date comprise entre J+1 et J+42 jours calendaires.

Pour une modification de formule tarifaire d'acheminement, la formule tarifaire choisie sera conservée sur une période d'au moins un an.

Le distributeur télé opère le compteur et réalise la modification contractuelle à la date souhaitée. Il transmet au fournisseur la date de modification contractuelle et les index relevés lors de la télé-opération.

Si la télé-opération n'aboutit pas, ou en cas de demande nécessitant une adaptation du dispositif de comptage (ex : changement de disjoncteur, passage monotri), la demande est à réaliser sur site. Elle prend effet à la date de l'intervention sur site. Les index retenus sont ceux relevés lors de l'intervention.

La procédure détaillée est accessible à l'adresse suivante :

Procédure [Modifications contractuelles](#)

1.7.3 Modifications contractuelles des sites en BT>36kVA et HTA

Les modifications contractuelles correspondent à deux types de modifications :

- la modification de formule tarifaire d'acheminement
- la modification de puissance souscrite

La modification contractuelle est demandée au GRD par le fournisseur avec une date d'effet souhaitée. Elle peut être réalisée avec ou sans déplacement du GRD. Dans tous les cas, elle fait l'objet d'un relevé sur site ou à distance.

Elle est réalisée au plus près de la date d'effet demandée et entre J et J+30 jours calendaires pour une modification demandée pour le jour J. Elle prend effet à la date de reprogrammation du dispositif de comptage.

Une demande de modification contractuelle peut être faite, pour une demande pour le jour J, entre J-1 et J – 60 jours calendaires.

La procédure détaillée est accessible à l'adresse suivante :

Procédure [Modifications contractuelles des sites en BT>36kVA et HTA](#)

1.8 Procédure de passage d'un Contrat d'Accès au Réseau de Distribution (CARD) vers un contrat unique (CU) et inversement pour les points de livraison HTA et BT

Les clients peuvent opter pour :

- Soit un contrat unique (CU), souscrit auprès d'un fournisseur, qui couvre à la fois la fourniture et l'acheminement de l'électricité. Dans ce cas, le fournisseur est l'interlocuteur privilégié du client ;
- Soit un contrat d'accès au réseau de distribution (CARD) souscrit directement auprès du distributeur pour l'acheminement de l'électricité. Ce contrat vient en complément du contrat de fourniture que le client souscrit auprès du fournisseur d'électricité de son choix et de la désignation d'un responsable d'équilibre (RE).

Les grandes étapes de passage d'un CARD vers un CU, sont les suivantes :

- résiliation du contrat CARD ;
- sortie du point du périmètre du RE ;
- rattachement du point au périmètre du fournisseur à la date de résiliation du CARD et intervention sur le dispositif de comptage, si nécessaire. Il revient au client de souscrire au préalable un CU avec le fournisseur de son choix.

Inversement, les grandes étapes de passage d'un CU vers CARD sont les suivantes :

- initialisation préalable du contrat CARD ;
- sortie du point du périmètre du fournisseur à l'initiative du distributeur, à la date de souscription du CARD et intervention sur le dispositif de comptage si nécessaire ;
- entrée du point dans le périmètre du RE. Il revient au client de choisir au préalable un RE et de fournir au distributeur l'accord de rattachement correspondant.

Le passage d'un CARD vers un CU ou inversement peut, dans la majorité des cas, être réalisé sans intervention sur le dispositif de comptage. Il s'effectue sur la base du relevé cyclique lorsqu'il est à la même date ou sur la base d'une estimation ou d'un relevé spécial sinon.

Le tarif d'acheminement et les puissances souscrites associées demandés par le nouveau fournisseur (CARD vers CU) ou le client (CU vers CARD) doivent être compatibles avec la structure de comptage (même nombre de classes temporelles, même puissances souscrites par classe temporelle).

La demande de passage d'un CARD vers un CU ou inversement peut être couplée avec une modification contractuelle (modification de formule tarifaire ou modification de puissance). Dans ce cas, toutes les prestations souhaitées sont réalisées pour une même date d'effet et selon les conditions du Catalogue des prestations en vigueur. Ces couplages ne sont possibles que si les prestations complémentaires ne nécessitent ni étude, ni travaux.

La procédure détaillée est accessible à l'adresse suivante :

Procédure [passage d'un Contrat d'Accès au Réseau de Distribution \(CARD\) vers un contrat unique \(CU\) et inversement pour les points de livraison HTA et BT](#)

1.9 Changement de fréquence de relève en gaz

Le fournisseur a la possibilité d'exprimer au GRD une demande de changement de fréquence de relevé, associée ou non avec une autre demande contractuelle (mise en service, changement de fournisseur). Pour formuler sa demande, il choisit le CAD de rattachement du PCE ou le CAD sur lequel il souhaite le rattacher. Le GRD réceptionne la demande et contrôle en temps réel la cohérence entre le tarif d'acheminement et la fréquence de relevé choisie.

- Si la fréquence choisie n'est pas compatible, la demande ne peut être validée et le fournisseur peut choisir une autre fréquence de relevé et/ou de tarif.
- Si la fréquence choisie est compatible, le fournisseur est invité à poursuivre sa demande.
- Si l'installation est équipée d'un compteur communicant type AMR, la fréquence de relevé ne peut être différente de celle du CAD.
- Pour les PCE en fréquence de relevé semestrielle pour lesquels l'installation n'est pas équipée d'un compteur communicant de type AMR, le fournisseur sera invité à attendre le déploiement AMR sur la zone ou à opter pour un changement de tarif avec fréquence mensuelle payante.

Le GRD enregistre la demande et réalise le changement effectif de fréquence de relevé. Si le changement de fréquence de relevé nécessite une adaptation du dispositif de comptage, le GRD en informe le fournisseur et diffère la date de prise en compte de cette nouvelle fréquence jusqu'à la réalisation de cette adaptation, en accord avec le client. Pour finir, le GRD clôture la demande, les prestations sont facturées s'il y a lieu, conformément au catalogue des prestations.

La procédure détaillée est disponible à l'adresse suivante :

- [Changement de fréquence de relève en gaz avec ou sans AMR](#)

1.10 Réclamations client

En électricité, le client en contrat unique adresse ses réclamations au fournisseur qui peut, si besoin, obtenir des éléments d'information auprès des GRD.

En gaz, le client adresse généralement sa réclamation au fournisseur. Si le GRD est concerné par le motif de la réclamation, il l'instruit et transmet les éléments de réponse au fournisseur, qui se charge de les communiquer au client.

Pour les cas concernant spécifiquement le GRD, il revient à celui qui reçoit la réclamation (fournisseur ou GRD) de répondre au client, en outre, le fournisseur qui reçoit ce type de réclamation peut demander au GRD de répondre lui-même.

Par ailleurs, la procédure traite explicitement des cas particuliers de réclamation client avec demande d'indemnisation.

ERDF comme GrDF se sont engagés à traiter au moins 95 % des réclamations dans un délai d'un mois.

La procédure détaillée en gaz est disponible à [l'adresse suivante](#).

En électricité, la procédure est décrite dans le paragraphe 9.2.2. du contrat GRD-F d'Enedis.

2 Les situations atypiques du parcours client

2.1 Fraudes et erreurs de comptage

Qu'il s'agisse de fraudes ou d'erreurs de comptage, la consommation non comptabilisée est estimée dans les deux énergies, par le GRD.

- Cas des erreurs de comptage.

Dans les deux énergies, les consommations suivantes, non comptabilisées dans l'estimation effectuée par le GRD, sont reconnues au titre des pertes du GRD :

- la consommation imputable au précédent fournisseur du site ;

- la consommation antérieure à la date à laquelle le distributeur a pu constater le bon fonctionnement de l'appareil de comptage (relevé semestriel, mise en service, autre intervention).

Le GRD facture au fournisseur l'énergie et la part acheminement et, en électricité, affecte les énergies en réconciliation temporelle sur 12 mois.

Le fournisseur est responsable du recouvrement des factures restées impayées, pour la part énergie et la part acheminement. Il porte également le risque d'impayé, moyennant le versement par le GRD d'une compensation fixe par affaire. Le GRD pratique un abattement systématique sur l'énergie estimée, au titre de l'incertitude relative à l'estimation.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

- **Cas des fraudes**

Les consommations suivantes, non comptabilisées dans l'estimation effectuée par le GRD, sont reconnues au titre des pertes du GRD :

- la consommation imputable au précédent fournisseur du site, dans les deux énergies ;
- la consommation remontant au-delà du dernier contrôle des installations, en gaz.

Cas d'un client disposant d'un contrat de fourniture

Le GRD facture au fournisseur l'énergie et la part acheminement et, en électricité, affecte les énergies en réconciliation temporelle sur 12 mois. Dans le cas où un agent assermenté est intervenu pour constater la fraude, le GRD facture en plus le forfait « *agent assermenté* » en électricité et le forfait « *frais liés au déplacement d'un agent assermenté* » en gaz.

Le GRD facture directement au client les frais de remise en état de l'installation.

Dans les deux énergies, le fournisseur est responsable du recouvrement des factures restées impayées, tant pour la part énergie que pour la part acheminement, et porte le risque d'impayé.

Cas d'un client ne disposant pas d'un contrat de fourniture

Le GRD réclame directement au client la réparation du préjudice qu'il a subi :

- la part énergie, valorisée, en électricité, sur la base du coût d'achat de l'énergie par le GRD, et en gaz, sur la base du prix de compensation transport ;
- la part acheminement est valorisée sur la base du TURPE en électricité, et sur la base de l'ATRD en gaz ;
- les frais de remise en état de l'installation, le forfait « *agent assermenté* » en électricité et le forfait « *frais liés au déplacement d'un agent assermenté* » en gaz, sont le cas échéant ajoutés.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

2.2 Défaillance du fournisseur

En électricité, dans l'attente d'une évolution réglementaire, la procédure prévoit la reprise immédiate du portefeuille du fournisseur défaillant par le fournisseur de secours, via une opération exceptionnelle de changement de fournisseur en masse. La procédure est initiée dès que la défaillance a été officiellement annoncée par le Ministre chargé de l'énergie.

L'opération de bascule du portefeuille du fournisseur défaillant vers le fournisseur de secours correspond à une opération exceptionnelle de changement de fournisseur en masse, sur la base d'un index calculé pour chaque site du portefeuille. L'entrée dans le périmètre du fournisseur de secours et de son responsable d'équilibre correspond, dans le cas général, à la date de défaillance du fournisseur.

La procédure reste à enrichir, afin d'intégrer la description des modalités d'information des clients du fournisseur défaillant et des données à transmettre au fournisseur de secours et à son responsable d'équilibre lors de la reprise du portefeuille du fournisseur défaillant.

En gaz, conformément à l'arrêté du 19 mai 2008, la procédure s'applique uniquement aux clients non domestiques assurant des missions d'intérêt général (clients MIG).

Les principes clés sont les suivants :

- le GRD bloque la possibilité pour le fournisseur défaillant de faire des demandes de prestation sur les points qui lui sont rattachés et annule les demandes en cours, à l'exception des demandes de mise hors service et de rétablissement (suite à impayé ou travaux) ;
- il n'y a pas de bascule automatique des clients du fournisseur défaillant vers le périmètre du FDR concerné : le client MIG n'est pas contraint de choisir un fournisseur de dernier recours (FDR) comme nouveau fournisseur ;
- le contrat de fourniture des clients MIG avec leur nouveau fournisseur prend effet rétroactivement à la date de défaillance. La facturation au client MIG du gaz consommé pendant les cinq jours qui suivent la déclaration de la défaillance est réalisée par son nouveau fournisseur ;
- le GRD transmet au nouveau fournisseur des clients MIG toutes les données nécessaires à la détermination et à la facturation de la fourniture pendant cette période de cinq jours.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

2.3 Client consommant sans fournisseur

2.3.1 Client consommant sans fournisseur sur site équipé d'un compteur à index

En électricité comme en gaz, les clients résidentiels consommant sans fournisseur (contrat résilié, emménagement sans souscription d'un contrat de fourniture) peuvent éviter la coupure sous réserve qu'ils s'engagent auprès du GRD à choisir rapidement un fournisseur.

En gaz, ces dispositions s'appliquent à tous les segments de clients (en relève journalière, mensuelle ou semestrielle).

La procédure prévoit que le GRD puisse accorder au client un délai de 48 heures pour contracter avec un fournisseur. Si le client respecte ce délai, le GRD effectue, sur demande du fournisseur, une mise en service sans déplacement, sur la base de l'index de résiliation ou de l'index d'entrée dans les lieux. Dans le cas contraire, le GRD intervient pour couper l'alimentation.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

2.3.2 Client consommant sans fournisseur sur site équipé d'un compteur évolué

En électricité, une situation de consommation sans fournisseur peut se produire dans le cas d'une téléopération inopérante. Elle est détectée à l'occasion d'un déplacement d'un agent du distributeur.

Lorsque celui-ci constate de la consommation sur le site, il dépose un avis d'information ou informe directement le consommateur le cas échéant, qu'à défaut d'une souscription d'un contrat dans les 48h, l'alimentation du site sera coupée.

En gaz naturel, le GRD peut accorder un délai de 48h avant coupure de l'alimentation du site.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

2.4 Absence multiple à la relève en gaz naturel

Cette procédure décrit les différentes étapes qui permettront au GRD de collecter le relevé de compteur des clients qui auront été absents deux fois ou plus lors des relevés cycliques semestriels, et qui n'auront pas communiqué d'autorelevé au GRD ou à leur fournisseur.

La procédure détaillée est disponible à l'adresse suivante :
Procédure [absence multiple à la relève](#)

2.5 Mise en service sur site non résilié ou en cours de résiliation

2.5.1 Mise en service sur site non résilié ou en cours de résiliation équipé d'un compteur à index

Cette procédure s'applique aux clients résidentiels et aux clients professionnels. En gaz, compte tenu du retour d'expérience et afin d'éviter tout risque de coupure, notamment de clients MIG, elle s'étend aux clients arrivant à l'échéance de leur contrat et n'ayant pas suffisamment anticipé leur changement de fournisseur.

Dans le cas où le précédent occupant n'a pas résilié son contrat de fourniture, la mise en service du nouvel occupant est effectuée sans déplacement, sur la base d'un index auto-relevé transmis par le fournisseur. La mise en service entraîne la résiliation du contrat du prédécesseur, sur la base du même index auto-relevé.

Dans le cas où le site est en cours de résiliation, la mise en service doit être demandée pour la même date que la mise hors service du point.

En électricité, des dispositions particulières s'appliquent en cas d'une résiliation à l'initiative du fournisseur en cours.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

2.5.2 Mise en service sur site non résilié ou en cours de résiliation équipé d'un compteur évolué

Cette procédure s'applique aux clients résidentiels et aux clients professionnels. En gaz, compte tenu du retour d'expérience et afin d'éviter tout risque de coupure, notamment de clients MIG, elle s'étend aux clients arrivant à l'échéance de leur contrat et n'ayant pas suffisamment anticipé leur changement de fournisseur.

Dans le cas où le précédent occupant n'a pas résilié son contrat de fourniture, la mise en service du nouvel occupant est effectuée sans déplacement, sur la base d'un index télé-relevé. La mise en service entraîne la résiliation du contrat du prédécesseur, sur la base de l'index télé-relevé.

Dans le cas où le site est en cours de résiliation, la mise en service doit être demandée pour la même date que la mise hors service du point.

En électricité, des dispositions particulières s'appliquent en cas d'une résiliation à l'initiative du fournisseur en cours.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

2.6 Mise en service ou rétablissement « en urgence »

En gaz, depuis le 7 juillet 2008, les clients peuvent demander à être mis en service ou à être rétablis suite à une coupure pour impayé dans un délai inférieur au délai standard, moyennant une demande de « rétablissement en urgence » (sous réserve que cette prestation soit proposée par le GRD dans son catalogue de prestations).

Si le client doit être rétabli en urgence du fait d'une erreur du GRD, la prestation n'est pas facturée.

La procédure détaillée est disponible à [l'adresse suivante](#).

2.7 Correction de changement de fournisseur en cas d'erreur

- Correction de changement de fournisseur suite à erreur sur la référence technique du point.

Le fournisseur choisi par le client indique par erreur la référence technique d'un autre point que celui du client. Le client souhaitant changer de fournisseur ne voit pas sa demande aboutir, et un client n'ayant rien demandé change de fournisseur.

Dans les deux énergies, si le client victime de l'erreur dépose une réclamation auprès de son « *ancien* » fournisseur, celle-ci vaut mandat tacite pour obtenir auprès du GRD l'identité du « *nouveau* » fournisseur à l'origine de l'erreur. Les fournisseurs définissent de façon concertée les actions correctives à mettre en œuvre, la date d'effet souhaitée et l'index à utiliser. Le GRD corrige la situation.

Le client résilié par erreur est rétabli par son fournisseur, dans son contrat aux conditions initiales et remboursé d'éventuels frais de résiliation qui lui auraient été facturés. Le client ayant demandé à changer de fournisseur est rattaché au « *nouveau* » fournisseur à la date à laquelle le GRD réalise le changement de périmètre. Le délai global de réalisation de cette procédure ne doit pas excéder 2 mois.

Enfin, les fournisseurs conviennent entre eux des compensations financières nécessaires. Pour ce faire, le GRD transmet aux fournisseurs l'index du client calculé rétroactivement. A défaut, le GRD pourra éventuellement transmettre une estimation de la consommation sur la période où le client est resté dans le périmètre de son « *ancien* » fournisseur.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

- Correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription

En électricité comme en gaz, le client victime d'une vente sans commande préalable ou qui estime que son consentement a été vicié conteste le changement de fournisseur auprès du fournisseur responsable de l'erreur dans un délai de 3 mois après la bascule. Il est préférable d'adresser sa réclamation par écrit et, si possible, en recommandé avec accusé de réception, une contestation par téléphone restant toutefois recevable. Le fournisseur dispose d'un délai de 10 jours pour analyser la recevabilité de la demande du client. S'il la refuse, la procédure prend fin. S'il l'accepte, il se coordonne avec le fournisseur initial du client afin de corriger le changement de fournisseur non souhaité.

Le fournisseur initial demande alors au GRD, dans un délai de 10 jours, de rattacher le client à son périmètre. Jusqu'à la date de retour, le GRD facture l'acheminement et les éventuelles prestations nécessaires au retour. Durant la période litigieuse, le fournisseur responsable de l'erreur ne recouvre ni la part d'acheminement ni la part de consommation correspondant à la période litigieuse.

Les procédures détaillées actuelles sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

La délibération de la CRE du 2 juillet 2009 énonçant les principes de cette procédure est disponible à l'adresse suivante : [correction de changement de fournisseur](#)

2.8 Correction de mise en service et de résiliation en cas d'erreur

Les corrections sont, dans la mesure du possible, effectuées sur la base d'un index utilisé à la date de l'erreur. Dans les deux cas :

- les corrections sont effectuées au moyen des procédures courantes correspondantes (mise en service, mise hors service/ résiliation) ;
- la date d'effet de la correction est la date de traitement de la correction par le GRD.

Les procédures détaillées sont disponibles aux adresses suivantes :

- électricité : [correction de mise en service](#), [correction de résiliation](#), [correction de mise en service avec un compteur évolué](#)
- gaz : [correction de mise en service](#), [correction mise en service avec AMR](#), [correction de résiliation](#)

2.9 Contrats non jointifs en gaz

Cette procédure encadre la situation d'un client dont le contrat de fourniture arrive à échéance et qui n'a pas pris les dispositions nécessaires pour que le contrat suivant (avec un nouveau fournisseur) démarre au plus tard au terme de l'ancien.

Elle a pour objectif de prévenir les litiges entre les fournisseurs et les clients pendant l'intervalle de temps qui sépare les deux contrats, et privilégie le dialogue entre le client et son fournisseur actuel, dans l'objectif d'aboutir à un accord amiable.

En l'absence d'accord, le fournisseur sortant peut demander au GRD d'annuler exceptionnellement la demande de changement de fournisseur en cours et détacher le point de son périmètre. Le fournisseur entrant demande alors une mise en service

La procédure détaillée est disponible à [l'adresse suivante](#).

2.10 Réorientation sécurité dépannage gaz

Le client a connaissance, par le biais de sa facture ou par d'autres moyens à sa disposition, du numéro de téléphone « Urgence Sécurité Gaz » en vigueur sur sa commune. Sur la zone de desserte de GrDF, un numéro d'appel unique est en vigueur : 08 00 47 33 33.

Si le client appelle, par erreur, son fournisseur (ex. numéro d'accueil client porté sur sa facture) pour une question relative à des aspects de sécurité / dépannage (odeur de gaz, manque de gaz,...) et que le client est connu du fournisseur, celui-ci communique le numéro « Urgence Sécurité Gaz » correspondant.

Si le client n'est pas connu du fournisseur, le fournisseur lui indique que le numéro « Urgence Sécurité Gaz » qu'il doit composer est inscrit sur sa facture de gaz. A défaut de disposer d'une facture, il recommande au client d'appeler par défaut le centre d'appel « Urgence Sécurité Gaz » de GrDF.

La procédure détaillée est disponible à [l'adresse suivante](#).

2.11 Transfert de PDL entre GRD

La procédure décrit les modalités de bascule des PDL depuis un « GRD cédant » vers un « GRD prenant », lorsqu'une collectivité locale prend la décision de transférer un ouvrage d'un GRD à un autre (en application de l'article 18 de la loi du 10 février 2000 et de l'article 35-3 de la loi n°2004-803 du 9 août 2004).

Les deux GRD concernés sont conjointement en charge du pilotage de l'opération au niveau administratif et technique. Par ailleurs, il leur revient de transmettre aux utilisateurs du réseau (fournisseurs et clients finals titulaires d'un contrat d'accès au réseau) toute information utile. Les fournisseurs restent les seuls interlocuteurs des clients finals pour ce qui relève du contrat unique ou du contrat de fourniture.

La procédure détaillée en électricité est disponible [à l'adresse suivante](#).

3 L'accès aux informations par les fournisseurs

3.1 Processus d'accès aux données clients pour un site équipé d'un compteur à index

L'accès aux données techniques et contractuelles détenues par les GRD varie selon que le fournisseur est détenteur ou non du point. Les situations sont les suivantes :

- Si le fournisseur est détenteur du point, il a accès à toutes les données techniques et contractuelles.
- Si le fournisseur n'est pas détenteur du point, il a seulement accès aux données techniques. Toutefois :
 - o En gaz, s'il n'est pas détenteur du point, le fournisseur devra détenir un mandat de son prospect et il attestera, de manière déclarative, auprès GRD être titulaire de ce mandat pour accéder aux données

contractuelles. Le fournisseur mandaté aura accès à l'information relative à l'existence ou non d'un CLD, ainsi qu'à l'historique des consommations sur la période du contrat de fourniture en cours et dans la limite de 12 mois ;

- En électricité, si le fournisseur vient de conclure un contrat de fourniture, il peut avoir accès à toutes les données techniques et contractuelles du point correspondant, à condition d'indiquer au GRD la référence et la date de conclusion du contrat, et dans le respect des dispositions du décret du 27 novembre 2007, modifiant le décret du 16 juillet 2001 relatif aux informations commercialement sensibles. Le fournisseur peut ainsi collecter les informations éventuellement manquantes, ou vérifier les informations fournies par son nouveau client, avant de procéder à une demande de changement de fournisseur.

Les listes détaillées des informations accessibles aux fournisseurs sont disponibles aux adresses suivantes :

- [électricité](#)
- [gaz](#)

3.2 Procédure d'accès aux données client pour un site équipé d'un compteur évolué

3.2.1 Procédure d'accès aux données client pour un site équipé d'un compteur évolué en gaz

- Accès aux données pour le fournisseur titulaire du point :

Le fournisseur a la possibilité de demander l'accès aux données accessibles sans autorisation express du client, portant sur un point dont il est le fournisseur, via l'outil automatisé du GRD, en saisissant le numéro du PCE en question. Les données accessibles correspondent aux données techniques caractéristiques du point de comptage et aux historiques des relèves publiées (cycliques, événementielles et corrigées), sur la période de validité du contrat de fourniture actuel et dans la limite de 5 ans.

Si le fournisseur détient l'autorisation express correspondante du client, il peut recueillir :

- les données de consommation d'un point dont il est le fournisseur pour une période de consommation antérieure au contrat de fourniture en cours auprès de ce client.
- Les données de consommation journalières ou, le cas échéant, horaires.

Pour apporter au GRD la garantie qu'il détient l'autorisation express du client, le fournisseur doit cocher une case dans le masque de saisie, par le biais de laquelle il certifie détenir ladite autorisation. Suite à cette demande, le GRD affiche ou transmet les historiques de consommation demandés.

- Accès aux données pour un fournisseur non titulaire du point :

Pour accéder aux données d'un point dont il n'est pas le titulaire, le fournisseur doit rechercher le numéro de PCE correspondant auprès de l'occupant ou, s'il n'en dispose pas, auprès du GRD.

Le fournisseur peut recueillir les données techniques sans autorisation express du client.

Si le fournisseur détient l'autorisation express correspondante du consommateur, il peut recueillir des données contractuelles ou de consommation. L'autorisation express doit préciser s'il est donné par le client titulaire du contrat en cours ou bien à l'occasion d'un emménagement. En particulier, si le prospect n'est pas le titulaire du contrat de fourniture en cours, il ne peut donner l'autorisation express pour l'obtenir l'historique de consommations qui ne sont pas les siennes.

Le fournisseur atteste au GRD de manière déclarative qu'il détient l'autorisation express du prospect occupant ou futur occupant du local en question. Si la fonction est automatisée dans le SI du GRD, l'attestation se fait par le biais d'une case à cocher. Dans le cas contraire, le fournisseur adresse une demande écrite. La liste détaillée des données accessible est précisée dans la procédure détaillée accessible ci-dessous.

Les procédures détaillées en gaz sont disponible aux adresses suivantes :

- [Procédure d'accès aux données techniques, contractuelles ou de consommation par un fournisseur détenteur d'un PCE](#)
- [Procédure d'accès aux données techniques, contractuelles ou de consommation par un fournisseur non détenteur d'un PCE](#)

3.2.2 Procédure d'accès aux données client pour un site équipé d'un compteur évolué en électricité

La procédure prévoit les principes et les modalités d'accès aux données des sites équipés de compteurs Linky.

Le fournisseur titulaire du contrat accède aux données nécessaires à l'exercice de sa mission de fourniture. L'accès aux données quotidiennes et à la courbe de charge nécessite une autorisation du client. Le fournisseur ou le tiers déclare auprès du GRD disposer de l'autorisation du client.

La procédure détaillée est accessible à l'adresse suivante :

Procédure [accès aux données client pour un site équipé d'un compteur évolué en électricité](#)

3.3 Procédure d'accès aux données client pour un site en BT>36 kVA et HTA

La procédure prévoit les principes et les modalités d'accès aux données des sites en BT>36 kVA et HTA.

Le fournisseur titulaire du contrat accède aux données nécessaires à l'exercice de sa mission de fourniture. L'accès aux données quotidiennes et à la courbe de charge nécessite une autorisation du client. Le fournisseur ou le tiers déclare auprès du GRD disposer de l'autorisation du client.

La procédure détaillée est accessible à l'adresse suivante :

Procédure [accès aux données client pour un site en BT>36 kVA et HTA](#)

3.4 Information sur les sites desservis

En électricité comme en gaz, ERDF et GrDF ont mis à la disposition des fournisseurs un dispositif d'accès automatisé aux numéros de PDL (à partir du portail SGE) et aux numéros de PCE (à partir du portail OMEGA) par l'intermédiaire d'un module de recherche par adresse.

En gaz, les principaux GRD mettent à la disposition des fournisseurs la liste des rues canalisées par commune.

3.5 Modification du typage PRO /PART en électricité

Le typage des clients étant de la responsabilité du fournisseur, celui-ci peut modifier le typage de son client à chaque événement du parcours client (changement de fournisseur, mise en service).

4 Le profilage et la reconstitution des flux

4.1 En électricité

4.1.1 Profilage

Le profilage est une technique d'estimation de la courbe de consommation ou d'injection des clients équipés de compteurs à index. Il se fonde sur une gamme de 21 profils de consommation et 4 profils pour l'injection, reflétant chacun la consommation ou l'injection d'un groupe de clients. Cette gamme, conçue par ERDF à partir d'informations contractuelles et de données de consommation (historiques de consommations disponibles, énergies facturées mensuellement), a été mise en œuvre en juillet 2004 et est mise à jour régulièrement depuis.

A ce jour, tous les GRD ne pratiquent pas le profilage de leurs clients. Certains sites sont équipés de compteurs permettant de relever la courbe de charge au pas demi-horaire du client, l'étape de profilage n'est donc pas nécessaire pour ces clients. Par ailleurs, certains GRD ont choisi, à titre transitoire, de ne profiler que les consommations des clients ayant quitté les tarifs réglementés, et appliquent en ce sens le dispositif dit « bouclant ». Les GRD dont tous les clients sont aux tarifs réglementés appliquent également le dispositif « bouclant ».

Le Comité de Gouvernance du Profilage (CGP), associant tous les acteurs concernés et placé sous l'égide d'ERDF, assure la concertation et le suivi des travaux relatifs au système de profilage (suivi des demandes d'évolution des profils, méthode d'utilisation des profils...).

Les principes régissant le système de profilage sont définis dans le chapitre F de la section 2 des « Règles relatives à la programmation, au mécanisme d'ajustement et au dispositif de Responsable d'Equilibre », relative au dispositif de Responsable d'Equilibre.

Ces règles sont révisées par le CGP et approuvées par la CRE après saisine de RTE, conformément à l'article 321-14 du code de l'énergie.

Le chapitre F de la section 2 des « Règles relatives à la Programmation, au mécanisme d'ajustement et au dispositif de Responsable d'Equilibre » est disponible à [l'adresse suivante](#).

4.1.2 Reconstitution des flux

Afin de déterminer les écarts entre l'injection et le soutirage d'énergie sur le réseau, un mécanisme de reconstitution des flux a été mis en place pour estimer le soutirage ou l'injection de chaque RE. Il est réalisé à un pas de temps demi-horaire et s'appuie sur deux processus distincts.

- **La réconciliation spatiale**

Elle consiste à recalculer la courbe de charge statistique issue du profilage sur la courbe de charge réellement constatée. Les données de consommation des clients profilés n'étant pas connues, la courbe de charge issue du profilage est calculée à partir de la meilleure estimation de la consommation de ces clients, connue à la fois par le GRD et le responsable d'équilibre. Elle est effectuée à la maille nationale et aboutit à la publication par RTE de coefficients de calage nationaux. Le mécanisme prévoit un premier calcul des écarts pour chaque semaine S en S+3, puis pour l'ensemble d'un mois M, au mois M+1. Enfin, d'éventuelles corrections sont apportées aux mois M+3, M+6 et M+12.

La réconciliation spatiale conduit à un paiement des écarts au prix de règlement des écarts. Ce prix est conçu pour inciter les responsables d'équilibre à équilibrer leurs injections et leurs soutirages prévisionnels. Pour un mois M, RTE émet une première facture à destination de chaque RE au mois M+1. Par la suite, des factures correctives sont envoyées aux mois M+1, M+3, M+6 et M+12.

- **La réconciliation temporelle**

Elle permet de corriger l'écart entre les énergies mesurées au compteur, une fois ceux-ci relevés, et les énergies issues de la réconciliation spatiale. Elle s'effectue sur la période qui va de juillet d'une année A à juin de l'année A+1. La réconciliation temporelle est faite une fois par an, au mois d'octobre de l'année A+2. Elle comprend trois étapes réalisées par RTE :

- la normalisation annuelle des pertes des GRD, à la maille de chaque GRD ;
- un nouveau calage spatial des consommations estimées, à la maille nationale ;
- la normalisation des pertes annuelles des consommations estimées et calées, à la maille nationale.

La réconciliation temporelle solde l'opération de règlement en assurant le paiement, au prix Powernext, de la différence entre la consommation réelle et celle affectée au RE lors de la réconciliation spatiale. Pour une année A, RTE émet au mois d'octobre de l'année A+2, une facture finale à destination de chaque RE. RTE valorise le résidu, issu de l'opération de normalisation des pertes, au prix Powernext et l'affecte à chaque RE au prorata de son énergie de consommation estimée, réconciliée, calée et normalisée sur le Réseau Public de Distribution sur la période annuelle A.

Les principes régissant le mécanisme de reconstitution des flux ainsi que les règles applicables à la mise en œuvre de ce mécanisme entre RTE, les GRD et les Responsables d'Equilibre (RE) sont définis dans la Section 2 des « Règles relatives à la programmation, au mécanisme d'ajustement et au dispositif de Responsable d'Equilibre », relative au dispositif de Responsable d'Equilibre.

Ceux concernant le règlement des écarts sont définis dans la Section 1, relative à la programmation, au mécanisme d'ajustement et au recouvrement des charges d'ajustement.

Ces règles sont rédigées et révisées par RTE et approuvées par la CRE conformément à l'article 321-14 du code de l'énergie.

La section 2 des « Règles relatives à la Programmation, au mécanisme d'ajustement et au dispositif de Responsable d'Equilibre » est disponible à [l'adresse suivante](#).

La section 1 des « Règles relatives à la Programmation, au mécanisme d'ajustement et au dispositif de Responsable d'Equilibre » est disponible à [l'adresse suivante](#).

4.2 En gaz

4.2.1 Profilage

La gamme de profils conçue par GrDF et appliquée nationalement est constituée de 9 profils.

Pour les clients à relève semestrielle, l'attribution du profil se fait à partir du niveau de consommation et pour les autres types de clients, à partir de la part de la consommation d'hiver corrigée du climat dans la consommation totale. Cette méthode de correction permet de réduire l'impact des variations climatiques d'une année à l'autre sur l'affectation des profils.

Comme en électricité, tous les GRD n'utilisent pas un système de profilage total ; certains GRD pratiquant le profilage pour les seuls clients qui ont quitté les tarifs réglementés (système de profilage dit bouclant). Les GRD dont tous les clients sont aux tarifs réglementés appliquent également le dispositif « bouclant ».

Le 1^{er} avril de chaque année est retenu comme l'échéance d'entrée en vigueur des données actualisées de profilage pour les 12 mois suivants, en cohérence avec les besoins des acteurs en matière de réservations de stockage. Le principe d'une communication des données (telles les tables de coefficients de profil) aux acteurs par GRD avant la fin de l'année N, pour une entrée en vigueur au 1^{er} avril de l'année N+1, a été retenu.

La décision d'évolution de la gamme des profils se fait par l'application du cahier des charges de validation de la gamme des profils.

La table des profils de GrDF est disponible à [l'adresse suivante](#).

Le cahier des charges pour la validation des tables de profils est disponible à [l'adresse suivante](#).

4.2.2 Attribution de la CAR et du profil de consommation des clients distribution

Le GRD attribue à chaque PCE le couple de données CAR et profil, nécessaire notamment pour l'allocation des quantités aux PITD. La CAR et le profil d'une année N s'appliquent du 1^{er} avril de l'année N au 31 mars de l'année N+1. Ils sont mis à jour par le GRD, une fois par an à date fixe.

Dans certaines situations, le GRD peut être amené à mettre à jour la CAR et le profil en cours d'année gazière, en cas, notamment, de remise en service d'un site existant, ou de mise en service d'un site nouvellement raccordé.

Le fournisseur peut également demander une modification en cours d'année de la CAR et/ou du profil d'un PCE qu'il gère, sous réserve d'un motif légitime à faire valoir auprès du GRD. Cela peut notamment se justifier en cas de changement de tarif en cours de période de validité (modification des besoins), de changement de fournisseur avec changement de tarif d'acheminement, de changement de fréquence de relève, ou bien en cas d'erreur manifeste dans les données de CAR et de profil transmises par le GRD.

La procédure détaillée d'attribution de la CAR et du profil de consommation est disponible à [l'adresse suivante](#).

4.2.3 Allocation des quantités

Les règles d'allocation des quantités ont été définies pour permettre, d'une part, aux gestionnaires des réseaux de transport et de distribution de déterminer, en cohérence, les quantités d'énergie enlevées et livrées par les Expéditeurs Transport et Distribution sur les deux réseaux en ces interfaces et, d'autre part, aux différents acteurs d'administrer convenablement les contrats d'acheminement transport et distribution.

Elles précisent, pour une journée J d'un mois M, les processus d'échanges d'information applicables entre chaque GRT et chaque GRD interconnecté ainsi qu'entre les gestionnaires de réseaux et leurs expéditeurs, à savoir le processus appelé « J+1 » qui se produit le lendemain matin de chaque jour J et le processus appelé « M+1 » qui est effectué en cours du mois M+1, au moment de l'établissement des factures d'acheminement transport et distribution du mois M.

Ces règles conduisent à mettre en place un dispositif de réconciliation des quantités enlevées et livrées sur le réseau de distribution.

Les coefficients de calage k entre quantités mesurées et quantités estimées sont calculés par zone d'équilibrage et par GRD (pour les GRD qui utilisent un profilage total). Pour les GRD qui utilisent le système de profilage uniquement pour les clients ayant changé de fournisseur, un k=1 est appliqué aux fournisseurs nouveaux entrants ; le fournisseur historique étant alloué du solde.

La procédure détaillée d'allocation des quantités, est disponible à [l'adresse suivante](#).

4.2.4 Souscriptions normalisées des capacités de transport

Un système de souscriptions normalisées des capacités de transport a été mis en place au 1^{er} janvier 2007, pour les capacités de livraison aux PITD, les capacités d'acheminement sur les réseaux régionaux vers les PITD et les capacités de sortie du réseau principal.

Ce système consiste en une attribution automatique par les GRT des souscriptions aux PITD en fonction du portefeuille de clients alimentés en aval de chaque PITD.

Pour les clients «à souscription», l'expéditeur distribution continue à réserver librement la capacité souhaitée.

Ces souscriptions sont calculées sur la base des profils utilisés pour l'allocation des quantités aux PITD et de coefficients d'ajustement « A ».

Les valeurs des coefficients A sont déterminées dans le cadre de l'élaboration des tarifs d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel et s'appliquent pendant toute la période de validité d'un tarif. Toutefois, en cas de modification importante du système de profilage, ces valeurs peuvent être révisées en cours de période de validité d'un tarif.

Ce système de souscriptions normalisées est applicable pour tous les GRD qui ont mis en place la base de données contenant les profils de l'ensemble des points raccordés à leur réseau de distribution. Dans les cas des GRD n'ayant pas mis en place de système de profilage, ou bien pour ceux qui utilisent un système de profilage partiel, des règles spécifiques ont été définies.

Les spécifications détaillées du système de souscription normalisées, sont disponibles à [l'adresse suivante](#).

4.2.5 Procédure de transmission des informations permettant la gestion opérationnelle des « livraisons 1 pour N aux PITD »

On entend par « livraison 1 pour n aux PITD », une livraison, nécessairement de l'amont vers l'aval, mettant en relation un seul contrat d'acheminement Transport (CAT) et n contrats d'acheminement Distribution (CAD). La procédure décrit les différents flux d'informations permettant d'alimenter les tables de correspondance entre CAT et CAD pour un PITD. Il précise en particulier les opérations à la charge de chacun des acteurs.

La procédure détaillée est disponible à [l'adresse suivante](#).

5 Procédures spécifiques aux sites équipés de compteurs communicants

5.1 Absence d'un index relevé à la date de relève cyclique ou sur évènement contractuel en gaz naturel

- A la date de relève cyclique en gaz

Lorsque l'index cyclique n'a pas pu être télérelevé, le GRD enclenche sans attendre le mode dégradé. Le GRD recherche immédiatement un index réel sur la période de 3 jours calendaires antérieure à J-2 ; s'il existe il est utilisé par le GRD. Si aucun index n'a été obtenu, le GRD recherche l'index réel le plus récent et calcule l'index manquant à partir de celui-ci.

L'index est ensuite publié à la date d'abonnement avec sa date de relève, son type (télérelevé, mesuré, calculé) et la consommation associée. Le cas échéant, l'index est mis à disposition du client sur le portail client du GRD.

La procédure détaillée est disponible à l'adresse suivante :

Procédure [absence d'index à la date de relève cyclique](#)

- Sur évènement contractuel

Le GRD attend pour voir si la répétition de l'index télérelevé de J permet sa récupération à J+3 ou J+4. Dans le cas contraire, le GRD recherche s'il existe un index réel dans une période de 5 jours avant la date contractuelle. Si c'est le cas, cet index est utilisé comme index de l'évènement contractuel et le GRD termine la procédure.

Sinon, le GRD examine si un index auto-relevé a été transmis par le fournisseur avec sa demande. Si cet index auto-relevé existe, le GRD examine sa date :

- si l'auto-relevé date de 15 jours ou moins, cet index est utilisé comme index de l'évènement contractuel ;
- si l'auto-relevé date de 16 jours ou plus, le GRD l'utilise comme base de calcul d'un index calculé de l'évènement contractuel et termine la procédure.

En l'absence d'autorelevé, lorsque l'index réel le plus récent date de moins de 60 jours, l'index d'évènement est calculé à la date d'effet contractuel à partir du dernier index réel connu. Des dispositions particulières sont prévues dans le cas où le dernier index disponible date de plus de 60 jours et sont détaillées dans la procédure accessible ci-dessous.

Le GRD utilise l'index pour solder la demande contractuelle et publie l'index au fournisseur.

La procédure détaillée est disponible à l'adresse suivante :

Procédure [absence d'index télé-relevé sur évènement contractuel](#)

5.2 Procédure en cas d'échec de téléopération en électricité

Les prestations télé-opérées sont réalisées à la date «J » souhaitée par le fournisseur.

En cas d'échec de télé-opération (T.O.), des relances automatiques seront conduites (et renouvelées si besoin) au cours de la journée.

En cas d'intervention sur site nécessaire, l'analyse de chaque situation donnera lieu à un traitement adapté qui prendra en compte la situation du PDL - « alimentation à la puissance contractuelle » ou « alimentation réduite ou suspendue » ou « maintien d'alimentation » - et de la prestation demandée.

La procédure détaillée est disponible :

Procédure [réalisation des prestations en cas d'échec de télé-opération](#)

5.3 Demande de relevé à date en gaz

En gaz, le fournisseur effectue sa demande de manière unitaire ou en masse. Le GRD vérifie la recevabilité de la demande, en temps réel pour une demande unitaire ou dans un délai de trois jours ouvrés pour une demande en masse et notifie au fournisseur par moyen électronique les demandes à reformuler.

Si la demande est recevable, le GRD enregistre la demande de relevé à date, la réalise dans le respect du délai standard du catalogue des prestations et de la date souhaitée indiquée par le fournisseur. Le relevé à date correspond à l'index télé-relevé du jour demandé par le fournisseur et est considéré comme un index intermédiaire. Le GRD publie l'index et l'énergie associée au plus tard dans le flux de relevé cyclique suivant.

La procédure détaillée est disponible à l'adresse suivante :

Procédure [demande de relevé à date](#)

5.4 Demande d'intervention en gaz

- Intervention demandée par le client

Un client souhaitant une intervention technique transmet au fournisseur sa demande en précisant la date souhaitée. Le fournisseur examine la demande et informe le client des conditions de réalisation de l'intervention en se basant sur le catalogue de prestations du GRD. Le fournisseur demande l'intervention auprès du GRD, de façon unitaire, via le moyen électronique du GRD. Les informations à préciser sont indiquées dans la procédure détaillée. Dans le cas où le fournisseur est dans l'impossibilité de réserver un rendez-vous, il indique une date « demandée ».

SI la demande est valide, le GRD l'enregistre et notifie le numéro de demande au fournisseur, puis réalise l'intervention pour le jour programmé ou demandé. Si le rendez-vous ne peut être réalisé à la date demandée, le GRD prend contact avec le client. Quel que soit le type d'intervention, le GRD réalise un relevé du compteur. Le GRD clôture ensuite la demande et la prestation est facturée au fournisseur conformément au catalogue des prestations.

La procédure détaillée est disponible à l'adresse suivante :

Procédure [Intervention demandée par le client](#)

- Intervention demandée par le GRD

Le GRD organise l'intervention :

- Si la présence du client final est nécessaire pour réaliser l'intervention, le GRD convient d'un rendez-vous avec le client et lui indique le motif de l'intervention par les moyens habituellement utilisés, si une interruption momentanée de fourniture est nécessaire ainsi que les frais associés à l'intervention.
- Si la présence du client n'est pas nécessaire, le GRD programme l'intervention et avise le client de la date et du motif de l'intervention par les moyens habituellement utilisés, si une interruption momentanée de fourniture est nécessaire ainsi que les frais associés à l'intervention.

Un interlocuteur GRD est identifié.

Le GRD réalise alors l'intervention :

- Si l'intervention est réalisée avec succès, il remet au client final ou laisse sur place un compte-rendu de l'intervention ainsi que la documentation adéquate. Quel que soit le type d'intervention, le GRD réalise un relevé du compteur ;
- Si l'intervention ne peut être réalisée du fait du client, le GRD laisse sur place un compte-rendu de non-réalisation de l'intervention précisant la nature des frais qui lui seront facturés ;
- Si l'intervention ne peut être réalisée du fait du GRD, ce dernier contacte le client final pour reprendre rendez-vous si un rendez-vous est nécessaire.

Une fois l'intervention réalisée, le GRD clôture l'intervention, facture la prestation et met à jour le CAD si nécessaire.

La procédure détaillée est disponible à l'adresse suivante :

Procédure [Intervention demandée par le GRD](#)

5.5 Passage au « pas horaire » (gaz uniquement)

Le client souscrit la prestation « pas horaire » et donne son autorisation express à son fournisseur. Le fournisseur transmet la demande au GRD, de manière unitaire ou dans le cadre d'une demande en masse. Le GRD réceptionne la demande et vérifie sa recevabilité, en temps réel pour une demande unitaire, ou dans un délai de 3 jours ouvrés dans le cas d'une demande en masse. Les demandes non acceptées sont notifiées par moyen électronique au fournisseur et sont à reformuler.

Si la demande est recevable, le GRD enregistre la demande et la met en œuvre, dans le respect du délai standard du catalogue des prestations et de la date de début souhaitée. Le passage au « pas horaire » est télé-configuré à distance.

- Si la télé-configuration est validée, le GRD met à jour le pas de mesure pour la période demandée, clôture la demande et facture la prestation.
- Si la télé-configuration échoue, le GRD programme une intervention pour une configuration sur site, en prenant rendez-vous avec le client si le compteur est inaccessible. Le GRD réalise l'intervention et modifie le pas de mesure, puis facture la prestation au fournisseur.

Le GRD organise et réalise la mise à disposition des données de consommation via le portail Distributeur. Si le fournisseur a demandé cette option, le GRD lui transmet les données dans un fichier.

Le GRD affiche au client l'échéance de la prestation « pas horaire » via le portail. En l'absence de nouvelle demande de souscription, le GRD repasse le PCE au « pas journalier » à l'échéance de fin de la prestation.

La procédure détaillée est disponible à l'adresse suivante :

Procédure [passage au « pas horaire »](#)

5.6 Modification de la date de publication mensuelle

En gaz, le fournisseur effectue sa demande via le moyen électronique du GRD de manière unitaire ou en masse par transmission d'un fichier. Le GRD réceptionne et vérifie la recevabilité de la demande, en temps réel pour une demande unitaire ou sous 3 jours ouvrés pour une demande en masse.

Si la demande est recevable, le GRD l'enregistre puis met en œuvre le changement de date de publication mensuelle, sachant que :

- La nouvelle date de publication mensuelle sera appliquée à M+1 de la date de demande ;
- Lors du premier mois d'application, la période de consommation couverte par le relevé cyclique ne correspondra pas à un mois.

Une fois la demande réalisée, le GRD la clôture, informe le fournisseur de la nouvelle date de publication mensuelle et facture la prestation. Le CAD du fournisseur est mis à jour. L'index de changement de la date de publication est mis à la disposition du client sur le portail client.

NB : le fonctionnement efficace de la chaîne d'élaboration des relevés cycliques nécessite que la charge de travail soit lissée régulièrement sur les différents jours du mois. Pour garantir ce lissage, des quotas sont établis par fournisseur selon des règles définies dans les instances de concertation GTG.

La procédure détaillée est disponible à l'adresse suivante :

Procédure [modification de la date de publication mensuelle](#)

5.7 Contestation d'index

En gaz, le client conteste un index auprès de son fournisseur et lui indique un autorelevé. Le fournisseur analyse la demande :

- Si l'index contesté est journalier, il lui indique que cet index est informatif et ne peut pas faire l'objet d'une contestation ;
- Si l'index contesté est cyclique, événementiel ou intermédiaire, le fournisseur analyse la cohérence de cet index avec l'historique dont il dispose. Si l'index autorelevé est cohérent, il informe le client que le GRD prendra en compte les index télérelevé pour la publication des prochains index et la correction éventuelle de l'index cyclique précédent et lui propose de clôturer la contestation. Dans les autres cas, il propose au client d'adresser au GRD une demande de vérification d'index et l'informe que celle-ci lui sera facturée si la contestation s'avère non fondée. Si le client lui confirme sa demande, il la transmet au GRD.

Le GRD réceptionne et vérifie la recevabilité de la demande et la traite.

En cas de doute, le GRD programme un déplacement pour vérifier l'index, en prenant rendez-vous avec le client si le compteur est inaccessible. Le GRD se déplace et relève l'index :

- Si aucune anomalie n'est détectée, il publie un flux de consommation avec l'index relevé et facture la prestation ;
- Si une anomalie est détectée, il rectifie l'index, publie un redressement de consommation ; la prestation n'est alors pas facturée.

En retour, le fournisseur informe le client de l'issue de la vérification.

La procédure détaillée est disponible à l'adresse suivante :

Procédure [Contestation d'index](#)

5.8 Principes de gestion calendrier fournisseur et pointe mobile BT≤36kVA

Le compteur Linky dispose de deux grilles permettant la mise en œuvre de deux calendriers tarifaires :

- Un calendrier tarifaire TURPE disposant de 4 index ;
- Un calendrier tarifaire fournisseur disposant de 10 index.

La grille fournisseur peut enregistrer des consommations en énergie active dans chacun des 10 index.

Dès lors qu'un PDL est équipé d'un compteur électrique communicant et que ce dernier est géré dans les nouveaux systèmes d'information des Distributeurs (GINKO pour Enedis), le fournisseur a la possibilité de choisir un calendrier tarifaire indépendant du calendrier tarifaire utilisé par le TURPE. Ce calendrier est alors programmé dans la grille fournisseur.

La gestion de calendriers tarifaires fournisseurs mobilise deux étapes :

- L'administration d'un calendrier : enregistrement, suppression, consultation ;
- La souscription pour un point de livraison (PDL) donné d'un calendrier tarifaire fournisseur

Pour les calendriers disposant de jours type « pointe mobile », le fournisseur peut demander le passage en pointe mobile d'un groupe

Le fournisseur demande au Distributeur, le passage en pointe mobile d'un groupe de PDL de son portefeuille, 8h au plus tard avant l'heure d'activation de la pointe mobile souhaitée (dans le cadre des plages d'ouverture des systèmes d'échanges des Distributeurs). Le fournisseur a également la possibilité d'envoyer un ordre de pointe mobile dans un délai inférieur à 8h00, sans engagement de réalisation par le gestionnaire de réseau de distribution vu le délai réduit.

La procédure détaillée est accessible à l'adresse suivante :

Procédure [Principes de gestion calendrier fournisseur et pointe mobile BT≤36kVA](#)

5.9 Principes de gestion calendrier fournisseur et pointe mobile BT> 36kVA et HTA

Les nouveaux compteurs déployés sur le parc du segment de clients C2-C4 (compteur PME/PMI et compteur SAPHIR) permettent la mise en œuvre de trois nouvelles fonctionnalités qui seront disponibles dès lors que les évolutions correspondantes dans le SI du distributeur seront mises en œuvre. Ces nouvelles fonctionnalités sont les suivantes :

Calendrier tarifaire fournisseur :

- programmation de la grille fournisseur du compteur à partir d'un calendrier défini par le fournisseur et comptabilisant les consommations d'énergie active suivant des postes horo-saisonniers définis par le fournisseur, différents de ceux du TURPE
- communication des relevés mesurés sur la grille fournisseur et des relevés mesurés sur la grille distributeur du compteur

Période mobile :

- la fonctionnalité de période mobile est une option « activable » dans le calendrier tarifaire fournisseur
- un ordre de "période mobile" indique temporairement au compteur comment comptabiliser l'énergie par exception au comportement défini par le calendrier fournisseur
- l'ordre de période mobile est donné par le fournisseur via le portail d'échanges, sur un groupe de PRM préalablement définis

Publication de courbe de charge :

- souscription par le fournisseur à un abonnement de publication de courbe de charge pour une période future, selon plusieurs paramètres (fréquence de publication, durée d'abonnement, méthode de correction des données)

La procédure détaillée est accessible à l'adresse suivante :

Procédure [Principes de gestion calendrier fournisseur et pointe mobile BT> 36kVA et HTA](#)