

## **ANNEXE F : PRESTATIONS DE GESTION DE CLIENTELE**

### **PRÉAMBULE**

Par la délibération n°2018-012 en date du 18 janvier 2018, portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de Distribution de gaz naturel pour la gestion de clients en Contrat unique à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 ), la CRE a déterminé les modalités et conditions de réalisation et de rémunération du Fournisseur, par le bénéfice d'une composante d'accès aux réseaux publics de Distribution de gaz naturel, pour les Prestations de gestion de clientèle.

### **ARTICLE 1 – OBJET DES PRESTATIONS DE GESTION DE CLIENTELE**

Il est expressément convenu que le Fournisseur réalise des Prestations de gestion de clientèle qui lui sont confiées par le Distributeur, telles qu'elles sont définies à l'Article 2.

En contrepartie de la réalisation de ces Prestations de gestion de clientèle, le Fournisseur sera rémunéré par le Distributeur, par application d'une composante, dans les conditions définies à l'Article 4 ci-dessous.

### **ARTICLE 2 – MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS DE GESTION DE CLIENTELE**

#### **2.1. Obligations du Fournisseur**

Le Fournisseur est tenu de réaliser les Prestations de gestion de clientèle définies ci-après et de répondre de ses défaillances dans les conditions ci-après exposées.

Le Fournisseur exécute ses obligations dans le respect des procédures GTG applicables.

Le Fournisseur s'engage à réaliser toutes les Prestations de gestion de clientèle qui lui sont confiées par le Distributeur se rapportant à la gestion de clientèle relative à une partie de sa relation contractuelle avec le Client concernant l'accès au Réseau de Distribution, à l'égard de tous les Clients ayant souscrit un Contrat unique, à savoir un Contrat de Fourniture de Gaz naturel avec le Fournisseur et des Conditions de Distribution, annexées au présent Contrat (Annexe G), en particulier les Prestations de gestion de clientèle suivantes :

- a) recevoir et répondre à toute demande des Clients concernant les Conditions de Distribution ;
- b) recueillir lors de la conclusion du Contrat de Fourniture de Gaz, le consentement valide et engageant du Client relativement aux Conditions de Distribution du Distributeur (ci-après « l'Accord du Client »), par tout moyen légalement recevable à titre de preuve, sur la dernière version en cours des Conditions de Distribution transmises par le Distributeur ;
- c) porter à la connaissance des Clients relevant des Conditions de Distribution toutes modifications desdites Conditions de Distribution et leur communiquer les nouvelles Conditions de Distribution transmises par le Distributeur, selon les modalités appropriées aux différentes catégories de Clients, en particulier à ceux ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) ;
- d) conserver un exemplaire de l'Accord du Client ou tout justificatif établissant l'existence de cet Accord du Client, notamment en cas de conclusion du Contrat de Fourniture par voie électronique ;
- e) transmettre au Distributeur, à sa demande, un exemplaire de l'Accord du Client ou tout justificatif établissant l'existence de cet Accord du Client, notamment en cas de conclusion du Contrat de Fourniture par voie électronique, dans un délai maximal de 14 (quatorze) jours calendaires sauf urgence avérée ;

- f) porter à la connaissance du Client l'existence du Catalogue des Prestations Annexes en vigueur tel qu'il ressort du Site Internet du Distributeur ;
- g) porter à la connaissance du Distributeur sous réserve du respect de ses obligations de confidentialité vis-à-vis des Clients et de la réglementation applicable, toute information dont il dispose sur les Clients et pouvant avoir des conséquences sur leur relation contractuelle avec le Distributeur ;
- h) définir le Profil, l'Option Tarifaire et la Consommation Annuelle de Référence du Client selon les besoins de ce dernier ;
- i) proposer aux Clients les prestations du Catalogue des Prestations Annexes et assurer l'intermédiation pour les demandes des Clients de réalisation de prestations du Catalogue des Prestations Annexes (hors prestations directement demandées par le Client au Distributeur et facturées directement par le Distributeur telles que le raccordement et les études techniques y afférentes) ;
- j) assurer la prise de rendez-vous pour les interventions du Distributeur dans le cadre du Catalogue des Prestations Annexes (hors certaines prestations telles que les relevés spéciaux et interventions techniques à l'initiative du Distributeur, le raccordement et les études techniques à cet égard, la vérification périodique d'étalonnage des Compteurs et des convertisseurs, **l'option** : la Mise en Service pour les Clients ayant un débit supérieur à 16m3)) ;
- k) facturer aux Clients les prestations du Catalogue des Prestations Annexes (hors prestations directement facturées par le Distributeur telles que le raccordement et les études techniques à cet égard,... ), étant précisé que le Fournisseur n'a pas d'obligation d'émettre une facture séparée au nom et pour le compte du Distributeur et de procéder à une quelconque réédition de comptes à cet égard ;
- l) facturer l'Acheminement et la Livraison aux Clients sur la base de la valeur des sommes facturées selon les modalités définies aux Articles 16.1 à 16.5 du Contrat pour l'utilisation du Réseau de Distribution, étant précisé que le Fournisseur n'a pas d'obligation d'émettre une facture séparée au nom et pour le compte du Distributeur et de procéder à une quelconque réédition de comptes à cet égard ;
- m) collecter et encaisser les montants facturés au titre des obligations (j) et (k) précédentes et le cas échéant, mettre en œuvre des procédures de recouvrement afin d'obtenir les paiements dus ;
- n) collecter et mettre à jour conformément aux lois applicables, dans le système d'information du Distributeur, les informations relatives au Client dont les coordonnées postales et téléphoniques, le courriel, le cas échéant, lorsqu'elles lui sont communiquées par le Client, et les caractéristiques de l'utilisateur final lorsque ce dernier est distinct du Client ; Le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable d'un acte dont la réalisation opérationnelle relève du Distributeur ;
- o) recueillir, dans les conditions précisées à l'article 10 « Réclamations Client » du Contrat toute réclamation du Client, transmettre ces réclamations au Distributeur et les traiter auprès du Client sur la base des éléments de réponse transmis par le Distributeur ;
- p) recueillir, transmettre les auto-relevés des Clients et le cas échéant, proposer aux Clients absents à de multiples relevés d'accepter un relevé spécial ;
- q) faire figurer, sur tout document d'information relatif aux Prestations de gestion de clientèle qui pourrait être produit ou publié par le Fournisseur à destination du Client, la mention selon laquelle la mission de Distribution dévolue au Distributeur s'effectue pour le compte du Client.

Le Fournisseur s'engage pour l'exécution des Prestations de gestion de clientèle à :

- a) assurer l'ensemble des obligations figurant à l'Article 2.1. ci-dessus conformément au niveau de qualité que le Fournisseur s'impose lorsqu'il agit pour son propre compte, ce qui fera l'objet d'une évaluation annuelle par le Distributeur ;
- b) communiquer au Distributeur à sa demande et sous 10 (dix) jours ouvrables, tout document utile au contrôle de la bonne exécution par le Fournisseur des Prestations de gestion de clientèle ;
- c) répondre de tous les actes exécutés par le mandataire du Fournisseur dans le cas où tout ou partie des Prestations de gestion de clientèle seraient confiées à un tiers mandaté par le Fournisseur dans le cadre d'un mandat conformément aux dispositions des articles 1984 et suivants du code civil ;
- d) s'assurer que son personnel dispose des connaissances indispensables à la bonne exécution des Prestations de gestion de clientèle ;
- e) ne pas porter à confusion sur les missions respectives du Fournisseur et du Distributeur ;
- f) accomplir les Prestations de gestion de clientèle avec toute la diligence nécessaire et en rendre compte au Distributeur, en le tenant informé des difficultés rencontrées dans le cadre de l'exécution des Prestations de gestion de clientèle et de tous les événements susceptibles d'affecter l'exécution de sa mission.

## **2.2. La responsabilité du Fournisseur**

Le Fournisseur répond des fautes et négligences qu'il commet dans l'accomplissement des Prestations de gestion de clientèle définies à l'Article 2.1. de la présente Annexe F vis-à-vis des Clients et du Distributeur, en particulier en n'apportant pas toute la diligence nécessaire. Le Fournisseur répond de ses préposés, mandataires ou prestataires dans les mêmes conditions que celles prévues ci-dessus.

La responsabilité du Fournisseur ne peut pas être engagée par le Distributeur lorsque l'inexécution d'une des Prestations de gestion de clientèle visées à l'Article 2.1. de la présente Annexe F est due à la force majeure ou a pour cause exclusive le non-respect par le Distributeur de ses propres obligations.

Si l'inexécution ou la mauvaise exécution de la prestation incombe à la fois au Fournisseur et au Distributeur, chaque partie répond de ses fautes et négligences.

Ces stipulations n'emportent pas transfert, directement ou indirectement, de la responsabilité du Distributeur vers le Fournisseur.

## **ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DU DISTRIBUTEUR**

Le Distributeur s'engage, dans le cadre de la présente Annexe F et pour permettre au Fournisseur de réaliser les Prestations de gestion de clientèle qu'il lui confie, à :

- a) exécuter ses obligations dans le respect des procédures GTG applicables ;
- b) transmettre au Fournisseur les Conditions de Distribution en vigueur à la date de l'entrée en vigueur de la présente Annexe F ainsi que toute nouvelle version des Conditions de Distribution applicable aux Clients en cours d'exécution de la présente Annexe F ;
- c) publier et mettre à jour le Catalogue des Prestations Annexes sur le Site Internet du Distributeur;
- d) diriger vers le Fournisseur tout Client qui aurait saisi directement le Distributeur d'une demande relevant du Fournisseur en application de la présente Annexe F, sans que cette clause puisse être interprétée comme une clause d'exclusivité ou de non-concurrence ;

- e) transmettre au Fournisseur les éléments de réponse nécessaires au traitement des réclamations adressées par les Clients ;
- f) informer le Fournisseur, à sa demande et sous un délai de 3 (trois) jours ouvrables, sur le régime de propriété du Poste de Livraison d'un de ses Clients ;
- g) plus généralement, transmettre au Fournisseur les informations nécessaires à l'accomplissement par le Fournisseur des Prestations de gestion de clientèle ;
- h) informer le Fournisseur de tout événement susceptible d'avoir des conséquences significatives sur l'exécution des obligations du Fournisseur.

#### **ARTICLE 4 – MONTANT DE LA COMPOSANTE D'ACCES AUX RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION**

Les Parties conviennent que la composante d'accès aux Réseaux publics de Distribution pour la réalisation des Prestations de gestion de clientèle par le Fournisseur pour le compte du Distributeur mentionnées à l'Article 2.1. de la présente Annexe F, est définie par la délibération de la CRE portant sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution de gaz naturel pour la gestion de clients en contrat unique en vigueur.

#### **ARTICLE 5 – PAIEMENT DE LA COMPOSANTE D'ACCES AUX RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION**

Le Distributeur intègre dans la facturation de l'Acheminement, une composante au titre de la composante d'accès aux réseaux publics de Distribution pour la réalisation des Prestations de gestion de clientèle réalisées au titre de la présente Annexe F à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, dans les conditions prévues à l'Article 4 de la présente Annexe F.

La composante est déterminée en fonction du nombre de PCE du portefeuille du Fournisseur pour le mois concerné.

#### **ARTICLE 6 – COMPORTEMENT LOYAL ET DE BONNE FOI**

Les Parties s'engagent à toujours se comporter l'une envers l'autre comme des partenaires loyaux et de bonne foi et notamment à s'informer mutuellement de toute difficulté qu'elles pourraient rencontrer dans le cadre de l'exécution de la présente Annexe F.