



DÉLIBÉRATION N° 2018-249

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 5 décembre 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GRDF pour les clients en contrat unique

Participaient à la séance : Jean-François CARENCO, président, Christine CHAUVET, Catherine EDWIGE, Hélène GASSIN, Jean-Laurent LASTELLE et Jean-Pierre SOTURA, commissaires.

1. CONTEXTE, COMPÉTENCE ET SAISINE DE LA CRE

Les dispositions de l'article L. 134-2 du code de l'énergie confèrent à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) la compétence pour préciser les règles concernant les conditions d'accès aux réseaux et de leur utilisation.

Les dispositions du 6° de l'article L.134-3 du code de l'énergie disposent que la CRE approuve les « *modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs* ».

Les dispositions de l'article L.111-97-1 de ce code énoncent également que des « *modèles de contrat ou de protocole, établis par chaque gestionnaire de réseau public de distribution, déterminent les stipulations contractuelles permettant un accès transparent et non discriminatoire aux réseaux pour les fournisseurs. Ces modèles de contrat ou de protocole sont soumis à l'approbation de la Commission de régulation de l'énergie en application du 6° de l'article L. 134-3* ». Il est précisé que « *Pour les gestionnaires d'un réseau public de distribution desservant au moins 100 000 clients, le silence gardé pendant trois mois par la Commission de régulation de l'énergie vaut décision de rejet* ».

Par un arrêt du 2 juin 2016, la cour d'appel de Paris s'est prononcée sur un différend entre les fournisseurs DIRECT ENERGIE et ENI GAS & POWER d'une part et GRDF, d'autre part, portant sur les conditions de réalisation des prestations de gestion de clientèle par les fournisseurs, pour le compte du gestionnaire de réseau (GRD).

Par une délibération du 18 janvier 2018, la CRE a défini la composante d'accès aux réseaux publics de distribution de gaz naturel pour la gestion de clients en contrat unique¹.

Par une décision du 18 juin 2018 sur le différend qui oppose la société DIRECT ENERGIE et ENI GAS & POWER d'une part et GRDF, d'autre part, dans le cadre de l'exécution de l'arrêt de la cour d'appel de Paris du 2 juin 2016, le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) a enjoint à la société GRDF de mettre en conformité ses Contrats Acheminement Distribution (CAD) et la souscription des contrats de livraison directe (CLD) avec les dispositions du code de la consommation et du code de l'énergie, en proposant aux sociétés DIRECT ENERGIE et ENI GAS & POWER, au plus tard le 20 décembre 2018, un nouvel avenant au CAD prévoyant notamment :

- De ne pas transférer, directement ou indirectement, la responsabilité du GRD vers les fournisseurs dans le cadre des prestations de gestion de clientèle qu'ils effectuent pour son compte auprès des consommateurs finals en contrat unique ;
- Une rémunération des fournisseurs par la société GRDF conforme à la méthode définie par la décision et égale aux montants suivants :

¹ Délibération N° 2018-012 de la CRE 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.

- 91,00 euros par an pour la gestion de chaque point de livraison en offre de marché ayant choisi les options tarifaires T3 ou T4 ou TP,
- 8,10 euros par an pour la gestion de chaque point de livraison en offre de marché ayant choisi les options tarifaires T1 ou T2 ou ne disposant pas de compteur individuel.

Concernant les CLD², le CoRDIS a également considéré qu'il « *place les utilisateurs qui y souscrivent dans la situation d'un client en contrat unique, dès lors qu'aucun autre contrat n'encadre la prestation d'accès au réseau pour les utilisateurs en CLD.* »

Par ailleurs, est intervenu le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (RGPD), qui nécessite d'apporter des modifications au CAD.

Afin de tirer les conséquences de la décision du CoRDIS, de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018 et de l'entrée en vigueur du RGPD, GRDF a saisi la CRE, par courrier reçu le 20 septembre 2018, d'une demande d'approbation du modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat distributeur de gaz - fournisseur (CDG-F), anciennement dénommé CAD. Ce modèle de contrat comprend, dans son annexe L, les conditions de distribution applicables aux clients en contrat unique et fusionnant les dispositions des conditions standard de livraison (CSL) et des CLD.

2. OBJET DU MODÈLE DE CONTRAT SOUMIS À L'APPROBATION DE LA CRE ET MODALITÉS DE CONCERTATION AVEC LES ACTEURS

2.1 Objet du contrat GRD-Fournisseur

Le modèle de contrat détermine principalement les engagements des parties permettant la réalisation de la distribution et de la fourniture du gaz naturel pour les clients ayant fait le choix d'un contrat unique.

Il définit en particulier les engagements des parties en matière de comptage, de tarification, de facturation, de garantie bancaire, de responsabilité et d'exécution du contrat.

Le modèle de contrat tel que soumis par GRDF comprend les conditions générales, constituées d'un corps principal de 45 pages et de 12 annexes, et des conditions particulières.

Ces documents sont annexés à la présente délibération et seront publiés sur le site Internet de la CRE.

2.2 Concertation et retours des acteurs

Le modèle de contrat a fait l'objet d'une concertation dans le cadre du Groupe de travail gaz (GTG) placé sous l'égide de la CRE. Deux réunions se sont tenues le 24 juillet et le 11 septembre 2018. Cette concertation a porté uniquement sur la prise en compte de la décision du CoRDIS du 18 juin 2018 ainsi que de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018 et sur la mise en œuvre du RGPD.

Dans le cadre des travaux menés par la CRE en vue de l'approbation de ce contrat, parmi l'ensemble des acteurs sollicités, deux fournisseurs ont fait part de remarques concernant le modèle de CDG-F.

Le premier considère que les dispositions introduites ou modifiées pour tenir compte du RGPD ne sont pas toutes pertinentes ou cohérentes et nécessiteraient d'être de nouveau concertées. Il souhaite que le modèle de CDG-F prévoit une concertation préalable des fournisseurs avant toute saisine de la CRE d'une nouvelle version.

Le second rappelle ses réserves au sujet notamment de la compétence de la CRE pour approuver un contrat que GRDF devait négocier avec DIRECT ENERGIE en application de la décision de la cour d'appel de Paris du 2 juin 2016 et souligne que ce projet de contrat ne respecte pas les différentes décisions du CoRDIS et de la cour d'appel et, de façon plus générale, l'ensemble des règles régissant les relations contractuelles entre un acteur en monopole et ses contreparties, en ce que notamment :

- Le CDG-F apparaît globalement déséquilibré au seul profit du GRD et impose aux fournisseurs des obligations de résultat tout en s'exonérant de toute responsabilité, vis-à-vis des clients finals, en particulier sur la qualité de service ;

² Les CLD bénéficient aux clients dont l'index de compteur est relevé mensuellement ou quotidiennement et dont le débit maximum du compteur est supérieur à 100 m³/h et/ou ceux qui ont souscrit un des services de maintenance ou de pression non standard figurant au catalogue des prestations, quel que soit le débit de leur compteur.

- Le CDG-F ne saurait imposer aux fournisseurs de réaliser, sans aucune négociation et aux conditions imposées par le GRD, les prestations de gestion de clientèle pour les clients ne relevant pas du code de la consommation (ceux dont la consommation annuelle est supérieure à 30 000 kWh) ;
- Le CDG-F permet au GRD d'interférer dans la relation entre les fournisseurs et les clients finals dans un contexte où le CoRDIS a considéré que le fournisseur devait être l'interlocuteur unique du client final.

Ce fournisseur a par ailleurs proposé des modifications de rédaction portant sur l'ensemble du modèle de CDG-F.

3. ANALYSE DES REMARQUES DES ACTEURS

Les dispositions intégrées au modèle de contrat qui ont fait l'objet de la concertation visaient à tirer les conséquences de la décision du CoRDIS du 18 juin 2018 et à prendre en compte les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGPD.

Aussi, au cours de la concertation, les remarques des fournisseurs portant sur d'autres parties du modèle de contrat ou d'autres items ont-elles été renvoyées à une prochaine concertation et n'ont pas été intégrées dans le modèle de contrat dont la CRE a été saisie pour approbation.

De la même façon, la CRE considère que les remarques reçues à l'issues de la concertation et qui ne concernent ni la prise en compte de la décision du CoRDIS du 18 juin 2018, ni les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGPD, devront être traitées dans le cadre de la prochaine concertation.

Il en va notamment ainsi des propositions de modifications du contrat relatives à l'information du fournisseur sur les opérations ou travaux programmés sur le réseau ou de la facturation de l'acheminement par site. La CRE considère que, sur ces sujets, une concertation approfondie s'impose d'autant plus qu'ils sont susceptibles de modifier des procédures et les systèmes d'information des fournisseurs et de GRDF.

De plus, la CRE demande à GRDF de soumettre toute évolution du modèle de CDG-F à une concertation préalable dans le cadre du GTG sous l'égide de la CRE avant saisine de la CRE pour approbation.

La société GRDF engagera donc des travaux dans les instances de concertation GTG sous l'égide de la CRE afin de proposer un nouveau modèle de contrat CDG-F à la CRE d'ici la fin de l'année 2019.

Les évolutions du contrat concertées à ce stade ont fait l'objet d'une analyse de la CRE.

La présente délibération ne porte que sur ces sujets.

3.1 Sur la compétence de la CRE pour approuver le modèle de contrat dont elle a été saisie

Au titre de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, la CRE est compétente pour approuver les modèles de contrat d'accès aux réseaux. Le nouveau modèle de contrat dont la CRE est saisie tire notamment les conséquences d'une décision du CoRDIS tranchant un différend entre deux fournisseurs et GRDF.

En application du principe de non-discrimination, GRDF ne peut proposer à un fournisseur un modèle de contrat différent de celui proposé à l'ensemble des autres fournisseurs. Le nouveau modèle de contrat a donc été discuté dans le cadre d'une concertation ouverte à l'ensemble des fournisseurs.

Ces circonstances n'ont pas d'incidence sur la compétence d'approbation de la CRE, ni sur l'obligation de GRDF de saisir la CRE afin de recueillir l'approbation de ce nouveau modèle.

3.2 Sur les prestations de gestion de clientèle concernant les autres clients que ceux bénéficiant d'un droit au contrat unique tiré du code de la consommation ou du code de l'énergie

Un fournisseur considère que l'article L.224-8 du code de la consommation réserve le contrat unique d'une part aux consommateurs résidentiels, et d'autre part aux consommateurs non domestiques et non professionnels ayant une consommation annuelle inférieure à 30 000 kWh et que le modèle de contrat ne saurait imposer la réalisation des prestations de gestion pour les clients ne relevant pas de ces catégories.

L'article L.224-8 du code de la consommation impose aux fournisseurs de proposer un contrat unique aux consommateurs résidentiels et aux consommateurs non domestiques et non professionnels ayant une consommation annuelle inférieure à 30 000 kWh.

Dans sa décision du 18 juin 2018, le CoRDIS a indiqué qu'« aucune disposition du code de la consommation et du code de l'énergie ne s'oppose à ce que d'autres consommateurs finals que ceux visés par les articles L. 442-1, L. 442-2 et L. 442-3 du code de l'énergie et l'article L. 224-8 du code de la consommation, puissent bénéficier d'un contrat unique ».

Le choix de proposer un contrat unique aux consommateurs autres que ceux visés par les dispositions suscitées relève de la politique commerciale du fournisseur. Dès lors que le fournisseur fait le choix de proposer de tels contrats pour ces clients, il s'inscrit dans les mêmes dispositions contractuelles et réglementaires que les consommateurs visés par les articles L. 442-1, L. 442-2 et L. 442-3 du code de l'énergie et l'article L. 224-8 du code de la consommation et doit donc effectuer les prestations de gestion de clientèle prévues.

La CRE relève enfin qu'en électricité, le contrat équivalent au CDG-F (le contrat GRD-F) englobe les sites avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, pour lesquels ni le code de la consommation, ni le code de l'énergie n'imposent aux fournisseurs de proposer un contrat unique.

3.3 Sur les conditions de réalisation des prestations de gestion de clientèle

3.3.1 Sur la relation directe entre le GRD et le client final

Même si le fournisseur est l'interlocuteur unique du consommateur dans le cadre du contrat unique, le GRD n'en demeure pas moins lié contractuellement avec le consommateur et l'accomplissement de sa mission justifie dans certains cas une relation directe avec le consommateur. Cela est le cas par exemple pour des travaux de raccordement ou de dé-raccordement ou des demandes de modification de données à caractère personnel détenues par le GRD.

Dès lors, le modèle de contrat proposé ne méconnaît pas les décisions du CoRDIS en ce qu'il permet une relation directe du GRD avec le consommateur.

3.3.2 Sur la responsabilité de chaque partie concernant les prestations de gestion de clientèle

La décision du CoRDIS demandait à GRDF de modifier les clauses du contrat relatives à la responsabilité de chaque partie s'agissant de la réalisation de la prestation de gestion par les fournisseurs. La concertation a conduit à une nouvelle rédaction de l'article 2.2 de l'annexe H qui précise la responsabilité de chaque partie en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ces prestations.

Un fournisseur relève que les dispositions de cet article ne précisent pas que le distributeur est responsable en cas de faute ou négligence de sa part dans l'accomplissement de ses obligations contractuelles. Néanmoins, l'article 2.2 de l'annexe H prévoit que « 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 ».

En outre, l'article 20.3 du modèle de contrat prévoit que « la responsabilité du Distributeur est engagée à l'égard du Fournisseur et / ou des assureurs de ce dernier à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement prouvé du Distributeur à ses obligations au titre du Contrat ».

La CRE considère donc que la responsabilité du distributeur est définie de manière appropriée dans le contrat.

3.3.3 Sur la qualité de service fournie par le GRD

Un fournisseur considère que le distributeur ne porte aucune obligation visant à mettre le fournisseur en situation de réaliser les prestations de gestion de clientèle de manière efficace et au niveau de qualité qu'il s'impose pour la gestion des demandes clients qui le concerne exclusivement (délais de réponse aux demandes des fournisseurs, délais d'information du fournisseur, disponibilité des SI et des lignes téléphoniques, etc.).

La CRE considère que si la définition du niveau de qualité de service peut relever du modèle de contrat, son absence ne porte pas préjudice aux fournisseurs dès lors qu'elle est plus efficacement définie dans les délibérations de la CRE relatives aux prestations annexes et à la régulation incitative.

3.3.4 Sur le caractère non limitatif des prestations visées à l'annexe H

Un fournisseur considère que le contrat devrait définir le périmètre exhaustif des prestations devant être réalisées par le fournisseur.

Le fournisseur étant l'interlocuteur unique du client final en contrat unique, l'ensemble des prestations de gestion de clientèle lui revient. La liste des prestations figurant en annexe H ne peut donc pas revêtir un caractère limitatif.

En outre, les prestations listées à l'annexe H sont suffisamment détaillées pour fournir un éclairage sur les prestations attendues du fournisseur, agissant pour le compte du gestionnaire de réseau.

3.3.5 Sur le contrôle exercé par le GRD sur la réalisation des prestations de gestion de clientèle

Un fournisseur a contesté, à l'issue de la concertation, le principe d'une évaluation annuelle par le GRD des prestations rendues par les fournisseurs et de la fourniture de tous documents utiles au contrôle de la bonne exécution des prestations, au motif que les prestations rendues au Distributeur sont imbriquées dans les processus de relation clientèle des fournisseurs.

La CRE souligne que le principe de cette évaluation du fournisseur a été évoqué en concertation et n'a pas soulevé de difficulté auprès de la majorité des fournisseurs.

Par ailleurs, les prestations en cause étant réalisées pour le compte du gestionnaire de réseau, une telle évaluation inscrite dans le cadre de cette représentation est légitime.

3.4 Sur les modifications visant à tenir compte de l'entrée en vigueur du RGPD

Un fournisseur a fait valoir, à l'issue de la concertation, que les dispositions introduites ou modifiées pour tenir compte du RGPD ne sont pas toutes pertinentes ou cohérentes et nécessiteraient d'être de nouveau concertées.

La CRE considère que le modèle de contrat peut être approuvé en l'état à ce stade, ce qui n'exclut pas que ce chantier soit poursuivi en tant que de besoin à l'occasion de la prochaine concertation.

4. OBSERVATIONS DE LA CRE SUR LE MODÈLE DE CONTRAT ET SUR SA MISE EN OEUVRE

4.1 Observations de la CRE relatives à l'annexe H du modèle de contrat et à la définition des « prestations de gestion de clientèle »

La CRE a relevé plusieurs incohérences entre le modèle de contrat et la délibération de la CRE 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.

Dans la définition des « Prestations de gestion de clientèle », la phrase « *Elles sont rémunérées par application d'une composante tarifaire négative dans les conditions et modalités stipulées à l'Annexe H* » doit être modifiée comme suit :

« *Elles sont rémunérées par application d'une composante d'accès aux réseaux publics de distribution de gaz naturel dans les conditions et modalités stipulées à l'Annexe H.* »

L'article 4 de l'annexe H qui a fait l'objet de la concertation contient des erreurs de citations de la délibération précitée.

Ainsi la phrase « *Cette dernière est une composante tarifaire, qui fixe le montant de cette contrepartie versée par le GRD au fournisseur pour la gestion de clients en Contrat unique.* » doit être modifiée comme suit :

« *La délibération précitée « définit la composante d'accès aux réseaux publics de distribution de gaz naturel pour la gestion de clients en contrat unique [qui] fixe le montant de cette contrepartie versée par le GRD au profit du fournisseur pour la gestion de clients en contrat unique.* »

Le tableau indiquant les montants doit indiquer des valeurs positives conformément à la délibération de la CRE.

L'article 5 prévoit que le distributeur intègre dans la facturation de l'acheminement une composante tarifaire. Afin d'éviter toute ambiguïté dans son interprétation, le terme « *tarifaire* » doit être supprimé.

4.2 Analyse de la CRE relatives à la mise en œuvre du nouveau modèle de contrat

4.2.1 Application du nouveau modèle de contrat aux contrats en cours

Afin de garantir la non-discrimination entre les fournisseurs, d'assurer une bonne gestion de l'accès aux réseaux par le gestionnaire de réseau et l'effectivité de la mise en conformité du modèle de contrat aux principes dégagés par le CoRDIS dans sa décision du 18 juin 2018, le modèle de contrat tel qu'approuvé par la CRE s'applique aux contrats en cours à compter de la publication de la présente décision au Journal Officiel. Le GRD adressera donc aux fournisseurs un nouveau contrat conforme au modèle approuvé.

4.2.2 Fusion des anciens CLD et des anciennes conditions standard de livraison (CSL) au sein des nouvelles conditions de distribution

Historiquement, la majorité des clients se voyaient appliquer des CSL. Les clients dont l'index de compteur était relevé mensuellement ou quotidiennement et dont le débit maximum du compteur est supérieur à 100 m³/h et/ou ceux qui avaient souscrit un des services de maintenance ou de pression non standard figurant au catalogue des prestations, quel que soit le débit de leur compteur, relevaient pour leur part des CLD.

Le CoRDIS, a constaté que les clients en CLD étaient, comme les clients en CSL, en contrat unique dès lors que les CLD ne définissaient pas les conditions d'accès au réseau et de réalisation des interventions du GRD. Le CoRDIS, a enjoint GRDF de mettre en conformité ses CAD et la souscription des CLD avec les dispositions du code de la consommation et du code de l'énergie.

Dans le cadre du nouveau schéma contractuel, les CLD ne seront plus proposés aux clients et il sera mis fin aux CLD en cours d'exécution. L'ensemble des clients relèvera donc des conditions de distribution (ex CSL), annexées au modèle de contrat.

La mise en œuvre opérationnelle fait l'objet d'une concertation dans le cadre du GTG sous l'égide de la CRE. Il ressort des discussions qu'afin de faciliter la transition de ces clients vers le nouveau schéma contractuel, les CLD en cours d'exécution à la date d'entrée en vigueur du CDG-F seront résiliés au plus tard au 30 juin 2019.

Pendant cette période transitoire entre l'entrée en vigueur du CDG-F et le 30 juin 2019, les modalités de facturation des clients bénéficiant d'un CLD ou de prestations anciennement régies par ce contrat sont définies entre GRDF et les fournisseurs dans les instances de concertation GTG, sous l'égide de la CRE.

DÉCISION DE LA CRE

En application des dispositions du 6° de l'article L.134-3 et de l'article L.111-97-1 du code de l'énergie, GRDF a saisi la CRE par courrier reçu le 20 septembre 2018, d'une demande d'approbation du modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat distributeur de gaz - fournisseur (CDG-F), anciennement dénommé Contrat Acheminement Distribution (CAD).

La CRE approuve le modèle de contrat intégrant les modifications suivantes :

- Remplacer dans la définition des « Prestations de gestion de clientèle », la phrase « Elles sont rémunérées par application d'une composante tarifaire négative dans les conditions et modalités stipulées à l'Annexe H » par la phrase suivante : « Elles sont rémunérées par application d'une composante d'accès aux réseaux publics de distribution de gaz naturel dans les conditions et modalités stipulées à l'Annexe H. »
- Remplacer dans l'article 4 de l'annexe H la phrase « Cette dernière est une composante tarifaire, qui fixe le montant de cette contrepartie versée par le GRD au fournisseur pour la gestion de clients en Contrat unique » par la phrase suivante : « La délibération précitée « définit la composante d'accès aux réseaux publics de distribution de gaz naturel pour la gestion de clients en contrat unique [qui] fixe le montant de cette contrepartie versée par le GRD au profit du fournisseur pour la gestion de clients en contrat unique »
- Remplacer le tableau de l'article 4 de l'annexe H par celui de la délibération de la CRE 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 ;
- Supprimer le terme « tarifaire » dans la première phrase de l'article 5 de l'annexe H

GRDF publiera sans délai sur son site Internet, le modèle de contrat CDG-F ainsi approuvé.

Les dispositions intégrées au modèle de contrat qui ont fait l'objet de la concertation visaient à tirer les conséquences de la décision du CoRDiS du 18 juin 2018 et à prendre en compte les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGPD. La présente délibération porte donc sur un modèle de contrat dont certaines stipulations n'ont pas fait l'objet à ce stade d'une concertation. GRDF organisera une nouvelle concertation dans le cadre du GTG sous l'égide de la CRE portant sur l'ensemble du contrat, afin de prendre en considération toutes les remarques des acteurs. GRDF soumettra à la CRE pour approbation, à la suite de cette nouvelle concertation, une nouvelle version du CDG-F d'ici la fin de l'année 2019.

Le modèle de CDG-F s'applique aux contrats en cours à compter de la publication de la présente délibération au *Journal officiel* de la République française. Le GRD adressera donc aux fournisseurs un nouveau contrat conforme au modèle approuvé. Les CLD en cours à la date d'entrée en vigueur du CDG-F seront résiliés au plus tard au 30 juin 2019.

La présente délibération sera transmise à GRDF et publiée au *Journal officiel* de la République française.

Délibéré à Paris, le 5 décembre 2018.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

Le Président,

Jean-François CARENCO

ANNEXE : LISTE DES DOCUMENTS ANNEXÉS À LA PRÉSENTE DÉLIBÉRATION

- Conditions générales ;
- Conditions particulières
- Annexe A : Rattachements et détachements des points de livraison
- Annexe B : Tarif d'utilisation des réseaux de distribution
- Annexe C : Traitement des points de livraison composés de points de comptage et d'estimation alimentés simultanément par plusieurs fournisseurs
- Annexe D : Méthode de détermination des volumes de gaz livrés en cas de dysfonctionnement du dispositif local de mesurage
- Annexe E : Détermination du montant de compensation pour la liquidation des comptes d'écart
- Annexe F : Modalités d'accès des fournisseurs aux moyens informatiques
- Annexe G : Gestion des interventions pour impayé
- Annexe H : Prestations de gestion de clientèle
- Annexe I : Traitement des réclamations formulées par les clients
- Annexe J : Traitement de la part acheminement des créances clients irrécouvrables (stock)
- Annexe K : Formulaire choix de la période considérée, modèle de la pièce justificative et modalités de remboursement
- Annexe L : Conditions de distribution