



DÉLIBÉRATION N° 2019-220

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 26 septembre 2019 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de R-GDS pour les clients en contrat unique

Participaient à la séance : Jean-François CARENCO, président, Christine CHAUVET, Catherine EDWIGE et Ivan FAUCHEUX, 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 les conditions de réalisation des prestations de gestion de clientèle effectuées par les fournisseurs, pour le compte du gestionnaire de réseau de distribution (GRD).

Par une délibération du 18 janvier 2018, la CRE a défini la composante d'accès aux réseaux publics de distribution de gaz naturel, correspondant à la contrepartie financière versée par le GRD aux fournisseurs pour la gestion des clients en contrat unique¹.

Par une décision du 18 juin 2018 intervenue 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 considéré que le contrat de livraison direct (CLD)², « *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 [ces] utilisateurs.* »

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 (Règlement général sur la protection des données - RGPD), qui nécessite d'apporter des modifications au contrat d'accès aux réseaux publics de distribution.

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.

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.

Afin de tirer les conséquences de la décision CoRDIS³, de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018⁴ et de l'entrée en vigueur du RGPD, la CRE considère que l'ensemble des GRD doivent mettre à jour leur 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). S'agissant des entreprises locales de distribution (ELD), la CRE considère également que ces mises à jour des modèles de contrat CDG-F doivent intégrer les modalités de traitement des impayés de la part acheminement, dans la mesure où les contrats actuellement en vigueur des ELD n'intègrent aucune clause spécifique s'y rapportant.

Par une délibération du 5 décembre 2018⁵, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GRDF pour les clients en contrat unique.

Conformément à la demande de la CRE dans son rapport sur le « Respect des Codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux » publié en février 2019, et en application de l'article L111-97-1 du code de l'énergie, R-GDS a saisi la CRE, par courrier reçu le 15 avril 2019, puis par courrier reçu le 30 juillet 2019 en lieu et place de la saisine du 15 avril, d'une demande d'approbation du modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le CDG-F.

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 CDG-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 comprend les conditions générales, constituées d'un corps principal de 47 pages et de 12 annexes. 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. Le modèle de contrat comprend également des conditions particulières.

2.2 Concertation et retours des acteurs

A la suite de la saisine par R-GDS en date du 15 avril 2019, le modèle de contrat a fait l'objet d'une concertation, le 19 avril 2019, auprès des acteurs du Groupe de travail gaz (GTG) placé sous l'égide de la CRE. Cette concertation a abouti à une nouvelle saisine par R-GDS en date du 30 juillet 2019, objet de la présente délibération.

Dans le cadre des travaux menés par la CRE en vue de l'approbation de ce contrat, parmi l'ensemble des acteurs sollicités, trois fournisseurs ont fait part de remarques concernant le modèle de CDG-F dans sa première version (saisine du 15 avril 2019).

Le premier a effectué plusieurs remarques sur des modifications ou des clauses du contrat qui n'entrent pas dans les sujets faisant l'objet d'un examen de la CRE dans le cadre de la présente saisine. Ces remarques ont vocation à être examinées lors de la prochaine concertation portant sur l'ensemble des clauses du modèle de contrat de R-GDS.

Le deuxième regrette que le projet de contrat mis en concertation supprime :

³ Décision N° 11-38-13 du comité de règlement des différends et des sanctions en date du 18 juin 2018 sur le différend qui oppose la société DIRECT ENERGIE et la société ENI GAS & POWER à la société GRDF, dans le cadre de l'exécution de l'arrêt de la cour d'appel de Paris du 2 juin 2016.

⁴ 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.

⁵ Délibération de la Commission de régulation de l'énergie n° 2018-249 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

- toutes références aux décisions du CoRDIS, de la cour d'appel et de la CRE concernant la charge des impayés de part acheminement et la rémunération de la gestion des clients en contrat unique pour le compte du GRD, tant dans le préambule du contrat et que dans ses annexes ;
- à l'article 16 de l'annexe L (Conditions de Distribution) la possibilité pour le client de conclure un contrat direct avec le GRD, comme condition de fin des Conditions de Distribution.

Cet acteur souligne également 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 ;
- 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.

Enfin, le troisième fournisseur souhaiterait que soit spécifié dans l'annexe J relative au traitement de la part acheminement des créances irrécouvrables (stock) que les frais éventuels d'audit réalisé par un tiers expert indépendant seront à la charge de R-GDS mais souligne que la définition contractuelle d'« audit » intègre déjà cette précision.

Au cours de la concertation, les remarques des fournisseurs portant sur d'autres parties du modèle de contrat ou d'autres sujets ont été renvoyées à une prochaine concertation, notamment celle sur le modèle commun de CDG-F.

3. ANALYSE DE LA CRE SUR LE MODÈLE DE CONTRAT ET SUR SA MISE EN ŒUVRE

3.1 Références aux décisions du CoRDIS, de la cour d'appel et de la CRE concernant la charge des impayés de la part acheminement et la rémunération de la gestion des clients en contrat unique pour le compte du GRD

Lors de la concertation, un fournisseur a regretté que R-GDS supprime, dans la première version de son contrat mis en consultation, toute référence aux décisions du CoRDIS, de la cour d'appel et de la CRE concernant la charge des impayés de la part acheminement et la rémunération de la gestion des clients en contrat unique pour le compte du GRD, tant dans le préambule du contrat que dans ses annexes.

La CRE considère que, dans la seconde version du modèle de contrat soumis à son approbation, la référence au code de l'énergie en préambule du contrat couvre les principes dégagés par le CoRDIS et la cour d'appel. Elle observe, en outre, qu'il est fait référence à la décision du CoRDIS du 19 septembre 2014 dans le corps du contrat, à l'article 12, ainsi qu'à l'Annexe J.

3.2 Prestations de gestion de clientèle concernant les autres clients que ceux bénéficiant d'un droit au contrat unique

Lors de la concertation, un fournisseur a considéré 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), approuvé par la CRE dans sa délibération du 26 avril 2018⁶, 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 Conditions de réalisation des prestations de gestion de clientèle

3.3.1 Relation directe entre le GRD et le client final

Lors de la concertation, un fournisseur a considéré que le CDG-F permettait 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.

Toutefois, 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, et comme elle l'avait relevé lors de l'approbation du modèle de contrat CDG-F de GRDF, la CRE considère que 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 Responsabilité de chaque partie concernant les prestations de gestion de clientèle

Lors de la concertation, un fournisseur a considéré que le contrat était déséquilibré en ce que la responsabilité du distributeur peut être limitée et non pas celle du fournisseur, en particulier dans le cadre de l'annexe H relative aux prestations de gestion de clientèle.

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 consécutifs subis par ce dernier du fait d'un manquement prouvé du Distributeur à ses obligations au titre du Contrat* ».

La CRE note que ces stipulations sont similaires à celles présentes dans le modèle de CDG-F de GRDF approuvé par la CRE dans sa délibération du 5 décembre 2018 susmentionnée.

En conséquence, et à l'instar de l'analyse qui avait été faite par la CRE sur le modèle de contrat de GRDF, la CRE considère donc que la responsabilité du distributeur est définie de manière appropriée dans le contrat.

3.3.3 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.).

Comme elle l'avait relevé lors de l'approbation du modèle de CDG-F de GRDF, 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 également définie dans les délibérations de la CRE relatives aux prestations annexes et à la régulation incitative des GRD.

⁶ Délibération de la Commission de régulation de l'énergie n° 2018-092 du 26 avril 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique

3.4 Traitement des créances clients irrécouvrables relatives à la part acheminement

La délibération de la CRE du 21 décembre 2017 portant décision sur les tarifs ATRD5 des ELD⁷ prévoit la couverture des charges dues aux impayés de la part acheminement selon les modalités suivantes :

- pour les charges relatives aux impayés intervenus après le 1^{er} octobre 2017 pour R-GDS, Régaz-Bordeaux et Gaz de Barr (1^{er} janvier 2018 pour les autres ELD) : les tarifs prennent en compte une trajectoire prévisionnelle et les charges réellement supportées par les GRD sont intégrées au compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) ;
- pour les charges relatives aux impayés intervenus avant le 1^{er} octobre 2017 pour R-GDS, Régaz-Bordeaux et Gaz de Barr (1^{er} janvier 2018 pour les autres ELD) : les tarifs ne couvrent pas les montants correspondant à des impayés de consommateurs bénéficiant d'un tarif réglementé de vente (TRV), dans la mesure où les TRV couvriraient l'ensemble des coûts des fournisseurs historiques, mais ils prennent en compte, au CRCP, les charges correspondant aux impayés des consommateurs ayant souscrit une offre de marché.

Ainsi, le modèle de contrat devrait respecter les principes suivants :

- s'agissant du « stock » d'impayés, qui correspond aux impayés intervenus avant la prise d'effet du contrat entre les parties, le contrat devrait distinguer la prise en charge des impayés des clients bénéficiant d'un TRV et des impayés des clients ayant souscrit une offre de marché,
- au sein de ce « stock », le contrat devrait exclure le remboursement aux fournisseurs des impayés correspondant (i) à une période contractuelle prescrite ou (ii), s'agissant des impayés des consommateurs aux TRV, à une période où ces tarifs incluaient les coûts des fournisseurs historiques liés à ces impayés (pour R-GDS, il s'agit de la période antérieure au 1^{er} octobre 2017),
- s'agissant du « flux » d'impayés, qui correspond aux impayés qui interviendront à compter de la date de prise d'effet du nouveau contrat entre les parties, le contrat devrait prévoir, selon des modalités adaptées, le remboursement des impayés de la part acheminement pour l'ensemble des fournisseurs.

Or, la CRE observe que la dernière version du modèle de contrat de R-GDS (saisine du 30 juillet 2019) n'est pas conforme au deuxième principe rappelé ci-avant. En effet, la définition de la « créance client » proposée par R-GDS stipule qu'il s'agit du « *montant total des sommes facturées par le Fournisseur au Client, à l'exclusion de celles facturées sur la base d'un tarif règlementé de vente antérieurement à la date d'application des présentes stipulations entre les Parties, (...)* ». Cette définition conduirait ainsi à exclure le remboursement des impayés des consommateurs aux TRV pour l'ensemble de la période antérieure à la prise d'effet du nouveau contrat, alors que ces tarifs n'intègrent plus le coût de ces impayés depuis le 1^{er} octobre 2017.

En l'état, le modèle de contrat conduirait à ce que le fournisseur historique assume seul la charge des impayés de la part acheminement intervenus entre le 1^{er} octobre 2017 et la date d'application du nouveau contrat (soit environ 2 ans), en méconnaissance de la délibération du 21 décembre 2017 et des principes dégagés par la décision du CoRDiS du 19 septembre 2014.

La CRE demande donc à R-GDS de modifier ces stipulations. Elle l'invite, plus précisément, à préciser *a minima* dans la définition de la « créance client » que, s'agissant des sommes facturées par le fournisseur au client sur la base d'un TRV, seules sont exclues celles intervenues antérieurement au 1^{er} octobre 2017.

La CRE considère, enfin, que des stipulations harmonisées entre tous les GRD respectant les règles et principes susmentionnés applicables aux impayés de la part acheminement ont vocation à être élaborées dans le cadre de la concertation sur un modèle commun de CDG-F.

3.5 Mise en œuvre du nouveau modèle de contrat

3.5.1 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 ses décisions du 18 juin 2018 et du 19 septembre 2014, et par la délibération de la CRE du 18 janvier 2018 sur la rémunération des prestations de gestion de clientèle, ainsi que de la mise en œuvre du RGPD, 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* de la République française. Le GRD adressera donc aux fournisseurs un nouveau contrat conforme au modèle approuvé.

⁷ Délibération de la Commission de régulation de l'énergie n°2017-281 du 21 décembre 2017 portant décision sur les tarifs péréqués d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel des entreprises locales de distribution

3.5.2 Fusion des anciens CLD et des 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 était 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 CRE constate que le modèle de contrat dont elle est saisie pour approbation comprend, dans son annexe L, les conditions de distribution applicables aux clients en contrat unique fusionnant les dispositions des CSL et des CLD.

DÉCISION DE LA CRE

- 1- 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, R-GDS a saisi la CRE par courrier reçu le 30 juillet 2019, 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).
- 2- 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 du 19 septembre 2014, et des délibérations de la CRE du 18 janvier 2018 et du 21 décembre 2017, 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'un examen de la CRE, ni d'une concertation. Une nouvelle concertation sera organisée 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. A la suite de cette nouvelle concertation, une nouvelle version du CDG-F, commune à l'ensemble des GRD sera soumise à la CRE.
- 3- Dans cette attente, la CRE approuve le modèle de contrat, modifié de la façon suivante :
 - Dans la définition de la « créance client » : « à l'exclusion de celles facturées sur la base d'un tarif réglementé de vente antérieurement à la date d'application des présentes stipulations entre les parties » est remplacé par : « à l'exclusion de celles facturées sur la base d'un tarif réglementé de vente antérieurement au 1^{er} octobre 2017 ».
- 4- R-GDS publiera sans délai sur son site Internet, le modèle de contrat CDG-F ainsi approuvé.
- 5- 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.
- 6- La présente délibération sera transmise à R-GDS et publiée au *Journal officiel* de la République française.

Délibéré à Paris, le 26 septembre 2019
Pour la Commission de régulation de l'énergie,
Le Président,

Jean-François CARENCO

4. ANNEXE : LISTE DES DOCUMENTS ANNEXÉS À LA PRÉSENTE DÉLIBÉRATION

- Conditions générales ;
- 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