

## Référentiel Clientèle pour les clients gaz professionnels et particuliers segments T1 T2

Identification : WEBG002

Version : 2.0

Nombre de pages: 22

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
2.0	05/07/2022	Mise à jour à la nouvelle charte graphique GreenAlp	V1.4
1.4	10/03/2022	Création	

**Documents associés / Annexes :**

**Résumé / Avertissement :**

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Harmonisation des prestations professionnels/résidentiels .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Changement de fournisseur .....</b>	<b>3</b>
2.1	LES PRINCIPES DU CHANGEMENT DE FOURNISSEUR .....	3
2.2	LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR .....	4
2.3	LA REGULARISATION DE LA CONSOMMATION SUITE A UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR.....	6
2.4	LES POSSIBILITES OFFERTES AU FOURNISSEUR TITULAIRE DU CONTRAT DE FOURNITURE SUR UN PCE ALORS QU'UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR EST EN COURS .....	7
<b>3</b>	<b>Résiliation à l'initiative du Fournisseur .....</b>	<b>7</b>
3.1	CAS GENERAL DE LA RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR	8
3.1.1	Compteur déclaré accessible : .....	9
3.1.2	Compteur inaccessible : .....	9
3.1.3	Les différents cas envisageables : .....	9
3.1.4	Client bénéficiant d'un droit au maintien de la fourniture.....	10
3.1.5	PCE déjà coupé pour impayé .....	10
<b>4</b>	<b>Résiliation à l'initiative du client .....</b>	<b>10</b>
4.1	RESILIATION DU CONTRAT D'UN CLIENT « PROFESSIONNEL » .....	11
4.2	RESILIATION DU CONTRAT D'UN CLIENT « RESIDENTIEL » .....	12
<b>5</b>	<b>MISE EN SERVICE .....</b>	<b>14</b>
5.1	PREMIERE MISE EN SERVICE .....	14
5.2	MISE EN SERVICE SUR UNE INSTALLATION EXISTANTE.....	16
5.2.1	Les principes de la mise en service sur installation existante .....	16
5.2.2	Mise en service d'un contrat est résilié avec alimentation maintenue (segment résidentiel) .....	18
5.2.3	Mise en service d'un contrat non résilié.....	18
5.2.4	5.2.4 Mise en service sur un contrat en cours de résiliation (avec déplacement) .....	20
5.2.5	Mise en service sur un contrat résilié avec alimentation suspendue.....	20
<b>6</b>	<b>MODIFICATION CONTRACTUELLE.....</b>	<b>21</b>

## 1 Harmonisation des prestations professionnels/résidentiels

Dans sa communication du 14 septembre 2006, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a souligné la nécessité d'harmoniser les principales prestations du distributeur. Cette harmonisation consiste à aligner, sauf exception, les prestations destinées aux professionnels sur les prestations destinées aux résidentiels.

Une différenciation entre les deux segments de clients reste cependant nécessaire pour refléter notamment :

- Des profils de consommation différents ;
- Des aspects légaux et réglementaires différents : le droit du commerce versus le droit de la consommation ;
- Des accès aux services différenciés car certaines procédures sont réservées aux clients résidentiels, comme le maintien de l'alimentation entre deux occupants, dans un délai allant de 0 à 8 semaines, qui peuvent justifier des prix différenciés.

La différenciation « Professionnel » / « Résidentiel » dans les systèmes d'information du distributeur, s'opère par le biais d'un indicateur déterminant le segment d'appartenance du client. Cet indicateur est qualifié par le fournisseur lors d'une demande de mise en service, par le choix de prestations distinctes ou lors d'un changement de fournisseur. Le passage du client d'un segment à un autre correspond normalement à un changement de client et donc à une opération de résiliation / souscription de contrat se traduisant par une prestation de résiliation puis de mise en service. Cependant afin de pouvoir corriger d'éventuelles erreurs, la modification de cet indicateur a été ouverte lors d'un changement de fournisseur.

## 2 Changement de fournisseur

### 2.1 LES PRINCIPES DU CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Les procédures de changement de fournisseur sont identiques pour les clients « professionnels » et « résidentiels ».

Le changement de fournisseur consiste à rattacher le PCE , en service, d'un client, au périmètre d'un autre fournisseur, dans le respect des dispositions contractuelles et sans suspension de l'accès au RPD pour le client. Le changement de fournisseur concerne donc le même client et se fait de contrat actif à contrat actif.

Le changement de fournisseur est demandé au distributeur par le nouveau fournisseur à l'issue du délai légal de rétractation du client. Le distributeur ne vérifie pas la présence d'un accord ou contrat entre le nouveau fournisseur et le client émettant la demande de changement de fournisseur. Il appartient au fournisseur d'être en mesure, le cas échéant, d'apporter la preuve de l'accord du client d'une part et du respect des réglementations d'autre part. L'ancien fournisseur ne peut pas s'opposer au changement de fournisseur demandé.

Le changement de fournisseur peut se faire n'importe quel jour du mois : la date d'effet est fixée entre J et J+21 jours calendaires à compter de la formulation de la demande.

Le changement de fournisseur est réalisé, sans intervention sur le compteur de branchement et s'effectue sur la base d'un index calculé. Cet index calculé prend en compte l'éventuel index auto relevé valide fourni par le fournisseur dans sa demande sauf s'il existe un index réel plus récent que la date de l'auto relève. Un relevé spécial peut également être réalisé à la demande du fournisseur ; ce relevé spécial est alors facturé. Pour ce faire, le nouveau fournisseur doit associer à sa demande une prestation complémentaire de relève spéciale.

Le changement de fournisseur doit se faire à CAR ou Profil identique.

Si le fournisseur demande également un changement de segment d'acheminement ou de fréquence de relève ; la CAR et le profil devront être compatibles.

Le segment d'appartenance du client demandé par le nouveau fournisseur devant être également compatible avec le tarif et le comptage (débit max/h) en place. Le cas échéant les adaptations nécessaires à la modification de ces éléments sur le dispositif de comptage et/ou du branchement du PCE et liées à l'offre commerciale du nouveau fournisseur peuvent être demandées à la date de changement de fournisseur. Le nouveau fournisseur associe alors à sa demande une prestation complémentaire de « changement de tarif » avec éventuellement « changement de fréquence des relèves ». Si la demande complémentaire ne peut être réalisée dans les délais, le changement de fournisseur s'effectue tout de même à la date souhaitée, seule la demande complémentaire est différée.

Pour réaliser son offre commerciale, le fournisseur s'appuie sur les informations transmises par son futur client et sur les données mises à disposition par le distributeur via le portail GRD.

## 2.2 LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Le « nouveau » fournisseur saisit une demande de changement de fournisseur sur un PCE en service, lorsqu'il a l'accord du client et qu'il respecte les obligations réglementaires (notamment à l'issue du délai de rétractation), via le portail de « changement de fournisseur ».

Il complète les informations relatives au PCE de son client :

- Les coordonnées du client
- Une auto-relevé (la date doit être antérieure ou égale à la date du jour)

Les autres champs du formulaire sont pré remplis.

La demande ne pourra pas être saisie ou enregistrée si :

- Le PCE n'existe pas
- Le contrat est résilié
- Le fournisseur n'a pas coché la case qui certifie qu'il est mandaté par le client
- Une prestation non compatible est déjà en cours sur ce PDL
- Une prestation de changement de fournisseur est déjà en cours sur ce PCE
- Tous les champs obligatoires ne sont pas remplis

- La date souhaitée de réalisation n'est pas comprise entre J et J+21 jours à partir de la date du jour

Les motifs de rejet :

- Les informations sont incomplètes ou incohérentes
- Le PCE est déjà dans le périmètre du fournisseur demandeur ;
- Une fraude a été détectée sur le PCE
- Le segment d'appartenance du client choisi est incompatible avec le type de comptage sans demande de changement de tarif
- La CJA demandée est supérieure à la CJA en vigueur à la saisie du changement de fournisseur (pour les PCE à souscription)

Si une demande de détachement est en cours, le fournisseur est invité à formuler sa demande de mise en service à la même date que la mise hors service. La demande de Mise hors service du fournisseur est annulée.

Si le fournisseur veut indiquer une date antérieure ou postérieure à celle de la Mise hors service, sa demande ne peut pas être validée.

Lorsque la demande est qualifiée recevable par le distributeur GreenAlp, les deux fournisseurs sont informés simultanément par un courriel de recevabilité émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

Dans le cas d'un changement de fournisseur sur la base d'un index calculé (principe nominal des règles du marché), le fournisseur a la possibilité de préciser dans le formulaire et avant d'enregistrer sa demande un index auto-relevé du client et sa date s'il est jugé valide par le gestionnaire il est pris en compte comme dernier index connu dans le calcul de l'index de changement de fournisseur, sauf présence d'un index plus récent au moment du calcul.

Pour un client à relève mensuelle et selon l'équipement du PCE, l'index sera soit un index télérelevé, soit un index relevé si l'index est réalisé le jour J de la demande ; sinon, il correspond à un index estimé basé sur un relevé cyclique intervenu dans la période de plus ou moins 7 jours calendaires entourant le changement de Fournisseur.

Dans le cas d'un changement de fournisseur sur la base d'un relevé spécial, l'index utilisé est l'index relevé.

Le fournisseur doit alors :

Pour les clients à relève semestrielle : formuler sa demande sur le portail GRD du distributeur et préciser la date souhaitée de l'intervention en prenant un RDV dans le planning.

Le rendez-vous est planifié au plus tôt le deuxième jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur).

Pour les clients à relève mensuelle : c'est le GRD qui organise le relevé de l'index en prenant rendez-vous avec le client ou son interlocuteur technique.

LE GRD doit intervenir dans un délai de + ou – 7 jours calendaires par rapport à la date demandée, et facture les frais de relevé spécial au nouveau fournisseur en cohérence avec le catalogue des prestations.

Le portail GRD envoie automatiquement des courriels informatifs aux deux fournisseurs concernés. Concernant l'ancien fournisseur, un courriel de « prévision de sortie du périmètre » lui est adressé lors de la recevabilité de l'affaire, un courriel de « rappel de prévision de sortie du périmètre » est envoyé avant la date de réalisation souhaitée et enfin un courriel de « confirmation de sortie de périmètre » à la clôture de l'affaire.

Concernant le nouveau fournisseur, un courriel de « création de l'affaire », un courriel « d'acceptation d'affaire » lors de la recevabilité de l'affaire puis un courriel « prévision de sortie du périmètre » lui est adressé avant la date de réalisation souhaitée et enfin un courriel de « clôture d'affaire ».

Le changement de fournisseur peut se faire n'importe quel jour du mois : la date d'effet est fixée entre J et J+21 jours calendaires à compter de la formulation de la demande.

### 2.3 LA REGULARISATION DE LA CONSOMMATION SUITE A UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Dans certaines situations (historique de consommation incomplet ou erroné, rupture dans le rythme de consommation du client, absence fréquente du client au relevé cyclique...), l'index relevé par l'agent du distributeur à l'occasion du relevé semestriel et qui suit le changement de fournisseur peut s'avérer inférieur à l'index calculé pour ce changement, surtout si le relevé est effectué proche de la date de changement de fournisseur.

Dans ce cas, une régularisation de la consommation est effectuée automatiquement par le système de facturation de l'accès au réseau au bénéfice du nouveau fournisseur. Ce mécanisme ne remet pas en cause l'index de changement de fournisseur, qui est l'index contractuel avec les deux fournisseurs ; il est également sans effet sur la facturation de l'accès au réseau et sur le bilan de consommation de l'ancien fournisseur.

**Nota** : la régularisation n'est appliquée que s'il s'agit d'un index relevé par un agent du distributeur.

Cas particuliers :

- dans le cas où l'écart entre l'index calculé et l'index réel est supérieur à 500 m<sup>3</sup>, le nouveau fournisseur peut demander au GRD, avec l'accord de l'ancien fournisseur, de rectifier l'index de changement de fournisseur pour les 2 fournisseurs ; cette demande doit intervenir dans un délai de 6 mois suivant la publication de l'index contesté dans le cas général et dans un délai de 12 mois pour les PCE dont le client est mensualisé.

- dans le cas d'une erreur sur un index de changement de fournisseur lu lors d'un relevé spécial demandé par le nouveau fournisseur, l'index contractuel de changement de fournisseur est toujours rectifié pour les 2 fournisseurs.

## 2.4 LES POSSIBILITES OFFERTES AU FOURNISSEUR TITULAIRE DU CONTRAT DE FOURNITURE SUR UN PCE ALORS QU'UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR EST EN COURS

Dès lors qu'une demande de changement de fournisseur est en cours de traitement sur un PCE, le fournisseur titulaire du contrat de fourniture en cours avec le client ne peut demander ni une résiliation ni une modification contractuelle pour ce PCE.

En revanche, une prestation pour impayé (mise hors service) peut être demandée par le fournisseur encore titulaire du contrat jusqu'à 15 jours avant le changement effectif de fournisseur. La prestation de coupure est réalisée indépendamment du changement de fournisseur et sa réalisation n'empêche pas la bascule.

A noter que si le rétablissement de l'alimentation n'est pas demandé avant la date effective de changement de fournisseur, il est possible que le PCE soit coupé à son entrée dans le périmètre du nouveau fournisseur.

Le nouveau fournisseur peut le cas échéant, demander une remise en conformité du PCE (rétablissement).

Si le contrat de fourniture entre le client et l'ancien fournisseur arrive à échéance à une date antérieure à la date programmée pour le changement de fournisseur et qu'aucun accord ne peut être trouvé entre les deux pour prolonger la fourniture, l'ancien fournisseur peut demander à titre exceptionnel au distributeur d'annuler la demande de changement de fournisseur qui est en cours, et lui substituer une mise hors service à la demande du fournisseur. Le nouveau fournisseur passera par une demande de mise en service à la date de cessation.

Dans le cas exceptionnel où la date de mise en service est postérieure à la date de cessation, le GRD se réservera le droit de procéder à la coupure du site.

## 3 Résiliation à l'initiative du Fournisseur

Ce type de demande de résiliation est formulé par un fournisseur qui souhaite, à son initiative, sortir un point de Comptage et d'Estimation (ci-après PCE) de son périmètre. Le processus est identique pour les clients « professionnels » et « résidentiels ».

Il appartient au fournisseur :

- De formuler sa demande de résiliation à l'aide du formulaire adapté, disponible sur le portail du distributeur, différent du formulaire de résiliation d'un contrat à l'initiative du client (utilisé en cas de déménagement client).
- De fixer un RDV pour les clients à relève semestrielle dans le planning d'interventions en prenant contact lui-même avec son client et s'assurer de sa présence si nécessaire pour la réalisation des actes techniques du GRD lors du rendez-vous.

Pour les clients à relève mensuelle : c'est le GRD qui prend un rendez-vous avec le client ou son interlocuteur technique.

- De transmettre tout élément permettant de faciliter la réalisation de la prestation (n° de téléphone, code d'accès d'immeuble, ...).
- D'indiquer au client qu'il lui appartient de trouver un nouveau fournisseur avant la date de résiliation programmée sans quoi l'alimentation gaz sera suspendu à la date de fin du contrat.
- D'annuler la demande dès qu'il a connaissance d'une situation client relevant d'une aide FSL (décret 2008) ou de dispositif de surendettement.

Il appartient également au fournisseur de vérifier que sa demande respecte l'ensemble des textes réglementaires en vigueur, notamment ceux applicables en cas d'impayés des factures de gaz.

Plus généralement, le fournisseur s'assure au préalable que le client n'est pas dans une situation interdisant une suspension de l'alimentation.

Le distributeur n'est pas tenu de vérifier le bien-fondé de la demande du Fournisseur, ni de vérifier au préalable la situation du client (client bénéficiant d'un droit au maintien de la fourniture par exemple).

La résiliation à l'initiative du fournisseur est une prestation non facturée.

### 3.1 CAS GENERAL DE LA RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur effectue sa demande de résiliation sur le portail GRD en utilisant le formulaire de résiliation à l'initiative du fournisseur et en prenant impérativement un rendez-vous avec son client pour le relevé du compteur et la mise en sécurité du Point De Service.

Les motifs de non-recevabilité sont :

- Le PCE est inexistant.
- Une mise en service ou un changement de Fournisseur est en cours sur le PCE.
- Une résiliation est en cours sur le PCE.
- Une modification contractuelle est en cours sur ce PCE.
- Le PCE est hors du périmètre du Fournisseur.
- Le contrat est résilié.

Avant d'effectuer le déplacement de résiliation, le distributeur peut réaliser une tentative de contact du client afin de l'informer de l'intervention suite à la demande de son fournisseur pour résilier et suspendre l'alimentation, s'il n'a pas trouvé un nouveau fournisseur avant la date programmée.

Entre la date de demande et la date programmée d'intervention par le distributeur, un nouveau fournisseur peut demander le rattachement du PCE à son périmètre via une demande de mise en service en cochant la case changement de fournisseur.



La procédure de « changement de fournisseur » est alors engagée. Dans ce cas le changement de fournisseur prend effet au jour de la résiliation.

En l'absence de changement de fournisseur avant le jour programmé pour la résiliation, le distributeur se déplace pour effectuer l'intervention.

### **3.1.1 Compteur déclaré accessible :**

Dans le cas où le compteur et le coupe circuit sont accessibles, l'intervention est réalisée sur index relevé et l'alimentation du PCE est suspendue.

Dans le cas où sur le terrain le compteur est accessible mais le coupe circuit ne l'est pas, la résiliation est réalisée sur index relevé et la suspension d'alimentation du PCE, faite ultérieurement est à la charge du distributeur.

Si le compteur n'est pas accessible sur le terrain (écart par rapport aux données portail), la réalisation est réalisée sur index estimé et la suspension d'alimentation du PCE, est faite immédiatement si le coupe circuit est accessible et ultérieurement à la charge du distributeur, sinon.

La date d'effet de la résiliation est la date d'intervention programmée par le fournisseur.

### **3.1.2 Compteur inaccessible :**

Dans le cadre d'un compteur inaccessible un rendez-vous est nécessaire. Il sera planifié par le fournisseur avec la présence du client afin de suspendre l'énergie.

### **3.1.3 Les différents cas envisageables :**

Dans ce cas, la présence du client est indispensable à la réalisation de l'intervention.

Lors du déplacement de l'agent du GRD, trois cas sont à envisager :

- Client présent au rendez-vous et accepte la coupure

La résiliation est faite sur index relevé et l'alimentation du PCE est suspendue.

- Client absent au rendez-vous

En l'absence du client lors de l'intervention programmée, la résiliation est réalisée sur index estimé, l'alimentation est suspendue. Un bulletin d'absence expliquant la coupure est déposé pour le client.

Dans le cas où le coupe circuit est inaccessible, la suspension d'alimentation du PCE faite ultérieurement est à la charge du distributeur.

- Client présent au rendez-vous et refuse la coupure

A la suite de l'intervention programmée, la résiliation est réalisée sur index relevé. L'alimentation est maintenue.

La possibilité est laissée au client de souscrire, sous 48 h, un contrat auprès d'un nouveau fournisseur. La procédure « client sans fournisseur » s'applique à partir de cette date.

### **3.1.4 Client bénéficiant d'un droit au maintien de la fourniture**

La résiliation à l'initiative du fournisseur ne peut être réalisée pour un consommateur, qui satisfait à une des conditions de droit au maintien de l'énergie et présente une attestation à l'agent du distributeur.

Aussi, dans le cas où, lors de l'intervention, le client présente à l'agent du distributeur, une attestation ouvrant droit au maintien de la fourniture :

- Client résidentiel qui bénéficie d'une notification d'aide en cours accordée par le FSL pour le logement concerné.
- Client résidentiel qui démontre avoir déposé au FSL depuis moins de 6 mois une demande d'aide relative à une situation d'impayés d'une facture de gaz.
- Client résidentiel qui présente une notification de recevabilité d'un dossier de surendettement datant de moins de 3 mois pour la dette concernée.

Le fournisseur sera informé que, pour cette raison, la résiliation n'a pu être réalisée. Le consommateur, ne fera l'objet ni d'une suspension d'alimentation, ni d'une sortie de périmètre du point de livraison du portefeuille du fournisseur.

### **3.1.5 PCE déjà coupé pour impayé**

Pour les PCE déjà coupés à l'occasion d'une prestation de déplacement pour impayé, le fournisseur a la possibilité de formuler une demande de résiliation du PCE, en utilisant le formulaire de résiliation à l'initiative du fournisseur via le portail GRD.

À réception de la demande de résiliation à l'initiative du fournisseur et en l'absence de changement de fournisseur ou de mise en service (sur PCE non résilié) en cours de traitement, le distributeur procède à la résiliation avec l'index de la coupure. La date d'effet, est la date demandée par le fournisseur.

## **4 Résiliation à l'initiative du client**

Ce type de résiliation correspond aux situations d'un client professionnel ou résidentiel quittant un local ou cessant son activité professionnelle dans ce local et qui souhaite à cette occasion résilier son contrat de fourniture de gaz en cours.

Le client, qu'il soit « professionnel » ou « résidentiel » s'adresse à son fournisseur afin de formaliser sa demande en accord avec les clauses contractuelles. Le fournisseur est ensuite responsable de la transmission de cette demande au distributeur, via un formulaire dédié disponible sur le portail GRD.

Une demande de résiliation par le fournisseur titulaire est considérée comme une demande de détachement du PCE du périmètre du fournisseur (et de son expéditeur) et de résiliation de fait de l'accès au RPD.

La cessation ne sera effective que moyennant une prise de rendez-vous pour le relevé du compteur et la mise en sécurité du Point De Service.

#### 4.1 RESILIATION DU CONTRAT D'UN CLIENT « PROFESSIONNEL »

La résiliation du contrat d'un client « professionnel » est systématiquement réalisée avec déplacement d'un agent du distributeur et suspension de l'alimentation du PCE.

Pour les clients à relève semestrielle : le fournisseur prend rendez-vous directement sur le portail GRD dans le planning d'interventions et obtient une date ferme de résiliation qu'il peut communiquer à son client. Le rendez-vous est planifié au plus tôt le troisième jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur).

Pour les clients à relève mensuelle : c'est le GRD qui prend un rendez-vous avec le client ou son interlocuteur technique.

A partir de la date de la demande de résiliation, le distributeur dispose de 3 jours ouvrés pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet.

La demande ne pourra pas être saisie ou enregistrée si :

- Le PCE n'existe pas
- Le client n'est pas « professionnel »
- Le Fournisseur n'a pas coché la case qui certifie qu'il est mandaté par le client
- Tous les champs en saisie obligatoire n'ont pas été renseignés
- Le point de livraison n'est pas dans le périmètre du fournisseur demandeur
- Une demande de résiliation est déjà en cours de traitement sur ce PCE
- Une prestation non compatible est déjà en cours sur ce PCE

En cas de compteur non accessible en permanence au distributeur, le fournisseur est tenu d'informer son client que sa présence est obligatoire.

La date d'effet de la résiliation est la date de l'intervention ; l'index utilisé est l'index relevé à cette occasion. La résiliation est une prestation non facturée.

Après réalisation de l'intervention par le distributeur, le fournisseur reçoit le courriel l'informant du traitement de l'affaire et de la sortie du PCE de son périmètre.

Dans certaines circonstances, l'exécution de la résiliation par le distributeur est rendue difficile.

Deux cas majeurs se distinguent :

- Absence du client alors que sa présence était obligatoire (compteur non accessible au distributeur) :

La résiliation est réalisée sur la base d'un index calculé par le distributeur. La date d'effet de la résiliation est la date de calcul de l'index par le distributeur. Un frais pour déplacement vain est facturé au fournisseur.

- Compteur non accessible sans que la responsabilité du client et de son fournisseur soit mise en cause :

La résiliation est réalisée sur la base d'un index calculé à partir de l'historique des consommations, après une tentative de contact avec le client non abouti.

**NOTA :**

Une annulation ou une modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail du distributeur. Une annulation ou une modification de la demande à moins de 48 h peut être demandée via le portail. Dans ce cas, des frais de dédit sont facturés au fournisseur.

La modification de l'affaire concerne la date et la plage horaire de l'intervention. L'annulation de la demande porte sur l'ensemble de l'affaire programmée par le fournisseur.

#### 4.2 RESILIATION DU CONTRAT D'UN CLIENT « RESIDENTIEL »

La résiliation du contrat d'un client « résidentiel » peut être réalisée sans déplacement d'un agent du distributeur si le client fournit une auto relève. Sinon un RDV est nécessaire pour relever le compteur.

Le maintien de l'alimentation sur un site résilié, entre deux occupants, est possible uniquement si le compteur est à l'intérieur du logement. Ce service est associé d'une politique de coupure du distributeur pour suspendre l'alimentation du point de livraison à tout moment.

Il relève de la responsabilité du fournisseur, titulaire du contrat avec le client qui quitte le logement, de prévenir son client de la conséquence de la résiliation, un point résilié étant réputé sans consommateur.

Le distributeur GEG se réserve la possibilité de revenir à tout moment sur le principe d'une résiliation sans déplacement s'il estime que les dysfonctionnements sont trop importants.

Dans le cas général, la résiliation est réalisée sans déplacement avec un index calculé qui s'appuie éventuellement sur un index auto-relevé par le client. Le fournisseur doit alors préciser dans sa demande l'index et la date de l'auto-relevé du client.

Si l'index auto-relevé est jugé non cohérent par le portail GRD ou s'il existe un index relevé plus récent l'index calculé ne prendra pas en compte cet index.

L'index calculé est l'index contractuel entre le distributeur et le fournisseur, conformément aux règles du marché. Le fournisseur dispose, dans le cadre de la relation contractuelle qui

le lie à son client, par définition, étrangère aux missions du distributeur, du choix de retenir un autre index vis à vis de son client pour la facturation du contrat de fourniture.

A partir de la date de la demande de résiliation, le distributeur dispose de 3 jours ouvrés pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet.

La demande ne pourra pas être saisie ou enregistrée si :

- le PCE n'existe pas
- le Fournisseur n'a pas coché la case qui certifie qu'il est mandaté par le client
- le Fournisseur n'a pas rempli tous les champs en saisie obligatoire
- le PCE n'est pas dans le périmètre du fournisseur demandeur
- une demande de résiliation est déjà en cours de traitement sur ce PCE
- une prestation non compatible est déjà en cours sur ce PCE

La date d'effet de la résiliation est la date retenue par le fournisseur. La résiliation ne peut être rétroactive.

Après traitement de l'affaire par le distributeur, un courriel informe le fournisseur de la sortie du PCE de son périmètre.

Le fournisseur peut demander pour sa résiliation une relève spéciale. En cas de compteur non accessible en permanence au distributeur, le fournisseur est tenu d'informer son client que sa présence est obligatoire pour réaliser la résiliation.

Le fournisseur prend rendez-vous directement via le portail du distributeur et obtient une date ferme de résiliation qu'il peut communiquer à son client. Le rendez-vous est planifié au plus tôt le troisième jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur).

La date d'effet de la résiliation est la date de l'intervention ; l'index utilisé est l'index relevé à cette occasion. Le distributeur décide du maintien ou non de l'alimentation du point de livraison.

Après réalisation de l'intervention par le distributeur, qui est facturée au fournisseur, celui-ci reçoit le courriel l'informant du traitement de l'affaire et de la sortie du PCE de son périmètre. Dans certaines circonstances, l'exécution par le distributeur de la résiliation avec relève spéciale est rendue difficile.

Deux cas majeurs se distinguent :

- Absence du client alors que sa présence était obligatoire (compteur non accessible au distributeur) :

La résiliation est réalisée sur la base d'un index calculé par le distributeur. La date d'effet de la résiliation est la date de calcul de l'index par le distributeur. Un frais pour déplacement vain est facturé au fournisseur.

- Compteur et/ou organe de coupure non accessibles sans que la responsabilité du client et de son fournisseur soit mise en cause :

La résiliation est réalisée sur la base d'un index calculé après une tentative de contact avec le client non abouti.

**NOTA :**

Une intervention, une annulation ou une modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail du distributeur. Une annulation ou une modification de la demande à moins de 48 h peut être demandée via le portail. Dans ce cas, des frais de dédit sont facturés au fournisseur.

La modification de l'affaire concerne la date et la plage horaire de l'intervention. L'annulation de la demande porte sur l'ensemble de l'affaire programmée par le fournisseur.

## 5 MISE EN SERVICE

### 5.1 PREMIERE MISE EN SERVICE

Le processus de première mise en service est identique pour les clients « résidentiels » et « professionnels ». Dans toute demande de première mise en service réalisée, le fournisseur doit qualifier le segment d'appartenance du client : « professionnel » (T... Pro) ou « résidentiel » (T... Rés).

La première mise en service correspond à une souscription de contrat sur un site nouvellement raccordé au réseau public de distribution. La mise en service sur une installation neuve s'effectue sur l'initiative du client qui emménage, et qui a, au préalable, choisi un fournisseur d'électricité. La demande auprès du distributeur est formulée par le fournisseur pour le compte de son client via le portail GRD du distributeur.

Le fournisseur informe son client que toute première mise en service est subordonnée au paiement intégral des frais de raccordement par le client et à la délivrance de l'attestation de conformité (pour les clients résidentiels) ou attestation sur l'honneur (pour les clients professionnels). Cette attestation doit être envoyée au distributeur avant la réalisation de l'intervention de première mise en service.

Pour les clients à relève semestrielle : le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur et précise la date souhaitée de l'intervention en prenant un RDV dans le planning.

Le rendez-vous est planifié au plus tôt le deuxième jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur).

Pour les clients à relève mensuelle : c'est le GRD qui prend un rendez-vous avec le client ou son interlocuteur technique.

Dans le cas d'un RDV d'une demande express, le délai est de 2 jours ouvré, sinon le délai est de 5 jours ouvré.

Dans le cas d'un RDV d'une demande SUPEREXPRESS, le délai d'intervention se fera sous 24 heures jour ouvré.

A partir de la date de la demande de mise en service (hors demande express), le distributeur dispose de 3 jours pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet.

La demande ne pourra être saisie ou enregistrée si :

- Le PCE n'existe pas
- Le Fournisseur n'a pas coché la case qui certifie qu'il est mandaté par le client
- Une prestation non compatible est déjà en cours sur ce PCE
- Une prestation de première mise en service est déjà en cours sur ce PCE
- Demande de première mise en service alors que le PCE a déjà été mis en service
- Vous n'avez pas rempli tous les champs en saisie obligatoire
- Vous n'avez pas remis le certificat d'attestation sur l'honneur

Les motifs de rejet d'une demande de première mise en service sont les suivants :

- Date souhaitée de mise en service incompatible avec la date prévue de réalisation du branchement
- Absence d'acompte ou du règlement total des frais de raccordement.
- Attestation de conformité ou attestation sur l'honneur non délivrée

Le distributeur réalise ensuite l'intervention de première mise en service. Le fournisseur en est informé automatiquement via le portail GRD du distributeur.

Les actions réalisées pour la 1ère mise en service sont :

- la pose du compteur et détente si nécessaire ;
- la pose du concentrateur si nécessaire ;
- la mise sous pression de l'installation ;
- le relevé d'index.

L'index de mise en service est l'index relevé lors de l'intervention.

**NOTA :**

- L'annulation ou la modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail. Une annulation ou une modification à moins de 48 h peut être demandée en annulant sa demande sur le portail. Dans ce cas, des frais de dédit sont facturés. La modification de l'affaire concerne la date et la plage horaire de l'intervention. L'annulation de la demande porte sur l'ensemble de l'affaire programmée par le fournisseur.
- En cas d'absence du client au rendez-vous, la demande de première mise en service est clôturée à l'état non exécutée et un frais pour déplacement vain est facturé.

## 5.2 MISE EN SERVICE SUR UNE INSTALLATION EXISTANTE

### 5.2.1 Les principes de la mise en service sur installation existante

Le processus de mise en service est identique pour les clients résidentiels et pour les clients professionnels, à l'exception des points suivants :

- Pour les clients « professionnels », la mise en service sur un contrat résilié se fait avec déplacement pour rétablir l'alimentation. L'index de mise en service est l'index relevé lors de l'intervention. La présence du client est obligatoire.
- Pour les clients « résidentiels », la mise en service sur un contrat résilié se fait avec ou sans déplacement en fonction de l'état du PCE (alimentation maintenue ou non) et du choix du fournisseur. L'index de mise en service est l'index de résiliation sauf en cas de déplacement où l'index utilisé est l'index relevé. Si l'énergie est coupée, la présence du client est obligatoire.

Dans toute demande de mise en service sur installation existante, le fournisseur définit par le choix de sa prestation le segment d'appartenance du client : « T...professionnel » ou « T...résidentiel ».

Dans tous les cas de mise en service sur installation existante, le distributeur facture au fournisseur les frais de mise en service correspondants du catalogue de prestations.

La demande de mise en service sur une installation existante est formulée par le fournisseur auprès du distributeur via le portail du distributeur, dans le cadre de l'emménagement d'un nouveau client.

Pour les clients à relève semestrielle : le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur et précise la date souhaitée de l'intervention en prenant un RDV dans le planning.

Le rendez-vous est planifié au plus tôt le deuxième jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur).

Pour les clients à relève mensuelle : c'est le GRD qui prend un rendez-vous avec le client ou son interlocuteur technique.

Au préalable, le fournisseur contacte si nécessaire le distributeur afin d'obtenir le numéro du PCE, en formulant une « demande diverse » sur le portail GRD ou par mail à l'adresse [Relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr](mailto:Relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr).

Pour réaliser son offre commerciale, le fournisseur s'appuie sur les informations transmises par son futur client et sur les données mises à disposition par le distributeur au travers de la procédure de consultation de données.

Le fournisseur renseigne dans le formulaire de demande les informations relatives au PCE de son client, et nécessaires à la mise en service :



- Identifiant PCE
- Raison sociale / nom du client
- Code NAF
- Segment d'appartenance du client
- Coordonnées du client et interlocuteur technique
- La CAR
- Le Profil
- S'il s'agit d'un client assurant une mission d'intérêt général (MIG)

Il a possibilité de modifier la fréquence de relève du site en associant à sa demande une prestation complémentaire « changement de fréquence de relève » ou de « Changement de tarif ». Si la demande complémentaire ne peut être réalisée dans les délais, la mise en service s'effectue tout de même à la date souhaitée, seule la demande complémentaire est différée.

A partir de la date de la demande de mise en service (hors demande express et super express), le distributeur dispose de 3 jours pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet.

La demande ne pourra pas être saisie ou enregistrée si :

- le PCE n'existe pas
- la case qui certifie que le fournisseur est mandaté n'est pas cochée
- une prestation non compatible est déjà en cours sur ce PCE
- une prestation de mise en service est déjà en cours sur ce PCE
- tous les champs en saisie obligatoire ne sont pas remplis
- demande de mise en service alors que le PCE n'a jamais été mis en service

Les motifs de rejet sont :

- des informations sont incomplètes ou incohérentes
- le type de client est non compatible avec la prestation (résidentiel ou professionnel)

Un contrôle sera fait sur la compatibilité entre le segment, la CAR et le profil saisis.

Le processus de mise en service est dépendant de la situation du contrat. Quatre cas sont possibles :

- Le contrat est résilié avec alimentation maintenue,
- Le contrat est non résilié,
- Le contrat est en cours de résiliation,
- Le contrat est résilié avec alimentation suspendue.

**NOTA :**

- L'annulation ou la modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail GRD. Une annulation ou une modification à moins de 48 h peut aussi être demandée via le portail. Dans ce cas, des frais de dédit sont facturés. La modification de l'affaire ne pourra concerner que la date et la plage horaire de

l'intervention. L'annulation de la demande porte sur l'ensemble de l'affaire programmée par le fournisseur.

- En cas d'absence du client au rendez-vous, la demande de mise en service n'est pas exécutée et un frais pour déplacement vain est facturé.

### **5.2.2 Mise en service d'un contrat est résilié avec alimentation maintenue (segment résidentiel)**

Ce type de mise en service correspond à une mise en service sur une installation existante pour laquelle il n'existe pas de contrat actif en cours, c'est-à-dire que le client précédent a quitté le local et a déjà résilié son contrat avec le fournisseur. Il s'agit donc d'une mise en service d'un client sur un PCE résilié et pour lequel l'alimentation a été maintenue.

La mise en service sur contrat résilié avec alimentation maintenue ne s'applique qu'aux clients résidentiels.

En cas de demande de mise en service intervenant sur ce type de PCE, le déplacement d'un agent du distributeur n'est pas nécessaire et relève du choix du fournisseur. Pour une mise en service sans déplacement, la date d'effet de la mise en service est la date retenue par le fournisseur lors de sa demande. L'index utilisé pour la mise en service sans déplacement est l'index ayant servi à la résiliation ou le fournisseur à la possibilité de transmettre une auto-relève.

Le fournisseur peut aussi décider de programmer une intervention pour relever d'index ou autres prestations lors de l'enregistrement de sa demande sur le portail GRD. Pour ce faire, il doit associer à sa demande une prestation complémentaire de « relevé spécial » ou de « modification de tarif » ou « modification fréquence de relève ». Les prestations réalisées sont facturées en plus de la mise en service.

Pour les clients à relève semestrielle : le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur et précise la date souhaitée de l'intervention en prenant un RDV dans le planning.

Le rendez-vous est planifié au plus tôt le deuxième jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur).

Pour les clients à relève mensuelle : c'est le GRD qui prend un rendez-vous avec le Client ou son interlocuteur technique.

Dans ce cas, la date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention, est au plus tôt le deuxième jour ouvré suivant la demande, (en fonction des disponibilités du distributeur) sinon le délai est de 5 jours ouvré. L'index relevé à l'occasion du rendez-vous est l'index de mise en service retenu.

### **5.2.3 Mise en service d'un contrat non résilié**

Ce type de mise en service correspond à une mise en service sur un PCE dont le contrat entre le client sortant et son fournisseur n'a pas été résilié.

La situation est la suivante : « le client emménage dans un local et le prédécesseur est déjà parti ou sur le point de partir ; ce dernier n'ayant pas encore résilié son contrat ».

Le distributeur n'a pas à vérifier le départ imminent ou effectif du client sortant.

L'exécution de la mise en service du nouveau client entraîne de fait la résiliation du prédécesseur.

Le fournisseur du client « entrant » peut demander au distributeur une mise en service qui sera effectuée sans déplacement.

Le GRD organise et réalise la mise en service :

Cas 1 : Mise en service avec relevé spécial programmé par le fournisseur.  
Le GRD organise l'intervention pour qu'elle soit réalisée le jour programmé.

Pour les clients à relève semestrielle : le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur et précise la date souhaitée de l'intervention en prenant un RDV dans le planning.

Le rendez-vous est planifié au plus tôt le deuxième jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur).

Pour les clients à relève mensuelle : c'est le GRD qui prend un rendez-vous avec le Client ou son interlocuteur technique.

Cas 2 : Mise en service avec relevé spécial formulé à date demandée

Pour les clients à relève semestrielle : le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur et précise la date souhaitée de l'intervention en prenant un RDV dans le planning.

Le rendez-vous est planifié au plus tôt le deuxième jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur).

Pour les clients à relève mensuelle : c'est le GRD qui prend un rendez-vous avec le Client ou son interlocuteur technique.

Le GRD organise l'intervention demandée pour qu'elle intervienne au plus près de la date demandée et dans le respect du délai standard prévu au catalogue de prestations.

S'il n'arrive pas à fixer un rendez-vous (pas de téléphone client, client injoignable après 2 tentatives vaines, refus client ...) il annule la demande de mise en service et en informe le fournisseur.

Dans tous les cas, la mise en service induit la résiliation du contrat précédent avec effet la veille de la mise en service et avec le même index.

#### **5.2.4 Mise en service sur un contrat en cours de résiliation (avec déplacement)**

Lorsque la demande de mise en service concerne un PCE dont le contrat entre le client sortant et son fournisseur est en cours de résiliation, le distributeur propose au fournisseur du nouveau client de caler la date de mise en service sur la date de résiliation planifiée du client sortant.

Dans tous les cas :

- L'index utilisé est l'index de résiliation ;
- Les frais de mis en service sont facturés au fournisseur conformément au catalogue de prestations
- La date de mise en service ne peut être antérieure à la date de résiliation.

**Nota** : Les autres prestations éventuellement demandées sont facturées en plus de la mise en service.

#### **5.2.5 Mise en service sur un contrat résilié avec alimentation suspendue**

Lorsque la demande de mise en service, exprimée par le fournisseur du nouveau client, concerne un PCE dont l'alimentation est suspendue, elle nécessite le déplacement d'un agent du distributeur.

Dans ces cas :

Pour les clients à relève semestrielle : le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur et précise la date souhaitée de l'intervention en prenant un RDV dans le planning.

Le rendez-vous est planifié au plus tôt le deuxième jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur).

Pour les clients à relève mensuelle : c'est le GRD qui prend un rendez-vous avec le Client ou son interlocuteur technique.

- La date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention, soit au plus tôt le deuxième jour ouvré suivant la demande (en fonction des disponibilités du distributeur). Dans le cas d'un RDV d'une demande express ou super express, (possible uniquement pour les clients à relève semestrielle) le délai est de 2 jours ouvré, sinon le délai est de 5 jours ouvré. L'index relevé à l'occasion du rendez-vous est l'index de mise en service retenu.
- La mise en service est facturée au fournisseur conformément au catalogue des prestations.
- Les autres prestations éventuellement demandées sont facturées en plus de la mise en service.

## 6 MODIFICATION CONTRACTUELLE

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

Les demandes de modifications contractuelles (modification de tarif d'acheminement et fréquence de relève) sont transmises par le fournisseur via le portail GRD. Le fournisseur choisit le tarif d'acheminement et la fréquence de relève qu'il souhaite et modifie la CAR (dont le GRD vérifie la cohérence) et le profil en cohérence avec le nouveau tarif. Le tarif d'acheminement devra être conservé sur une période d'au moins un an. La facturation de la modification contractuelle dépend de la nature de la prestation demandée. Il convient de se référer au catalogue des prestations pour en connaître le montant et les conditions de facturation.

La demande de prestation de modification contractuelle est faite via un formulaire disponible sur le portail GRD. Le fournisseur doit y préciser le tarif d'acheminement souhaité.

La demande ne pourra être saisie ou enregistrée si :

- Le PCE n'existe pas
- Le PCE n'est pas dans le périmètre du Fournisseur
- Le Fournisseur n'a pas coché la case qui certifie qu'il est mandaté par le client
- Une prestation non compatible est déjà en cours sur ce PCE
- Les champs en saisie obligatoire n'ont pas été complétés
- La CAR proposée n'est pas compatible avec le segment du client

Après analyse de la demande, le distributeur GreenAlp détermine la nécessité d'un déplacement. Il adresse alors au fournisseur une notification de recevabilité sur laquelle il spécifie si une préanalyse d'un agent technique est nécessaire :

- Si celle-ci est utile, un rendez-vous d'étude sera proposé au client.
- Si elle n'est pas utile, il invite le fournisseur à programmer un rendez-vous sur le planning directement accessible sur le portail du GRD. Le rendez-vous est planifié au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur) et jusqu'à 28 jours.
- Dans le cas où aucun déplacement n'est nécessaire, cela est aussi précisé au fournisseur.

La modification prend effet dès que l'intervention technique nécessaire est réalisée. La réalisation de l'intervention est notifiée au fournisseur via un courriel.

Dans le cas particulier d'une demande de modification de tarif sans déplacement. Cette demande doit être réalisée aux conditions suivantes :

- Comptage inchangé ;
- Sur la base d'un index calculé.

Le fournisseur a la possibilité d'indiquer un index auto-relevé dans le formulaire de demande. L'index auto-relevé est contrôlé. S'il est jugé valide, il est pris en compte comme dernier index connu dans le calcul de l'index de changement de tarif, sauf présence d'un index plus récent au moment du calcul. Une fois le calcul réalisé, l'index auto-relevé n'est pas conservé dans la chronique des index.

Un relevé spécial peut également être réalisé à la demande du fournisseur ; ce relevé spécial est alors facturé. Pour ce faire, le nouveau fournisseur doit associer à sa demande une prestation complémentaire de relève spéciale.

**NOTA :**

- L'annulation ou la modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail GRD. Une annulation ou une modification à moins de 48 h peut aussi être demandée via le portail. Dans ce cas, des frais de dédit sont facturés. La modification de l'affaire ne pourra concerner que la date et la plage horaire de l'intervention. L'annulation de la demande porte sur l'ensemble de l'affaire programmée par le fournisseur.
- En cas d'absence du client au rendez-vous, la demande de modification contractuelle n'est pas exécutée et un frais pour déplacement vain est facturé.