

<h2>PROCEDURE</h2> <h3>DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR ET CORRECTION DES CONSOMMATIONS EN GAZ</h3>
--

Identification : GEG1-116-2196

Processus : Macro-GR-Distribution

Version : 1.0

Nombre de pages: 9

Référence edl : non applicable à ce document

Date de mise en service : non applicable à ce document

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1.0	/	Création	/

**Documents associés / Annexes :**

GEG1-116-1230 PMP\_Procédure mise à jour des référentiels clientèle et DTR

GEG1-116-2086 Procédure Modèle de document Référentiel Clientèle et Documentation Technique de Référence

GEG1-116-938 WEBG012\_Méthode de calcul des index estimés en Gaz pour les points de Comptage (PCE) élus à relevé semestriel

**Résumé / Avertissement :**

Ce modèle de document a pour objet de définir une nomenclature commune pour la rédaction des référentiels clientèles et DTR.

## Table des matières

<b>1- Préambule .....</b>	<b>3</b>
<b>2- Contexte et domaine d'application.....</b>	<b>3</b>
2.1 Contexte .....	3
2.2 Liste de diffusion.....	3
2.3 Documents de référence et documents associés .....	3
<b>3- Description de la procédure .....</b>	<b>4</b>
3.1 Déroulement de la procédure.....	4
Etape n°1 : Le GRD, le fournisseur ou le client détecte un dysfonctionnement.....	4
Etape n°2a : Dans le cas où le GRD détecte un dysfonctionnement, il organise une intervention. ....	5
Etape n°2b : Dans le cas où le fournisseur ou le client détecte un dysfonctionnement, le fournisseur demande une intervention auprès du GRD. ....	5
Etape n°3 : le GRD organise l'intervention. ....	5
Etape n°4 : le GRD réalise l'intervention et informe le fournisseur .....	5
Etape n°5 : le GRD estime les consommations à corriger.....	6
<i>La date de départ du délai de prescription légale opposable par le client à son fournisseur pour une correction de facturation .....</i>	<i>6</i>
<i>La date du dernier contrôle au cours duquel le GRD a pu constater le bon fonctionnement du dispositif de comptage du PCE concerné.....</i>	<i>7</i>
Etape n°6 : le GRD informe le client et le fournisseur de son estimation des consommations à corriger.....	8
Etape n°7 : le GRD impute au fournisseur les consommations à corriger.....	9
3.2 Confidentialité .....	9
3.3 Traitement des litiges .....	9

## 1- Préambule

Cette procédure décrit les différentes étapes depuis la détection du dysfonctionnement d'un compteur jusqu'à la correction des consommations sur la période de dysfonctionnement.

Nota : Dans le cas des clients équipés d'un compteur évolué, cette procédure ne concerne pas les anomalies liées à la transmission des données.

## 2- Contexte et domaine d'application

### 2.1 Contexte

Cette procédure concerne les clients déjà en service et est applicable à l'ensemble de la clientèle approvisionnée en gaz naturel (particuliers, professionnels).

Elle s'applique dans les cas où la consommation réelle ne peut pas être mesurée.

Cette procédure suppose que le fournisseur soit titulaire avec le GRD d'un Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur auquel le point est rattaché.

### 2.2 Liste de diffusion

Accès public

### 2.3 Documents de référence et documents associés

Conditions de Distribution

Contrat Distributeur de Gaz – Fournisseur (CDG-F)

Lieu de conservation de l'original : CRE

### 3- Description de la procédure

#### 1. CHAMP DE LA PROCEDURE

La procédure de dysfonctionnement de compteur et de correction des consommations s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- à tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul (sauf cas particuliers),
- dans les cas où le fournisseur ou le client détecte le dysfonctionnement, la notification du dysfonctionnement est formulée par le fournisseur au GRD,
- la notification donne lieu à une intervention du GRD,
- les frais d'intervention sont facturés au fournisseur si le compteur devait se révéler fonctionner normalement,
- les frais d'intervention sont pris en charge par le GRD si le compteur devait se révéler fonctionner anormalement,
- les consommations estimées sur la période de correction font l'objet d'un abattement systématique de 10% par le GRD, après intégration des éléments d'occupation et d'usage du gaz fournis par le client, pour tenir compte de l'incertitude relative à l'estimation,
- le fournisseur facture la correction au client sur la période de dysfonctionnement relative au contrat de fourniture en cours.

#### 2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

- Code de l'énergie,
- Respect des conditions de la prescription en matière civile et commerciale,
- Article L.224-11 du Code de la consommation,
- Confidentialité des informations commercialement sensibles (articles L.111-77 et suivants du Code de l'énergie et articles R.111-31 à R.111-35 du Code de l'énergie).
- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et règlement (UE) 2016/679 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 (dit Règlement Général pour la Protection des Données », ou RGPD) (ci-après « Règlementation Informatique et Libertés »).

#### 3.1 Déroulement de la procédure

**Etape n°1** : Le GRD, le fournisseur ou le client détecte un dysfonctionnement

Un dysfonctionnement de comptage peut être détecté :

- le plus souvent, par le GRD lors de ses contrôles réguliers sur les consommations relevées et télé-relevées (consommations nulles),
- dans certains cas, par le fournisseur qui alerte le GRD sur une anomalie potentielle qu'il a constatée ou que le client lui a signalée (blocage du compteur, voire manque de pression ou de débit qui s'avère ensuite être dû à un dysfonctionnement du compteur).

**Etape n°2a :** Dans le cas où le GRD détecte un dysfonctionnement, il organise une intervention.

Le GRD prend contact avec le client, pour fixer un rendez-vous.

**Etape n°2b :** Dans le cas où le fournisseur ou le client détecte un dysfonctionnement, le fournisseur demande une intervention auprès du GRD.

Le fournisseur formule sa demande, de façon unitaire, via une affaire de demande diverse ou par mail à [Relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr](mailto:Relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr), en s'appuyant sur les informations suivantes :

- n° d'identification du PCE,
- nom du client,
- adresse et code postal de la commune,
- type d'intervention demandée,
- informations sur le contact intervention : nom, téléphone, e-mail.

**Etape n°3 :** Le GRD organise l'intervention.

Le GRD organise l'intervention pour qu'elle soit réalisée le jour programmé ou demandé. Si le rendez-vous ne peut être réalisé à la date demandée, il prend contact avec le client.

Le fournisseur pourra consulter l'état de l'intervention par le Système d'Information du GRD.

**Etape n°4 :** le GRD réalise l'intervention et informe le fournisseur

- Cas n°1 : Le compteur est défectueux  
Le GRD remplace le compteur de façon provisoire ou définitive selon le régime de propriété. Il transmet au fournisseur le nouveau numéro de matricule ainsi que l'index de démarrage du nouveau compteur et l'index de dépose du compteur défectueux via mail à l'adresse [Relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr](mailto:Relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr) ou au sein de l'affaire de demande diverse.
- Cas n°2 : Le compteur fonctionne (panne apparente sur installation intérieure du client par exemple) Le fournisseur en est informé.  
La notification erronée conduit à la facturation au fournisseur de l'intervention, conformément au catalogue des prestations.  
La demande est clôturée par le GRD (fin de la procédure).

Si l'intervention n'a pu être réalisée du fait du client (ex : absence du client), le GRD facture au fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et gère une nouvelle programmation du rendez-vous.

En cas d'impossibilité (pas de téléphone client, client injoignable, refus client...), ou si l'intervention ne peut être faite une nouvelle fois du fait du client (absence...), la demande d'intervention est clôturée par le GRD. Des frais sont à nouveau facturés si le GRD s'est déplacé.

**Etape n°5** : le GRD estime les consommations à corriger.

Le GRD détermine la période devant faire l'objet d'une correction en examinant la chronique des consommations de façon à situer le point de départ du dysfonctionnement.

En toute hypothèse, le point de départ de la période est postérieur à la plus récente des dates suivantes :

**La date de départ du délai de prescription légale opposable par le client à son fournisseur pour une correction de facturation**

⇒ Pour une correction en faveur du GRD :

Situation du PCE	CAR	Consommateur (particulier)	Professionnel et non-professionnel***	Etat, département, commune ou établissement public doté d'un comptable public
<b>Compteur inaccessible</b>				
Dysfonctionnement de compteur ou de concentrateur / Client ASA 2+* avec LRAR envoyée	< 30 000 kWh	La totalité de la période à corriger à compter de 14 mois avant la date d'envoi de la première LRAR**	La totalité de la période à corriger à compter de 14 mois avant la date d'envoi de la première LRAR**	La totalité de la période à corriger à compter de 14 mois avant la date d'envoi de la première LRAR**
	> 30 000 kWh		Sans objet	Sans objet
Dysfonctionnement de compteur ou de concentrateur / Client ASA 2+* avec LRAR non envoyée	< 30 000 kWh	14 mois	14 mois	14 mois
	> 30 000 kWh		5 ans	4 ans + année civile en cours
<b>Compteur accessible</b>				
Dysfonctionnement de compteur ou de concentrateur	< 30 000 kWh	14 mois	14 mois	14 mois
	> 30 000 kWh		5 ans	4 ans + année civile en cours

\* Client ASA 2+ : Client absent au moins deux fois de suite au relevé semestriel, et n'ayant pas transmis d'auto-relevé consécutivement à ces relevés.

\*\* Pour les clients ayant reçu une première Lettre Recommandée avec accusé de réception (LRAR) pour la période antérieure au 17 Aout 2016, la période de correction retenue -par souci de simplification du traitement- est identique au délai de prescription : 2 ans pour les clients particuliers, 5 ans pour les clients professionnels, et 4 ans+ année civile en cours pour les personnes publiques.

\*\*\* Non-professionnel : personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles (association...).

Cela ne préjuge pas des situations où le compteur ne présente pas de dysfonctionnement apparent.

⇒ Pour une correction en faveur du client :

Le remboursement en faveur du client se fait quel que soit le nombre de fournisseurs successifs du client et, si le GRD a adressé une LRAR au client pour cause d'absences aux relevés, que celle-ci ait bien été réceptionnée ou non.

Pour toutes les catégories de clients, il est limité aux consommations des 5 dernières années. Dans le cas exceptionnel où un client aurait subi un préjudice qu'il pouvait légitimement ignorer et portant sur une période supérieure à 5 ans, la correction des consommations peut porter sur la totalité de la période, dans la limite de 20 ans. En cas de difficulté à réunir les données, le calcul est alors effectué sur les 5 dernières années puis étendu prorata temporis à la période concernée.

***La date du dernier contrôle au cours duquel le GRD a pu constater le bon fonctionnement du dispositif de comptage du PCE concerné.***

La période se termine à la date du remplacement du matériel défectueux (généralement proche de la date du constat de dysfonctionnement).

Pour effectuer la correction des consommations suite au constat d'un dysfonctionnement de compteur, deux méthodes de calcul sont utilisées :

- **Si le GRD dispose d'un historique de consommation réel suffisant :**

Dans ce cas, le GRD se réfère à cet historique, sur une période de livraison de gaz similaire à celle du dysfonctionnement.

- **Si le GRD ne dispose pas d'un historique de consommations réel suffisant :**

Dans ce cas, le GRD utilise la Consommation Annuelle de Référence (CAR) du client. Celle-ci a été déterminée entre le client et son fournisseur lors de la mise en service au vu des besoins du client (surface du logement, classe de diagnostic de performance énergétique du logement).

Le GRD applique également un coefficient de modulation déterminé selon des barèmes liés :

- au nombre de jours sur lequel porte l'estimation ;
- au nombre de mois concernés ;
- au type de résidence du client (résidence principale ou secondaire) et à sa localisation géographique.

En cas de désaccord du client, l'estimation peut être ajustée en tenant compte des éléments d'usage et d'occupation du local fournis par le client. Ces éléments doivent être circonstanciés et justifiés pour être intégrés par le GRD dans les paramètres de calcul de l'estimation.

Type de demande de modification	Exemples de motifs invoqués	Exemple de justificatifs à apporter
Modification de la période de redressement	Le client déclare être arrivé plus tard dans les locaux, ou parti plus tôt que les dates prises en compte	Bail de location, contrat de vente...
Modification du rythme de consommation à l'intérieur de la période prise en compte	Absence du client (ou de membres de la famille)	Réservation de vacances, billets d'avion, bulletin d'hospitalisation ...
	Un appareil a été ajouté plus tard ou un appareil plus performant a remplacé un ancien appareil	Facture d'achat de l'appareil
	Un des appareils ne fonctionnait pas pendant une partie de la période	Facture de dépannage
	Des travaux d'isolation ont été réalisés	Facture des travaux
Contestation de l'historique	L'historique n'est pas représentatif de la consommation du client	CAR déclarée à la mise en service par le fournisseur au vu des besoins de son client (surface du logement, classe de diagnostic de performance énergétique du logement).

Le GRD applique un abattement systématique de 10% pour incertitude relative à l'estimation, après prise en compte des éléments du client concernant l'occupation du local et l'usage du gaz.

**Etape n°6 :** le GRD informe le client et le fournisseur de son estimation des consommations à corriger.

Afin de faciliter le recouvrement, le GRD informe le client de l'estimation des consommations qu'il a déterminée à l'étape n°5 et s'efforce à cette occasion de recueillir son accord.

Le GRD indique si l'estimation résulte de quantités mesurées chez le client sur des périodes similaires ou, à défaut, à partir de la CAR en vigueur. Il précise le cas échéant les quantités déjà facturées sur la période de correction qui viennent en déduction de l'estimation.

Le GRD communique simultanément cette estimation au fournisseur ainsi que les éléments de calcul la justifiant. Le fournisseur est ainsi en mesure de répondre à une question éventuelle de son client sur la valorisation financière de la correction.

Toutefois, l'estimation communiquée sera limitée aux consommations concernant la période où le fournisseur concerné était titulaire du PCE. Les consommations relatives à la période antérieure au contrat de fourniture en cours ne sont pas imputées au fournisseur actuel et sont reconnues au titre des pertes du GRD, sauf si le client demande que ces consommations antérieures au contrat en cours soient également corrigées. *(Si le dysfonctionnement de compteur est détecté lors d'un relevé spécial réalisé à l'occasion d'un changement de fournisseur, les quantités corrigées sont imputées par le GRD au fournisseur sortant, qui les recouvre directement auprès du client).*

Le client dispose d'un délai de 30 jours calendaires pour contester les quantités corrigées à compter de la mise à disposition des informations par le GRD. Le fournisseur dispose de ce même délai pour pouvoir réagir à une question éventuelle du client. Passé ce délai de 30 jours, le GRD considère que l'estimation produite est acceptée par le client et le fournisseur. Le client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son fournisseur ou au GRD.

Les éventuelles demandes de modifications des clients ou des fournisseurs doivent être circonstanciées et justifiées. En fonction de ces justifications, des modifications peuvent être apportées par le GRD dans les paramètres de calcul de l'estimation. Si le GRD maintient les quantités corrigées, il indique au client les raisons pour lesquelles il ne les modifie pas. Si le GRD modifie les quantités corrigées suite à une contestation du client, il en informe le fournisseur.

**Etape n°7 :** le GRD impute au fournisseur les consommations à corriger.

Le GRD impute les consommations à corriger sur le PCE concerné. Cette imputation est traitée sur la prochaine facture d'acheminement adressée au fournisseur par le GRD :

- L'acheminement est corrigé pour ledit PCE ;
- La correction de la consommation affecte également le compte d'écart de la Zone Equilibrage Transport (ZET) puisqu'il modifie les données de la réconciliation entre quantités allouées et quantités mesurées.

**Etape n°8 :** le fournisseur facture au client la consommation corrigée

RISQUES OU INCIDENTS DANS LE DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	MOYENS ASSOCIES POUR LA MAITRISE DU RISQUE OU DE L'INCIDENT
Désaccord persistant sur l'estimation	Recherche, conformément aux Conditions de Distribution d'un accord amiable entre le client, le GRD et le fournisseur, avec éventuellement recours à un expert.

### 3.2 Confidentialité

Les règles générales de confidentialité s'appliquent à cette procédure.

### 3.3 Traitement des litiges

Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout litige ou différend relatif à l'exécution ou à l'interprétation de la présente procédure. Les parties peuvent saisir, chacune en ce qui les concerne, le Médiateur national de l'énergie, la CRE ou les juridictions compétentes.