

PROCEDURE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Historique des améliorations apportées par l'évolution des versions :

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/06/2017	Création	

Champs d'application :

Cette procédure expose les différentes étapes depuis la conclusion d'un contrat de fourniture par un client raccordé à un réseau de distribution avec un nouveau fournisseur jusqu'à la prise en compte effective par le GRD de ce nouveau fournisseur comme approvisionnant le client en gaz ou électricité.

Cette procédure ne concerne que les clients déjà en service et est applicable à l'ensemble de la clientèle approvisionnée en gaz naturel ou en électricité.

Elle suppose que le nouveau fournisseur soit titulaire avec le GRD d'un contrat d'acheminement auquel le point de livraison pourra être rattaché.

Elle suppose aussi qu'il n'y ait qu'un seul fournisseur par point de livraison.

Terminologie :

Fournisseur : fournisseurs alternatifs sur le périmètre du GRD Gedia ou Service Accueil / Recouvrement de Gedia

GRD : Gestionnaire de réseau de distribution de Gedia, correspondant aux services techniques et ITC

	Rédigé par	Vérifié par	Approuvé par
Date	17/05/2017	17/05/2017	18/05/2017
Nom	F.X. CADINOT	N.FOURTI	JC. FAMEL
Fonction	Responsable Accès Réseaux	Chef de Groupe ITC et AF	Responsable Qualité
Visa			



Date de rédaction : **16/05/2017**

Référence : **PGQ019**

Version : 1

Page 2 sur 9

PROCEDURE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

SOMMAIRE

I. DESCRIPTION DE LA PROCEDURE	3
II. DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	3
III. REGULARISATION DE LA CONSOMMATION SUITE A UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR	7
IV. RISQUES ET MOYENS ASSOCIES POUR LE BON DEROULEMENT DE LA PROCEDURE.....	8
V. CONFIDENTIALITE	8

PROCEDURE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

I. Description de la procédure

Les modalités définies dans cette procédure s'appliquent à l'ensemble des clients raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel et /ou d'électricité.

Le dispositif de changement de fournisseur s'appuie principalement sur les éléments suivants :

- A tout moment, le client a un fournisseur identifié et un seul par Point De Service (PDS)
- La demande est formulée par le nouveau fournisseur de façon unitaire au GRD
- La demande peut donner lieu ou non à une intervention sur place par le GRD
- Toute demande avec intervention est programmée par moyen électronique par le nouveau fournisseur (uniquement pour les clients à relevé semestriel) et ne peut faire l'objet d'une demande en masse.
- Les frais éventuels associés à la demande de changement de fournisseur sont facturés au nouveau fournisseur.

Le changement de fournisseur est réalisé, sans intervention ni sur le compteur ni sur le disjoncteur de branchement ni sur le détendeur.

Pour l'électricité, la puissance souscrite et le tarif d'acheminement demandés par le nouveau fournisseur doivent être compatibles avec la structure de comptage (nombre de cadrans) et le réglage du disjoncteur de branchement sur place.

Pour le gaz, le débit du compteur et la pression standard demandés par le nouveau fournisseur doivent être compatibles avec le dispositif de comptage et le détendeur sur place.

Les adaptations nécessaires sur le dispositif de comptage et/ou branchement du PDS liées à l'offre commerciale du nouveau fournisseur sont réalisées postérieurement à la date de changement de fournisseur. Pour ce faire, le nouveau fournisseur a la possibilité de demander une prestation de modification contractuelle, une fois le PDS dans son périmètre. La date d'effet de la prestation demandée est obligatoirement postérieure à l'entrée du PDS dans le périmètre du nouveau fournisseur.

II. Déroulement de la procédure

Le GRD a indiqué dans son catalogue de prestations le délai dans lequel peut être réalisé au plus tôt un changement de fournisseur.

Etape 1 : le client choisit un nouveau fournisseur

- Le client conclut un contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur qu'il a choisi.
- La date d'effet de ce nouveau contrat doit être compatible avec le délai minimum de la prestation de changement de fournisseur inscrit au catalogue de prestations du GRD.
- Le nouveau fournisseur définit avec son client le mode de détermination des index de départ pour son nouveau contrat de fourniture. Pour cela, le fournisseur a accès à la date de la dernière relève mesurée :

PROCEDURE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

- Pour les clients particuliers et pour les clients professionnels à relevé semestriel, il peut choisir :
 - De préférence, un index auto-relevé ou déterminé à partir d'un index auto-relevé par le client.
 - Ou bien, un index calculé à partir de l'historique de consommation,
 - Ou bien, un index relevé (le rendez-vous est à programmer par le fournisseur via le moyen électronique du GRD)
- Pour les clients à relevé mensuel, l'index sera soit un index télérelevé, soit un index relevé, selon l'équipement du PDS ; il peut correspondre à un relevé cyclique intervenu dans la période [-7 jours calendaires, +7 jours calendaires] entourant le changement de fournisseur.
- Pour les clients à relevé journalier, l'index sera un index télérelevé.

Etape 2 : le nouveau fournisseur demande un changement de fournisseur au GRD

Le changement de fournisseur est demandé au GRD par le nouveau fournisseur à l'issue du délai légal de rétractation du client. Le GRD 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.

Le fournisseur formule sa demande via le moyen électronique du GRD. Il s'appuie notamment sur les informations suivantes :

- Informations sur le nouveau fournisseur
- Informations sur le point de livraison
- Informations sur le client

La demande de changement de fournisseur formulée au GRD est ferme sauf en cas de force majeure, étant entendu que la rétractation du client n'est pas un cas de force majeure. Le changement de fournisseur interviendra à compter de la réception de la demande entre le délai minimum et maximum prévu au catalogue de prestation du GRD.

- Option 1 : Une demande de détachement (Mise Hors Service) est en cours :

Le fournisseur est invité à formuler sa demande de changement de fournisseur (CHF) à la même date que la MHS. La demande de MHS du fournisseur est annulée et une demande de CHF est créée avec en date demandée la même date que celle de la MHS.

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

- Option 2 : Aucune demande de MHS en cours.

Un seul canal est proposé aux fournisseurs pour déposer leur demande.

Le nouveau fournisseur formule sa demande de façon unitaire via le moyen électronique du GRD.

PROCEDURE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Ce mode d'expression de demande est impératif pour toute demande nécessitant une intervention ou un relevé spécial. Le nouveau fournisseur prend lui-même le rendez-vous en ligne via le moyen électronique du GRD.

Seulement dans le cas où le fournisseur est dans l'impossibilité de réserver un rendez-vous (ex : tableau de rendez-vous complet, CHF > 36 KVA...), le nouveau fournisseur indique une date d'effet « demandée » par moyen électronique. Le délai entre la date de demande et la date d'effet « demandée » est au minimum celui inscrit au catalogue de prestation du GRD. La date d'effet « demandée » correspond à la date d'effet du rattachement du point au CAD du nouveau fournisseur.

Le fournisseur peut choisir l'option « changement de fournisseur sur index calculé à partir d'un historique de consommation » via le moyen électronique du GRD pour un client à relevé semestriel. (Pas d'index calculé pour les clients à relevé quotidien ou mensuel)

Le fournisseur peut également choisir l'option « Changement de fournisseur sur index auto-relevé ou calculé à partir d'une auto-relevé » via le moyen électronique du GRD pour un client à relevé semestriel. (Pas d'index auto-relevé ou calculé à partir d'un index auto-relevé pour les clients à relevé quotidien ou mensuel)

Dans ce cas, il saisit les éléments liés à l'auto-relevé (date et index lu par le client) directement par moyen électronique, au moment de la collecte de la demande.

Etape 3 : le GRD réceptionne et contrôle la demande de changement de fournisseur

Les demandes non acceptées par le GRD sont notifiées par moyen électronique au nouveau fournisseur et sont à reformuler par le nouveau fournisseur. La demande de changement de fournisseur n'est pas acceptée dans les cas suivants :

- Les renseignements fournis sont incohérents ou insuffisants pour traiter la demande (exemple : PDS inexistant ou erroné),
- Le contrat d'acheminement du nouveau fournisseur n'est pas valide pour le PDS concerné (exemple : le PDS dépend d'un PITD pour lequel le fournisseur n'a pas signé de contrat d'acheminement transport sur le réseau amont),
- Une autre demande est en cours de traitement pour le même PDS (sauf MHS)
- L'index transmis dans la demande n'est pas valide,
- Le fournisseur demande le CHF à une autre date que la date de la mise hors service en cours,
- La CJA demandée est supérieure à la CJA en vigueur à la saisie du CHF (pour les PDS gaz à souscription),
- Une manipulation frauduleuse du compteur par le client fait l'objet d'une plainte ou d'une procédure en cours conformément à la procédure de gestion des fraudes.
- Le PDS est résilié.

Etape 4 : le GRD enregistre la demande de changement de fournisseur

Le GRD enregistre la demande de changement de fournisseur si elle est complète et notifie la bonne prise en compte de sa demande par voie électronique.

PROCEDURE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Si le changement de fournisseur nécessite une modification des caractéristiques techniques du point de livraison, le GRD peut différer la date de prise en compte de cette demande pour motifs techniques légitimes justifiant un délai plus long qui sera communiqué au nouveau fournisseur.

Le changement de fournisseur doit se faire en priorité à configuration constante, la réalisation de travaux pouvant se faire après.

Si les prestations de service ou la configuration du poste de livraison impliquent la souscription par le client d'un contrat de livraison direct, celui-ci devra débiter au plus tard à la date d'effet du contrat de fourniture.

Etape 5 : le GRD informe l'ancien fournisseur

Au moment de la bonne prise en compte par le GRD de la demande de changement de fournisseur, le GRD informe par moyen électronique l'ancien fournisseur du changement demandé et de la date prévue.

Etape 6 : Le GRD organise et réalise le changement effectif de fournisseur

La validation de la demande de changement de fournisseur entraîne la réalisation du changement de fournisseur en fonction du type de demande transmis par le fournisseur.

- Changement de fournisseur sur index calculé au jour du changement de fournisseur et à partir d'un auto-relevé transmis par le client (clients à relevé semestriels)
 - o Le GRD calcule un index fiabilisé par l'auto-relevé transmis lors de la demande formulée par le fournisseur à la date à laquelle il a été effectué par le client si la date de l'auto-relevé date de moins de 15 jours.
- Changement de fournisseur sur index calculé à partir d'un historique de consommation (clients à relevé semestriels) :
 - o Le GRD déclenche le calcul de l'index pour que le changement de fournisseur soit réalisé à la date contractuelle demandée pour le changement de fournisseur.

N.B : Pour les changements de fournisseur sans déplacement, si une relève cyclique mesurée ou auto-relevée est enregistrée entre la date de création de la demande et la date demandée, cet index sera repris pour l'index de changement de fournisseur.

- Changement de fournisseur sur intervention programmée :
 - o Le GRD organise le relevé de l'index pour qu'il soit réalisé le jour programmé et facture les frais de relevé spécial au nouveau fournisseur conformément au catalogue de prestation.
 - o Si l'index du compteur du client n'a pas pu être relevé du fait du client (ex : absence du client), le GRD facture au nouveau fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et le fournisseur gère une nouvelle programmation du rendez-vous. Pour un client à relevé semestriel en cas d'impossibilité (pas de téléphone client, client injoignable, refus client...), l'index pour le changement de fournisseur est calculé à partir d'un historique de consommation à la date d'effet contractuelle de changement de fournisseur. Pour les clients à relevé quotidien ou mensuel, il n'y a pas de calcul ; un auto-relevé peut exceptionnellement être collecté par le GRD.

PROCEDURE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

- Changement de fournisseur à date demandée (ex : tableau de RDV complet)
 - o Le GRD organise le relevé de l'index pour qu'il intervienne dans un délai de + ou – 7 jours calendaires par rapport à la date demandée et facture les frais de relevé spécial au nouveau fournisseur dans les conditions figurant dans le catalogue de prestation.
 - o Si l'index du compteur du client n'a pas pu être relevé du fait du client (ex : absence du client), le GRD facture au nouveau fournisseur des frais d'absence au rendez-vous et le fournisseur gère une nouvelle programmation du rendez-vous. Pour un client à relevé semestriel en cas d'impossibilité (pas de téléphone client, client injoignable, refus client...), l'index pour le changement de fournisseur est calculé à partir d'un historique de consommation à la date d'effet contractuelle de changement de fournisseur. Pour les clients à relevé quotidien ou mensuel, il n'y a pas de calcul ; un auto-relevé peut exceptionnellement être collecté par le GRD.

Etape 7: Le GRD clôture la demande de changement de fournisseur

La prestation est facturée au nouveau fournisseur uniquement dans les cas suivants :

- Relevé spécial demandé par le nouveau fournisseur pour un client à relevé semestriel,
- Déplacement spécifique pour collecter un index autre que l'index cyclique pour les clients à relevé mensuel.

Le GRD adresse à l'ancien et au nouveau fournisseur la mise à jour de points de livraison. Il transmet parallèlement l'index (relevé, auto-relevé ou estimé) à l'ancien et au nouveau fournisseur.

III. Régularisation de la consommation suite à 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 lu lors du relevé semestriel cyclique postérieur au changement de fournisseur peut s'avérer inférieur à l'index calculé précédemment pour le changement de fournisseur, à partir d'un index auto-relevé de fiabilisation ou à partir de l'historique, surtout si le relevé est effectué peu de temps après le changement de fournisseur.

Dans ce cas, la situation du PDS est régularisée par la détermination d'une consommation négative, c'est-à-dire au bénéfice du nouveau fournisseur. Cette régularisation intervient généralement à partir d'un index lu lors d'un relevé cyclique mais elle peut également être provoquée par une demande de vérification des données de comptage formulée par le nouveau fournisseur et facturée alors dans les conditions du catalogue de prestations.

Ce mécanisme ne remet pas en cause l'index de changement de fournisseur, qui est l'index contractuel commun aux deux fournisseurs : il est sans effet sur la facturation de l'acheminement de l'ancien fournisseur.

Cas particuliers :

- Dans le cas où l'écart entre l'index calculé et l'index réel est supérieur à 500 m³, le nouveau fournisseur peut demander au GRD, avec l'accord de l'ancien fournisseur, de rectifier l'index de changement de fournisseur pour

PROCEDURE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

les deux fournisseurs ; cette demande doit intervenir dans un délai de 6 mois suivant la publication de l'index constaté dans le cas général.

- 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 deux fournisseurs.

IV. Risques et moyens associés pour le bon déroulement de la procédure

Risques dans le déroulement de la procédure	Moyens associés pour la maîtrise du risque
Le client ne résilie pas le contrat auprès de son ancien fournisseur	Le GRD notifie le changement de fournisseur à l'ancien fournisseur dès qu'il a validé la demande
Erreur dans les éléments transmis pour la demande de changement de fournisseur	Le GRD vérifie que les informations qui lui sont transmises permettent d'identifier le point concerné. Si elles ne le permettent pas, il le signale au nouveau fournisseur et rejette sa demande.
Changement involontaire : le client constate a posteriori un changement de fournisseur qu'il n'a pas ordonné	Si l'anomalie est du fait du GRD , l'ancien fournisseur demande au GRD de rétablir la situation en formulant une réclamation (rétablissement à réaliser sous un délai d'un mois à compter de la date d'enregistrement de la demande). Le GRD informe chacune des parties (ancien et nouveau fournisseur) du rétablissement de la situation. Si l'anomalie est du fait du fournisseur , ce sont les procédures de correction qui s'appliquent.
Réception par le GRD de demandes simultanées de changement de fournisseur pour le même point de livraison	Le GRD rejette toute autre demande
Annulation de la demande par le nouveau fournisseur	Pas d'annulation sauf en cas de force majeure après l'enregistrement de la demande de changement de fournisseur ; il faut attendre que le changement de fournisseur soit effectif pour formuler une nouvelle demande pour rétablir la situation.
Erreur sur la date d'effet du nouveau contrat (exemples : le client s'est trompé sur la date de résiliation de son ancien contrat ou le nouveau fournisseur s'est trompé en formulant la demande de changement de fournisseur)	La date d'effet de mise en service du nouveau contrat est décalée selon les instructions de l'ancien ou du nouveau fournisseur.

V. Confidentialité

A aucun moment le GRD n'est habilité à communiquer à l'un des fournisseurs l'identité de l'autre. Seul le client est habilité à donner cette information, s'il le juge nécessaire.



Date de rédaction : **16/05/2017**

Référence : **PGQ019**

Version : 1

Page 9 sur 9

PROCEDURE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Le GRD n'est pas autorisé à donner au nouveau fournisseur des informations concernant le client à une époque où il était client d'un autre fournisseur, sauf si le nouveau fournisseur déclare être mandaté par le client pour obtenir ces informations, dans le respect des dispositions définies dans les procédures d'accès aux données.