

## Analyse des « Conditions Standards de Livraison » du distributeur GRDF - en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2010

Clause concernée	Proposition d'amélioration
<p><b>DEFINITIONS :</b></p> <p>« Catalogue des Prestations : liste établie par le Distributeur, publiée sur son site Internet, actuellement <a href="http://www.grdf.fr">www.grdf.fr</a>, et disponible auprès de lui <u>sur demande</u>, des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur ; y figurent les prestations de base couvertes par le Tarif d'Acheminement et d'autres prestations non-couvertes par le Tarif d'Acheminement, dont le prix est indiqué. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indiquer le contact où demander le catalogue des prestations ;</li> </ul>
<p><b>3 - Détermination et communication de la Quantité Livrée</b></p> <p><b>3-1 - Détermination de la Quantité Livrée</b></p> <p>« La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet, actuellement <a href="http://www.grdf.fr">www.grdf.fr</a>, et est disponible auprès de lui <u>sur simple demande</u>. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indiquer le contact où demander des informations sur la méthode de conversion des volumes en quantité d'énergie.</li> <li>▪ Préciser : « La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet (Guide : « Comprendre les coefficients de conversion »), actuellement <a href="http://www.grdf.fr">www.grdf.fr</a>, et est disponible auprès de lui <u>sur simple demande</u>. »</li> </ul>
<p><b>3-3 - Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage</b></p> <p>«Le Client prend toutes dispositions pour ne pas perturber le bon fonctionnement du Dispositif Local de Mesurage. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préciser les dispositions à prendre par le Client pour ne pas perturber le bon fonctionnement du Dispositif Local de Mesurage.</li> </ul>
<p><b>3-5 - Fraude</b></p> <p>« Lorsqu'une fraude est présumée, le Distributeur contrôle le Dispositif Local de Mesurage ; <u>Le Distributeur peut pratiquer une interruption de livraison, particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.</u></p> <p>Le Distributeur <u>estime</u> la durée effective de la fraude ; le préjudice qui lui est ainsi causé, dont la remise en état de l'installation et des frais de gestion, est (outre, notamment, le prix du Gaz correspondant, dont le Distributeur détermine la Quantité Livrée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue) mis à la charge du Client. Le montant des frais de gestion facturés directement par le Distributeur figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ». »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulation : « Lorsqu'une fraude est présumée, <b>un agent assermenté commissionné par le Distributeur</b> contrôle le Dispositif Local de Mesurage ; »</li> <li>▪ Formulation : « le Distributeur peut pratiquer une interruption de livraison <b>en cas de fraude dûment constatée par un agent assermenté commissionné par le Distributeur</b>, particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens. »</li> <li>▪ Formulation : « Le Distributeur <b>calcule</b> la durée effective de la fraude ; »</li> </ul>

Clause concernée	Proposition d'amélioration
<p><b>5 - Exploitation, Maintenance et remplacement du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison</b></p> <p>« Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif Local de Mesurage (le cas échéant du Poste de Livraison), le Distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. <u>Il en informe le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Sauf refus exprès du Client, il procède au remplacement du Dispositif Local de Mesurage hors sa présence.</u> »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prévoir les modalités d'information préalable des clients en cas de coupure pour maintenance</li> </ul>
<p><b>8 - Obligations du Client</b></p> <p><b>8-1 - Non-perturbation de la distribution du Gaz</b></p> <p>« Le Client s'abstient de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou la distribution du Gaz, y compris par ses appareils ou installations. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préciser les mesures à prendre par le Client pour ne pas perturber l'exploitation ou la distribution du gaz ainsi que les normes que doivent respecter ses installations.</li> </ul>
<p><b>8-3 - Information sur une modification de la consommation</b></p> <p>« Lorsqu'il existe un Poste de Livraison, le Client s'engage à informer le Distributeur de toute <u>modification substantielle</u> de son installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le débit horaire maximal du Poste de Livraison. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir ce qu'est une "modification substantielle" de l'installation ou de l'utilisation du Gaz ainsi que le débit horaire maximal du Poste de livraison et indiquer le(s) service(s) compétent(s) auquel le Client doit s'adresser.</li> </ul>
<p><b>8-4 - Installation intérieure du Client</b></p> <p>« Le Client est responsable de son Installation Intérieure.</p> <p>L'Installation Intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être établis, et les visites de contrôle réalisées, <u>conformément à la réglementation et aux normes applicables.</u> Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préciser les normes que doit respecter l'installation intérieure du Client.</li> </ul>
<p><b>8-6 - Inexécution par le Client de ses obligations</b></p> <p>« En cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison, le Distributeur peut, <u>après mise en demeure</u> d'y remédier envoyée directement au Client et restée infructueuse, interrompre la livraison du Gaz. Le Fournisseur est informé de cette interruption. »</p>	<p>Préciser le délai pour agir du Client après la MED et avant la coupure : « En cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison, le Distributeur peut, <u>après mise en demeure</u> d'y remédier envoyée <b>pendant X jours</b>, interrompre la livraison du Gaz. Le Fournisseur est informé de cette interruption. »</p>

Clause concernée	Proposition d'amélioration
<p>« Si le Distributeur invoque un événement ou une circonstance visée au présent article, il répercute les conséquences de cet événement sur l'ensemble des clients concernés de façon équitable, <u>sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires, notamment le cahier des charges de la concession de distribution.</u> »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rendre consultable gratuitement le cahier des charges de concession : « Le Client a la possibilité de consulter et/ou d'obtenir <b>gratuitement</b> auprès du Distributeur le cahier des charges de concession dont relève son point de livraison, selon les modalités publiées sur le site Internet du Distributeur : <a href="http://www.grdf.fr">www.grdf.fr</a> »</li> <li>▪ [ou] transcrire systématiquement dans la Synthèse les clauses réglementaires du cahier des charges de concession applicables de plein droit aux clients.</li> </ul>
<p><b>13 - Réclamations et litiges</b></p> <p><b>13-2 - Réclamations avec demande d'indemnisation</b></p> <p>« Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courriel), <u>dans un délai de 20 (vingt) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance.</u> »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préciser que le délai de 20 jours est un délai amiable.</li> </ul>