



Catalogue des prestations

Catalogue des prestations fournies
sur le réseau de distribution par le gestionnaire
du réseau de distribution Caléo Guebwiller

01/07/2024 au 30/06/2025

Conditions générales

Généralités

Ce catalogue des prestations constitue la proposition du Gestionnaire de Réseau Caléo aux clients finaux, aux Fournisseurs gaz naturel et aux tiers en matière de prestations.

Le nouveau catalogue est applicable et se substitue au précédent dès sa publication sur le site Internet de Caléo (www.caleo-guebwiller.fr).

Ce catalogue a été établi en lien avec la CRE (Commission de Régulation de l'Énergie) conformément aux articles L.452-2 et L.452-3 du Code de l'énergie.

Présentation des prestations

Les différentes familles de prestations proposées sont les suivantes :

- Les prestations de bases couvertes par le barème acheminement
- Les prestations facturées à l'acte pour les clients de type T1/T2
- Les prestations facturées à l'acte pour les clients de type T3/T4
- Les interventions en express ou en urgence
- Les mises à disposition de compteurs et postes
- Les autres prestations

Chaque prestation comporte :

- les modalités d'accès à la prestation
- un descriptif sommaire,
- un standard de réalisation précisant le délai requis pour l'exécution de la prestation dans des conditions normales de réalisation, exprimé en jours ouvrés (actuellement les jours ouvrés de CALEO vont du lundi au vendredi inclus entre 8h et 12h et entre 14h et 17h, hors jours fériés),
- la segmentation des clients concernés selon la fréquence de relève (pour les prestations à destination des Clients ou des Fournisseurs),
- les conditions de réalisation en « express » et/ou « en urgence » le cas échéant,
- le(s) prix en euros hors taxes et en euros toutes taxes comprises.

Canaux d'accès

La plupart de nos prestations sont accessibles :

* par téléphone au 03.89.62.12.12 (Jours ouvrés)

* par courrier : CALEO 7 Route de Colmar 68500 GUEBWILLER

Dans le cas contraire, il sera indiqué les canaux d'accès dans la présentation de la prestation.

Conditions financières

Les prix mentionnés au catalogue :

- s'appliquent à l'ensemble des Fournisseurs, que leurs Clients aient fait valoir ou non leur éligibilité, et à l'ensemble des Clients, qu'ils aient fait valoir ou non leur éligibilité,
- sauf mention contraire, ceux des prestations facturées à l'acte ne comprennent pas les prix des matériels lorsque ces derniers peuvent être fournis par le demandeur,
- sont exprimés en euros hors taxes pour les Fournisseurs et en TTC pour les Clients finals,
- concernent les interventions réalisées en heures ouvrées (à titre indicatif, les interventions sont généralement réalisées entre 8h et 12h ou entre 14h et 17h et jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés). Des majorations sont applicables pour les interventions hors jours ouvrés ou hors heures ouvrées réalisées à titre exceptionnel et sous réserve de disponibilité des équipes techniques.

Les prix sont établis selon une segmentation des Clients fondée sur les consommations annuelles de référence définie comme :

T1 : jusqu'à 4 000 kWh

T2 : de 4 000 à 300 000 kWh

T3 : de 300 000 à 5 GWh

T4 : supérieur à 5 GWh

TP : « tarif de proximité » est définie pour les grands consommateurs installés à proximité du réseau de transport de gaz et déjà alimentés par les réseaux de distribution

Certaines prestations offrent une option « Express » ou « Urgence » sous réserve des disponibilités des équipes techniques. Cette option fait l'objet d'une facturation forfaitaire qui s'ajoute au prix de la prestation ; ce supplément reste dû si CALEO s'est déplacé et n'a pas pu réaliser l'intervention du fait du client ou du fournisseur.

Des frais supplémentaires sont appliqués par CALEO dans les hypothèses suivantes :

- annulation tardive d'intervention (moins de 2 jours avant la date programmée), du fait du Fournisseur ou du Client,
- déplacement vain et non-réalisation de l'intervention, du fait du Fournisseur ou du Client.

CALEO pourra également demander, sur justificatifs, au Client le remboursement des frais d'impayé supportés sur un chèque impayé (frais de protêt, frais d'avis donnés, autres frais) ainsi que les frais de toute nature occasionnés par le rejet d'un chèque sans provision.

Les prestations et les tarifs de ce catalogue sont susceptibles de modifications en cours d'année.

Période de validité des prix

Les prix du présent Catalogue sont en vigueur du 1^{er} juillet 2024 au 30 juin 2025.

Modalités d'évolution annuelle des prix

Les prix des prestations évoluent au 1er juillet de chaque année à compter du 1er juillet. Les formules d'indexation à prendre en compte pour l'évolution des tarifs des prestations annexes sont les suivantes :

- Pour les prestations facturées à l'acte (hors prestations de raccordement), le forfait maintenance, la fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard et les prestations spécifiques dont le tarif dépend majoritairement du coût de la main d'œuvre :

$$\frac{P_n}{P_{n-1}} = 0,8 * \frac{ICHT_{rev} - TS_{n-1}}{ICHT_{rev} - TS_{n-2}} + 0,2 * \frac{IP_{n-1}}{IP_{n-2}}$$

- Pour les mises à disposition de compteur / blocs de détente ou installation d'injection de gaz renouvelable, le forfait mise à disposition, la mise à disposition d'un équipement de comptage provisoire et les prestations spécifiques dont le tarif dépend majoritairement du coût du matériel :

$$\frac{P_n}{P_{n-1}} = 0,2 * \frac{ICHT_{rev} - TS_{n-1}}{ICHT_{rev} - TS_{n-2}} + 0,8 * \frac{IP_{n-1}}{IP_{n-2}}$$

- Pour les prestations de raccordement :

$$\frac{P_n}{P_{n-1}} = 0,5 * \frac{TP10b_{n-1}}{TP10b_{n-2}} + 0,3 * \frac{ICHT_{rev} - TS_{n-1}}{ICHT_{rev} - TS_{n-2}} + 0,2 * \frac{IP_{n-1}}{IP_{n-2}}$$

Avec :

P_n : nouveau prix de la période n,

P_{n-1} : prix connu en vigueur à la fin de la période n-1,

ICHT_{rev}-TS : indice du coût horaire du travail révisé - tous salariés (ICHT_{rev}-TS) - Indices mensuels : industries mécaniques et électriques (NAF 25-30 32-33), identifiant 001565183 (base 100 en décembre 2008) publié sur le site Internet de l'INSEE ou de tout indice de remplacement.

IP : Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – MIG ING – Biens intermédiaires (Prix de base – Base 2015 – Données mensuelles brutes – Identifiant 010534446), publié sur le site internet de l'INSEE ou de tout indice de remplacement ;
TP10b : indice des prix relatif au BTP - TP10b canalisations sans fourniture de tuyaux, identifiant 001710999 (base 100 en 2010), publié sur le site internet de l'INSEE ou de tout indice de remplacement.

Certaines prestations du Catalogue font l'objet d'un devis préalable. Les prestations sur devis n'ayant pas pu faire l'objet d'une normalisation, les devis sont construits sur la base :

- des coûts standards de main d'œuvre, fonction de la qualification des intervenants,
- des prix figurant dans un canevas technique pour les opérations standard,
- des coûts réels pour les cas non prévu au canevas technique.

Evolution des prix au 1^{er} juillet 2023

La formule utilisée pour l'évolution annuelle au 1er juillet 2024 est la suivante :

$$Zn = IPCn = +4.8 \%$$

Avec :

- ZN : pourcentage d'évolution des tarifs en vigueur à compter du 1er juillet de l'année N par rapport à ceux en vigueur le mois précédent, arrondi au dixième ;
- IPCN : pourcentage d'évolution entre la valeur moyenne de l'indice mensuel des prix à la consommation sur les douze mois de l'année N-1 et la valeur moyenne du même indice sur les 12 mois de l'année N-2, tel que publié par l'INSEE (identifiant : 1763852).

Indemnité versée au Fournisseur en cas de rendez-vous non tenu du fait de CALEO

Lorsqu'une intervention programmée pour laquelle la présence du Client a été requise, n'est pas exécutée du seul fait de CALEO, ce dernier verse une indemnité égale à la valeur de la prestation.

Le Fournisseur demande le règlement de cette indemnité auprès de CALEO dans un délai maximum de 30 jours calendaires suivant la date d'intervention programmée. Après vérification du bien-fondé de la demande, CALEO verse l'indemnité au Fournisseur.

L'indemnité n'est due que si l'inexécution de l'intervention programmée résulte du seul fait de CALEO.

L'annulation effectuée par CALEO au moins 2 jours ouvrés avant l'intervention programmée n'ouvre pas droit pour le Fournisseur au bénéfice de l'indemnité envisagée au présent article.

Evolution par rapport à la version précédente

Conformément à la délibération de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 30 mai 2024, portant projet de décision sur les prestations réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz, CALEO procède à la mise à jour des prestations et des tarifs de son Catalogue des Prestations pour la période du 1er juillet 2024 au 30 juin 2025.

Modification ou ajout de nouvelles prestations

La délibération modifie les prestations suivantes :

- Correction de la prestation « Interruption de la livraison de gaz à la suite d'une résiliation du contrat de fourniture » permettant de respecter strictement le décret n°2008-780 du 13 août 2008 sur l'exonération de coupure des clients FSL ;
- Correction de la prestation « Coupure pour impayés » permettant de respecter strictement le décret n°2008-780 du 13 août 2008 sur l'exonération de coupure des clients FSL
- Mise à jour de la prestation « Coupure en cas d'absences multiples au relevé » permettant de préciser le périmètre d'accès à la prestation ;
- Mise à jour de la prestation « Rétablissement à la suite d'une coupure en cas d'absences multiples au relevé » permettant de préciser le périmètre d'accès à la prestation
- Mise à jour de la prestation « Raccordement de l'installation d'un Client sur une sortie d'impulsion » permettant d'ajouter une précision technique.

La délibération crée les prestations suivantes :

- Création de la prestation « Pose d'un compteur évolué » permettant aux Fournisseurs de demander la pose d'un compteur Gazpar sans frais ;
- Création de la prestation « Mise à jour de l'Étude détaillée pour intégration d'une nouvelle demande d'augmentation de capacité » permettant un ajustement de l'étude de réseau en fonction des nouvelles caractéristiques du producteur et de l'évolution des consommations de gaz, sans avoir à refaire une Etude détaillée complète ;

SOMMAIRE

1 PRESTATIONS DE BASE INCLUSES DANS LE TARIF D'ACHEMINEMENT.....	8
1.1 Continuité de l'acheminement	8
1.2 Changement de Fournisseur	9
1.3 Qualité du Gaz livré	11
1.4. Relevé cyclique	12
1.5 Vérification périodique d'étalonnage.....	14
1.6 Résiliation de contrat.....	15
1.7 Information coupure programmée.....	16
1.8 Urgence et dépannage	16
1.9 Autres prestations	19
2 PRESTATIONS FACTUREES A L'ACTE – CLIENTS T1/T2.....	23
2.1 Mise en service du Gaz	23
2.2 Gestion des impayés.....	25
2.3 Changement de tarif et/ou fréquence de relève	27
2.4 Relevé d'index.....	28
2.5 Coupure temporaire et rétablissement de fourniture	30
2.6 Contrôle métrologique d'un compteur	32
2.7 Remplacement de matériel, violation de scellés, fraude avérée.....	33
2.8 Autres prestations	35
3 PRESTATIONS FACTUREES A L'ACTE – CLIENTS T3/T4.....	39
3.1 Mise en service du Gaz	39
3.2 Gestion des impayés.....	40
3.3 Changement de tarif et/ou fréquence de relève	41
3.4 Relevé d'index.....	42
3.5 Coupure temporaire et rétablissement de fourniture	45
3.6 Contrôle métrologique d'un compteur	47
3.7 Remplacement de matériel, violation de scellés, fraude avérée.....	48
3.8 Autres prestations	49
4 PRESTATIONS DESTINEES AUX PRODUCTEURS DE GAZ RENOUVELABLE.....	54
5 INTERVENTION EN EXPRESS OU EN URGENCE.....	60
6 PRESTATION RECURRENTE	61
6.1 Mise à disposition de compteur de calibre supérieur ou égal à 16m ³ /h	61
6.2 Autres mises à disposition.....	61
6.3 Fréquence de relève supérieure à la fréquence standard	64
7 PRESTATION DE RACCORDEMENT	66
8 PRESTATIONS DESTINEES AUX FOURNISSEURS.....	67
9 AUTRES PRESTATIONS.....	68

1 PRESTATIONS DE BASE INCLUSES DANS LE TARIF D'ACHEMINEMENT

1.1 Continuité de l'acheminement

LC10 Continuité de la livraison	
Accès à la prestation	
Cette prestation ne requiert pas de demande spécifique.	
Description	
Assurer la continuité de l'acheminement et de la livraison même dans les situations suivantes : * hiver froid tel qu'il s'en produit statistiquement un tous les cinquante ans, * température extrêmement basse pendant une période de trois jours au maximum telle qu'il s'en produit statistiquement une tous les cinquante ans (article R.121-11 du code de l'énergie).	
Cible	Tous les clients
Standard de réalisation	-
Prix	Non facturé

Fourniture, pose, entretien et renouvellement des compteurs et détendeurs	
Accès à la prestation	
Cette prestation qui relève de l'initiative de CALEO ne requiert pas de demande spécifique.	
Description	
Mise à disposition, maintien et remplacement des équipements de comptage et de détente défectueux pour les compteurs de débit inférieur à 16 m3/h.	
Cible	Tous clients dont le débit est inférieur à 16 m3/h
Standard de réalisation	-
Prix	5 jours ouvrés, sous réserve de disponibilité des matériels

Pose d'un compteur évolué	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un fournisseur	
Description	
<p>Les adaptations éventuelles du poste de livraison sont facturées en supplément via la prestation « Modification, suppression ou déplacement de branchement ».</p> <p>Lorsque le compteur est la propriété du Client, CALEO propose à ce dernier de souscrire à une prestation de mise à disposition de compteur pour permettre l'équipement d'un compteur évolué. En cas d'acceptation du Client, l'appareil déposé est alors racheté au Client selon le barème présenté au tableau de rachat de la prestation « N°304 Mise à disposition du poste de livraison ou du dispositif local de mesurage » et CALEO met en oeuvre la prestation « Mise à disposition de compteur / bloc de détente ».</p>	
Cible	Tous clients à fréquence de relevé semestrielle
Standard de réalisation	-
Prix	10 jours ouvrés, sous réserve de disponibilité des matériels

1.2 Changement de Fournisseur

F01	Changement de Fournisseur et Gestion du contrat d'acheminement hors déplacement
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Rattachement d'un PCE (Point de Comptage et d'Estimation) au périmètre du contrat d'acheminement d'un fournisseur lorsqu'un consommateur déjà alimenté en gaz opte pour un nouveau fournisseur.</p> <p>Pour les consommateurs à relevé semestriel ou équipés d'un compteur évolué, ce rattachement s'effectue sans déplacement d'agent sauf si le PCE n'est pas équipé d'un compteur évolué et que le fournisseur choisit l'option payante « relevé spécial » (cf. prestation « Relevé spécial pour changement de fournisseur »).</p> <p>En dehors de ce cas particulier, le changement de fournisseur est enregistré avec un index déterminé par le GRD, en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> * soit d'un index télérelevé, lorsque le PCE est équipé d'un compteur évolué et que cet index est disponible ; * soit d'un index autorelevé communiqué par le nouveau fournisseur ; * soit de l'historique de consommation, si aucun index autorelevé n'a été transmis ou si l'index transmis par le fournisseur est rejeté lors du contrôle de vraisemblance. <p>Pour les consommateurs à relevé mensuel ou journalier (hors ceux équipés d'un compteur évolué, le rattachement s'effectue sans déplacement d'agent s'il est réalisé avec un index relevé à distance ou s'il est demandé dans la période [-7 jours calendaires, +7 jours calendaires] entourant un relevé cyclique de fin de mois avec reprise de l'index de ce relevé cyclique.</p> <p>Dans les autres cas, le GRD procède à un relevé spécial non facturé (cf. prestation « Relevé spécial pour changement de fournisseur »).</p>	

Cible	Tous les clients
Standard de réalisation	Conformément à la procédure « changement de Fournisseur », le Fournisseur doit formuler sa demande à CALEO au moins 4 jour(s) calendaires avant la date d'effet souhaitée.
Prix	Non facturé

1.3 Qualité du Gaz livré

QG10	Pouvoir Calorifique
Accès à la prestation	
Cette prestation ne requiert pas de demande spécifique.	
Description	
Qualité du gaz conforme aux dispositions réglementaires et du contrat d'acheminement. CALEO garantit que le pouvoir calorifique supérieur (PCS) du gaz naturel se situe dans la fourchette réglementaire. Pour le gaz H (à haut pouvoir calorifique), le PCS doit se situer entre 10,7 et 12,8 kWh/m ³ (n). Arrêtés du 16 septembre 1977 et du 28 mars 1980	
Cible	Tous les clients
Standard de réalisation	-
Prix	Non facturé

QG11	Pression disponible standard
Accès à la prestation	
Cette prestation ne requiert pas de demande spécifique.	
Description	
CALEO assure, dans les conditions normales d'exploitation, une pression relative disponible à l'amont du poste de livraison de : <ul style="list-style-type: none"> • 6 bar en Moyenne Pression de type C (hors réseau alimenté en 8 bar), • 1 bar en Moyenne Pression de type B et Moyenne Pression de type C alimenté en 8 bar, • 17 à 25 mbar (gaz H) en Basse Pression. 	
Cible	Tous les clients
Standard de réalisation	-
Prix	Non facturé

QG12	Odorisation
Accès à la prestation	
Cette prestation ne requiert pas de demande spécifique.	
Description	
Odorisation du gaz conforme aux spécifications réglementaires.	
Cible	Tous les clients
Standard de réalisation	-
Prix	Non facturé

1.4. Relevé cyclique

RC1x	Relève de l'index du compteur
Accès à la prestation	
Cette prestation qui relève de l'initiative de CALEO ne requiert pas de demande spécifique.	
Description	
<p>Le relevé cyclique de compteur est effectué par CALEO avec la fréquence suivante :</p> <p>1. Pour un PCE nouvellement mis en service, les fréquences standard de relevé d'un point de livraison des réseaux publics de gaz naturel sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">* si la CAR déclarée est inférieure à 300 000 kWh, la fréquence standard de relevé est semestrielle, à l'exception des consommateurs équipés d'un compteur évolué qui ont une fréquence standard de relevé mensuelle ;* si la CAR déclarée est comprise entre 300 000 et 5 000 000 kWh, la fréquence standard de relevé est mensuelle ;* si la CAR déclarée est supérieure à 5 000 000 kWh, la fréquence standard de relevé est quotidienne. <p>2) Pour un PCE déjà raccordé à un réseau de distribution de gaz, la fréquence standard de relevé d'un point de livraison des réseaux publics de gaz naturel est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none">* si la CAR est inférieure à 500.000 kWh, la fréquence standard de relevé qui était appliquée l'année précédente est conservée, à l'exception des PCE équipés d'un compteur évolué qui ont une fréquence standard de relevé mensuelle ;* si la CAR est comprise entre 500.000 et 10.000.000 kWh, la fréquence standard de relevé est mensuelle ;* si la CAR est supérieure à 10.000.000 kWh, la fréquence standard de relevé est quotidienne. <p>Par exception à ces règles :</p> <ul style="list-style-type: none">* dès lors que le PCE présente pour la troisième année consécutive une CAR comprise entre 300.000 kWh et 500.000 kWh, la fréquence standard de relevé est mensuelle ;* si la CAR est comprise entre 1.000.000 et 10.000.000 kWh, la fréquence standard de relevé qui était appliquée l'année précédente est conservée, dès lors que celle-ci était mensuelle ou quotidienne ;* dès lors que le PCE, dont la fréquence standard de relevé était quotidienne l'année précédente, présente pour la quatrième année consécutive une CAR inférieure ou égale à 5.000.000 kWh, la fréquence standard de relevé du point de livraison est mensuelle ;* dès lors que le PCE présente pour la troisième année consécutive une CAR supérieure à 5.000.000 kWh, la fréquence standard de relevé du point de livraison est quotidienne. <p>Pour l'application des règles précédentes, seules les CAR utilisées à partir du 1er avril 2016 sont prises en compte.</p> <p>3) Dans tous les cas, les compteurs des consommateurs à forte modulation intra-mensuelle sont relevés à une fréquence quotidienne. Sont considérés comme ayant une forte modulation intra-mensuelle, les consommateurs qui remplissent pour la deuxième année consécutive les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">* la CAR est supérieure à 2.000.000 kWh ;* les quantités acheminées sur les 2 mois de plus forte consommation de l'année sont supérieures à 50% de la consommation annuelle constatée. Ce ratio est calculé sur la période	

annuelle comprise entre le 1er avril et le 31 mars.

Un consommateur ne pourra voir sa fréquence standard de relevé repasser à une fréquence mensuelle s'il a été considéré comme ayant une forte modulation intra-mensuelle au cours de l'une des 3 dernières années.

4) Les consommateurs ayant souscrit aux options tarifaires T4 et TP ont une fréquence de relevé quotidienne, indépendamment de leur CAR.

Une fréquence de relevé plus élevée que la fréquence standard de relevé définie par les règles ci-dessus peut être choisie par le fournisseur, pour le client concerné et pour chaque point de livraison. Le tarif appliqué figure dans le catalogue de prestation du GRD.

Remarque : Si l'index n'a pas été accessible pendant au moins un an lors des tournées de relevé cyclique, le Client est tenu d'accepter un relevé hors tournée qui est facturé (cf. prestation « relevé spécial hors changement de Fournisseur »).

Pour les PCE à fréquence de relevé mensuelle, si le compteur ne peut pas être équipé d'un module de relevé à distance pour une raison imputable au consommateur, un supplément correspondant au surcôté généré par cette situation est facturé (cf. prestation « Relevé cyclique avec déplacement des consommateurs relevés mensuellement non télérelevés »).

Cible	T1 T2 T3 T4
Prix	Non facturé

Annonce passage releveur	
Accès à la prestation	
Cette prestation qui relève de l'initiative de CALEO ne requiert pas de demande spécifique.	
Description	
Communication de la date et du créneau horaire de passage du releveur pour les consommateurs dont l'index du compteur n'est pas accessible. Cette prestation n'est pas accessible aux consommateurs équipés d'un compteur évolué.	
Cible	T1 T2
Prix	Non facturé

Collecte d'un index auto-relevé à la suite de l'absence du client	
Accès à la prestation	
Cette prestation qui relève de l'initiative de CALEO ne requiert pas de demande spécifique.	
Description	
Si à l'occasion d'un relevé cyclique pour les PCE qui ne sont pas équipés d'un compteur évolué, l'index du compteur est inaccessible et si le consommateur est absent lors du passage du releveur, le consommateur peut communiquer lui-même son index. Si l'index n'a pas été accessible pendant au moins un an lors des tournées de relevé cyclique pour les PCE qui ne sont pas équipés d'un compteur évolué, le consommateur est tenu d'accepter un relevé hors tournée qui est facturé (« Relevé spécial sans changement de fournisseur »). Cette prestation n'est pas accessible aux consommateurs équipés d'un compteur évolué.	
Cible	T1 T2
Prix	Non facturé

Collecte d'un index auto-relevé fournisseur	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur	
Description	
<p>Cette prestation, dite aussi « auto-relevé fournisseur » (ou ARLV fournisseur), correspond à la situation où un Fournisseur souhaite communiquer à CALEO un index auto-relevé par son Client.</p> <p>CALEO, après contrôle de la cohérence de l'index, le prend en compte, et publie au Fournisseur l'index et l'énergie associée.</p> <p>La transmission d'un index auto-relevé par un Fournisseur est possible dans une limite d'un auto-relevé par mois pour les clients à relevé semestriel..</p>	
Cible	T1 T2
Prix	Non facturé

1.5 Vérification périodique d'étalonnage

V10	Vérification Périodique (VPE) des compteurs et des convertisseurs
Accès à la prestation	
Cette prestation qui relève de l'initiative de CALEO ne requiert pas de demande spécifique.	
Description	
<p>CALEO s'assure, à intervalles réguliers, que les compteurs et convertisseurs restent conformes aux exigences qui leur sont applicables ; pour cela, soit il remplace l'appareil, soit il en confie la vérification à un laboratoire agréé afin de vérifier la justesse de la mesure. Il effectue la coupure, la dépose, la repose et la remise en service du compteur.</p> <p>L'intervalle de temps entre deux vérifications ne peut être supérieur à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 ans, pour les compteurs à parois déformables de débit maximal strictement inférieur à 16m³/h (type de compteur qui équipe tous les Clients domestiques), • 15 ans pour les compteurs à parois déformables de débit maximal supérieur ou égal à 16m³/h, • 5 ans, pour les compteurs à pistons rotatifs et les compteurs à turbine, • 1 an, pour les convertisseurs. <p>Lorsque le compteur est la propriété du consommateur, une prestation de « changement de compteurs » est facturée ainsi qu'une « mise à disposition d'un équipement de comptage provisoire », si le consommateur ne dispose pas d'un appareil de remplacement.</p> <p>Réalisée selon prescriptions du décret de l'arrêté du 21 octobre 2010 et prescriptions propres à chaque type de compteur.</p>	
Cible	Tous les clients
Standard de réalisation	A l'initiative de CALEO
Prix	Non facturé

1.6 Résiliation de contrat

RE1x	Interruption de la livraison de gaz à la suite d'une résiliation du contrat de fourniture (ancienne Mise Hors Service)		
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.			
Description			
<p>Détachement d'un PCE du périmètre d'un contrat d'acheminement d'un fournisseur lors de la résiliation d'un contrat de fourniture.</p> <p>Si la demande de résiliation du contrat de fourniture à l'initiative du client pour un local à usage d'habitation est consécutive au déménagement du client, le « maintien d'alimentation gaz » peut être envisagé par CALEO pour faciliter un accès immédiat au gaz par l'occupant successeur du logement. Le choix de laisser le logement en « Maintien d'alimentation gaz » est laissé à la discrétion de CALEO.</p> <p>Lorsque CALEO n'applique pas le dispositif de « Maintien d'alimentation gaz », celui-ci se déplace systématiquement et interrompt la livraison de gaz avec fermeture et condamnation de l'organe de coupure individuelle commandant l'installation. Les modalités de déplacement en cas d'application du dispositif de « Maintien d'alimentation gaz » sont précisées par les procédures adoptées dans le cadre du groupe de travail gaz (GTG). Pour les PCE équipés d'un compteur évolué, CALEO récupère l'index télérelevé s'il est disponible.</p> <p>Dans les autres situations, CALEO relève l'index s'il a accès au compteur. Si CALEO n'a pas accès au compteur, le fournisseur lui transmet un index autorelevé.</p> <p>Remarque : dans le cas d'une demande d'interruption de la livraison de gaz à l'initiative du fournisseur, CALEO ne procède pas à l'interruption de l'alimentation et invite le fournisseur à reprendre le PCE dans son périmètre par une mise en service si le consommateur lui apporte la preuve qu'il se trouve dans une des situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • consommateur résidentiel qui démontre avoir déposé au FSL (Fonds Solidarité Logement) depuis moins de deux mois une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz ; • consommateur résidentiel qui présente une notification de recevabilité d'un dossier de surendettement pour la dette concernée. <p>Lorsqu'un consommateur résidentiel a déjà reçu une aide du FSL pour régler une facture de son fournisseur, et qu'il n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du délai de 14 jours prévu à l'article 1 du décret n°2008-780 du 13 août 2008, son fournisseur l'informe qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 30 jours sa fourniture de gaz pourra être interrompue.</p>			
Cible		Tous les clients	
Standard de réalisation		A l'initiative du client : 5 jours ouvrés A l'initiative du fournisseur : 10 jours ouvrés	
RE10 Client T1	RE10 Client T2	RE11 Client T3	RE11 Client T4
Prix		Non facturé	

1.7 Information coupure programmée

I10	Information coupure pour travaux et interventions
Accès à la prestation	
Cette prestation qui relève de l'initiative de CALEO ne requiert pas de demande spécifique.	
Description	
<p>Informer le maire, l'autorité concédante, les consommateurs et les fournisseurs d'une interruption de service pour cause de travaux, de raccordement, de mise en conformité ou de maintenance du réseau concédé.</p> <p>Références réglementaires : l'article R.121-12 du code de l'énergie dispose que le GRD doit communiquer les dates et heures de l'interruption de service au moins cinq jours calendaires à l'avance dans le cas d'une interruption de service pour travaux, raccordement, etc.</p> <p>Aux termes de l'article susmentionné, le GRD peut interrompre le service en cas de force majeure ou de risque pour la sécurité des personnes et des biens. Le GRD prend sans délai les mesures nécessaires et avise selon le cas le maire, la collectivité organisatrice de la distribution publique de gaz, le préfet, les consommateurs par avis collectif et, le cas échéant, les fournisseurs.</p>	
Cible	Tous les clients
Standard de réalisation	Au moins 5 jours avant le début des travaux
Prix	Non facturé

1.8 Urgence et dépannage

	Intervention de dépannage et de réparation
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à Caléo par un Client.	
Description	
<p>Déplacement en cas de manque de gaz ou bruit anormal notamment.</p> <p>- Cause liée au réseau ou à un équipement, faisant partie intégrante du Réseau de Distribution : dépannage (provisoire) ou réparation (définitive) gratuits.</p> <p>- Cause liée à un équipement propriété du consommateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mise en sécurité, remise en service, dépannage ou réparation : prestation gratuite, sans démontage et sans appel du renfort, • sur demande du consommateur, intervention d'une équipe de renfort pour remise en service, dépannage ou réparation ainsi que tout démontage, toute intervention ultérieure pour remise en service, réparation, intervention sur pièce défectueuse ou remplacement : prestation facturée au coût réel si elle n'est pas incluse dans le service souscrit par le consommateur ou dans le service de base. 	
Cible	Tous les clients
Standard de réalisation	Premier déplacement, à tout moment, chez le Client dans les 4 (quatre) heures qui suivent l'appel, sauf délai plus long convenu avec le Client
Prix	Non facturé

I11	Intervention de sécurité
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Client.	
Description	
Intervention du GRD en cas d'incident ou d'accident (odeur de gaz, incendie ou explosion) pour mise en sécurité gaz des personnes et des biens aussi rapidement que possible. Références réglementaires : aux termes de l'arrêté du 13 juillet 2000 portant règlement de sécurité de la distribution de gaz combustible par canalisations, le public et les consommateurs peuvent demander une intervention sécurité gaz en cas d'incident.	
Cible	Tous les clients
Standard de réalisation	24h/24
Prix	Non facturé

U10	Mise à disposition d'un numéro d'urgence et de dépannage 24h/24
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à Caléo par un Client.	
Description	
Permanence téléphonique d'urgence et de dépannage gaz, dont le n° est disponible sur : <ul style="list-style-type: none"> - Le site internet de Caléo - La facture du Fournisseur - Les autocollants posés sur les différents ouvrages gaz (coffret, chaudière ...) - L'annuaire du Haut Rhin, commune de Guebwiller, Caléo <p style="text-align: center;">Numéro Urgence GAZ 03-89-62-25-00</p>	
Cible	Tous les clients
Standard de réalisation	Disponibilité Permanente
Prix	Non facturé

	Accompagnement du consommateur en situation de DGI
Accès à la prestation	
Cette prestation est réalisée par CALEO à la suite d'une déclaration d'un DGI détecté lors d'un diagnostic sécurité gaz.	
Description	
La prestation est réalisée pour tous types de diagnostics sécurité gaz : proposés par CALEO, réglementaires (vente et location immobilière) ou réalisés à la demande d'un consommateur. Cette prestation n'est pas réalisée pour un DGI faisant suite à un contrôle de conformité effectué dans le cadre de la réalisation ou de la modification d'une installation intérieure de gaz alors que cette installation n'est pas encore ou n'est plus en service.	
Cible	Tous les clients
Standard de réalisation	La prestation d'accompagnement de CALEO s'inscrit dans le processus suivant : <ol style="list-style-type: none"> 1. L'opérateur de diagnostic ferme le robinet de gaz desservant l'appareil incriminé et pose une étiquette mentionnant l'interdiction de l'utiliser. Il remet au client une Attestation de Réalisation de Travaux (ART) que devra compléter et signer le Client lui-même après mise en conformité effective de son

	<p>installation ;</p> <p>2. L'opérateur de diagnostic avertit CALEO de l'existence d'un DGI ;</p> <p>3. CALEO positionne un avertissement « DGI » sur le point de comptage et d'estimation (PCE) dans son système d'information fournisseurs, ce qui entraîne une impossibilité de demander une « Mise en service » ou un « Changement de Fournisseur » ;</p> <p>4. CALEO réceptionne l'ART transmise par le Client final, après que ce dernier a mis en conformité son installation intérieure, puis supprime la mention « DGI » dans son SI ;</p> <p>5. En cas de non-retour de l'ART dans les 3 mois, CALEO déclenche l'interruption de la livraison du gaz en condamnant l'organe de coupure individuel du client.</p> <p>En particulier, CALEO accompagne le Client final via deux appels (si nécessaire), réalisés dans les délais précisés ci-après.</p> <p>Le premier appel pour accompagnement du Client est réalisé dans les dix jours calendaires à compter de la déclaration du DGI par l'opérateur de diagnostic.</p> <p>Un deuxième appel est réalisé six semaines avant l'expiration du délai de trois mois et le client est informé de la coupure imminente à l'expiration du délai.</p>
Prix	Non facturé

1.9 Autres prestations

Programmation d'un rendez-vous téléphonique	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Cette prestation consiste à planifier un rendez-vous téléphonique, entre un client final et un représentant de CALEO, en vue de réaliser une pré-étude ou étude de raccordement ne nécessitant pas le déplacement d'un technicien.</p> <p>En fonction des informations communiquées lors de cet entretien et selon la configuration technique de l'installation du client et du réseau de distribution, le GRD pourra, soit réaliser une Proposition Technique et Financière, soit programmer le déplacement d'un technicien pour compléter ou réaliser cette étude (dans les conditions définies par la prestation "Etude technique", seule la première étude pour un même PCE n'est pas facturée).</p>	
Cible	Tous les clients à relevé semestriel
Standard de réalisation	5 jours ouvrés.
Prix	Non facturé

Diagnostic d'une installation intérieure inactive depuis plus de six mois	
Accès à la prestation	
Cette prestation qui relève de l'initiative de CALEO ne requiert pas de demande spécifique.	
Description	
<p>Lors de la mise en service d'une installation intérieure inactive depuis plus de 6 mois, CALEO propose au Client un diagnostic ayant pour objet d'établir un état de l'installation intérieure de gaz afin d'évaluer les risques pouvant compromettre la sécurité. En aucun cas, il ne s'agit d'un contrôle de conformité de l'installation vis-à-vis de la réglementation en vigueur, ni d'un contrôle de l'état des appareils du client.</p> <p>Ce diagnostic sera réalisé dans un délai de 12 semaines après la mise en service, en cas d'acceptation par le client.</p> <p>Un rapport est établi suite à ce diagnostic et transmis au Client et à CALEO. Si une anomalie grave est décelée, le technicien coupe tout ou partie de l'installation intérieure. Pour obtenir la remise en service d'une installation coupée en totalité, le Client devra faire réaliser les travaux nécessaires puis en avvertir CALEO.</p> <p>Références réglementaires : Arrêté du 23 février 2018 (article 27)</p>	
Cible	Cette prestation ne concerne que les installations intérieures de gaz à usage domestique.
Standard de réalisation	A l'initiative de CALEO
Prix	Non facturé

Transmission journalière des données de consommation	
Accès à la prestation	
Cette prestation est destinée au fournisseur titulaire ayant reçu le consentement ou l'autorisation du client équipé d'un compteur évolué	
Description	
<p>Cette prestation consiste en la transmission, sous forme de flux, des volumes de gaz quotidiens enregistrés par le compteur ainsi que des consommations informatives journalières associées avec un PCS (Pouvoir Calorifique Supérieur) provisoire, si les données sont disponibles. Les données sont mises à disposition deux jours après la date concernée par la donnée mise à disposition, sous réserve de problème technique de transmission des données par les compteurs.</p> <p>Les modalités de renouvellement de la prestation permettent une collecte ininterrompue des données quotidiennes sur plusieurs années.</p>	
Cible	Cette prestation ne concerne que les clients équipés d'un compteur évolué
Standard de réalisation	A l'initiative de CALEO
Prix	Non facturé

Replombage	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur (PCE relevant des CSL) ou un Client (PCE relevant d'un CLD).	
Description	
Acte sur demande du Fournisseur ou du Client. Déplacement pour replombage des équipements de comptage.	
Cible	Tous les clients
Standard de réalisation	Délai en fonction de l'analyse de risque
Prix	Non facturé

Transmission de données de consommation agrégées aux propriétaires ou gestionnaires d'immeuble	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un propriétaire ou un gestionnaire d'immeuble ou d'un ensemble d'immeubles ou de tiers mandatés à cet effet.	
Description	
<p>Cette prestation a pour objet transmettre des données de consommation annuelles agrégées par adresse, dans le cadre de l'application des articles D.453-9 et suivants du code de l'énergie.</p>	
Cible	Tous les clients
Standard de réalisation	Le délai maximum de réalisation est de un mois à compter de la date de réception de la demande complète.
Prix	Non facturé

Transmission des données de consommation agrégées aux personnes publiques	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée au GRD par une personne publique ou un tiers mandaté par celle-ci à cet effet.	
Description	
<p>Cette prestation a pour objet de transmettre à des personnes publiques autorisées, visées au V de l'article D.111-55 du code de l'énergie, dans le respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel, les données visées aux articles D. 111-53 et D. 111-54 du code de l'énergie, ces données étant fournies sur la base du référentiel d'adresses du GRD.</p> <p>Ces données sont transmises dans le respect du calendrier de mise à disposition des données concernées prévu par l'arrêté du 18 juillet 2016 fixant les modalités de transmission des données de transport, distribution et production d'électricité, de gaz naturel et de gaz renouvelable, de produits pétroliers et de chaleur et de froid.</p> <p>La demande se fait par téléphone au 03.89.62.12.12.</p>	
Cible	Tous les clients
Standard de réalisation	Le délai maximum de réalisation est de deux mois à compter de la date de réception de la demande complète
Prix	Non facturé

Communication à un consommateur de données de consommation gaz au point de livraison, de données techniques du PCE et de données contractuelles	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée au GRD par une personne publique ou un tiers mandaté par celle-ci à cet effet.	
Description	
<p>La prestation consiste à mettre à disposition des consommateurs, via leur espace personnel sur le site de CALEO ou par mail/courrier, les données de consommation attachées à son point de comptage et d'estimation définies ci-après, si ces données sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> * ses données de consommation transmises au fournisseur titulaire, utilisables pour sa facturation, sur les cinq dernières années ; * ses données de consommation journalières informatives, non utilisables par le fournisseur titulaire pour la facturation, sur les trois dernières années (lorsque le consommateur est équipé d'un compteur télérelevé); * ses données de consommation horaires informatives sur les deux dernières années (les données horaires ne sont accessibles que si la prestation de relève à pas horaire de ces données a été préalablement souscrite). <p>Pour les compteurs évolués uniquement, en cas de données manquantes, CALEO publie des données de consommation calculées, en précisant quelles données sont calculées et quelles données sont réelles.</p> <p>La prestation comprend aussi la possibilité pour le consommateur de télécharger l'ensemble de ces données et de les transmettre par message électronique à un tiers de son choix.</p> <p>Elle permet aussi d'accéder, via son espace personnel sur le site de CALEO, à la liste des fournisseurs et autres tiers ayant déclaré avoir une autorisation expresse / un consentement de la part du client et de pouvoir révoquer, le cas échéant, l'autorisation expresse / le</p>	

consentement donné à un fournisseur ou à un tiers pour un accès récurrent.

La prestation comprend aussi la possibilité d'accéder aux données techniques et contractuelles associées au compteur.

Cible	Client ayant au préalable créé un compte personnel sur le site de CALEO ou fait une demande écrite (mail ou courrier).
Standard de réalisation	Le délai maximum de réalisation est de 10 jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande complète
Prix	Non facturé

2 PRESTATIONS FACTUREES A L'ACTE – CLIENTS T1/T2

2.1 Mise en service du Gaz

M2x	Mise en service sans déplacement
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>A la suite d'une demande de mise en service adressée par un fournisseur pour le compte d'un client, CALEO traite la demande sans intervention technique lorsque la livraison du gaz n'a pas été interrompue.</p> <p>Le PCE est rattaché au périmètre du contrat d'acheminement du fournisseur lors de l'arrivée d'un nouvel occupant dans un local déjà alimenté en gaz. Cette prestation consiste à rattacher le PCE à la date demandée :</p> <ul style="list-style-type: none">• avec prise en compte d'un index télérelevé, lorsque le PCE est équipé d'un compteur évolué et que cet index est disponible ; <p>ou dans les autres cas :</p> <ul style="list-style-type: none">* avec prise en compte d'un index autorelevé transmis par le fournisseur au moment de la demande (l'index autorelevé étant soumis à des contrôles de validité) ;* ou avec reprise de l'index en cas d'interruption de la livraison de gaz, si le fournisseur le demande et sous réserve que le contrat de fourniture du prédécesseur soit résilié.	
Cible	T1, T2
Standard de réalisation	5 jours ouvrés
Prix HT	18.29 €
Prix TTC	21.95 €

M2x				Mise en service avec déplacement			
Accès à la prestation							
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.							
Description							
<p>A la suite d'une demande de mise en service adressée par un fournisseur de gaz pour le compte d'un client, le GRD déclenche une intervention technique pour donner l'accès au gaz au client.</p> <p>Le PCE est rattaché au périmètre du contrat d'acheminement d'un fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • lors de l'arrivée d'un occupant dans un local déjà desservi en gaz dont l'installation est hors service, • ou lors de la première desserte en gaz d'un local nouvellement raccordé (première mise en service), • ou, lorsque le PCE n'est pas équipé d'un compteur évolué, en lieu et place de la prestation « Mise en service sans déplacement », lors de l'arrivée d'un occupant dans un local alimenté en gaz, si le fournisseur souhaite disposer d'un index relevé et non autorelevé. Un relevé spécial est alors facturé en complément du rattachement. <p>Nota : dans le cas où le poste de livraison du client est dépourvu de compteur ou doté d'un compteur défectueux, le matériel est fourni par le GRD au profit du client qui le loue, sauf pour les compteurs et détendeurs de débit maximum 6 ou 10 m³/h, dont la mise à disposition est prévue dans la prestation non facturée « Fourniture, pose, entretien et renouvellement des compteurs et détendeurs » (coût non facturé car mutualisé dans le tarif ATRD).</p> <p>Lorsque la livraison du gaz a été interrompue, la présence du consommateur est obligatoire et il doit être en mesure de faire fonctionner un appareil d'utilisation alimenté par son installation intérieure de gaz. De plus, pour les premières mises en service, un certificat de conformité (Installations à usage d'habitation, Établissements Recevant du Public) ou une déclaration de conformité (locaux industriels ou tertiaires autres qu'ERP) devra être remis au GRD lors de la pose du compteur, les travaux sur l'installation intérieure achevés et le solde des travaux de raccordement réglé au plus tard lors de la mise en service. Si ces conditions ne sont pas remplies, la mise en service ne sera pas effectuée et un déplacement sans intervention sera facturé, ainsi, le cas échéant, que les suppléments « express » ou « en urgence ».</p> <p>Les adaptations éventuelles du poste de livraison seront facturées en supplément.</p>							
Cible				T1/T2			
Standard de réalisation				5 jours ouvrés « Express » avec supplément : 2 jours ouvrés.			
M24 Comptage <16m³/h		M25 Comptage >=16 m³/h		Sans pose de compteur			
Prix HT : 18.29 €		Prix HT : 452.39 €		Prix HT : 18.29 €			
Prix TTC : 21.95 €		Prix TTC : 542.87 €		Prix TTC : 21.95 €			

2.2 Gestion des impayés

N1x	Coupure pour impayés
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Intervention comprenant le déplacement, la fermeture et le plombage du robinet, le choix de déposer ou non du compteur étant laissé à la discrétion de CALEO. Elle est effectuée à la demande du fournisseur dans le respect des dispositions législatives et réglementaires, notamment du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.</p> <p>CALEO évite de programmer des coupures après 15 h ou les veilles de week-end et jours fériés.</p> <p>CALEO ne procède pas à la coupure de l'alimentation si le consommateur lui apporte la preuve qu'il se trouve dans une des situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • consommateur résidentiel qui démontre avoir déposé au FSL (Fonds Solidarité Logement) depuis moins de deux mois une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz ; • consommateur résidentiel qui présente une notification de recevabilité d'un dossier de surendettement daté de moins de trois mois pour la dette concernée ; • consommateur qui apporte la preuve qu'il a réglé au fournisseur le montant demandé (relevé de compte, numéro de chèque et relevé de compte, preuve de reçu de paiement au fournisseur, mandat...). <p>Lorsqu'un consommateur résidentiel a déjà reçu une aide du FSL pour régler une facture de son fournisseur, et qu'il n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du délai de 14 jours prévu à l'article 1 du décret n°2008-780 du 13 août 2008, son fournisseur l'informe qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 30 jours sa fourniture de gaz pourra être interrompue.</p>	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	10 jours ouvrés Express avec 5 jours ouvrés
Prix HT	53.42 €
Prix TTC	64.10 €

	Prise de règlement
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>L'intervention comprend le déplacement, la prise de contact avec le Client s'il est présent, la demande de règlement (uniquement chèque libellé à l'ordre du Fournisseur ou titre interbancaire de paiement et le chèque énergie), la remise de ce règlement par le Client s'il l'accepte et la transmission au Fournisseur.</p> <p>Remarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le Fournisseur précise dans la demande le montant à percevoir par CALEO ; - l'agent CALEO ne négocie ni délai de paiement, ni montant du règlement avec le Client du Fournisseur. 	

Si le consommateur n'accepte pas de donner un règlement correspondant au moins au montant demandé par le Fournisseur, l'agent CALEO effectue une coupure pour impayé dans les mêmes conditions et sous les mêmes réserves que celles mentionnées ci-avant dans la description de la prestation « coupure pour impayé ». L'agent CALEO fait de même si le consommateur est absent, sauf consigne contraire exprimée par le Fournisseur lors de sa demande.

Cette prestation, moyennant application d'un supplément « express », peut être réalisée, sous réserve de disponibilité des équipes dans des délais inférieurs aux standards de réalisation.

Cible	T1/T2
Standard de réalisation	10 jours ouvrés Express avec 5 jours ouvrés
Prix HT	53.42 €
Prix TTC	64.10 €

Rétablissement à la suite d'une coupure pour impayés	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Intervention comprenant le déplacement, le rétablissement de l'alimentation gaz suite à une coupure pour impayé. La présence du client est obligatoire. Cette prestation peut être réalisée dans des délais inférieurs aux standards de réalisation :	
<ul style="list-style-type: none"> • dans la journée, moyennant application d'un supplément « express », si la demande est exprimée avant 15 heures et sous réserve de disponibilité des équipes, • dans la journée, moyennant application d'un supplément « rétablissement en urgence », si les équipes ne sont pas disponibles en horaire normal ou bien si la demande est exprimée entre 15 heures et 21 heures. 	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	Le jour ouvré suivant le jour de la réception de la demande « Express » avec supplément : dans la journée si la demande arrive avant 15 heures « Urgence » avec supplément : dans la journée si la demande arrive avant 21 heures
Prix HT	Gratuit
Prix TTC	Gratuit

2.3 Changement de tarif et/ou fréquence de relève

T11	Prestation de changement de tarif et/ou fréquence de relève		
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.			
Description			
La prestation permet le changement d'option tarifaire d'acheminement ou de fréquence de relève à la demande du Fournisseur. La fréquence standard de relève est précisée dans la Prestation « Relève cyclique ». Le prix de la prestation ne comprend pas l'évolution ou le changement éventuel de matériel, ni le surcout lié à une fréquence de relève supérieure à la fréquence standard (cf. Prestation « fréquence de relève supérieure à la fréquence standard »).			
Cible		T1/T2	
Standard de réalisation		Au plus tard 28 jours calendaires	
Changement de tarif sans relève spécial	Changement de tarif avec relève spécial	Changement de fréquence	
Prix HT : Gratuit	Voir prestation relève spécial	Prix HT : 202.80 €	
Prix TTC : Gratuit		Prix TTC : 243.36 €	

2.4 Relevé d'index

T10	Relevé spécial pour changement de Fournisseur
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Relevé associé à un changement de Fournisseur (cf. prestation 13 « changement de Fournisseur (hors déplacement) ») lorsque le Fournisseur choisit l'option « relevé spécial » pour déterminer l'index de rattachement au contrat du nouveau Fournisseur et donc de détachement du contrat de l'ancien Fournisseur. L'index est mis à disposition des deux Fournisseurs.	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	Dans la période [-7 jours calendaires, +7 jours calendaires] par rapport à la date de changement demandée.
Prix HT	33.70 € (à la charge du nouveau Fournisseur)
Prix TTC	40.44 € (à la charge du nouveau Fournisseur)

R10	Relevé spécial (hors changement Fournisseur)
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Acte effectué sur la demande - du Fournisseur, - de CALEO, notamment si le Client est absent lors des tournées programmées des relevés cycliques et que l'index n'a pas été accessible pendant au moins un an.	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	10 jours ouvrés « Express » avec supplément : 5 jours ouvrés
Prix HT	33.70 €
Prix TTC	40.44 €

Vérification de données de comptage sans déplacement	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Cette prestation permet à un Fournisseur d'exprimer un doute dans un délai maximum d'un mois sur un index publié (ou sur la consommation d'énergie associée) dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • index relevé ou auto-relevé lors d'un relevé cyclique, • index calculé avec ou sans auto-relevé de fiabilisation lors d'un changement de Fournisseur (y compris au-delà du délai maximum défini par le GRD), • index relevé lors d'un changement de Fournisseur, • index quel que soit son type lors d'une mise en service. <p>Le Fournisseur doit obligatoirement joindre un index auto-relevé daté à l'appui de sa demande de vérification. Cet index doit différer d'au moins 50 m³ de l'index mis en doute ; dans le cas contraire, CALEO clôt la demande et facture la prestation.</p> <p>Cette prestation permet également à un fournisseur d'exprimer un doute sur un index publié (ou sur la consommation d'énergie associée) dans les deux cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - index de dépose suite à une intervention de changement de compteur, - index de pose suite à une intervention de changement de compteur. <p>Le fournisseur doit obligatoirement joindre un index auto-relevé daté si la contestation porte sur l'index de pose du nouveau compteur.</p> <p>Cette prestation n'est pas accessible aux consommateurs équipés d'un compteur évolué. Elle n'est pas facturée si une anomalie est détectée.</p>	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	5 jours ouvrés
Prix HT	15.67 €
Prix TTC	18.80 €

R20 Mise en place d'une télé-relève mensuelle	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Sous réserve de faisabilité technique validée par une étude préalable gratuite sur site. Le forfait de base comprend la fourniture, la mise en place et l'entretien d'un dispositif de télé relève mensuelle ; l'éventuelle alimentation électrique et la ligne téléphonique sont fournies par le client</p> <p>Le tarif proposé est complété d'un loyer mensuel.</p>	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	Selon l'étude
Prix	Sur devis et mise à disposition en sus (L23)

R21	Mise en place d'une télé-relève journalière
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Sous réserve de faisabilité technique validée par une étude préalable gratuite sur site. Le forfait de base comprend la fourniture, la mise en place et l'entretien d'un dispositif de télé relève journalière; l'éventuelle alimentation électrique et la ligne téléphonique sont fournies par le client. Le tarif proposé est complété d'un loyer mensuel.</p>	
Cible	T2/T3
Standard de réalisation	Selon l'étude
Prix	Sur devis et mise à disposition en sus (L24)

2.5 Coupure temporaire et rétablissement de fourniture

	Coupure à la demande du client
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>La prestation comprend la fermeture du robinet avec plombage de l'installation. Elle implique l'interruption de la livraison, mais pas le détachement contractuel. Elle comprend la fermeture du robinet avec plombage de l'installation. Elle implique l'interruption de livraison, mais pas le détachement contractuel.</p> <p>CALEO pourra procéder à son initiative à la dépose de compteur, non facturée au client. Si le client demande une dépose de compteur non prévue par CALEO, la prestation « dépose de compteur » s'applique.</p>	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	21 jours ouvrés
Prix HT	33.70 €
Prix TTC	40.44 €

Dépose du compteur	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur si le PCE est rattaché à un contrat d'acheminement et sinon directement par le Client.	
Description	
<p>La prestation permet à un Client qui souhaite interrompre la livraison de manière temporaire (ex : travaux) ou définitive de faire déposer son compteur.</p> <p>La prestation comprend la fermeture du robinet si l'installation était active, la dépose du compteur et, pour un poste de détente /comptage la pose de voiles. Elle implique l'interruption de livraison.</p> <p>Si le point est rattaché à un contrat d'acheminement au moment de la demande, cette prestation doit être demandée dans le cadre d'une interruption de la livraison de gaz.</p>	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	21 jours ouvrés
Prix HT	56.01 €
Prix TTC	67.21 €

Rétablissement à la suite d'une coupure à la demande du client	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Rétablissement de l'alimentation gaz suite à coupure pour travaux avec ou sans repose des appareils.</p> <p>Cette prestation, moyennant application d'un supplément «express», peut être réalisée, sous réserve de disponibilité des équipes dans des délais inférieurs aux standards de réalisation</p>	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	5 jours ouvrés « Express » : 2 jours ouvrés, avec supplément
Prix HT	33.70 €
Prix TTC	40.44 €

2.6 Contrôle métrologique d'un compteur

V10	Vérification de données de comptage avec déplacement
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>La prestation permet à un fournisseur de demander une vérification de données de comptage pour contester un index publié (ou la consommation d'énergie associée).</p> <p>Cette contestation peut porter sur la différence entre un index autorelevé transmis par le fournisseur, d'une part, et un index déterminé à l'occasion d'un « Relevé cyclique », d'un relevé à date, d'un « Changement de fournisseur », d'une « Mise en service », d'une « Interruption de la livraison de gaz », d'un changement de tarif, d'une pose ou d'une dépose de compteur, d'autre part.</p> <p>Dans ce cas, le fournisseur doit émettre sa contestation dans un délai maximum de 1 mois et doit obligatoirement joindre un index autorelevé daté à l'appui de sa demande de vérification. Cet index doit différer d'au moins 50 m3 de l'index mis en doute ; dans le cas contraire, le GRD clôt la demande et facture la prestation.</p> <p>Cette prestation n'est pas facturée si une anomalie est détectée.</p>	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	5 jours ouvrés
Prix HT	51.51 €
Prix TTC	61.81 €

V30	Contrôle compteur en laboratoire
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>CALEO dépose en présence du Client le compteur à expertiser, le remplace définitivement par un autre compteur étalonné et se charge de l'expédition de l'appareil à expertiser au laboratoire.</p> <p>Remarque : l'intervention peut également être réalisée sur l'initiative de CALEO suite à un dysfonctionnement constaté ; dans ce cas elle n'est pas facturée.</p> <p>Le cas échéant, les frais d'huissier sont à la charge de la partie qui en fait la demande, quel que soit le résultat du contrôle.</p>	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	En fonction des délais précisés par le laboratoire retenu
Prix	Sur devis

2.7 Remplacement de matériel, violation de scellés, fraude avérée

C1x	Changement de compteur gaz		
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.			
Description			
La prestation comprend le changement de compteur sans modification de calibre et/ou du type de compteur. Ce changement peut être demandé par exemple, dans le cas d'un client qui souhaite changer un modèle ancien par un compteur équipable d'un émetteur d'impulsion ou encore suite à la détérioration d'un compteur du fait du Client. Si le compteur à changer était propriété du Client, un nouveau compteur est fourni par CALEO et loué au Client. Pour tout changement de compteur avec modification de calibre, un devis sera établi, présenté au Client et facturé au Client par CALEO. Les adaptations éventuelles du poste de livraison seront facturées en supplément			
Cible		T1/T2	
Standard de réalisation		5 jours ouvrés	
C10 Comptage <16 m3/h	C11 Comptage >= 16 m3/h	Hors heures ouvrables >= 16 m3/h	Hors heures ouvrables >= 160 m3/h
Prix HT : 75.31 €	Prix HT : 452.39 €	Prix HT : 496.59 €	Prix HT : 821.03 €
Prix TTC : 90.37 €	Prix TTC : 542.87 €	Prix TTC : 595.91 €	Prix TTC : 985.24 €

P1x	Remplacement d'une porte de coffret
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Déplacement pour remplacement de porte détériorée de coffret de type S300. Remarque : le matériel (porte) est facturé en sus directement au responsable identifié. La prestation n'est pas facturée si la dégradation de la porte est liée à l'usure.	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	Délai fonction de l'analyse de risque.
Prix HT	38.22 €
Prix TTC	45.86 €

AP14	Frais liés à la violation de scellés ou fraude avérée
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Déplacement d'un agent pour constater une fraude avérée et/ou une atteinte aux ouvrages du Distributeur. Les frais de remise en état et/ou de remplacement des appareils endommagés, la main d'œuvre associée et les redressements de facturation sont facturés par ailleurs. Comprend le déplacement d'un huissier.	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	
Prix HT	541.87 €
Prix TTC	650.24 €

2.8 Autres prestations

E01	Enquête
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>La prestation consiste à vérifier le bon fonctionnement du compteur et plus particulièrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à vérifier le matricule du compteur ; - à vérifier la cohérence entre la pression de livraison et le coefficient en cas de suspicion d'erreur ; - à étudier la consommation du point de comptage et à vérifier si besoin qu'il n'y a pas d'utilisation frauduleuse de l'installation ou de dysfonctionnement de comptage. <p>La prestation n'est pas facturée si une anomalie est constatée (hors utilisation frauduleuse).</p>	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	10 jours ouvrés
Prix HT	33.70 €
Prix TTC	40.44 €

	Duplicata
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Retransmission de document, donnée, fichier déjà transmis ou mis à disposition (facture, fichier transmis sur le portail, données de consommation, certificat concernant le comptage etc.).</p>	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	14 jours ouvrés
Prix HT	15.67 € HT par document ou fichier Autres données : sur devis
Prix TTC	18.80 € TTC par document ou fichier Autres données : sur devis

A0x	Déplacement sans intervention (Déplacement vain)
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Déplacement sur site du représentant du distributeur suite à rendez-vous avec le client pris à la demande de ce dernier ou du Fournisseur.</p> <p>Le rendez-vous sera considéré comme improductif notamment dans les cas suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - absence du client. - Refus du client (de réaliser la prestation). - Pas de certificat de conformité de l'installation (mise ou remise en service). - Représentant du client non habilité. - Installation du client non terminée (mise ou remise en service) - Non-conformité de l'installation. 	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	-
Prix HT	33.70 €
Prix TTC	40.44 €

A0x	Frais de dédit pour annulation ou reprogrammation tardive
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>La prestation est appliquée en cas d'annulation ou de reprogrammation tardive d'une intervention, moins de 2 jours ouvrés avant la date convenue, du fait du Client ou du Fournisseur.</p> <p>Pour une annulation plus de 2 jours ouvrés avant la date convenue, aucun frais de dédit ne sera facturé.</p> <p>Si l'annulation intervient après 15h le jour ouvré qui précède l'intervention, c'est un « Frais de dédit très tardif » qui sera facturé.</p>	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	-
Prix HT	19.18 €
Prix TTC	23.02 €

A0x	Frais de dédit pour annulation ou reprogrammation très tardive
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Le frais est appliqué en cas d'annulation ou de reprogrammation d'une intervention, si elle intervient après 15h le jour ouvré qui précède l'intervention	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	-
Prix HT	27.51 €
Prix TTC	33.01 €

	Raccordement de l'installation d'un consommateur sur une sortie d'impulsion
Accès à la prestation	
<p>Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur ou du client qui souhaite suivre en temps réel sa consommation de gaz.</p> <p>Cette prestation est destinée aux clients disposant d'un compteur de débit maximum supérieur ou égal à 16 m3/h.</p>	
Description	
<p>CALEO raccorde l'installation du consommateur sur la 2ème prise d'impulsion du compteur.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Si le compteur est équipé d'un convertisseur, CALEO raccorde l'installation du Client soit sur le télé-relevé faisant partie intégrante du Réseau de Distribution soit sur le convertisseur. 2) Du fait du positionnement du compteur dans la zone explosive, l'installation du consommateur comporte obligatoirement un équipement de sécurité intrinsèque propre à ce type d'environnement. Le raccordement de l'équipement du consommateur nécessite la fourniture préalable à CALEO d'un certificat attestant de la conformité de son installation à ces exigences. 3) Lorsque le consommateur est propriétaire de son compteur et que ce dernier n'est pas muni de 2 prises d'impulsion une offre de mise à disposition sera faite au consommateur pour remplacer le compteur afin de le rendre compatible avec la prestation. <p>Cette prestation ne comprend pas le changement de compteur si son remplacement est nécessaire pour réaliser la présente prestation.</p> <p>Les données rendues disponibles par cet acte ont un caractère exclusivement indicatif. La responsabilité de CALEO ne pourra être engagée pour les conséquences ou dommages pouvant résulter de l'accès à ces données ou de leur utilisation ou encore de l'impossibilité d'y accéder ou de les utiliser.</p>	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	10 jours ouvrés lorsque le compteur est compatible. 21 jours ouvrés et selon délais d'approvisionnement lorsque le compteur doit être remplacé
Prix HT	100.75 €
Prix TTC	120.90 €

Coupure en cas d'absences multiples au relevé	
Accès à la prestation	
Cette prestation est effectuée à l'initiative de CALEO.	
Description	
La prestation consiste à interrompre la livraison du gaz, sans détachement contractuel du consommateur. Elle intervient à l'issue d'une relance faite au consommateur et d'une mise en demeure de donner accès à son compteur, conformément à l'article 6 des Conditions Standard de Livraison de CALEO. Elle comprend le déplacement, la fermeture et le plombage du robinet. CALEO ne procède pas à la coupure de l'alimentation si le Client lui donne accès au compteur pour le relevé de l'index. Dans ce cas un relevé spécial lui sera facturé.	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	Voir description
Prix HT	61.45 €
Prix TTC	73.74 €

Rétablissement à la suite à la coupure en cas d'absences multiples au relevé	
Accès à la prestation	
Cette prestation est effectuée à l'initiative de CALEO.	
Description	
La prestation comprend, après avoir obtenu l'accès au compteur, le rétablissement de l'alimentation en gaz à la suite d'une coupure du consommateur en cas d'absences multiples au relevé.	
Cible	T1/T2
Standard de réalisation	Voir description
Prix HT	33.70 €
Prix TTC	40.44 €

3 PRESTATIONS FACTUREES A L'ACTE – CLIENTS T3/T4

3.1 Mise en service du Gaz

M2x	Mise en service avec déplacement		
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.			
Description			
<p>Rattachement d'un PCE au périmètre du contrat d'acheminement d'un Fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lors de l'arrivée d'un occupant dans un local déjà desservi en gaz dont l'installation est hors service ; - ou lors de la première desserte en gaz d'un local nouvellement raccordé (première mise en service) ; - ou lors de l'arrivée d'un occupant dans un local déjà desservi en gaz pour lequel l'énergie est disponible dans le local. <p>Nota : dans le cas où le poste est dépourvu de compteur ou doté d'un compteur hors d'état ou défectueux, le matériel est fourni par CALEO et loué par le Client sauf pour les compteurs et détenteurs 6 ou 10 m³/h, dont la mise à disposition est prévue dans la prestation de base.</p> <p>Lorsque l'alimentation gaz est coupée, la présence du Client est obligatoire et il doit être en mesure de faire fonctionner un appareil d'utilisation alimenté par son installation intérieure de gaz. De plus, pour les premières mises en service, un certificat de conformité (Établissements Recevant du Public) ou une déclaration de conformité (locaux industriels ou tertiaires autres qu'ERP) devront être remis à CALEO les travaux sur l'installation intérieure achevés et le solde des travaux de raccordement réglé au plus tard lors de la mise en service. Si ces conditions ne sont pas remplies, la mise en service ne sera pas effectuée et un déplacement sans intervention sera facturé.</p> <p>Les adaptations éventuelles du poste de livraison seront facturées en supplément.</p>			
Cible		T3/T4	
Standard de réalisation		<p>Mise en service avec pose compteur : 21 jours ouvrés ou selon délais d'approvisionnement et nature des travaux à la charge du Client.</p> <p>Mise en service sans pose compteur : 5 jours ouvrés.</p> <p>« Express » avec supplément : 2 jours ouvrés.</p>	
	Sans pose compteur	M26 Comptage entre <=160m³/h	M27 Comptage entre >160m³/h
	Prix HT : 202.80 €	Prix HT : 452.39 €	Prix HT : 795.60 €
	Prix TTC : 243.36 €	Prix TTC : 542.87 €	Prix TTC : 954.72 €

3.2 Gestion des impayés

N1x	Coupure pour impayés
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Intervention comprenant le déplacement, la fermeture et le plombage du robinet, le choix de dépose ou non du compteur étant laissé à la discrétion de CALEO. Cette prestation, moyennant application d'un supplément « express », peut être réalisée, sous réserve de disponibilité des équipes, dans des délais inférieurs aux standards de réalisation.	
Cible	T3/T4
Standard de réalisation	10 jours ouvrés Express avec 5 jours ouvrés
Prix HT	144.02 €
Prix TTC	172.82 €

	Prise de règlement
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
L'intervention comprend le déplacement, la prise de contact avec le Client s'il est présent, la demande de règlement (uniquement chèque libellé à l'ordre du Fournisseur ou titre interbancaire de paiement), la remise de ce règlement par le Client s'il l'accepte et la transmission au Fournisseur. Remarque : - le Fournisseur précise dans la demande le montant à percevoir par CALEO; - l'agent CALEO ne négocie ni délai de paiement, ni montant du règlement avec le Client du Fournisseur. Si le Client n'accepte pas de donner un règlement correspondant au moins au montant demandé par le Fournisseur, l'agent CALEO effectue une coupure pour impayé dans les mêmes conditions et sous les mêmes réserves que celles mentionnées ci-avant dans la description de la prestation « coupure pour impayé ». L'agent CALEO fait de même si le Client est absent, sauf consigne contraire exprimée par le Fournisseur lors de sa demande. Cette prestation, moyennant application d'un supplément « express », peut être réalisée, sous réserve de disponibilité des équipes dans des délais inférieurs aux standards de réalisation.	
Cible	T3/T4
Standard de réalisation	10 jours ouvrés Express avec 5 jours ouvrés
Prix HT	144.02 €
Prix TTC	172.82 €

Nxx	Rétablissement à la suite d'une coupure pour impayés		
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.			
Description			
Intervention comprenant le déplacement, le rétablissement de l'alimentation gaz suite à une coupure pour impayé. La présence du client est obligatoire.			
Cette prestation peut être réalisée dans des délais inférieurs aux standards de réalisation :			
<ul style="list-style-type: none"> • dans la journée, moyennant application d'un supplément « express », si la demande est exprimée avant 15 heures et sous réserve de disponibilité des équipes, • dans la journée, moyennant application d'un supplément « rétablissement en urgence », si les équipes ne sont pas disponibles en horaire normal ou bien si la demande est exprimée entre 15 heures et 21 heures. 			
Cible	T3/T4		
Standard de réalisation	Le jour ouvré suivant le jour de la réception de la demande « Express » avec supplément : dans la journée si la demande arrive avant 15 heures « Urgence » avec supplément : dans la journée si la demande arrive avant 21 heures		
Prix HT	144.02 €		
Prix TTC	172.82 €		

3.3 Changement de tarif et/ou fréquence de relève

T11	Changement de tarif d'acheminement et/ou de fréquence de relève		
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.			
Description			
La prestation permet le changement d'option tarifaire d'acheminement ou de fréquence de relève à la demande du Fournisseur.			
La fréquence standard de relève est précisée dans la Prestation « Relève cyclique ».			
Le prix de la prestation ne comprend pas l'évolution ou le changement éventuel de matériel, ni le surcout lié à une fréquence de relève supérieure à la fréquence standard (cf. Prestation « fréquence de relève supérieure à la fréquence standard »).			
Cible	T3		
Standard de réalisation	Au plus tard 28 jours calendaires		
Changement de tarif avec index télérelevé	Changement de tarif avec relève spécial	Augmentation de la fréquence avec ou sans changement de tarif acheminement	
Prix HT : Gratuit	Voir prestation « Relève spécial »	Sur devis	
Prix TTC : Gratuit		Sur devis	

3.4 Relevé d'index

T10	Relevé spécial pour changement de Fournisseur
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Relevé associé à un changement de Fournisseur (cf. prestation « changement de Fournisseur (hors déplacement) ») lorsque le Fournisseur choisit l'option « relevé spécial » pour déterminer l'index de rattachement au contrat du nouveau Fournisseur et donc de détachement du contrat de l'ancien Fournisseur. L'index est mis à disposition des deux Fournisseurs.	
Cible	T3/T4
Standard de réalisation	Dans la période [-7 jours calendaires, +7 jours calendaires] par rapport à la date de changement demandée.
Prix HT	Gratuit
Prix TTC	Gratuit

R10	Relevé spécial (hors changement Fournisseur)
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Acte effectué sur la demande du Fournisseur ou du Client (notamment si absent lors des tournées programmées des relevés cycliques) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - relevé sur place effectué hors tournée ; - relevé effectué par télérelevé si l'installation le permet. <p>Remarques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - cette prestation est demandée également par le Client (Contrat de Livraison Direct) ; - cette prestation peut être facturée en sus par CALEO notamment si le Client est absent lors des tournées programmées des relevés cycliques. <p>Cette prestation, moyennant application d'un supplément « express », peut être réalisée, sous réserve de disponibilité des équipes dans des délais inférieurs aux standards de réalisation.</p>	
Cible	T3/T4
Standard de réalisation	10 jours ouvrés « Express » avec supplément : 5 jours ouvrés
Prix HT	121.66 € point non relevable à distance 49.92 € point relevable à distance
Prix TTC	145.99 € point non relevable à distance 59.90 € point relevable à distance

Vérification de données de comptage sans déplacement	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Cette prestation permet à un Fournisseur d'exprimer un doute dans un délai maximum d'un mois sur un index publié (ou sur la consommation d'énergie associée) dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - index relevé ou autorelevé lors d'un relevé cyclique, - index calculé avec ou sans autorelevé de fiabilisation lors d'un changement de fournisseur (y compris au-delà du délai maximum défini par le GRD), - index relevé lors d'un changement de fournisseur, - index quel que soit son type lors d'une mise en service (dans un délai maximum de 12 mois suivant la publication de cet index), - index relevé ou déterminé lors de l'« Interruption de la livraison de gaz », - index déterminé lors d'un changement de tarif. <p>Le Fournisseur doit obligatoirement joindre un index auto-relevé daté à l'appui de sa demande de vérification. Cet index doit différer d'au moins 50 m³ de l'index mis en doute ; dans le cas contraire, CALEO clôt la demande et facture la prestation.</p> <p>Cette prestation permet également à un fournisseur d'exprimer un doute sur un index publié (ou sur la consommation d'énergie associée) dans les deux cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • index de dépose suite à une intervention de changement de compteur, • index de pose suite à une intervention de changement de compteur. <p>Le fournisseur doit obligatoirement joindre un index auto-relevé daté si la contestation porte sur l'index de pose du nouveau compteur.</p> <p>Cette prestation n'est pas accessible aux consommateurs équipés d'un compteur évolué</p> <p>Prestation non facturée si anomalie détectée.</p>	
Cible	T3/T4
Standard de réalisation	5 jours ouvrés
Prix HT	15.67 €
Prix TTC	18.80 €

R21 Mise en place d'une télé-relève journalière	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Sous réserve de faisabilité technique validée par une étude préalable gratuite sur site.</p> <p>Le forfait de base comprend la fourniture, la mise en place et l'entretien d'un dispositif de télé relève journalière ; l'éventuelle alimentation électrique et la ligne téléphonique sont fournies par le client.</p> <p>Le tarif proposé est complété d'un loyer mensuel.</p>	
Cible	T3/T4
Standard de réalisation	Selon l'étude

Prix	Sur devis et mise à disposition en sus (L24)
-------------	----------------------------------------------

3.5 Coupure temporaire et rétablissement de fourniture

Coupure à la demande du consommateur	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>La coupure sans dépose est réservée aux installations avec un compteur de débit maximum de plus de 16 m³/h.</p> <p>Elle comprend en général la fermeture du robinet avec plombage de l'installation.</p> <p>Elle implique l'interruption de livraison, mais pas le détachement contractuel.</p> <p>CALEO pourra procéder à son initiative à la dépose de compteur, non facturée au client. Si le client demande une dépose de compteur non prévue par CALEO, la prestation « dépose de compteur » s'applique.</p>	
Cible	T3/T4
Standard de réalisation	21 jours ouvrés
Prix HT	202.80 €
Prix TTC	243.36 €

Dépose du compteur			
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur si le PCE est rattaché à un contrat d'acheminement et sinon directement par le Client.			
Description			
La prestation permet à un Client qui souhaite interrompre la livraison de manière temporaire (ex : travaux) ou définitive de faire déposer son compteur. La prestation comprend la fermeture du robinet si l'installation était active, la dépose du compteur et, pour un poste de détente /comptage la pose de voiles. Elle implique l'interruption de livraison. Cette prestation peut être demandée quel que soit le débit du compteur. Si le point est rattaché à un contrat d'acheminement au moment de la demande, cette prestation doit être demandée dans le cadre d'une interruption de la livraison de gaz. Prestation non facturée si effectuée dans le cadre d'une interruption de la livraison de gaz pour un PCE résidentiel équipé d'un compteur < 16 m3/h			
Cible		T3/T4	
Standard de réalisation		21 jours ouvrés	
		Comptage <=160m3/h	Comptage >160m3/h
		Prix HT : 452.39 €	Prix HT : 795.60 €
		Prix TTC : 542.87 €	Prix TTC : 954.72 €

Rétablissement à la suite d'une coupure à la demande du client			
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.			
Description			
Rétablissement de l'alimentation gaz suite à coupure pour travaux sans ou avec repose des appareils. Cette prestation, moyennant application d'un supplément «express», peut être réalisée, sous réserve de disponibilité des équipes dans des délais inférieurs aux standards de réalisation			
Cible		T1/T2	
Standard de réalisation		5 jours ouvrés « Express » : 2 jours ouvrés, avec supplément	
	Sans repose de compteur	Comptage <=160m3/h	Comptage >160m3/h
	Prix HT : 202.80 €	Prix HT : 452.39 €	Prix HT : 795.60 €
	Prix TTC : 243.36 €	Prix TTC : 542.87 €	Prix TTC : 954.72 €

3.6 Contrôle métrologique d'un compteur

V11	Vérification de données de comptage avec déplacement
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>La prestation permet à un fournisseur de demander une vérification de données de comptage pour contester un index publié (ou la consommation d'énergie associée).</p> <p>Cette contestation peut porter sur la différence entre un index autorelevé transmis par le fournisseur, d'une part, et un index déterminé à l'occasion d'un « Relevé cyclique », d'un relevé à date, d'un « Changement de fournisseur », d'une « Mise en service », d'une « Interruption de la livraison de gaz », d'un changement de tarif, d'une pose ou d'une dépose de compteur, d'autre part.</p> <p>Dans ce cas, le fournisseur doit émettre sa contestation dans un délai maximum de 1 mois et doit obligatoirement joindre un index autorelevé daté à l'appui de sa demande de vérification. Cet index doit différer d'au moins 50 m³ de l'index mis en doute ; dans le cas contraire, le GRD clôt la demande et facture la prestation.</p> <p>Cette prestation n'est pas facturée si une anomalie est détectée.</p>	
Cible	T3/T4
Standard de réalisation	5 jours ouvrés
Prix HT	121.66 €
Prix TTC	145.99 €

V30	Contrôle compteur en laboratoire
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Compteur en propriété Client : CALEO dépose en présence du Client le compteur à expertiser, le remplace par un autre compteur étalonné (selon les dispositions prévues dans la prestation « mise à disposition d'un compteur provisoire ») et se charge de l'expédition de l'appareil à expertiser au laboratoire. Le compteur après l'expertise est retourné à CALEO. S'il se révèle correct ou après remise en état, ce compteur est réinstallé chez le Client concerné.</p> <p>Compteur faisant partie intégrante du Réseau de Distribution : CALEO dépose en présence du Client le compteur à expertiser, le remplace définitivement par un autre compteur étalonné et se charge de l'expédition de l'appareil à expertiser au laboratoire.</p> <p>Remarque : l'intervention peut également être réalisée sur l'initiative de CALEO suite à un dysfonctionnement constaté ; dans ce cas elle n'est pas facturée.</p> <p>Le cas échéant, les frais d'huissier sont à la charge de la partie qui en fait la demande, quel que soit le résultat du contrôle.</p>	
Cible	T3/T4
Standard de réalisation	En fonction des délais précisés par le laboratoire retenu
Prix	Sur devis

3.7 Remplacement de matériel, violation de scellés, fraude avérée

C1x	Changement de compteur gaz		
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.			
Description			
<p>Changement de compteur sans modification de calibre. Ce changement peut être demandé par exemple, dans le cas d'un client qui souhaite changer un modèle ancien par un compteur équipable d'un émetteur d'impulsion ou encore suite à la détérioration d'un compteur du fait du Client. Si le compteur à changer était propriété du Client, un nouveau compteur est fourni par CALEO et loué au Client. Pour tout changement de compteur avec modification de calibre, un devis sera établi, présenté au Client et facturé au Client par CALEO. Les adaptations éventuelles du poste de livraison seront facturées en supplément</p>			
Cible	T3/T4		
Standard de réalisation	5 jours ouvrés		
C12 Comptage <=160m3/h	C13 Comptage >160m3/h	Hors heures ouvrables >= 16 m3/h	Hors heures ouvrables >= 160 m3/h
Prix HT : 452.39 €	Prix HT : 795.60 €	Prix HT : 496.59 €	Prix HT : 821.03 €
Prix TTC : 542.87 €	Prix TTC : 954.72 €	Prix TTC : 595.91 €	Prix TTC : 985.24 €

AP14	Frais liés à la violation de scellés ou fraude avérée
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Déplacement d'un agent pour constater une fraude avérée et/ou une atteinte aux ouvrages du Distributeur. Les frais de remise en état et/ou de remplacement des appareils endommagés, la main d'œuvre associée et les redressements de facturation sont facturés par ailleurs. Comprend le déplacement d'un huissier.	
Cible	T3/T4
Standard de réalisation	
Prix HT	541.87 €
Prix TTC	650.24 €

3.8 Autres prestations

E02	Enquête
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
La prestation consiste à vérifier le bon fonctionnement du compteur et plus particulièrement : - à vérifier le matricule du compteur ; - à vérifier la cohérence entre la pression de livraison et le coefficient en cas de suspicion d'erreur ; - à étudier la consommation du point de comptage et à vérifier si besoin qu'il n'y a pas d'utilisation frauduleuse de l'installation ou de dysfonctionnement de comptage. La prestation n'est pas facturée si une anomalie est constatée (hors utilisation frauduleuse).	
Cible	T3/T4
Standard de réalisation	10 jours ouvrés
Prix HT	121.66 €
Prix TTC	145.99 €

	Duplicata
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Retransmission de document, donnée, fichier déjà transmis ou mis à disposition (facture, fichier transmis sur le portail, données de consommation, certificat concernant le comptage etc.).	
Cible	T3/T4
Standard de réalisation	14 jours ouvrés
Prix HT	15.67 € par document ou fichier Autres données : sur devis
Prix TTC	18.80 € par document ou fichier Autres données : sur devis

A0x	Déplacement sans intervention (Déplacement vain)		
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.			
Description			
Déplacement sur site du représentant du distributeur suite à rendez-vous avec le client pris à la demande de ce dernier ou du Fournisseur. Le rendez-vous sera considéré comme improductif notamment dans les cas suivant : - absence du client. - Refus du client (de réaliser la prestation). - Pas de certificat de conformité de l'installation (mise ou remise en service). - Représentant du client non habilité. - Installation du client non terminée (mise ou remise en service) - Non-conformité de l'installation.			
Cible	T3/T4		
Standard de réalisation	-		
		C12 Comptage ≤160m3/h	C13 Comptage >160m3/h
		Prix HT : 148.22 €	Prix HT : 272.99 €
		Prix TTC : 177.86 €	Prix TTC : 327.59 €

A0x	Frais de dédit pour annulation ou reprogrammation tardive		
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.			
Description			
La prestation est appliquée en cas d'annulation tardive d'une intervention, moins de 2 jours ouvrés avant la date convenue, du fait du Client ou du Fournisseur. Pour une annulation plus de 2 jours ouvrés avant la date convenue, aucun frais de dédit ne sera facturé. Si l'annulation intervient après 15h le jour ouvré qui précède l'intervention, c'est un « déplacement sans intervention » qui sera facturé.			
Cible	T3/T4		
Standard de réalisation	-		
Prix HT	24.33 €		
Prix TTC	29.20 €		

Raccordement de l'installation d'un consommateur sur une sortie d'impulsion	
Accès à la prestation	
<p>Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur ou du client qui souhaite suivre en temps réel sa consommation de gaz.</p> <p>Cette prestation est destinée aux clients disposant d'un compteur de débit maximum supérieur ou égal à 16 m³/h.</p>	
Description	
<p>CALEO raccorde l'installation du consommateur sur la 2ème prise d'impulsion du compteur. Du fait du positionnement du compteur dans la zone explosive, l'installation du consommateur comporte obligatoirement un équipement de sécurité intrinsèque propre à ce type d'environnement. Le raccordement de l'équipement du consommateur nécessite la fourniture préalable à CALEO d'un certificat attestant de la conformité de son installation à ces exigences.</p> <p>Cette prestation ne comprend pas le changement de compteur si son remplacement est nécessaire pour réaliser la présente prestation.</p> <p>Lorsque le consommateur est propriétaire de son compteur et que ce dernier n'est pas muni de 2 prises d'impulsion une offre de mise à disposition sera faite au consommateur pour remplacer le compteur afin de le rendre compatible avec la prestation.</p> <p>Les données rendues disponibles par cet acte ont un caractère exclusivement indicatif. La responsabilité de CALEO ne pourra être engagée pour les conséquences ou dommages pouvant résulter de l'accès à ces données ou de leur utilisation ou encore de l'impossibilité d'y accéder ou de les utiliser.</p>	
Cible	T3/T4
Standard de réalisation	10 jours ouvrés lorsque le compteur est compatible. 21 jours ouvrés et selon délais d'approvisionnement lorsque le compteur doit être remplacé
Prix HT	100.75 €
Prix TTC	120.90 €

G14	Prestation de livraison non standard
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Le service de pression non standard permet au consommateur de bénéficier en conditions normales d'exploitation, à la bride aval du poste de livraison (pour les consommateurs qui ont souscrit un Forfait mise à disposition portant sur l'ensemble du poste de livraison) ou à la bride amont (pour les autres consommateurs) d'une pression relative supérieure à la pression standard (1 bar pour un raccordement sur un réseau MPB ou PE 8 bar, 5 bar pour le réseau MPC de pression relative inférieure ou égale à 8 bar, 6 bar sur un réseau MPC de pression relative supérieure strictement à 8 bar), si le réseau de distribution le permet. Elle est donc subordonnée à un accord du GRD.	
Cible	T3/T4
Standard de réalisation	-
Prix HT	<u>Consommation annuelle <= 5 GWh/an :</u> 155.25 € + k (2.38 € x Quantité annuelle en MWh/an + 1424.49€) <u>Consommation annuelle > 5 GWh/an :</u> 155.25 € + k (250.88 € x Capacité Journalière d'Acheminement souscrite en MWh/j + 1 424.49 €)
Prix TTC	<u>Consommation annuelle <= 5 GWh/an :</u> 186.30 € + k (2.86 € x Quantité annuelle en MWh/an + 1709.39€) <u>Consommation annuelle > 5 GWh/an :</u> 186.30 € + k (301.06 € x Capacité Journalière d'Acheminement souscrite en MWh/j + 1709.39 €)

Les valeurs du coefficient k sont fonction du niveau de pression du réseau d'alimentation et de la pression demandée par le Client ; pour les cas les plus courants, elles sont les suivantes :

Réseau MPB ou PE 8 bar								
Niveau de pression à la bride amont	1 à 1,8 bar	1,8 à 2,0 bar	2,0 à 2,2 bar	2,2 à 2,4 bar	2,4 à 2,6 bar	2,6 à 2,8 bar	2,8 à 3,0 bar	3,0 à 3,2 bar
Niveau de pression aval	300 mbar à 1,1 bar	1,1 à 1,3 bar	1,3 à 1,5 bar	1,5 à 1,7 bar	1,7 à 1,9 bar	1,9 à 2,1 bar	2,1 à 2,3 bar	2,3 à 2,5 bar
Coefficient k	0,10	0,14	0,19	0,24	0,32	0,40	0,52	0,68

Réseau MPC 16 bars							
Niveau de pression à la bride amont	6,5 à 7,5 bar	7,5 à 8,5 bar	8,5 à 9,5 bar	9,5 à 10,5 bar	10,5 à 11,5 bar	11,5 à 12,5 bar	12,5 à 13,5 bar
Niveau de pression aval	4,5 à 5,5 bar	5,5 à 6,5 bar	6,5 à 7,5 bar	7,5 à 8,5 bar	8,5 à 9,5 bar	9,5 à 10,5 bar	10,5 à 11,5 bar
Coefficient k	0,04	0,08	0,14	0,22	0,32	0,46	0,68

NB : Les bornes inférieures sont exclues, les bornes supérieures sont incluses

4 PRESTATIONS DESTINEES AUX PRODUCTEURS DE GAZ RENOUELABLE

Etude de pré-faisabilité – Etude pour vérifier la non-priorité à l’injection des projets envisageant de produire de l’électricité à partir de biogaz	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un porteur de projet d’injection de gaz renouvelable	
Description	
<p>Cette prestation a pour objet la délivrance d’une étude engageante pour un scénario d’injection de gaz renouvelable sur le réseau de distribution sur lequel le projet pourrait être raccordé, en application du zonage de raccordement défini à l’article D. 453-21 du code de l’énergie. Cette étude permet de vérifier la non-priorité à l’injection pour un projet souhaitant valoriser le biogaz en électricité.</p> <p>Cette étude comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une évaluation de l’adéquation entre le débit nominal de l’installation et la capacité d’injection disponible ; - une estimation du coût de raccordement de l’installation au réseau de gaz ; - une évaluation de l’éligibilité de la zone où se situe le projet, à la mutualisation des coûts de renforcement dans les tarifs ATRD et ATRT suivant le critère technico-économique défini par l’article D. 453-22 du code de l’énergie et le seuil fixé par l’arrêté du 28 juin 2019 - et, le cas échéant, l’engagement du GRD, pour une période de vingt-quatre mois, que tout devis ultérieur de raccordement de cette installation sera inférieur à un certain plafond défini dans le cahier des charges d’appel d’offres portant sur la réalisation et l’exploitation d’installations de production d’électricité à partir de biomasse ou dans des arrêtés tarifaires relatifs à la production d’électricité à partir de biogaz. 	
Cible	Porteur de projet d’injection de gaz renouvelable
Standard de réalisation	Deux mois hors cas où une instrumentation du réseau CALEO est requise
Prix HT	1201.67 €
Prix TTC	1442.00 €

Etude de faisabilité	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un porteur de projet d’injection de gaz renouvelable	
Description	
<p>Cette prestation a pour objet la délivrance d’une première estimation de la faisabilité d’injection de gaz renouvelable sur le réseau de distribution au porteur de projet en amont des décisions d’investissement.</p> <p>L’étude consiste à vérifier la compatibilité du débit envisagé avec les consommations sur la zone concernée et à estimer le coût du raccordement de l’installation de production au réseau.</p> <p>Cette prestation est facultative.</p>	
Cible	Porteur de projet d’injection de gaz renouvelable
Standard de réalisation	Deux mois hors cas où une instrumentation du réseau CALEO est requise

Prix	<p>en l'absence de réalisation d'une "Etude de pré faisabilité" ou d'une "Etude de faisabilité" dont le résultat date de moins d'un an : 3 469.89 € HT soit 4 163.87 € TTC</p> <p>en cas de réalisation préalable d'une "Etude de pré faisabilité" dont le résultat date de moins d'un an : 2 889.37 € HT soit 3467.24 € TTC</p>
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Etude détaillée
Accès à la prestation
Cette prestation est demandée à CALEO par un porteur de projet d'injection de gaz renouvelable
Description
<p>Cette prestation a pour objet de définir les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles le GRD s'engagera à proposer au porteur de projet un contrat de travaux de raccordement au réseau public de distribution de gaz pour son installation de production de gaz renouvelable. Elle conditionne l'entrée du projet d'installation de production de gaz renouvelable dans le registre des gestions des capacités d'injection.</p> <p>Cette prestation est obligatoire.</p> <p>Préalablement à la signature du contrat de raccordement et du contrat d'injection, une mise à jour de l'étude est réalisée par le GRD. Cette mise à jour est réalisée gratuitement, sauf en cas de demande de modification significative de l'étude à l'initiative du porteur de projet, qui donne alors lieu à la facturation d'un nouveau frais.</p> <p>L'étude consiste à :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Réaliser une étude du tracé de raccordement, recenser les contraintes de raccordement et préciser les délais estimatifs de réalisation des travaux de raccordement ; * Déterminer les coûts de réalisation des travaux de raccordement à la charge du porteur de projet, et les conditions de révision de l'Etude Détaillée. * Identifier les travaux de renforcement éventuellement nécessaires au projet, évaluer l'éligibilité de la zone où se situe le projet à la mutualisation des coûts de renforcement dans les tarifs ATRD suivant le critère technico-économique défini par l'article D 453-22 du code de l'énergie et le seuil fixé par l'arrêté du 28 juin 2019 et l'éventuelle nécessité de financer une partie de ces investissements ; * Déterminer les conditions précises de l'injection par rapport aux consommations de la zone et des renforcements éventuels ; * Définir les caractéristiques techniques à respecter pour injecter du gaz renouvelable dans le réseau public de distribution de gaz, notamment les prescriptions techniques concernant la qualité du gaz renouvelable injecté et les contraintes spécifiques (en particulier la teneur en O2) ; * Définir le terme tarifaire d'injection auquel sera soumis le projet conformément au zonage de raccordement dont dépend le projet ;. <p>Remarque : lors de l'absence de données de comptage sur la partie du réseau concernée par l'étude et sur la totalité de la période comprise entre le 1er mai et le 31 octobre précédant la demande de la prestation, il est nécessaire de réaliser une instrumentation sur le réseau pour connaître les débits de gaz renouvelable qui peuvent être injectés à partir de l'installation du</p>

Producteur de gaz renouvelable. Cette instrumentation est réalisée sur la période du 1er mai au 31 octobre à condition que la demande de prestation ait été effectuée au plus tard le 1er janvier précédant cette période. L'instrumentation est effectuée par CALEO sans supplément par rapport aux prix indiqués ci-après.

Dans le cas où une instrumentation du réseau CALEO est requise, l'Etude Détaillée est communiquée au plus tard le 30 novembre suivant la période d'instrumentation.

Cible	Porteur de projet d'injection de gaz renouvelable
Standard de réalisation	Quatre mois hors cas où une instrumentation du réseau CALEO est requise
Prix HT	<p><i>en l'absence de réalisation d'une "Etude de pré faisabilité" ou d'une "Etude de faisabilité" dont le résultat date de moins d'un an</i> 12 161.03 € HT soit 14 593.24 € TTC</p> <p><i>en cas de réalisation préalable d'une "Etude de pré faisabilité" dont le résultat date de moins d'un an</i> 11 580.53 € HT soit 13 896.64 € TTC</p> <p><i>en cas de réalisation préalable d'une "Etude de faisabilité" dont le résultat date de moins d'un an</i> 10 912.23 € HT soit 13 094.68 € TTC</p> <p><i>en cas de réalisation préalable d'une "Etude de pré faisabilité" et d'une "Etude de faisabilité" dont les résultats datent de moins d'un an</i> 10 912.23 € HT soit 13 094.68 € TTC</p>

Mise à jour de l'Étude détaillée pour intégration d'une nouvelle demande d'augmentation de capacité

Accès à la prestation

Cette prestation est demandée à CALEO par un porteur de projet d'injection de gaz renouvelable ou par un producteur qui injecte du gaz renouvelable sur le réseau de distribution, sous condition de la réalisation préalable de la prestation « Etude détaillée » pour le même projet

Description

Cette prestation consiste à mettre à jour une Etude Détaillée pour toute nouvelle augmentation de capacité à inscrire au registre de capacité. En fonction des caractéristiques du projet et du réseau, cette mise à jour pourra comporter (de manière non exhaustive) : une analyse des consommations et une évaluation du potentiel d'injection en prenant en compte les réservations au registre antérieures, une étude des nouveaux renforcements.

Cible	Porteur de projet d'injection de gaz renouvelable
Standard de réalisation	Deux mois hors cas où une instrumentation du réseau CALEO est requise
Prix	3 553.14 € HT soit 4 263.77 € TTC

Réalisation de raccordement d'un producteur de gaz renouvelable

Accès à la prestation

Cette prestation est demandée à CALEO par un porteur de projet d'injection de gaz renouvelable

Description

Le raccordement d'une installation de production de gaz renouvelable peut être considéré soit comme le raccordement d'un poste de livraison client, (il est alors constitué par un branchement et le cas échéant une extension), soit comme un poste de détente réseau (il est

alors constitué d'une extension qui part de la canalisation de distribution publique pertinente existante jusqu'à la bride aval de l'installation d'injection).

Le raccordement est proposé sous réserve du respect de l'article L. 111-97 du code de l'énergie, de la réglementation en vigueur, et de l'obtention des autorisations administratives. Sa conception et son exploitation répondent aux prescriptions techniques du GRD (consultables sur le site internet du GRD) élaborées dans les conditions définies à l'article L. 453-4 du code de l'énergie et aux articles R. 433-14 et suivants du même code. Il est soumis à la signature d'un contrat de raccordement avec le GRD.

Cible	Porteur de projet d'injection de gaz renouvelable
Standard de réalisation	A la date convenue avec le Producteur, après paiement de l'acompte prévu au devis et réalisation le cas échéant des travaux préalables à la charge du Producteur, et sous réserve de l'obtention des autorisations administratives.
Prix HT	Sur devis
Prix TTC	Sur devis

Analyse de la qualité du gaz renouvelable	
Accès à la prestation	
Cette prestation est réalisée par CALEO pour le compte d'un Producteur de gaz renouvelable	
Description	
<p>Cette prestation a pour objet l'analyse du gaz renouvelable pour vérifier sa conformité aux prescriptions techniques de CALEO. Ces analyses ne portent que sur les composés qui ne peuvent être mesurés en continu par chromatographie.</p> <p>Les analyses de qualité du gaz renouvelable ont lieu à 2 occasions :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Analyse à fréquence déterminée : la fréquence de ces analyses est déterminée par CALEO et explicitée dans le contrat d'injection. * Analyse pour non-conformité : ces analyses sont non planifiées et obligatoires en cas de non-conformité de l'installation <p>Une analyse est réalisée à la mise en service de l'installation d'injection sur la base de l'analyse à fréquence déterminée. Si le résultat est non-conforme, elle donne lieu à une seconde analyse pour vérification.</p>	
Cible	Porteur de projet d'injection de gaz renouvelable
Standard de réalisation	Suivant le projet
Prix HT	Sur devis
Prix TTC	Sur devis

Service d'injection du gaz renouvelable	
Accès à la prestation	
Cette prestation est réalisée par CALEO pour le compte d'un Producteur de gaz renouvelable	
Description	
<p>Le tarif du service d'injection de gaz renouvelable sur le réseau de distribution intègre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> * mise à disposition du poste d'injection (prise en compte de l'investissement initial de CALEO, de la maintenance et de l'exploitation de l'installation sur la durée du contrat d'injection), * maintien en conformité du poste d'injection, * développement du Système d'information inhérent à l'injection de gaz renouvelable, * opérations d'exploitation du réseau aval inhérentes à l'injection de gaz renouvelable, y compris mise en service, * renouvellement du poste d'injection en fin de vie. <p>Il s'applique aux producteurs de gaz renouvelable. L'installation d'injection de gaz renouvelable est systématiquement partie intégrante du Réseau de Distribution.</p> <p>Dans le cadre de ce service, CALEO loue l'installation au Producteur et se réserve le droit de substituer à tout matériel un matériel de performance équivalente ; CALEO peut notamment, lors des opérations de maintenance et d'exploitation, procéder à un « échange standard » d'éléments de l'installation d'injection.</p> <p>Les Producteurs sont facturés trimestriellement de ce forfait par CALEO.</p>	

POSTES D'INJECTION DE BIOMETHANE			
Type d'installation	Pression d'injection	Loyer trimestriel	
		€ HT	€ TTC
Avec odorisation	4 bar	Sur devis	Sur devis
	16 bar	Sur devis	Sur devis
Sans odorisation (*)	4 bar	Sur devis	Sur devis
	16 bar	Sur devis	Sur devis

(*) cas où le gaz renouvelable est odorisé en amont du poste d'injection par le Producteur de gaz renouvelable

5 INTERVENTION EN EXPRESS OU EN URGENCE

I15	Supplément express		
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.			
Description			
Le supplément Express comprend la réalisation de la prestation demandée dans un délai inférieur au délai catalogue et supérieur à un jour ouvré, sous réserve de la disponibilité des équipes et de la faisabilité technique de la prestation.			
T1/T2		T3/T4	
Prix HT : 40.40 €		Prix HT : 74.88 €	
Prix TTC : 48.48 €		Prix TTC : 89.86 €	

I16	Supplément urgence		
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.			
Description			
Le supplément Urgence comprend la réalisation de la prestation demandée au plus tard un jour ouvré après réception de la demande, sous réserve de la disponibilité des équipes et de la faisabilité technique de la prestation.			
T1/T2			
Prix HT : 122.51 €			
Prix TTC : 147.01 €			

6 PRESTATION RECURRENTE

6.1 Mise à disposition de compteur de calibre supérieur ou égal à 16m³/h

Lxx	Mise à disposition compteur	
Accès à la prestation		
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.		
Description		
Prestation mensuelle pour tout compteur installé \geq 16m ³ /h Le prix de la mise à disposition couvre les opérations de vérifications, d'entretien et de maintenance du compteur.		
Cible	Clients T1, T2, T3, T4	
Standard de réalisation	-	
Prix	Prix € HT	Prix € TTC
L10 Comptage de 16m³/h	7.95	9.54
L11 Comptage de 25m³/h	10.59	12.71
L12 Comptage de 40m³/h	12.75	15.30
L13 Comptage de 65m³/h	25.78	30.94
L14 Comptage de 100m³/h	31.90	38.28
L15 Comptage de 160m³/h	47.8	57.44
L16 Comptage de 250m³/h	50.90	61.08
L17 Comptage de 400m³/h	58.62	70.34
L18 Comptage de 650m³/h	67.55	81.06
L19 Comptage de 1000m³/h	Sur devis	Sur devis
L20 Comptage de 1600m³/h	Sur devis	Sur devis
L21 Comptage de 2500m³/h	Sur devis	Sur devis

6.2 Autres mises à disposition

L40	Télé-relève	
Accès à la prestation		
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.		
Description		
Etude de faisabilité et mise en place d'un équipement de télé-relève		
Cible	-	
Standard de réalisation	-	
Prix	Sur devis	

	Mise à disposition télé-relève mensuelle de base suite à prestation
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Cette prestation est proposée pour les clients en tarif d'acheminement T1, T2 qui souhaite une relève différente de celle prévue dans la tarification.	
Cible	Clients T1, T2
Standard de réalisation	-
Prix	Sur devis

	Mise à disposition télé-relève mensuelle de base suite à prestation
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Cette prestation est proposée pour les clients en tarif d'acheminement T2, T3 qui souhaite une relève différente de celle prévue dans la tarification.	
Cible	Clients T2, T3
Standard de réalisation	-
Prix	Sur devis

L3x	Mise à disposition du poste de livraison ou du dispositif local de mesurage
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Le prix de mise à disposition couvre le coût d'investissement, les opérations de vérifications, de maintenance, et de maintien du poste Tarif mensuel	
Cible	Clients T3, T4
Standard de réalisation	-
Prix	Sur devis

L4x	Service de maintenance
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur. Elle s'adresse à des Clients raccordés propriétaires de tout ou partie de leur équipement de comptage. Elle est proposée après diagnostic du poste : la souscription du forfait maintenance est subordonnée à la reconnaissance par CALEO de sa capacité à assurer la maintenance de tout ou partie du Poste de Livraison du Client.	
Description	
Le Forfait maintenance comprend notamment les services suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Intervention de dépannage sur compteur ou autre machine de mesure. • Intervention de réparation sur compteur ou autre machine de mesure, y compris remplacement des pièces défectueuses et renouvellement partiel mais non compris 	

renouvellement en fin de vie.

- Diagnostic technique avec état des lieux à la souscription.
- Dépose/repose du matériel défaillant.
- Mise à disposition d'une machine de mesure de remplacement pendant la réparation ou la vérification périodique si matériel standard.
- Inspection périodique des équipements et/ou révision périodique des équipements, suivant les périodicités définies par CALEO.
- Contrôle de fonctionnement des vannes de sécurité.
- Intervention de dépannage sur poste de détente, enregistreur, télérelève
- Intervention de réparation sur poste de détente, enregistreur, télérelève y compris remplacement des pièces défectueuses et renouvellement partiel mais non compris renouvellement en fin de vie.
- Prêt de tout ou partie des éléments d'un poste pendant les réparations.

Tarif mensuel

Cible	Clients T2, T3, T4
Standard de réalisation	-
L36 Comptage de 100 à 160 Nm3/h	Sur devis
L31 Comptage de 200 à 400 Nm3/h	Sur devis
L33 Comptage de 650 à 1000 Nm3/h	Sur devis

L5x	Mise à disposition mensuelle du convertisseur	
Accès à la prestation		
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.		
Description		
Le prix de mise à disposition couvre le coût d'investissement, les opérations de vérifications, de maintenance, et de maintien du convertisseur.		
Cible	-	
Standard de réalisation	-	
L50 Convertisseur T	Sur devis	
L51 Convertisseur PT	Sur devis	
L52 Convertisseur PTZ	Sur devis	

6.3 Fréquence de relève supérieure à la fréquence standard

Fréquence de relève supérieure à la fréquence standard			
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.			
Description			
<p>Pour les clients à relevé semestriel :</p> <p>Le relevé du compteur est effectué par CALEO à une fréquence supérieure à la fréquence standard : fréquence mensuelle au lieu d'une fréquence standard semestrielle.</p> <p>Cette option est souscrite pour une durée minimale d'un an. Sa souscription est obligatoire lorsque le Client a fréquence standard semestrielle ou équipé d'un compteur évolué dispose d'une pression de livraison supérieure à 300 mbar, cette pression n'étant compatible qu'avec une fréquence mensuelle ou journalière.</p> <p>Pour les clients à relevé mensuel :</p> <p>Le relevé du compteur est effectué par CALEO à une fréquence supérieure à la fréquence standard : fréquence journalière (J/J ou de façon transitoire J/M) au lieu d'une fréquence mensuelle pour une option T3.</p> <p>Cette option est souscrite pour une durée minimale d'un an.</p>			
T1/T2 Mensuel		T3/T4 Mensuel	
Prix HT : 24.00 €		Prix HT : 36.02 €	
Prix TTC : 36.02 €		Prix TTC : 43.22 €	

Relevé cyclique avec déplacement des consommateurs relevés mensuellement non télérelevés

Accès à la prestation

Cette prestation permet au GRD de relever l'index mensuel des points concernés, et de facturer le relevé à pied des consommateurs relevés mensuellement.

CALEO adresse un courrier au consommateur :

- Pour un consommateur propriétaire d'un compteur ne pouvant pas être équipé d'un module de relevé à distance, une offre de remplacement de son appareil par un compteur équipé d'un module de relevé à distance.

- Un consommateur initialement propriétaire de son compteur a la possibilité soit de souscrire à l'offre de mise à disposition comprenant le rachat par CALEO de l'ancien compteur selon les conditions du courrier, soit de rester propriétaire du nouveau compteur permettant le relevé à distance.

- Pour un consommateur locataire de son compteur qui ne permet pas le changement de l'appareil pour l'équiper d'un module de relevé à distance, une demande écrite d'accès.

Dans ce courrier, CALEO précise qu'en cas de refus, le relevé mensuel avec déplacement sera facturé au consommateur aux conditions de la présente prestation.

En l'absence d'accord du consommateur dans un délai d'un mois à compter de l'envoi du premier écrit, CALEO renouvelle son offre par un courrier en recommandé avec AR et rappelle qu'en cas de refus ou d'absence de réponse du consommateur au bout d'un mois à compter de la réception du présent courrier, le relevé mensuel avec déplacement sera facturé au consommateur aux conditions de la présente prestation.

Engagement de réalisation : Mensuellement entre le 25 du mois M et le 3 du mois M+1

Description

Cette prestation permet à CALEO de relever l'index mensuel des points concernés. Elle concerne l'ensemble des points avec une fréquence de relevé mensuelle ayant les caractéristiques suivantes :

- Soit le consommateur est propriétaire de son compteur, ce compteur correspondant à un modèle qui ne peut pas être équipé d'un module de relevé à distance et le consommateur n'a pas donné suite à l'offre de remplacement de son appareil par CALEO permettant au compteur du consommateur d'être équipé d'un module de relevé à distance.

- Soit le consommateur est locataire du compteur et ne donne pas accès à CALEO pour équiper le compteur d'un module de relevé à distance.

T2 ayant souscrit l'option « Fréquence de relève supérieure à la fréquence standard » ou T3

	T2/T3		
	Prix HT : 73.49 €		
	Prix TTC : 88.19 €		

7 PRESTATION DE RACCORDEMENT

Etude technique			
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Client ou par un Fournisseur pour le compte de son Client.			
Description			
La prestation consiste en l'étude d'un nouveau raccordement ou d'une modification, suppression ou déplacement d'un branchement gaz existant. Première étude non facturée. Professionnel développant une zone d'aménagement = Option tarifaire T3			
Débit <=16 Nm3/h Sans déplacement	Débit <=16 Nm3/h Avec déplacement	Débit > 16 Nm3/h Débit < 250 Nm3/h	Débit >= 250 Nm3/h
Prix HT : 49.92 €	Prix HT : 148.22 €	Prix HT : 296.41 €	Prix HT : 390.00 €
Prix TTC : 59.90 €	Prix TTC : 177.86 €	Prix TTC : 355.69 €	Prix TTC : 468.00 €

Réalisation de raccordement			
Accès à la prestation			
Cette prestation est demandée à CALEO par un Client ou par un Fournisseur pour le compte d'un Client.			
Description			
Le raccordement est constitué par un branchement et, le cas échéant, une extension. Le branchement désigne l'ouvrage assurant la liaison entre la canalisation de distribution publique existante (ou l'extension envisagée de cette dernière) et la bride amont du poste (ou l'organe de coupure générale situé en limite de propriété). L'extension désigne la portion supplémentaire de canalisation de distribution publique à construire depuis sa localisation actuelle jusqu'au droit du branchement envisagé. Le raccordement est réalisé sous réserve d'obtention des autorisations administratives. Sa conception et son exploitation répondent aux prescriptions techniques du GRD élaborées dans les conditions définies à l'article L. 453-4 du code de l'énergie et aux articles R. 433-14 et suivants du même code. Il est soumis à la signature d'un Contrat de Raccordement du GRD ou à l'acceptation d'un devis.			
Cible		Clients T1, T2	
Standard de réalisation		Selon proposition établie par le Distributeur (voir rubrique : raccordement du site Caléo)	
B10 Client T1	B11 Client T2		
Sur devis	Sur devis		

Modification, suppression ou déplacement de branchement	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Client ou par un Fournisseur pour le compte de son Client.	
Description	
La prestation consiste en une intervention réalisée à la demande du client et sous réserve d'obtention des autorisations administratives. Le branchement désigne l'ouvrage assurant la liaison entre la canalisation de distribution publique existante et la bride amont du poste (ou l'organe de coupure générale situé en limite de propriété).	
Cible	Tous clients
Standard de réalisation	Selon proposition établie par le Distributeur
Prix	Sur devis

8 PRESTATIONS DESTINEES AUX FOURNISSEURS

Modification en masse des tarifs d'utilisation des réseaux à la demande des fournisseurs	
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
Une fois par an maximum par année calendaire, les fournisseurs peuvent demander une modification en masse des tarifs d'utilisation des réseaux dans le cadre d'optimisation tarifaire, en complément des moyens existants. Pour ce faire, le fournisseur transmet au GRD un fichier Excel avec la liste de PCE de son portefeuille pour lesquels il souhaite appliquer un changement tarifaire. Seules les modifications tarifaires T1 vers T2 ou T2 vers T1 sont possibles. Le changement de tarif pour la liste de PCE envoyée sera effectué par le GRD par script. Il n'y a pas de relevé d'index associé au changement de tarif.	
Cible	
Standard de réalisation	6 semaines à compter de la réception de la liste de PCE fournie par le fournisseur et effectif au 1er du mois suivant la réalisation de la demande
Prix	Gratuit

9 AUTRES PRESTATIONS

Le gestionnaire de réseau Gaz Caléo propose de mettre à disposition ses compétences en termes de manipulation du Gaz Naturel et ses moyens techniques.

G10	Formation prise en main du Gaz
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Cette prestation comprend une formation de base sur le Gaz Naturel et les installations de livraison.</p> <p>Le contenu de la formation peut être adapté en fonction des attentes du client et du nombre de personnes concernées par la prestation.</p> <p>La formation de base porte sur les règles de sécurité, les risques liés au Gaz, les consignes d'intervention sur le poste de livraison.</p>	
Cible	Clients T3, T4
Standard de réalisation	-
Prix	Sur devis

G11	Entraînement des équipes de sécurité
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>Contenu de la formation adaptée à la demande.</p> <p>Formation sur réseau école (exercices d'extension de feux Gaz, etc.)</p>	
Cible	Gestionnaire de réseaux Gaz, service de secours...
Standard de réalisation	-
Prix	Sur devis

G13	Contrôle d'étanchéité d'un réseau Gaz (public ou privé)
Accès à la prestation	
Cette prestation est demandée à CALEO par un Fournisseur.	
Description	
<p>La prestation pour recherche de fuite (VSR et/ou ratissage à pied pour les zones non accessibles par VSR) peut être complétée, à la demande, par des interventions de localisation par sondage.</p> <p>(VSR : Véhicule de Surveillance Réseau).</p>	
Cible	Distributeur
Standard de réalisation	-
Prix	Sur devis