

## Le service opérationnel hors heures ouvrables

GRTgaz assure un appui opérationnel 24/24 pour vous aider dans la gestion de l'acheminement de votre gaz sur le réseau.

### L'appui opérationnel 24/24

Vous disposez d'un appui opérationnel 24/24h, assuré par différentes entités :

- **Heures ouvrables** : ce service est assuré par votre chargé d'affaires opérationnel au sein de GRTgaz
- **Hors heures ouvrables** : ce service est assuré par l'Opérateur Interface Marché (OIM) du dispatching de GRTgaz

	Heures ouvrables <i>Lundi au vendredi 9h – 18h</i>	Heures non ouvrables <i>Lundi au vendredi 18h – 9h Week-end</i>
<b>Service</b>	Service opérationnel GRTgaz	Dispatching national GRTgaz
<b>Interlocuteur</b>	Votre chargé d'affaires opérationnel	Opérateur Interface Marché
<b>Contact</b>	<b>Mail :</b> <a href="mailto:transmission-ops@grtgaz.com">transmission-ops@grtgaz.com</a>	<b>Tel :</b> +33 (0)1 55 66 44 03 <b>Fax :</b> +33 (0)1 46 35 67 80 <b>Mail :</b> <a href="mailto:dispatching@grtgaz.com">dispatching@grtgaz.com</a>

Ce document a pour objet de décrire le rôle de l'OIM et le périmètre de ses missions d'assistance vis-à-vis des expéditeurs. L'assistance consiste à fournir des renseignements et de l'aide pour utiliser des services et des outils mis à disposition par GRTgaz.

Ce document n'a pas valeur contractuelle et ne constitue pas un engagement de GRTgaz. Il est destiné à être un support et une référence pour les échanges entre vous et les opérateurs de GRTgaz.

## Le service hors heures ouvrables : Operateur Interface Marché (OIM)

L'OIM assure le service opérationnel hors heures ouvrables. Il a donc vocation à gérer les aspects opérationnels qui concernent la journée gazière passée (J-1), la journée gazière en cours (intra-J ou intra-day) et la journée gazière qui suit (J+1).

### Système d'Information (SI) et documents associés

La majorité des échanges opérationnels entre les expéditeurs et GRTgaz s'effectue par l'intermédiaire du SI Client (le portail TRANS@ctions), complété par des échanges Edig@s. Ces échanges avec le service opérationnel s'inscrivent dans le cadre du contrat d'acheminement et en particulier de la section E1 du Code Opérationnel Réseau, auquel le présent document ne se substitue pas.

L'OIM peut répondre à vos questions concernant l'utilisation pratique du portail SI Client, en particulier :

- Les fonctionnalités disponibles via le portail SI Client
- Le déroulement des processus de traitement (cycles, dates butoirs, horaires, publications, matching, etc.)
- Les unités utilisées et les conversions correspondantes
- Les conventions de signes et de sens (enlèvement, livraison)
- La compréhension des données publiées et mises à jour sur le portail SI Client (relatives aux journées J-1, J, J+1)

### Indisponibilité éventuelle du système d'information

En cas d'indisponibilité ou de défaillance du SI hors heures ouvrables et dans la mesure du possible, l'OIM informe les expéditeurs de la durée probable de l'indisponibilité ou du dysfonctionnement et des conséquences pour les expéditeurs. Il communique également le mode opératoire à suivre si besoin (exemple : passage de Edig@s au portail SI Client en cas de souci de liaison Edig@s).

### Capacités

Sur la base du bordereau de capacité publié sur le portail SI Client, l'OIM peut renseigner les expéditeurs sur la capacité opérationnelle dont ils disposent et sur ses différentes composantes (annuelle, mensuelle, quotidienne, cédée, acquise et UIOLI). En cas de dépassement de capacité aux points d'interconnexion réseau ou stockage et d'écrêtement résultant, l'OIM peut confirmer l'origine de l'écrêtement et, si besoin, expliquer les modalités de renomination (horaires, publication de programmation).

En cas de divergence sur la valeur des capacités réservées, l'OIM ne peut modifier les droits des expéditeurs qui doivent dans ce cas contacter leur correspondant opérationnel en heures ouvrables.

## Service d'acheminement court terme

L'OIM peut vous aider pour :

- réserver des capacités quotidiennes en ligne sur le portail SI Client
- utiliser le Use-It-Or-Lose-It (UIOLI) et le Use-It-&Buy-It (UBI)
- visualiser les capacités disponibles (réservation quotidienne)
- visualiser les capacités éventuellement obtenues (réservation quotidienne, UIOLI/UBI, expéditeur cessionnaire) et/ou les capacités éventuellement cédées (expéditeur cédant)

## Nominations

L'OIM peut vous donner des renseignements sur la prise en compte ou non par le SI des nominations ou renominations envoyées soit par saisie manuelle ou import sur le portail SI Client, soit par Edig@s, soit par fax (en mode dégradé).

Un système de «Nomination Unique» en collaboration avec Storengy a été mis en place aux PITS afin d'en simplifier l'utilisation et d'optimiser la disponibilité des capacités aux PITS. Une unique nomination chez Storengy (via le portail SAM) est suffisante.

## Matching

Des contrôles sont effectués aux Points d'Interconnexion Réseau (PIR), aux Points d'Interface Transport Stockage (PITS) et aux Points d'Interface Terminaux Méthanier (PITTM) pour vérifier la cohérence entre les nominations reçues par GRTgaz et celles reçues par l'opérateur adjacent (matching). De même, des contrôles sont effectués au PEG pour vérifier la cohérence entre les nominations reçues de la part des deux expéditeurs en contrepartie l'un de l'autre.

En cas de désaccord avec une valeur publiée dans l'avis de programmation, vous pouvez contacter l'OIM afin d'obtenir des éclaircissements sur les règles de programmation appliquées.

## Allocations

L'OIM peut vous donner des renseignements sur la mise à disposition des avis et des bordereaux de réalisation. En revanche, en cas de désaccord sur une valeur de réalisation publiée ou en cas d'utilisation de données de back up, vous devez contacter votre correspondant opérationnel en heures ouvrables. Les règles de back up utilisées en cas d'absence de données vous seront alors spécifiées.

## Spread Localisés

L'OIM peut vous renseigner sur la marche à suivre pour répondre aux Spread Localisés, il supervise également le sourcing du besoin.

## Sites Fortement Modulés

L'OIM supervise la conformité des programmes reçus ainsi que la consommation en temps réel et alerte en cas d'écart.

## Repli

En cas de déplacement vers le site de repli (ou de retour vers le site principal), l'OIM communique aux expéditeurs toutes les informations utiles à la bonne gestion de l'opération et à la continuité du service.

## À votre écoute afin d'améliorer le service 24h/24h

Afin d'adapter et d'améliorer les pratiques et le service opérationnel 24/24h, vous pouvez faire part de vos propositions d'évolution ou des éventuelles difficultés que vous rencontrez dans la gestion du service à votre correspondant commercial ou opérationnel.

Sur la base de ces éléments et des enquêtes clients, le périmètre et le fonctionnement du service opérationnel 24/24h font l'objet d'un examen au moins annuel de la part de GRTgaz.