

## Echange d'informations entre les Fournisseurs et Enedis pour la mise à jour des destinataires, chez le client final, des courriers d'information de coupures programmées pour travaux

**Identification :** Enedis-NOI-CF\_61E

**Version :** V 4

**Nb. de pages :** 4

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	06/10/2009	Création	
2	01/02/2013	Pérennisation du dispositif expérimental Prise en compte de l'adresse e-mail	1
3	01/10/2013	Prise en compte de un ou plusieurs canaux de réception des informations	2
4	01/03/2017	Mise à l'image d'Enedis et modification d'une adresse mail	3

### Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Formulaire (tableur) de transmission par un fournisseur à Enedis, des informations « Interlocuteur technique chez le client final, pour les coupures programmées pour travaux ».

### Résumé / Avertissement

Ce document décrit le cadre dans lequel fonctionne le dispositif d'échange d'informations, entre les fournisseurs et le distributeur, pour la mise à jour des destinataires, chez le client final, des informations de coupures programmées pour travaux d'Enedis.

Ce dispositif a pour but de répondre concrètement à certaines situations, essentiellement dans le cas de clients multi-sites, dans lesquelles les courriers d'Enedis sont adressés à l'adresse postale du PDL alors que le client final souhaiterait les recevoir à une ou d'autres adresses, éventuellement de type électronique.



## Sommaire

<b>1. Eléments de contexte .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Principes et conditions de participation.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Mode opératoire .....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe.....</b>	<b>5</b>

## 1. Eléments de contexte

Enedis peut choisir d'adresser un courrier d'information aux utilisateurs du réseau avant toute coupure programmée pour travaux. L'adresse du destinataire est en principe celle du point de livraison.

Les fournisseurs signataires d'un contrat GRD-F disposent pour leur part d'un document électronique « Information coupures travaux », adressé par Enedis, qui leur donne la liste des clients concernés par chaque coupure (clients HTA) ou les zones géographiques touchées par les coupures (clients BT).

Lorsqu'un client dispose de plusieurs sites (PDL), il existe en général pour chaque PDL un interlocuteur technique différent du titulaire du contrat. Cet interlocuteur peut être le destinataire du courrier, si le fournisseur en fait la demande à Enedis.

Ainsi, Enedis propose au fournisseur qui le souhaite de lui transmettre, sous sa responsabilité, les coordonnées postales ou électroniques de « l'interlocuteur technique » qu'il désire associer à un ou plusieurs PDL pour la réception des courriers, sms ou e-mails « Information coupures travaux ».

Ce dispositif a pour objectifs :

- la satisfaction du client final,
- la limitation du nombre de réclamations du client final relatives au manque d'informations sur les coupures,
- la réponse à une attente exprimée par les fournisseurs.

Il a été expérimenté avec succès entre octobre 2009 et décembre 2011.

## 2. Principes et conditions de participation

Ce dispositif repose sur un traitement manuel des demandes du fournisseur dans le Système d'Information (SI) d'Enedis. Le fournisseur ne peut pas consulter l'état de cette information dans le fichier des PDL accessible par SGE.

Le fournisseur établit et transmet à Enedis, la liste de PDL de clients pour lesquels il souhaite disposer d'une adresse « Interlocuteur technique chez le client » différente de celle du PDL. Le fournisseur est responsable de la qualité des données indiquées dans le tableau qu'il envoie à Enedis. En adressant ce tableau à Enedis, le fournisseur atteste avoir reçu l'accord de son client.

Enedis met à jour, dans le système d'information de suivi des coupures, le champ « envoi information coupure » à partir des informations transmises par les fournisseurs. En retour, Enedis informe le fournisseur des informations effectivement prises en compte.

Enedis ne sera pas tenue responsable de la non-exécution de ce service ou de son exécution dans un délai important si le nombre de PDL à mettre à jour est élevé, cette mise à jour étant réalisée manuellement.

Le service est ouvert à tout fournisseur signataire d'un contrat GRD-F qui le souhaite et couvre l'ensemble des clients en contrat unique (C2 à C5).

Un point régulier lors des bilatérales nationales entre fournisseurs et Enedis pourra être organisé à l'initiative de l'une ou l'autre partie.

### 3. Mode opératoire

Chaque demande du fournisseur se fait par l'envoi d'un mail comprenant un fichier récapitulatif des PDL d'un client et les interlocuteurs techniques associés :

- Le fournisseur complète le tableur Excel dont le modèle est joint en annexe, et nomme ce fichier FOURNISSEUR\_INFORESEAU\_AAAAMMJJ.xls, dans lequel FOURNISSEUR est le nom du fournisseur créateur du fichier et AAAAMMJJ est la date de création du fichier,
- Le fournisseur adresse le fichier par mail à l'adresse contrat-fournisseur-elec@enedis.fr,
- Enedis met à jour, dans son système d'information de suivi des coupures le champ « envoi information coupure » à partir des informations transmises par le fournisseur,
- Enedis informe en retour le fournisseur de la prise en compte des coordonnées postales ou électroniques (sms ou e-mail) transmises.

## Annexe

Formulaire (Tableur) de transmission par un fournisseur à Enedis, des informations « Interlocuteur technique chez le client final, pour les coupures programmées pour travaux »

Fournisseur	Identification du point de livraison				
	Numéro du PDL	Segment	Nom du titulaire du contrat	Code Postal	Commune
	champ obligatoire 14 caractères	C2 à C5			

Adresse à laquelle vous souhaitez que soit envoyée l'information "coupure travaux" et, le cas échéant "information incident"										
Adresse ligne 1 : Nom interlocuteur / Société	Adresse ligne 2 : N° + Rue	Adresse ligne 3 : Complément d'adresse	Code Postal	Commune	Avertissement par courrier	Adresse électronique	Avertissement par e-mail	numéro téléphone fixe	numéro téléphone mobile	Avertissement par SMS
					Valeurs autorisées 1 : oui 0 : non		Valeurs autorisées 1 : oui 0 : non	Les espaces et les points ne sont pas autorisés		Valeurs autorisées 1 : oui 0 : non
						-				
						-				