

# Procédure de mise en service sur installation existante version « express » - Clients BT $\leq$ 36 kVA

**Identification :** Enedis-PRO-CF\_01E**Version :** 3**Nb. de pages :** 5

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	17/01/2008	Création	
2	01/09/2009	Prise en compte de la mise en application du Catalogue des prestations ERDF en vigueur	V1
3	01/04/2017	Prise en compte de la nouvelle dénomination sociale d'Enedis	ERDF-PRO-CF_01E - V2

**Résumé / Avertissement :**

Ce document décrit les modalités retenues pour traiter la situation d'une demande de mise en service sur une installation existante en version express.

Les modalités retenues pour cette prestation, décrite dans le catalogue des prestations du distributeur Enedis en vigueur, sont les mêmes pour les clients professionnels et pour les clients résidentiels.

La version express de la mise en service sur installation existante concerne les demandes de mise en service sur un site où l'alimentation est suspendue ou réduite. Elle se fait donc avec déplacement pour rétablir l'alimentation.

Le délai maximum de réalisation de la mise en service sur installation existante en version standard est de 5 jours ouvrés. En version express, le délai maximum passe à 2 jours ouvrés.

La réalisation d'une demande de mise en service en version express conduit à la facturation d'un frais supplémentaire, conformément au Catalogue des prestations en vigueur.

Suite à la demande de son client qui souhaite une ré-alimentation sous 2 jours ouvrés, le fournisseur crée une demande de mise en service avec déplacement sur installation existante dans le portail SGE. Il accède directement au tableau de charges d'Enedis (rendez-vous pris par couplage).

Deux options se présentent selon les possibilités offertes par le tableau de charge.

## 1. Rendez-vous disponible sous 2 jours ouvrés

Le fournisseur convient d'une date de rendez-vous avec son client dans les possibilités offertes par le tableau de charge d'Enedis dans les 2 jours ouvrés. Il sélectionne le rendez-vous convenu et finalise sa demande dans SGE. Il informe le client que sa présence est obligatoire lors de l'intervention.

### Client présent au rendez-vous

La mise en service du PdL se réalise à la date de l'intervention. Lors de l'intervention de mise en service, l'alimentation est alors rétablie. L'index de mise en service est l'index relevé lors de l'intervention.

La prestation est facturée au fournisseur au prix de la version standard correspondant au forfait « accès à l'électricité » du Catalogue des prestations en vigueur. Les autres prestations éventuellement demandées sont facturées en plus du forfait.

Le fournisseur est informé du résultat de l'intervention lors de la clôture de l'affaire par :

- le flux de suivi d'affaires qui précise la date effective de l'intervention et le flux contractuel qui valide l'entrée du PdL dans son périmètre ;
- le flux de facturation qui contient les frais associés à l'intervention.

### Client absent au rendez-vous

En l'absence du client au moment de l'intervention programmée par le fournisseur, la mise en service du PdL n'est pas effectuée et un frais pour déplacement vain lui est facturé.

Le fournisseur est alors invité à renouveler sa demande de mise en service avec déplacement en prenant soin d'avertir son client que sa présence est obligatoire.

## 2. Pas de rendez-vous disponible sous 2 jours ouvrés

Le fournisseur informe alors son client qu'aucun rendez-vous n'est disponible dans le délai souhaité par le client mais qu'il va procéder à une demande « express ».

Il convient avec le client d'un rendez-vous à titre conservatoire dans les possibilités offertes par Enedis. Il sélectionne ce rendez-vous et finalise sa demande dans SGE.

Il indique enfin au client qu'il sera re-contacté par Enedis sous 1 jour ouvré si le rendez-vous peut être avancé dans les 2 jours ouvrés.

Au-delà de ce délai de 1 jour ouvré, si le client n'a pas été rappelé, il peut déduire que la date de rendez-vous initiale est maintenue car aucune possibilité d'avancer cette date n'a été trouvée. Le fournisseur prend soin de lui préciser que sa présence est obligatoire lors de l'intervention que la date ait pu être avancée ou non.

Le fournisseur contacte ensuite Enedis via la ligne « Acheminement » pour demander la mise en service en version express. Il précise le numéro de l'affaire SGE de la demande initiale.

Deux cas sont alors à envisager :

## 2.1. Rendez-vous avancé sous 2 jours ouvrés

Si Enedis est en mesure de programmer une intervention dans les 2 jours ouvrés, il téléphone au client pour lui proposer une nouvelle date de rendez-vous.

### 2.1.1. Cas où le client est joignable

Enedis modifie dans son SI la date du rendez-vous, en accord avec le client. Il rappelle à celui-ci que sa présence est obligatoire lors de l'intervention.

Sur simple appel de sa part, le fournisseur est informé de la prise en compte ou non de la demande « express ».

A la nouvelle date de rendez-vous, un agent d'Enedis se présente chez le client.

#### Client présent au rendez-vous

La mise en service du PdL se réalise à la date de l'intervention. Lors de l'intervention de mise en service, l'alimentation est alors rétablie. L'index de mise en service est l'index relevé lors de l'intervention.

La prestation est facturée au fournisseur au prix de la version express (45 €HT) correspondant au forfait « accès à l'électricité » et au supplément de la version express. Les autres prestations éventuellement demandées sont facturées en plus de ces frais.

Le fournisseur est informé du résultat de l'intervention lors de la clôture de l'affaire par :

- le flux de suivi d'affaires qui précise la date effective de l'intervention et le flux contractuel qui valide l'entrée du PdL dans son périmètre ;
- la fiche de synthèse de l'affaire clôturée le lendemain de l'intervention qui précise la date effective de l'intervention ;
- le flux de facturation qui contient les frais associés à l'intervention majorés du frais supplémentaire lié à la version express.

#### Client absent au rendez-vous

En l'absence du client au moment de l'intervention dont la date a été convenue entre lui et Enedis, la mise en service du PdL n'est pas effectuée et un frais pour déplacement vain est facturé au fournisseur (sans facturation du supplément de la version express).

Le fournisseur est alors invité à renouveler sa demande de mise en service avec déplacement en prenant soin d'avertir son client que sa présence est obligatoire.

### 2.1.2. Cas où le client n'est pas joignable

Enedis ne pouvant joindre le client pour convenir d'une nouvelle date de rendez-vous, le rendez-vous n'est pas avancé pour réduire le risque de l'absence du client lors de l'intervention. La prestation est alors réalisée comme le cas décrit ci-après.

## 2.2. Rendez-vous non avancé sous 2 jours ouvrés

Si Enedis n'est pas en mesure de programmer une intervention dans les 2 jours ouvrés, le rendez-vous est maintenu à la date initialement programmée par le fournisseur.

#### Client présent au rendez-vous

La mise en service du PdL se réalise à la date de l'intervention. Lors de l'intervention de mise en service, l'alimentation est alors rétablie. L'index de mise en service est l'index relevé lors de l'intervention.

La prestation est facturée au fournisseur au prix de la version standard (20 €HT) correspondant au forfait « accès à l'électricité ». Les autres prestations éventuellement demandées sont facturées en plus du forfait.

Le fournisseur est informé du résultat de l'intervention lors de la clôture de l'affaire par :

- le flux de suivi d'affaires qui précise la date effective de l'intervention et le flux contractuel qui valide l'entrée du PdL dans son périmètre ;

- le flux de facturation qui contient les frais associés à l'intervention ; le frais supplémentaire de la version express n'est pas facturé.

**Client absent au rendez-vous**

En l'absence du client au moment de l'intervention programmée par le fournisseur, la mise en service du PdL n'est pas effectuée et un frais pour déplacement vain lui est facturé.

Le fournisseur est alors invité à renouveler sa demande de mise en service avec déplacement en prenant soin d'avertir son client que sa présence est obligatoire.

### Logigramme - mise en service sur installation existante version express

