Procédure de changement de fournisseur ou de modification contractuelle en masse avec intervention pour les sites BT≤ 36 kVA

Identification : **Enedis-PRO-CF_089E**
Version : **1**
Nb. de pages : **7**

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/01/2019	Création	-

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement :
Cette procédure décrit les étapes à suivre lorsqu'un fournisseur demande, principalement pour le compte d'un client multi-site, des changements de fournisseur ou des modifications contractuelles nécessitant une intervention sur site. Elle permet d'optimiser, sur une zone géographique déterminée, les déplacements de l'interlocuteur du client et du GRD en les regroupant dans le temps.

Elle s'applique aux points de livraison raccordés au réseau BT et disposant d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

Enedis - Tour Enedis
34 place des Corolles
92079 Paris La Défense Cedex
enedis.fr

SA à directoire et à conseil de surveillance
Capital de 270 037 000 euros
R.C.S. de Nanterre 444 608 442
Enedis est certifié ISO 14001 pour l'environnement

SOMMAIRE

1. Principes 3

2. Traitement des demandes de changement de fournisseur ou modification contractuelle en masse avec intervention sur site. 4

2.1. Saisie de la demande 4

2.1.1. Etablissement de la liste des points concernés par la demande 4

2.1.2. Contrôle de recevabilité du GRD 4

2.1.3. Envoi des demandes en masse par le fournisseur 5

2.1.4. Traitement des demandes par le GRD 5

2.2. Réalisation de la demande 5

Annexe 1 : exemples de traitement de la recevabilité de demandes fournisseur 6

Annexe 2 : exemple de trame d'un fichier de pré-recevabilité 7

1. Principes

La prestation de « changement de fournisseur ou de modification contractuelle en masse avec intervention » est formulée par un fournisseur qui demande des changements de fournisseur ou des modifications contractuelles[1] nécessitant une intervention sur site.

Elle est destinée au traitement de demandes comportant un minimum de 10 PRM[2] par département concerné et portant sur une même prestation contractuelle. Elle est applicable dans les 2 cas suivants :

Cas n°1 : le traitement des demandes des clients multi-sites[3] qui souhaitent programmer avec le GRD les rendez-vous sur site pour optimiser les déplacements de leur(s) représentant(s).

La planification des rendez-vous est réalisée avec un interlocuteur technique client unique par département.

Les prestations concernées par une demande en masse avec intervention sont[4] :

- Le changement de fournisseur avec modification contractuelle ou relevé spécial ;
- La modification de formule tarifaire ou de puissance souscrite ;

Cas n°2 : le traitement des échecs de télé-opération (ETO) à la suite de demandes de modification de formule tarifaire d'acheminement (FTA) à l'initiative du fournisseur.

En cas d'échecs de télé-opérations multiples[5] (ETO), lorsque le client n'est pas à l'initiative de la demande et que le fournisseur souhaite maintenir sa demande de changement de FTA seule :

- En cas de compteur accessible : le fournisseur pourra utiliser le canal de demande en masse (10 points minimum sur un département) ;
- En cas de compteur inaccessible : le fournisseur devra transmettre une nouvelle demande de prestation dans le portail du GRD et contacter la ligne « affaires urgentes » afin de programmer une intervention sur site en fonction des dispositions du client (cf procédure de réalisation des prestations en cas d'échec de télé-opération).

Les règles décrites dans les procédures contractuelles s'appliquent.

La demande de changement de fournisseur ou de modification contractuelle en masse avec intervention peut être faite à J-40 pour une date d'effet souhaitée au plus tôt à J. Elle est réalisée au plus près de la date d'effet demandée.

Les index utilisés pour traiter la prestation unitaire de chaque PRM sont ceux relevés par le GRD le jour J de la réalisation de la prestation.

[1] Pour des points de comptage de son périmètre.
[2] Pour une demande qui porte sur moins de 10 points, le fournisseur prend directement les rendez-vous dans le tableau de charge du GRD.
[3] Un SIREN identique pour tous les sites concernés.
[4] La procédure peut s'appliquer dans des situations peu fréquentes de demandes de mises en service ou résiliations.
[5] Pour un traitement par PRM, la procédure de « réalisation des prestations en cas d'échec de télé-opération » s'applique.

2. Traitement des demandes de changement de fournisseur ou modification contractuelle en masse avec intervention sur site.

Le traitement d'une demande de changement de fournisseur ou de modification contractuelle en masse avec intervention sur site suit les étapes suivantes :

- Le fournisseur établit et envoie au GRD le fichier des PRM concernés par la demande ;
- Le GRD traite la recevabilité de la demande et informe le fournisseur des contraintes de réalisation ;
- Le fournisseur informe son client des dispositions de réalisation envisagées et dépose la demande en masse ;
- Le GRD contacte les interlocuteurs techniques du client pour préciser les modalités de réalisation des interventions et fixer les lieux et dates de rendez-vous.

2.1. Saisie de la demande

2.1.1. Etablissement de la liste des points concernés par la demande

Le fournisseur établit la liste des points et renseigne pour chacun d'entre eux les champs de données suivantes :

- Référence du PRM ;
- Raison Sociale +SIREN pour les entreprises ;
- Libellé de la prestation demandée ;
- Les données relatives à l'interlocuteur technique dans le cas du traitement des demandes des clients multi-sites ;
- La date d'intervention souhaitée dans le cas du traitement des demandes des clients multi-sites ;
- Une référence commune de regroupement permettant d'identifier tous les PRM d'une même demande ;
- Toutes les données d'adresse y compris les compléments.

2.1.2. Contrôle de recevabilité du GRD

Le GRD effectue un contrôle de recevabilité sur la complétude des données du fichier de la demande du fournisseur[6].

Il vérifie notamment, le nombre de sites par département, la présence d'une référence unique de regroupement et d'un interlocuteur technique unique dans le cas d'une demande d'un client muti-sites.

Au plus tard 10 jours après la réception du fichier, le fournisseur est informé de la recevabilité de sa demande et des contraintes de réalisation. Le GRD donne son accord au fournisseur et le cas échéant fait part de ses remarques pour que le fournisseur dépose sa demande en masse sur le portail du GRD.

Les principaux motifs de non recevabilité d'une demande de changement de fournisseur ou de modification contractuelle en masse sont :

- Le nombre de sites sur un département donné est inférieur à 10 ;
- Le fichier comporte plusieurs interlocuteurs techniques sur un même département (dans le cas du client multi-site) ;
- La demande comporte plusieurs clients (dans le cas du client multi-site) ;
- La demande comporte moins de 10 PRM pour une prestation donnée.

[6] Cf annexe 2 - exemple de trame d'un fichier de pré-recevabilité.

2.1.3. Envoi des demandes en masse par le fournisseur

Après avoir informé son client des dispositions de réalisation envisagées, le fournisseur dépose sa demande de changement de fournisseur ou de modification contractuelle en masse avec intervention dans le portail du GRD au moins 30 jours avant la date d'effet souhaitée.

2.1.4. Traitement des demandes par le GRD

Le GRD vérifie que pour chaque PRM contenu dans la demande en masse déposée par le fournisseur sur le portail du GRD :

- Le PRM existe ;
- Le point est pas dans le périmètre du fournisseur (hors MES ou CHF) ;
- Aucune demande de prestation identique n'est en cours sur le point ;
- La demande nécessite pas de déplacement sur site ;
- L'état de la communication avec le compteur ne permet pas de traiter la demande de prestation par télé-opération (dans le cas du traitement d'ETO sur modification de FTA à l'initiative du fournisseur) ;
- Le compteur est accessible (dans le cas du traitement d'ETO sur modification de FTA à l'initiative du fournisseur) ;
- La demande respecte les règles de la procédure contractuelle à laquelle elle se rapporte.

2.2. Réalisation de la demande

Le GRD contacte les interlocuteurs techniques du client pour préciser les modalités de réalisation des interventions et fixer les lieux et dates de rendez-vous.
La demande changement de fournisseur ou de modification contractuelle en masse est réalisée avec déplacement du GRD et avec les index relevés lors de l'intervention. Le fournisseur est informé de la date d'effet de la prestation via le portail d'échanges.

Les flux correspondants au relevé réalisé lors de la réalisation de chaque prestation unitaire par PRM et les flux correspondants aux informations contractuelles lui sont adressés par le distributeur au plus tôt et dans un délai standard de 3 jours ouvrés après la réalisation de la prestation. Les caractéristiques détaillées de ces données figurent dans les guides d'implémentation des flux de relève mis à disposition par le GRD sur sa plate-forme d'échanges.

Annexe 1 : exemples de traitement de la recevabilité de demandes fournisseur

Traitement de la recevabilité pour une demande en masse de …		Nombre de clients	Nombre de sites par département	Nombre d'interlocuteurs	**Validité de la demande**
Un CHF en masse avec sortie EJP ou TEMPO pour 500 sites d'un client multi-sites, également répartis sur 5 départements		✓	✓	✓	✓
Une modification des puissances souscrites pour 200 points d'un parc d'installations collectives à la maille d'un département où il faudrait que le GRD appelle chaque interlocuteur de collectivités locales, pour programmer les interventions		✓	✓	X	X
La MES de 14 sites, dont 12 sont sur le même département	Dépt 1	✓	✓	✓	✓
	Dépt 2	✓	X	✓	X

Annexe 2 : exemple de trame d'un fichier de pré-recevabilité

Données relatives à la demande					*Données entreprise*		*Données relatives à l'interlocuteur client*				*Données d'adresse du point*				
PRM *14 chiffres*	**Presta libellé**	**Presta Code**	**Réf. de regroupement Fournisseur**	**Date intervention souhaitée**	**Raison sociale**	**SIREN** 9 chiffres	**Prénom**	**NOM**	**Tél**	**Mail**	**n°**	**Avenue / rue**	**CP**	**Commune**	**Complément d'adresse**
12345678912345	Modif Contract.	F180	A-368927	12/05/2019	ABC	123456789	Pierre	DUPONT	02.38.12.34.56	pierre.dupont @abc.fr	8	République	45000	ORLEANS	Antenne sur le toit de l'immeuble.
12345678912456	Modif Contract.	F180	A-368927	12/05/2019	ABC	123456789	Pierre	DUPONT	02.38.12.34.56	pierre.dupont @abc.fr	5	Jeanne D'Arc	45160	OLIVET	Antenne sur le toit de l'immeuble.
xxxxxxxxxxxxxx															