

Traitement des demandes de correction d'index de Mise en Service (MES), de Changement de Fournisseur (CHF) et de Résiliation (RES) pour les PDL BT \leq 36 kVA

Identification : Enedis-PRO-CF_095E

Version : 1

Nb. de pages : 7

| Version | Date d'application | Nature de la modification | Annule et remplace |
|---------|--------------------|---------------------------|--------------------|
| 1 | 20/12/2019 | Création | - |

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement :

Dans sa délibération du 22 mai 2014 portant sur la tarification des prestations annexes réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité, la CRE a introduit une nouvelle prestation de correction d'index de Mise en Service (MES), de Changement de Fournisseur (CHF) et de résiliation (RES).

Ce document décrit les méthodes de traitement des demandes de correction d'index des clients BT \leq 36 kVA en soutirage.

SOMMAIRE

| | |
|--|----------|
| 1. Principe | 3 |
| 1.1. Correction d'index de résiliation | 3 |
| 1.2. Correction d'index de mise en service | 4 |
| 1.3. Correction d'index de changement de fournisseur | 4 |
| 1.3.1. L'écart de consommation ne nécessite pas de correction d'index | 4 |
| 1.3.2. L'écart de consommation justifie une demande de « correction d'index » | 4 |
| 2. Traitement d'une demande de correction d'index | 5 |
| 2.1. Saisie de la demande | 5 |
| 2.2. Recevabilité de la demande | 5 |
| 2.3. Réalisation de la demande | 5 |
| 2.3.1. Si la correction d'index a été demandée « avec déplacement » | 5 |
| 2.3.2. Si la demande de correction d'index a été demandée « sans déplacement » | 5 |
| 2.4. Information des fournisseurs et envoi des flux correctifs | 6 |
| 3. Cas particuliers | 6 |
| 3.1. Les demandes non recevables ou hors délai à l'initiative du client | 6 |
| 3.2. Les points de connexion équipés de compteurs communicants | 6 |
| Annexe : tableau de synthèse de traitement des demandes de correction d'index | 7 |

1. Principe

La prestation de correction d'index de mise en service (MES), de changement de fournisseur (CHF) et de résiliation (RES) permet à un client de contester des index calculés, auto-relevés ou relevés, dans un délai de 3 mois suivant la réalisation de la prestation contractuelle concernée. Si le client dispose d'une offre de paiement mensuel et qu'il n'a pas connu de modification contractuelle avec un relevé d'index dans les douze derniers mois, le délai de contestation est porté à 12 mois.

Une demande de prestation de « correction d'index » est recevable si elle concerne une prestation de MES, CHF ou de RES demandée par le fournisseur à l'origine de l'affaire. Dans le cas où un client demande la correction des index d'un contrat résilié par un CHF ou une MES, le fournisseur sortant n'étant pas à l'origine de la prestation, la demande doit être transmise au GRD par le canal « réclamation ».

Une demande de correction d'index est transmise au GRD par le fournisseur en choisissant parmi les 2 options possibles : avec déplacement du GRD ou sans déplacement. Le fournisseur peut transmettre les éléments dont il dispose (un index auto-relevé et daté, un état des lieux, un relevé contradictoire, ...) pour étayer sa demande. Si ces éléments sont probants, le GRD corrigera l'index sans déplacement, même si la demande initiale en prévoyait un. Dans ce cas, le déplacement ne sera pas facturé.

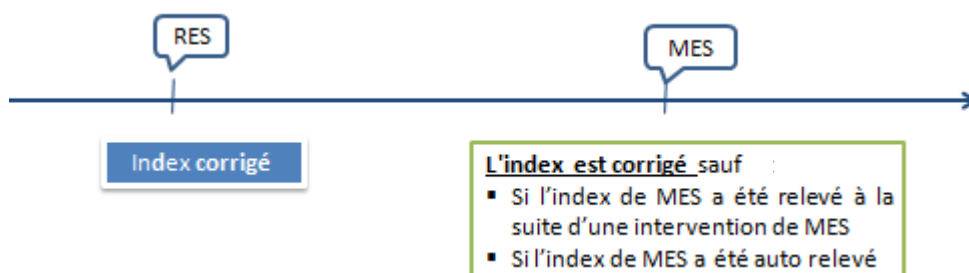
Le délai standard de réalisation est de 10 jours ouvrés. Les conditions de réalisation et les tarifs de la prestation (options de demande avec ou sans déplacement du GRD) sont définies dans le catalogue des prestations du GRD.

1.1. Correction d'index de résiliation

En cas de correction des index de RES, les index contractuels sont corrigés sur le contrat du prédécesseur. Ils sont également corrigés pour le successeur lorsque l'index de RES contesté a été utilisé pour une MES sans déplacement. Dans ce cas, le GRD informe le fournisseur du successeur de la correction d'index. Le client a la possibilité de contester la rectification issue de la correction de l'index de RES en transmettant les justificatifs dont il dispose.

Si une MES a été réalisée avec intervention et relevé d'index ou avec transmission par le client d'un index auto-relevé (IAR) cohérent, l'index n'est pas corrigé.

Les pertes non techniques qui découlent de ces corrections (différences entre l'index de RES corrigé et l'index de MES) sont affectées au GRD.



1.2. Correction d'index de mise en service

En cas de correction d'index de MES, les index contractuels sont corrigés sur le contrat du successeur uniquement. L'index de RES du prédécesseur n'est pas corrigé et les pertes non techniques qui en découlent sont affectées au GRD.



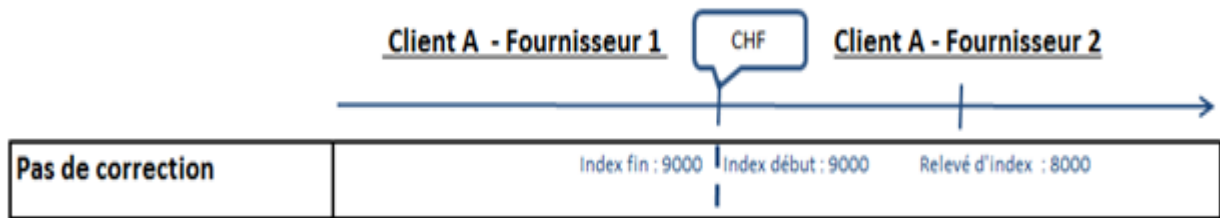
En cas de MES sur PRM en service, le prédécesseur conserve la possibilité de contester les index de RES via une réclamation et la transmission d'éléments probants suivant les modalités précisées au 1.1.

1.3. Correction d'index de changement de fournisseur

Dans le cas d'un CHF, lorsque le nouveau fournisseur n'a pas transmis d'IAR client cohérent et que le calcul de l'index de bascule du GRD est surestimé¹, il génère un écart de répartition de la consommation entre les deux fournisseurs. Le client conseillé par son nouveau fournisseur² peut considérer que :

1.3.1. L'écart de consommation ne nécessite pas de correction d'index

Le client accepte d'être régularisé avec le relevé suivant. Dans ce cas, l'impact client porte uniquement sur la différence du prix de l'énergie entre les fournisseurs et non sur ses consommations.



- Lorsque l'index de CHF est surestimé, cela se traduit pour le client par un remboursement par le fournisseur 2 ;
- Dans l'exemple ci-dessus, le fournisseur 2 rembourse au client l'équivalent de 1000 kWh.

1.3.2. L'écart de consommation justifie une demande de « correction d'index ».

Dans ce cas, la correction porte sur les index de début du contrat actif avec le nouveau fournisseur et les index de résiliation du contrat du client avec son fournisseur précédent.

Pour obtenir le remboursement (correspondant aux consommations entre l'index estimé de bascule et l'index corrigé) auprès de son ancien fournisseur, le client doit lui en faire la demande.

¹ Principalement en cas d'historique de mesures réelles insuffisant.

² Les fournisseurs ont la possibilité de vérifier, au moment de la demande de CHF, si un point a été relevé depuis plus de 12 mois et d'expliquer au client l'intérêt qu'il aurait à transmettre un IAR ou à demander un relevé spécial.

2. Traitement d'une demande de correction d'index

2.1. Saisie de la demande

Le fournisseur transmet la demande de correction d'index via le portail d'échanges du GRD. Il complète le formulaire de demande de correction d'index et indique notamment :

- Le n° de PRM ;
- Les données d'identification du client ;
- La mensualisation des paiements ou pas ;
- Les données relatives à l'affaire de référence (Numéro d'affaire, prestation concernée, index contestés)
- Tout élément probant dont il dispose à l'appui du traitement de sa demande (Un index auto-relevé et daté, un état des lieux, ...)

Il choisit les modalités de réalisation de la prestation, avec ou sans intervention du GRD.

2.2. Recevabilité de la demande

La recevabilité de la demande est déterminée automatiquement lors de sa soumission dans le portail du GRD et le fournisseur est informé instantanément par un flux de recevabilité émis par le GRD.

Les principaux motifs de non recevabilité pour une correction d'index quelle que soit la prestation initiale sont :

- Le délai imparti pour faire cette demande de correction est dépassé (selon la fréquence de paiement du client) ;
- Les données fournies en référence (affaire, demandeur, catégorie client, prestation, point, index, date de l'index) ne sont pas cohérentes avec celles associées à la prestation initiale à corriger ;
- La prestation est demandée par le fournisseur sortant dont le contrat a été résilié par une MES ou un CHF ;
- Une demande identique a déjà été formulée ;
- La prestation à corriger est incorrecte ;
- L'affaire de référence est inconnue.

2.3. Réalisation de la demande

Le GRD analyse les éléments complémentaires éventuellement transmis par le fournisseur dans sa demande. S'ils sont probants, le GRD les prend en compte pour réaliser la correction des index au point de livraison pour le(s) contrat(s) concerné(s).

2.3.1. Si la correction d'index a été demandée « avec déplacement »

Si le fournisseur a transmis des éléments probants dans sa demande et/ou que le GRD dispose d'éléments suffisants pour l'instruire, il pourra la traiter sans déplacement, même si elle en prévoyait un initialement.

Le GRD planifie l'intervention sur site. Suite au relevé des index et à l'analyse menée par le GRD, elle donne lieu ou non à la correction des index au point de livraison pour le(s) contrat(s) concerné(s).

2.3.2. Si la demande de correction d'index a été demandée « sans déplacement »

Le GRD analyse les données dont il dispose et les éléments complémentaires éventuellement transmis par le demandeur.

Les différentes modalités de traitement et de facturation de la prestation sont définies en annexe.

2.4. Information des fournisseurs et envoi des flux correctifs

Un fournisseur impacté par une correction d'index dont il n'est pas à l'origine de la demande en est informé via une « *Communication à l'initiative du Distributeur* » dans le portail d'échanges de ce dernier.

Les flux correctifs sont adressés au(x) fournisseur(s) sur le PRM concerné³.

3. Cas particuliers

3.1. Les demandes non recevables ou hors délai à l'initiative du client

Suite à une demande de correction d'index déclarée non recevable par le GRD ou lorsque la demande est hors délai, le fournisseur peut adresser au GRD une réclamation si la demande est à l'initiative du client, sous réserve que le fournisseur transmette un élément probant. Si l'erreur est avérée, la correction d'index n'est pas facturée.

3.2. Les points de connexion équipés de compteurs communicants

Pour les points de connexion équipés de compteurs communicants, les cas où les index peuvent être estimés et potentiellement contestables sont exceptionnels. En effet, avec les compteurs communicants, les index sont télérelevés le jour de la réalisation de la prestation. En cas d'échec de télé-opération et si une intervention sur site est nécessaire, le GRD contacte le client afin de fixer un rendez-vous pour la réalisation de la prestation de relevé d'index tel que défini dans la procédure de « *réalisation des prestations en cas d'échec de télé-opération pour un client résidentiel ou professionnel BT≤36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant* ».

³ Pour les PRM gérés dans l'ancienne chaîne, la correction d'index sur un contrat résilié est effectuée sur un PRM fictif.

Annexe : tableau de synthèse de traitement des demandes de correction d'index

| Situation client | Déplacement demandé | Correction d'index en cas d'erreur | | Option de Facturation |
|--|--|------------------------------------|--|---------------------------------|
| Le Fournisseur transmet un index AR et des éléments factuels et probants datés (état des lieux ou relevé contradictoire) | NON | Pas d'erreur | Index non corrigé | Sans déplacement |
| | | Erreur avérée | Sur index précédemment relevé par le GRD Sur index AR ou calculé MES : index corrigé sur contrat actif RES : index corrigé sur prédécesseur et successeur ⁽⁴⁾ CHF : index corrigé sur contrat actif et résilié | Non facturée |
| | OUI Déplacement à réaliser sauf si présence d'éléments probants dans la demande fournisseur | Pas d'erreur | Index non corrigé | Avec déplacement ⁽⁵⁾ |
| | | Erreur avérée | Sur index précédemment relevé par le GRD MES : index corrigé sur contrat actif RES : index corrigé sur prédécesseur et successeur ⁽³⁾ CHF : index corrigé sur contrat actif et résilié | Non facturée |
| | | Erreur avérée | Sur index AR ou calculé CHF : si écart > 4000 kWh (Part) et >8000 kWh (Pro), index corrigé sur contrat actif et résilié | Non facturée |
| | | Erreur avérée | Sur index AR ou calculé MES : index corrigé sur contrat actif RES : index corrigé sur prédécesseur et successeur ⁽³⁾ CHF : si écart < 4000 kWh (Part) et <8000 kWh (Pro), index corrigé sur contrat actif et résilié | Avec déplacement ⁽⁴⁾ |
| Index non relevé | Index non corrigé et frais de déplacement vain | Déplacement vain | | |
| Le Fournisseur produit un index AR mais pas d'éléments probants | NON | Pas d'erreur | Index non corrigé | Sans déplacement |
| | | Erreur avérée | Sur index précédemment relevé par le GRD MES : index corrigé sur contrat actif RES : index corrigé sur prédécesseur et successeur ⁽³⁾ CHF : index corrigé sur contrat actif et résilié | Non facturée |
| | | Erreur avérée | Sur index AR ou calculé CHF : si écart > 4000 kWh (Part) et >8000 kWh (Pro), index corrigé sur contrat actif et résilié | Non facturée |
| | | Erreur avérée | Sur index AR ou calculé MES : index corrigé sur contrat actif RES : index corrigé sur prédécesseur et successeur ⁽³⁾ CHF : si écart < 4000 kWh (Part) et <8000 kWh (Pro), index corrigé sur contrat actif et résilié | Sans déplacement |
| | OUI | Pas d'erreur | Index non corrigé | Avec déplacement |
| | | Erreur avérée | Sur index précédemment relevé par le GRD MES et CHF : index corrigé sur contrat actif RES : index corrigé sur prédécesseur et successeur ⁽³⁾ CHF : | Non facturée |
| | | Erreur avérée | Sur index AR ou calculé CHF : si écart > 4000 kWh (Part) et >8000 kWh (Pro), index corrigé sur contrat actif et résilié | Non facturée |
| | | Erreur avérée | Sur index AR ou calculé MES : index corrigé sur contrat actif RES : index corrigé sur prédécesseur et successeur ⁽³⁾ CHF : si écart < 4000 kWh (Part) et <8000 kWh (Pro), index corrigé sur contrat actif et résilié | Avec déplacement ⁽⁴⁾ |
| | | Index non relevé | Index non corrigé et frais de déplacement vain | Déplacement vain |

⁴ L'index de MES du successeur est corrigé, sauf s'il a été relevé par le GRD ou qu'il s'agit d'un IAR client.

⁵ Si le GRD dispose d'éléments suffisants, il corrigera l'index sans déplacement, même si la demande initiale en prévoyait un.