

Procédure de réalisation des prestations en cas d'échec de téléopération pour un client résidentiel ou professionnel équipé d'un compteur électrique communicant BT ≤ 36 kVA

Identification : Enedis-PRO-CF_27E

Version : 3

Nb. de pages : 5

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/06/2016	Création	
2	01/06/2017	Modalités d'estimation des index de prestation en cas de téléprogrammation réussie du compteur accompagnée d'un échec de télérelevé	V1
3	01/07/2020	Traitement des échecs de téléopération d'une prestation « injection » pour une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle	V2

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement :

Ce document décrit la procédure de réalisation des prestations en cas d'échecs de télé-opération (T.O.) d'un client professionnel ou résidentiel BT ≤ 36 kVA, dont le point de livraison est équipé d'un compteur électrique communicant et dès lors que ce dernier est géré dans les nouveaux systèmes d'information des distributeurs (GINKO pour Enedis).

Les prestations concernées sont les prestations avec compteurs communicants dans la nouvelle chaîne SI :

- ✓ Mise en service dont le mode urgent
- ✓ Résiliation à l'initiative du client
- ✓ Changement de Fournisseur
- ✓ Modification Contractuelle
- ✓ Déplacement Pour Impayé
- ✓ Résiliation à l'initiative du fournisseur

Ce document expose :

- ✓ Les modalités de traitement des échecs de Télé-opération pour chaque prestation,
- ✓ La priorisation selon les situations et les délais de réalisation,
- ✓ L'information des clients et des fournisseurs.

SOMMAIRE

1. Les principes de mise en œuvre de la téléopération (TO) des prestations	3
2. Le traitement des échecs de TO en fonction de la situation du PRM et de la prestation.....	3
2.1. Pour les PRM dont l'alimentation est « suspendue » ou « réduite »	3
2.2. Pour les PRM « alimentés à la puissance contractuelle »	3
3. Le traitement des cas d'échecs de TO nécessitant une intervention du distributeur sur site.....	4
4. Traitement des échecs de téléopération d'une prestation « injection » pour une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle	5
4.1. Champ d'application	5
4.2. Principes.....	5
4.3. Traitement des échecs de téléopération	5

1. Les principes de mise en œuvre de la téléopération (TO) des prestations

Les prestations télé-opérées sont réalisées à la date « J » souhaitée par le fournisseur.

En cas d'échec de télé-opération (T.O.), des relances seront conduites (et renouvelées si besoin) au cours de la journée.

En cas d'intervention sur site nécessaire, l'analyse de chaque situation donnera lieu à un traitement adapté qui prendra en compte la situation du PRM - « alimentation à la puissance contractuelle » ou « alimentation réduite ou suspendue » ou « maintien d'alimentation » - et de la prestation demandée.

2. Le traitement des échecs de TO en fonction de la situation du PRM et de la prestation

2.1. Pour les PRM dont l'alimentation est « suspendue » ou « réduite »

Les échecs de télé-opération des PRM dont l'alimentation est « suspendue » ou « réduite » sont disponibles et traités le jour même ou le jour ouvré suivant si la date demandée est un samedi, dimanche ou jour férié.

En cas d'intervention sur site nécessaire, elle sera réalisée dans les délais standards suivants :

Prestations	Date de la demande du fournisseur	Délai d'intervention sur site suite à l'échec de T.O.
Mise en service (MES) et 1 ^{ère} MES	Entre J-42 et J-1	J
Mise en service le jour même	J avant 15h	J
Rétablissement (suite à déplacement pour impayé)	J après 15h (1)	J+1 ¹

2.2. Pour les PRM « alimentés à la puissance contractuelle »

Les échecs de télé-opération des PRM « alimentés à la puissance contractuelle » sont disponibles et traités à J+1 ou le jour ouvré suivant si la date demandée est un samedi, dimanche ou jour férié.

En cas d'intervention sur site nécessaire, elle sera réalisée dans les délais standards suivants :

Prestations	Date de la demande du fournisseur	Délai d'intervention sur site suite à l'échec de T.O.
Mise en service (MES)	Entre J-42 et J-1	5 Jours ouvrés
Modification contractuelle (MC)	Entre J-42 et J-1	
Changement de fournisseur (CHF)	Entre J-21 et J-1	
Résiliation initiative client (RIC)	Entre J-42 et J	(2)
Résiliation initiative fournisseur (RIF)	J-15 minimum	(3)
Déplacement pour impayé (DPI) - Coupure ferme - Coupure conditionnelle - Réduction de puissance		10 Jours ouvrés

¹Après cet horaire, la prestation est réalisée à J sous réserve de la réussite de la télé-opération. En cas d'échec de télé-opération, elle est réalisée sur site à J sous réserve de disponibilité des équipes d'astreinte ; sinon à J+1.

²Pour la RIC, en l'absence d'index réel dans la chronique d'index depuis plus de 60 jours le distributeur mettra tout en œuvre pour réaliser la prestation sur la base d'un index réel ; y compris par un déplacement.

³La RIF sur PDL « coupé pour impayé » est demandée par le fournisseur entre J-42 et J. En cas d'échec de T.O., l'index retenu sera celui relevé lors du déplacement pour impayé ou, à défaut, un index estimé.

Pour les autres prestations télé-opérables (activation de la TIC, relève spéciale, ...), le délai d'intervention sur site suite à l'échec de la T.O. est de 10 jours ouvrés.

Dans le cas particulier où le télérelevé des index a échoué et que la programmation du compteur a abouti (grilles fournisseur et distributeur, puissance), le distributeur soldera la prestation à la date souhaitée de réalisation en estimant la consommation selon les principes suivants :

- Si le dernier index réel dans la chronique date de 5 jours au plus, il sera retenu comme index de réalisation de la prestation ;
- Si le dernier index réel dans la chronique date de plus de 5 jours et au plus de 60 jours, l'index estimé de réalisation de la prestation est calculé à partir de l'index réel le plus récent connu, complété d'une estimation entre la date de cet index et la date de réalisation de la prestation.

En cas de demande de résiliation à l'initiative du client, la résiliation pourra être effectuée avec un index auto-relevé cohérent transmis par le client le jour de la résiliation.

3. Le traitement des cas d'échecs de TO nécessitant une intervention du distributeur sur site

Pour les interventions sur site nécessitant la présence du client, le distributeur prend contact avec lui afin de fixer un rendez-vous et programmer l'intervention.

Si le client n'est pas joignable :

Le distributeur informe le client et donne le N° de l'accueil du distributeur pour qu'il prenne contact avec Enedis.

Si le client prend contact avec son fournisseur :

Celui-ci l'informerá :

- De la prise en charge par Enedis de la réalisation de la prestation selon les modalités et les délais standards convenus dans cette procédure.
- Que le distributeur le recontactera.

Pour toutes informations complémentaires ou pour prendre un rendez-vous, le fournisseur pourra appeler la ligne affaires urgentes.

Si le client reste injoignable :

Au terme d'un délai de 5 jours, l'affaire est clôturée

- Soldée réalisée pour la RIC et la RIF avec un index estimé
- Soldée non réalisée pour la MES, le CHF, la MC, la DPI et autres prestations télé-opérables (activation de la TIC, relevé spécial, ...) - *motif impossibilité technique* - par le distributeur

En cas de nouvelle demande de prestation, le fournisseur la transmet au distributeur via le portail d'échanges et contacte la ligne « affaires urgentes » afin de programmer le cas échéant une intervention sur site, en fonction des dispositions du client.

Le fournisseur est informé sur le portail du distributeur, au fil de l'avancement des jalons de l'affaire (les données clés de l'affaire - y compris le détail de l'intervention et du solde - sont publiées par Ginko⁴ et consultables en temps réel via SGE⁴ par les fournisseurs.).

En cas de non réalisation, le fournisseur prend contact avec le client.

⁴ Pour Enedis.

4. Traitement des échecs de téléopération d'une prestation « injection » pour une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle

4.1. Champ d'application

L'autoconsommation individuelle représente la possibilité pour un consommateur de produire lui-même l'énergie permettant de couvrir tout ou partie de sa consommation d'électricité. On distingue l'autoconsommation avec injection du surplus, où le client consomme partiellement sa production et injecte le surplus sur le réseau et l'autoconsommation individuelle sans injection, où le client auto consomme la totalité de sa production⁵.

L'installation de production utilise le raccordement et le dispositif de comptage existants du soutirage. En conséquence, la mise en œuvre d'une prestation en injection est possible uniquement sur un point de connexion pour lequel un Contrat Unique (CU) en soutirage est actif ou sera mis en service simultanément.

4.2. Principes

Les prestations télé-opérées sont réalisées à la date « J » souhaitée par le fournisseur.

En cas d'échec de télé-opération (T.O.), des relances seront conduites (et renouvelées si besoin) au cours de la journée.

En cas d'intervention sur site nécessaire, l'analyse de chaque situation donnera lieu à un traitement adapté qui prendra en compte la situation du PRM.

4.3. Traitement des échecs de téléopération

Les échecs de TO de prestations en injection pour des points de connexion « en service » sur le soutirage sont disponibles et traités à J+1 ou le jour ouvré suivant si la date demandée est un samedi, dimanche ou jour férié.

En cas d'intervention sur site nécessaire, elle sera réalisée dans les délais standards suivants :

Prestations	Date de la demande du fournisseur	Délai d'intervention sur site suite à l'échec de T.O.
Mise en service (MES)	Entre J-42 et J-1	5 Jours ouvrés si une intervention sur le compteur est nécessaire. Sinon la prestation est réalisée sur index estimé
Modification contractuelle (MC)	Entre J-42 et J-1	
Changement de fournisseur (CHF)	Entre J-42 et J-1	
Résiliation initiative client (RIC)	Entre J-42 et J	Index estimé (6)
Résiliation initiative fournisseur (RIF)	J-15 minimum	

Pour les autres prestations télé-opérables, le délai d'intervention sur site suite à l'échec de la T.O. est de 10 jours ouvrés.

Dans le cas particulier des échecs de télé-opération d'une prestation de MES ou de 1^{ère} MES en injection de points de connexion pour lesquels une MES ou une 1^{ère} MES est demandée simultanément en soutirage, le délai d'intervention sur site suite à l'échec de TO est celui de la prestation en soutirage (cf. tableau §2.1).

⁵ Le client peut aussi choisir d'affecter le surplus aux pertes du GRD si la puissance de son installation de production est inférieure ou égale à 3 kW (Article D. 315-10 du code de l'énergie).

⁶ Pour la RIC, en l'absence d'index réel dans la chronique d'index depuis plus de 60 jours, le distributeur mettra tout en œuvre pour réaliser la prestation sur la base d'un index réel ; y compris par un déplacement.