

Procédure de bascule au 1^{er} juillet 2016 des clients HTA et BT > 36 kVA restés en offre transitoire dans le périmètre des fournisseurs allocataires

Identification : Enedis-PRO-CF_29E
Version : 2
Nb. de pages : 8

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	9/05/2016	Création	
2	01/04/2017	Prise en compte de la nouvelle dénomination sociale d'Enedis	ERDF-PRO-CF_29E - V1

Résumé / Avertissement :

Ce document décrit les modalités retenues par le gestionnaire de réseau Enedis pour traiter de la bascule des clients HTA et BT > 36 kVA, restés en offre de marché transitoire d'électricité, dans le périmètre des fournisseurs assurant la continuité de la fourniture à la fin de cette offre (ci-après désignés « fournisseurs allocataires »), à l'issue de l'appel d'offres organisé par la Commissions de Régulation de l'Energie (CRE).

Il décrit également les modalités particulières prévues pour traiter :

- des demandes de changement de fournisseur et des oppositions déposées postérieurement entre le 27 juin 2016 et le 1^{er} juillet 2016, compte tenu des délais courts à respecter ;
- des cas classiques de résiliation de clients (déménagement, cessation d'activité), avec une date souhaitée postérieure au 1^{er} juillet 2016.

Ce document ne décrit pas :

- l'organisation de l'appel d'offres portant sur la désignation des fournisseurs allocataires,
- les relations entre ces derniers et leurs clients,
- les modes de fonctionnement mis en place entre la CRE et le gestionnaire de réseau en vue de la détermination des périmètres des fournisseurs allocataires,
- les sorties des clients du périmètre des fournisseurs allocataires (au-delà du 1^{er} juillet 2016).

Enfin, sont également exclus du domaine d'application de cette procédure :

- les modalités de bascule des lots atypiques : bleus > 36 kVA, branchements provisoires, hébergeurs décomptants ; les demandes des clients qui sont d'ores et déjà en offre de marché.

SOMMAIRE

1. Contexte et principes généraux	3
2. Déroulement détaillé des différentes phases.....	4
2.1. Phase 1 - Entre l'attribution des lots par la CRE et le vendredi 24 juin 2016 19h00	4
2.1.1. Traitement des F130 d'allocation.....	4
2.1.2. Traitement des clients qui s'opposent aux conditions contractuelles proposées par le fournisseur allocataire	5
2.2. Phase 2 - entre le 25 et le 26 juin 2016.....	5
2.2.1. Détermination du périmètre de bascule	5
2.2.2. Traitement des F130 « classiques » déposées avant le 25 juin 2016 avec date d'effet souhaitée > 1 ^{er} juillet 2016.....	6
2.2.3. Résiliation des clients qui se sont opposés avant le 25 juin 2016	6
2.3. Phase 3 - entre le 27 et le 30 juin.....	6
2.3.1. Traitement des F130 déposées entre le 27 et le 30 juin avec DES comprise entre le 28 et le 1 ^{er} juillet	6
2.3.2. Traitement des oppositions survenues entre le 27 et le 30 juin	7
3. Cas particulier - résiliation client (déménagement/cessation d'activité) demandée avant le 1^{er} juillet, avec date d'effet souhaitée postérieure au 1^{er} juillet 2016	7
Annexe 1	8

1. Contexte et principes généraux

L'ordonnance n° 2016-129 du 10 février 2016 stipule qu'à l'issue d'une phase d'appel d'offres organisée par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), seront désignés les fournisseurs (ci – après dénommés « fournisseurs allocataires ») en charge d'assurer la continuité de fourniture des clients n'ayant pas souscrit une offre de marché avant la fin des offres transitoires (OT) d'électricité, prévue le 30 juin 2016. La liste détaillée des clients concernés ainsi que leur répartition dans les lots seront communiquées par la CRE au gestionnaire de réseau courant mai 2016 et fera l'objet d'une mise à jour régulière entre les deux parties.

Cette ordonnance indique également que les fournisseurs allocataires doivent informer, au plus tard 30 jours avant la fin de l'offre transitoire (soit le 1^{er} juin), les clients concernés des conditions contractuelles qui leur sont applicables. Les clients peuvent s'opposer à ces conditions contractuelles. Le cahier des charges de l'appel d'offres de la CRE précise en outre que : « [...] L'OT est résiliée automatiquement au bout de six mois. A l'issue de ces six mois, si le client n'a toujours pas souscrit une offre de marché, la fourniture [...] n'est plus assurée ».

Par ailleurs, le cahier des charges de la CRE indique également que « les fournisseurs lauréats déposent des demandes de changement de fournisseur auprès des gestionnaires de Réseau de Distribution selon les modalités habituelles [...]. Les demandes de modifications contractuelles du site à l'occasion de la demande de changement de fournisseur ne sont pas permises.

[...] Des modalités particulières de traitement des demandes de changement de fournisseur pourront être mises en œuvre par les GRD après une concertation [...]. Ces modalités devront être adoptées avant le 9 mai 2016 et feront l'objet d'une publication sur les sites internet du GTE [...] et sur ceux des GRD concernés ».

Le présent document vise à détailler la façon dont le gestionnaire de réseau Enedis compte organiser la bascule des clients concernés dans le périmètre des fournisseurs allocataires, dans le respect des éléments de cadrage ainsi rappelés.

Cette organisation repose sur un calendrier spécifique de déroulement des opérations ainsi que, dans certaines situations, des modalités particulières proposées aux fournisseurs allocataires, afin de laisser au gestionnaire de réseau le temps nécessaire à la réalisation des opérations nécessaires à la bascule des PRM dans un lot, tout en veillant à ne pas pénaliser le fonctionnement habituel du marché.

En synthèse, les étapes clés sont les suivantes :

Phase 1 : entre l'attribution des lots par la CRE et le vendredi 24 juin 2016 19H00

- dépôt des F130 d'allocation par les fournisseurs selon les modalités habituelles,
- transmission des oppositions clients par les fournisseurs allocataires au gestionnaire de réseau.

Phase 2 : entre le samedi 25 juin et le dimanche 26 juin 2016 (« week-end de bascule »)

- traitement par le fournisseur historique des oppositions clients sur la base des informations transmises par le gestionnaire de réseau et dépôt des résiliations (F140) associées au PRM de son périmètre ;
- dépôt des F130 d'allocation par le gestionnaire de réseau, pour le compte des fournisseurs qui le souhaitent (modalité particulière) ;
- détermination du périmètre des fournisseurs allocataires par le gestionnaire de réseau.

Phase 3 : entre lundi 27 juin et du jeudi 30 juin 2016

- changement de fournisseur : tout fournisseur qui souhaite poser une F130 avec une date d'effet souhaitée entre le 28 juin et le 1^{er} juillet inclus devra contacter le gestionnaire de réseau afin qu'il annule la F130 d'allocation en cours (modalité particulière obligatoire) ;
- opposition : toute opposition arrivant sur cette période devra faire l'objet d'une information au plus vite auprès du gestionnaire de réseau afin qu'il dépose la demande de résiliation associée (modalité particulière obligatoire).

2. Déroulement détaillé des différentes phases

La bascule au 1^{er} juillet des PRM à l'OT dans le périmètre des fournisseurs allocataires constitue une opération particulière pour le gestionnaire de réseau, qui n'est pas sans impact tant sur le fonctionnement de son système d'information que sur l'organisation interne à mettre en place.

Pour ces raisons, il est nécessaire pour Enedis de disposer de quelques jours avant le 1^{er} juillet pour sécuriser cette opération, tout en veillant à trouver un juste équilibre entre « trop tôt » (au risque de pénaliser la dynamique du marché) et trop tard (au risque de ne pas pouvoir réaliser les opérations dans les délais).

Par ailleurs, toujours dans l'objectif de fluidifier les opérations et de réduire les risques d'erreur, Enedis proposera dans certains cas des modalités spécifiques de traitement des opérations concernées par cette bascule. Ces aspects seront clairement identifiés dans la suite du document.

2.1. Phase 1 - Entre l'attribution des lots par la CRE et le vendredi 24 juin 2016 19h00

2.1.1. Traitement des F130 d'allocation

Les F130 d'allocation désignent les F130 permettant de faire entrer un PRM dans le périmètre du fournisseur allocataire concerné au 1^{er} juillet 2016.

Conformément au cahier des charges de la CRE, ces F130 ne peuvent s'accompagner d'une demande de modification contractuelle, à savoir modification de formule tarifaire d'acheminement (F160) et/ ou de puissance souscrite (F170).

La F130 d'allocation peut être déposée au fil de l'eau par le fournisseur allocataire, avec une date d'effet souhaitée (DES) **obligatoirement égale au 1^{er} juillet 2016**, selon les modalités habituelles relatives au changement de fournisseur et selon les délais en vigueur dans le catalogue des prestations du gestionnaire de réseau.

Les dernières F130 d'allocation devront être déposées au plus tard le 24 juin à 19h afin de permettre à Enedis de bénéficier d'un week-end complet de bascule.

Dans le cas des F130 d'allocation déposée par le fournisseur, le gestionnaire de réseau ne peut être tenu responsable des erreurs de saisies commises par ce dernier :

■ **en cas d'erreur de DES** (i.e. différente du 1^{er} juillet 2016) :

- si DES < 1^{er} juillet 2016, le PRM entrera dans le périmètre du fournisseur allocataire à la date saisie par celui-ci ;
- si DES > 1^{er} juillet 2016, la demande de F130 sera annulée par le gestionnaire de réseau lors du week-end de bascule. Le gestionnaire de réseau déposera une F130 avec DES au 1^{er} juillet 2016.

■ **en cas d'erreur de prestation (i.e. F130 avec modification contractuelle) :**

- si la DES < 1^{er} juillet 2016, le PRM entrera dans le périmètre du fournisseur allocataire à la date de réalisation de la prestation conformément au catalogue des prestations. Ce PRM restera en OT durant ce laps de temps ;
- si la DES > 1^{er} juillet 2016, la demande de F130 avec modification contractuelle sera annulée par le gestionnaire de réseau lors du week-end de bascule. Le gestionnaire de réseau déposera une F130 simple avec DES au 1^{er} juillet 2016.

Modalité spécifique possible :

Compte tenu des risques d'erreurs évoqués plus haut, et dans le contexte particulier de la sortie de l'OT, Enedis propose aux fournisseurs allocataires **qui le souhaitent**, de déposer **pour leur compte**, les F130 d'allocation.

Ces prestations seront déposées durant le week end de bascule, par le gestionnaire de réseau, à partir d'un login générique propre à chaque fournisseur, selon le formalisme proposé suivant : sortieOT@fournisseur.xx (ex. : sortieOT@fournisseurA.fr).

Cette adresse mail est à créer par chaque fournisseur pour le 1^{er} juin 2016 au plus tard.

Par ailleurs, toutes les F130 d'allocations déposées par Enedis pourront, si le fournisseur le souhaite, comporter une référence de regroupement spécifique et unique par fournisseur, afin de faciliter les requêtes dans le portail du distributeur. Cette référence, **à déterminer par le fournisseur**, doit comporter au maximum 255 caractères.

Les fournisseurs qui souhaitent bénéficier de ces modalités doivent informer Enedis, **avant le 1^{er} juin 2016**, via la boîte générique contrat-fournisseur-elec@enedis.fr, de la création du mail sus cité ainsi que, le cas échéant, de la référence de regroupement à utiliser par Enedis.



Points d'attention :

Les fournisseurs peuvent choisir l'une ou l'autre des modalités présentées (classique ou spécifique), mais ne peuvent pas combiner les deux solutions.

La coexistence des deux modalités ne permet pas à Enedis de faire le distinguo entre les F130 d'allocation et les F130 « classiques » => impact sur les annulations (cf. ci après).

Le portail d'échanges SGE ne sera pas fermé durant le week-end de bascule afin de limiter les impacts sur le fonctionnement du marché C5, cependant, il est fortement recommandé aux fournisseurs de ne déposer aucune prestation portant sur des PRM à l'OT durant ce week-end, afin de ne pas perturber les travaux de bascule.

2.1.2. Traitement des clients qui s'opposent aux conditions contractuelles proposées par le fournisseur allocataire

Dans le cas des clients qui s'opposent, il est demandé aux fournisseurs allocataires d'informer le gestionnaire de réseau selon les modalités suivantes et au plus tard le **24 juin 2016 à 19h**.

- dès qu'il en aura connaissance et au plus tard le 1^{er} juin 2016, Enedis transmettra via la boîte mail contrat-fournisseur-elec@enedis.fr, à chaque fournisseur allocataire, un fichier normé comprenant en colonnes (cf. exemple en annexe) :
 - la liste des PRM de son périmètre d'allocation,
 - la codification du contrat GRD-F correspondant (ex. GRDF 99),
 - une colonne « opposition oui / non » à compléter par les fournisseurs.
- la dénomination du fichier sera également normée par Enedis, avec une date d'envoi au format aammjj à mettre à jour par le fournisseur allocataire (ex. oppositionfournisseurXX_aammjj.xls) ;
- la mise à jour de ce fichier et l'envoi au distributeur est à effectuer selon un rythme hebdomadaire, les mercredis de préférence à la boîte mail contrat-fournisseur-elec@enedis.fr. Pour chaque fournisseur allocataire, Enedis se chargera de compiler les différentes versions de fichiers reçues, sur la base des informations renseignées dans la dernière version en cas de conflit.

2.2. Phase 2 - entre le 25 et le 26 juin 2016

2.2.1. Détermination du périmètre de bascule

Durant le week-end de bascule, Enedis procédera aux opérations suivantes :

- détermination du périmètre de chaque fournisseur allocataire, sur la base d'un croisement des informations suivantes : opposition, F130 d'allocation avec DES = 1^{er} juillet, F130 classiques avec DES ≤ 1^{er} juillet ;
- annulation des F130 (tout type : cf. § 2.2.2) avec DES > 1^{er} juillet 2016 pour permettre le dépôt des F130 d'allocation (impossibilité d'avoir deux prestations identiques en cours). La liste des F130 annulées sera adressée à chaque fournisseur concerné via la boîte mail contrat-fournisseur-elec@enedis.fr ;
- dépôt des F130 d'allocation pour le compte des fournisseurs qui le souhaitent. Ces F130 disposeront en zone commentaire de la mention suivante : « Sortie OT. Si problème contacter enedis-dct-annulationot@enedis.fr ».

À l'issue du week-end, chaque PRM en OT, dans un lot non infructueux, et sans opposition client, devra disposer :

- soit d'une F130 « classique » posée au préalable par un fournisseur avec une date d'effet souhaitée entre le 25/06 et 01/07 inclus ;
- soit d'une F130 d'allocation avec une date d'effet souhaitée au 01/07.

2.2.2. Traitement des F130 « classiques » déposées avant le 25 juin 2016 avec date d'effet souhaitée > 1^{er} juillet 2016

Pour un PRM donné, il ne peut y avoir deux prestations identiques en cours.

Comme évoqué plus haut, une F130 classique, déposée par un fournisseur avant le week-end de bascule, avec une DES > 1^{er} juillet 2016, sera annulée durant le week-end de bascule pour permettre le dépôt de la F130 d'allocation avec DES au 1^{er} juillet.

Le gestionnaire de réseau informera les fournisseurs concernés des F130 ainsi annulées afin qu'ils puissent les redéposer à **partir du 1^{er} juillet**.

Point d'attention :

Pour rappel, l'ordonnance du 10 février 2016 stipule que les F130 classiques (en vue de sortir un PRM d'un lot) ne peuvent être déposées qu'au 1^{er} de chaque mois, après le 1^{er} juillet 2016. Le gestionnaire de réseau ne peut être tenu responsable du non respect de cette disposition par le fournisseur. Aucun contrôle, ni recalage de date ne sera effectuée par le gestionnaire de réseau.

Modalité spécifique possible :

Pour éviter la contrainte de ressaisie des F130 annulées, le gestionnaire de réseau propose aux fournisseurs qui le souhaitent de lui adresser, avant le 24 juin 2016, la liste des F130 avec DES > 1^{er} juillet de F130, via la boîte mail contrat-fournisseur-elec@enedis.fr. **Le fichier transmis devra respecter le formalisme prévu dans le cadre des demandes en masse.** Ces F130 seront traitées par le gestionnaire de réseau à compter du 1^{er} juillet 2016.

2.2.3. Résiliation des clients qui se sont opposés avant le 25 juin 2016

Sur la base des informations relatives aux oppositions des clients, transmises par le gestionnaire de réseau, le fournisseur titulaire des points en offre transitoire est en charge de déposer les F140 (résiliations à initiative client) associées à ces clients. Ces prestations seront déposées durant le week-end de bascule, avec une date d'effet souhaitée obligatoirement égale au 30 juin 2016.

2.3. Phase 3 - entre le 27 et le 30 juin

2.3.1. Traitement des F130 déposées entre le 27 et le 30 juin avec DES comprise entre le 28 et le 1^{er} juillet

Il n'est pas possible pour un PRM donné d'avoir deux prestations identiques en cours. Compte tenu de cette contrainte, le gestionnaire de réseau a mis en place le dispositif ci-après.

Dispositif spécifique obligatoire pour les fournisseurs :

Tout fournisseur qui souhaite poser une F130 classique déposée du 27 au 30 juin, avec DES comprise entre le 28/06 et 01/07 inclus doit contacter Enedis à l'adresse mail suivante : enedis-dct-annulationot@enedis.fr afin d'annuler la F130 d'allocation en cours. Cette annulation permettra la pose de la F130 classique.

Enedis s'engage à traiter la demande dans la journée si celle-ci est effectuée avant midi, à J+1 sinon.

2.3.2. Traitement des oppositions survenues entre le 27 et le 30 juin

Compte tenu des délais courts et de l'hypothèse d'une faible volumétrie à traiter, les F140 consécutives aux oppositions client survenues durant cette période sont traitées selon le dispositif ci-après.

Dispositif spécifique obligatoire :

Tout fournisseur qui a connaissance d'une opposition client durant cette période doit contacter Enedis à l'adresse mail suivante enedis-dct-annulationot@enedis.fr afin que ce dernier annule la F130 d'allocation en cours et dépose la F140 d'opposition, en lieu et place du fournisseur titulaire du PRM en OT.

Enedis s'engage à traiter la demande dans la journée si celle-ci est effectuée avant midi, à J+1 sinon.

3. Cas particulier - résiliation client (déménagement/cessation d'activité) demandée avant le 1^{er} juillet, avec date d'effet souhaitée postérieure au 1^{er} juillet 2016

Le cas visé par ce paragraphe est celui du client qui ne s'est pas opposé à son allotissement, mais indique **avant le 1^{er} juillet 2016**, à un fournisseur (actuel ou futur allocataire), son projet de quitter le site à une date postérieure au 1^{er} juillet 2016. Le client souhaite ainsi qu'une F140 de résiliation soit déposée avec une DES \geq 1^{er} juillet 2016.



Point d'attention :

Cette demande n'est pas recevable par le fournisseur.

Seul le fournisseur titulaire du point à la DES de la F140 est en droit de déposer la prestation correspondante. Toute F140 déposée avant le 1^{er} juillet 2016 avec une DES \geq 1^{er} juillet 2016 sera annulée par le gestionnaire de réseau (excepté celle à l'initiative du distributeur). Le gestionnaire de réseau transmettra la liste des PRM concernés à chacun des fournisseurs allocataires titulaires.

Les demandes seront à déposer par les fournisseurs allocataires à compter du 1^{er} juillet 2016.

Annexe 1

Modèle fichier opposition

fournisseur	nom_lot	PRM	opposition
GRD-FXXX	Lot XXX	5000XXXXXXXXXX	Oui
GRD-FXXX	Lot XXX	5000XXXXXXXXXX	
GRD-FXXX	Lot YYY	5000XXXXXXXXXX	
GRD-FXXX	Lot YYY	5000XXXXXXXXXX	Oui
GRD-FXXX	Lot YYY	5000XXXXXXXXXX	
GRD-FXXX	Lot YYY	5000XXXXXXXXXX	
GRD-FXXX	Lot YYY	5000XXXXXXXXXX	

Mode opératoire :

- Les champs "*fournisseur*", "*nom_lot*" et "*PRM*" ne sont pas à modifier;
- Si une opposition est déposée sur un des PRM, remplir le champ "*opposition*" par '*oui*';
- Sinon, laisser le champ "*opposition*" tel quel.