

## Note externe

Direction Clients et Territoires

### Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle pour les points de connexion raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

Identification : Enedis-PRO-CF_44E
Version : 4.0
Nb. de pages : 10

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/06/2017	Création	
2	21/06/2019	-Le délai global de traitement de l'erreur est ramené à 1 mois ; -La procédure intègre et décrit les modalités de correction financière de l'acheminement.	V1
3	01/01/2022	-Traçage du point de départ de la détection de l'erreur par le fournisseur qui la découvre via une « demande diverse » dans le portail du GRD. -Utilisation de BAL génériques fournisseurs dédiées au traitement des erreurs de PRM.	V2
4	01/01/2023	- Le GRD confirme l'erreur aux fournisseurs impliqués en les contactant à leur adresse électronique dédiée.	V3

#### Document(s) associé(s) et annexe(s) :

#### Résumé / Avertissement

Cette procédure décrit les étapes à suivre lorsqu'un fournisseur ou un client détecte une erreur de PRM<sup>1</sup> sur une prestation de mise en service, de changement de fournisseur ou de résiliation demandée par un fournisseur et réalisée par le gestionnaire de réseau de distribution (GRD).

Elle s'applique aux PRM raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA.

<sup>1</sup> Point de Référence de Mesure

## SOMMAIRE

<b>1 – Contexte Champ d'application .....</b>	<b>3</b>
<b>2 – Généralités .....</b>	<b>4</b>
2.1. Définition d'une erreur de PRM .....	4
2.2. Origine de l'erreur .....	4
2.3. Conséquences de l'erreur .....	5
2.3.1. Conséquences sur la situation technique et contractuelle du PRM.....	5
2.3.2. Conséquences sur les services de données .....	6
2.4. Acteurs impliqués.....	6
2.5. Délai de correction .....	6
<b>3 – Déroulement de la procédure .....</b>	<b>7</b>
3.1. Étape 1 – Détection et qualification de l'erreur .....	7
3.2. Étape 2 – Information des acteurs impliqués et définition des actions correctives .....	7
3.2.1. Information des acteurs impliqués.....	7
3.2.2. Définition des actions correctives .....	8
3.3. Étape 3 – Mise en œuvre des actions correctives .....	9
3.3.1. Rétablissement de la situation technique et contractuelle .....	9
3.3.2. Rétablissement des services de données .....	9
<b>4 – Modalités de mise en œuvre de la prestation de correction financière de l'acheminement .....</b>	<b>9</b>
4.1. Rappel des cas d'erreur .....	9
4.1.1. Erreur de changement de fournisseur (CHF) .....	9
4.1.1.1. Description de la situation.....	9
4.1.1.2. Vision client de la situation de son PRM.....	9
4.1.2. Erreur de mise en service (MES).....	10
4.1.2.1. Description de la situation.....	10
4.1.2.2. Vision client de la situation de son PRM.....	10
4.2. Traitement de la correction financière de l'acheminement .....	10

# Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle pour les points de connexion raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

## 1 — Contexte Champ d'application

Cette procédure est destinée aux fournisseurs d'électricité suspectant ou ayant connaissance d'une erreur de PRM commise lors d'une demande de mise en service, d'un changement de fournisseur ou d'une résiliation réalisée par le GRD.

Elle décrit les différentes étapes à suivre dès qu'une erreur de PRM est suspectée par l'un des acteurs du marché afin de conduire in fine à sa correction contractuelle et le cas échéant, à une correction financière de l'acheminement<sup>2</sup>.

Il s'agit d'une procédure d'exception dans la mesure où les erreurs de PRM sont peu fréquentes au regard du volume global de prestations contractuelles réalisées par les GRD.

Pour limiter le coût de la correction au fournisseur victime, une erreur de PRM ne peut plus être contestée au titre de la procédure amiable au-delà de 3 mois après la date de la prestation en erreur.

Cette modalité ne prive en aucun cas l'une des parties prenantes de son droit de saisir à tout moment les autorités ou les tribunaux compétents.

---

<sup>2</sup> Un retour d'expérience avec les acteurs du marché devra être réalisé avant toute décision de mise en œuvre d'une solution de correction de l'acheminement et des flux de Responsable d'Equilibre avec effet rétroactif.

# Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle pour les points de connexion raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

## 2 — Généralités

### 2.1. Définition d'une erreur de PRM

Un fournisseur peut se tromper de numéro de PRM<sup>3</sup> lorsqu'il commande une prestation de mise en service (MES), changement de fournisseur (CHF) ou résiliation (RES) auprès du GRD. Lorsque le GRD réalise la prestation, le plus souvent par télé-programmation, il modifie la situation technique et contractuelle du PRM. Cette modification inclut notamment :

- La reprogrammation du calendrier distributeur ;
- La reprogrammation calendrier fournisseur s'il avait été souscrit, y compris les modalités d'asservissement éventuellement programmées ;
- L'augmentation ou la baisse de la puissance disponible ;
- La modification de la formule tarifaire d'acheminement (FTA).

Cette erreur peut affecter un client non demandeur et son fournisseur lorsqu'elle est réalisée sur un PRM disposant d'un contrat de fourniture d'électricité actif. Ses conséquences sont multiples pour le client impacté et peuvent aller jusqu'à la suspension de l'alimentation lorsque le fournisseur qui a commis l'erreur ne parvient pas à faire aboutir la reprise du PRM par le fournisseur impacté et qu'il décide, à l'encontre des principes du fonctionnement du marché, de sortir le point de son périmètre via une résiliation.

Pour tracer le point de départ de la détection de l'erreur, le fournisseur qui la découvre en premier notifie immédiatement le GRD via une « demande diverse » dans le portail d'échange. Par ailleurs, pour fluidifier le dialogue et permettre une mise en œuvre plus efficace de la correction dans les délais de la procédure, chaque fournisseur déclare une adresse générique dédiée au traitement prioritaire des erreurs.

### 2.2. Origine de l'erreur

Une erreur de PRM résulte généralement de difficultés rencontrées par le fournisseur lors de l'identification du numéro de PRM. Ces difficultés peuvent avoir diverses origines, notamment si le client emménage dans un nouveau local et ne connaît pas le numéro de PRM ou lorsque la configuration des lieux est complexe. Il peut en résulter que :

- L'adresse du local transmise par le client est incomplète ;
- Le nom du précédent occupant du local est inconnu<sup>4</sup> ;
- Le matricule et/ou numéro de série du compteur est inexploité.

Il peut arriver que les informations disponibles dans le portail du GRD ne permettent pas de faire un lien certain entre l'adresse postale et l'emplacement physique du logement ou du compteur. L'erreur peut plus simplement être due à une erreur de saisie de l'opérateur lors de la demande de prestation.

Le GRD peut être sollicité dans cette étape d'identification afin d'obtenir une assistance spécifique.

Les erreurs de PRM commises lors de demande de résiliations sont rares car les clients disposent d'informations précises (connaissance des lieux, factures, ...) et elles n'impliquent pas d'autre fournisseur dans la mesure où le GRD contrôle que la demande porte sur un PRM au périmètre du fournisseur demandeur.

---

<sup>3</sup> Le numéro de PRM est l'identifiant unique représentant un point de connexion au réseau public de distribution.

<sup>4</sup> Pour les fournisseurs non titulaires, la recherche du n° de PRM par le nom du prédécesseur est autorisée uniquement pour les points résiliés.

# Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle pour les points de connexion raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

## 2.3. Conséquences de l'erreur

### 2.3.1. Conséquences sur la situation technique et contractuelle du PRM

Selon la prestation réalisée, l'erreur de PRM conduit aux situations suivantes :

- La mise en service du client sur un PRM résilié ou en cours de résiliation dont l'alimentation n'est pas encore suspendue ;
- La mise en service du client sur un PRM en service occupé par un autre client (même fournisseur ou fournisseur différent) ;
- Le changement de fournisseur du client sur un PRM occupé par un autre client (fournisseur différent) ;
- La résiliation du client sur le PRM d'un autre client (même fournisseur).

Les effets d'une erreur de PRM peuvent être rapidement détectés dans la mesure où la reprogrammation du compteur, le plus souvent réalisée par télé-programmation, affecte potentiellement les équipements asservis et lorsque la prestation demandée, lors de l'erreur de PRM, va générer une prise d'un rendez-vous pour le déplacement du GRD.

Vu du client demandeur de la prestation ou du client impacté par l'erreur, les effets suivants peuvent être perçus selon la prestation réalisée :

Erreur	Client demandeur	Client impacté
Erreur sur <b>Mise en service</b> (concerne 1 ou 2 fournisseurs)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Énergie indisponible à la date souhaitée (PRM coupé) ;</li><li>▪ Programmation compteur en écart avec son souhait (PRM en service).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Réception d'une facture de résiliation ;</li><li>▪ Programmation du compteur modifiée ;</li><li>▪ Perte de son accès à l'espace personnel du GRD et à ses historiques de consommation<sup>5</sup>.</li></ul>
Erreur sur <b>Changement de Fournisseur</b> (concerne 2 ou 3 fournisseurs)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Non-réception d'une facture de résiliation du fournisseur précédent ;</li><li>▪ Programmation compteur en écart avec son souhait ;</li><li>▪ Réception de factures erronées.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Réception d'une facture de résiliation de son fournisseur ;</li><li>▪ Programmation du compteur modifiée.</li></ul>
Erreur sur <b>Résiliation</b> (concerne 1 fournisseur)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Non-réception d'une facture de résiliation de son fournisseur ;</li><li>▪ Réception d'une facture cyclique de son fournisseur.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Contact du GRD pour programmer la coupure ;</li><li>▪ Réception d'une facture de résiliation de son fournisseur ;</li><li>▪ Perte de son accès à l'espace personnel du GRD et à ses historiques de consommation.</li></ul>

**Tableau 1 - Conséquences usuelles d'une erreur de PRM du point de vue des clients (non exhaustif)**

Ces conséquences peuvent générer une réclamation de la part du client impacté et/ou du client demandeur, appelant une prise en charge rapide des différents acteurs pour corriger la situation.

<sup>5</sup> A partir de la date de mise à disposition des clients par le GRD d'un espace « personnel » d'accès aux données de consommation.

## Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle pour les points de connexion raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

### 2.3.2. Conséquences sur les services de données

L'erreur de PRM peut affecter les services de données éventuellement souscrits par le fournisseur titulaire du PRM avant erreur, ainsi que ceux souscrits par d'autres fournisseurs ou des tiers autorisés.

- Une mise en service ou une résiliation suspendent les services de transmission récurrente de données éventuellement souscrits par le fournisseur titulaire du PRM avant erreur, les fournisseurs non titulaires et les tiers autorisés. Elles mettent fin à la collecte de la courbe de charge dans le SI du GRD si elle avait été précédemment activée par le client ou un fournisseur.

Le client perd l'accès à ses historiques de données de mesure sur l'espace personnel mis à sa disposition par le GRD sur son site internet antérieurement à la date de l'erreur commise.

- Un changement de fournisseur suspend les services de transmission récurrente de données souscrits par le fournisseur titulaire du PRM avant erreur. Il est sans effet sur les services souscrits par des fournisseurs non titulaires ou des tiers autorisés. Le client conserve l'accès à son espace personnel et à ses données de mesure sur le site internet du GRD<sup>6</sup>.

### 2.4. Acteurs impliqués

Les acteurs impliqués par une erreur de PRM sont le fournisseur à l'origine de l'erreur, le GRD en charge de la gestion du PRM et, selon la portée de l'erreur, un ou plusieurs autres fournisseurs et d'éventuels tiers.

### 2.5. Délai de correction

Les acteurs s'engagent à tout mettre en œuvre pour rétablir la situation dans laquelle se trouvait le PRM avant l'erreur dans les meilleurs délais.

Le délai global de traitement de l'erreur ne saurait excéder un mois entre la détection par le fournisseur ou le client et la correction de l'erreur.

---

<sup>6</sup> A partir de la date de mise à disposition des clients par le GRD d'un espace « personnel » d'accès aux données de consommation.

### 3 — Déroulement de la procédure

#### 3.1. Étape 1 – Détection et qualification de l'erreur

Une erreur de PRM commise par un fournisseur peut être détectée par un client. Généralement, cette détection résulte de la réception d'une facture de résiliation du client impacté. Certains événements<sup>7</sup> peuvent également conduire un fournisseur à suspecter une erreur de PRM commise par lui ou par un autre fournisseur.

Le fournisseur qui détecte l'erreur analyse la situation suspecte grâce aux éléments en sa possession et aux informations accessibles via la plateforme du GRD (dates de dernière mise en service ou de changement de fournisseur, historiques d'affaires, historiques de consommations, flux de données...).

Il peut également solliciter le GRD pour obtenir la communication de l'identité du (des) fournisseur(s) impliqué(s) via un appel à la ligne « affaires urgentes » doublé au préalable par une demande expresse dans le portail du GRD<sup>8</sup>. Le GRD est dispensé de préserver la confidentialité de cette information dans la mesure où sa communication est nécessaire à la mise en œuvre de mesures correctives rapides. En outre, il confirme l'information dans la réponse qu'il adresse au fournisseur dans le portail d'échanges.

A compter de la date de la détection, le fournisseur interpellé dispose de 10 jours pour confirmer l'erreur et informer le client impacté et les autres acteurs impliqués.

#### 3.2. Étape 2 – Information des acteurs impliqués et définition des actions correctives

##### 3.2.1. Information des acteurs impliqués

Le fournisseur ayant détecté l'erreur informe obligatoirement et dans les plus brefs délais :

- Le(s) éventuel(s) fournisseur(s) impliqués en le(s) contactant à l'adresse électronique de leur boîte aux lettres générique dédiée à la résolution des procédures d'exception ;
- Le GRD, s'il n'a pas déjà été informé à l'étape 1, sous 5 jours ouvrés, via une « demande diverse » dans le portail du GRD, afin que ce dernier puisse identifier les impacts supplémentaires conduisant à la suspension des services de transmission récurrente de données (courbe de charges et index) souscrits par le fournisseur titulaire autorisé ou les fournisseurs et tiers autorisés.

L'information apportée doit comporter les éléments nécessaires et suffisants à la bonne compréhension de la situation : PRM concerné, identités du/des acteurs impliqués, prestation à l'origine de l'erreur, date d'effet de l'erreur.

Dès qu'il en est informé, le GRD confirme l'erreur aux fournisseurs impliqués en les contactant à l'adresse électronique de leur boîte aux lettres générique dédiée à la résolution des procédures d'exception.<sup>9</sup>

Le GRD informe, le cas échéant, les fournisseurs non titulaires du PRM et les tiers autorisés concernés de la suspension de services de transmission récurrente de données de mesure.

Le GRD informe, le cas échéant, le client ayant perdu l'accès à l'espace personnel du GRD.

<sup>7</sup> Voir Tableau 1 – paragraphe 2.3.1

<sup>8</sup> Pour Enedis, via une « demande diverse » en mentionnant dans le commentaire « Erreur de PRM sur [CHF ou MES], demande d'identité du fournisseur [Impacté] ou [Qui a commis l'erreur]. La mise à disposition d'un formulaire spécifique pour le traitement des corrections d'erreurs de PRM est prévue à partir du 4<sup>ème</sup> trimestre 2022.

<sup>9</sup> Sous réserve de mise en œuvre dans le SI du GRD (prévu pour Enedis à partir du second semestre 2023)

## Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle pour les points de connexion raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

### 3.2.2. Définition des actions correctives

Lorsque l'erreur implique au moins deux fournisseurs, ces derniers conviennent des actions à mener pour corriger la situation.

Les fournisseurs impliqués commandent la ou les prestations correctives nécessaires au retour à la situation initiale. Ils indiquent dans leurs demandes qu'il s'agit d'une prestation « corrective ». Les actions correctives s'appuient sur les prestations contractuelles existantes : mise en service, changement de fournisseur et résiliation.

Par ailleurs, le fournisseur à l'origine de l'erreur informera le ou les clients de l'erreur qu'il a commise à leur rencontre.

Le tableau 2 ci-après décrit les cas d'usage les plus courants et les prestations correctives adaptées.

**Tableau 2 – Cas d'usage et prestations correctives adaptées**

Erreur de PRM du fournisseur demandeur		Demande de prestation corrective <u>non facturée</u>		Annulation de frais de prestation Réalisé par le GRD	Demande de la prestation initiale du fournisseur demandeur <u>sur le bon PRM*</u>
Prestation*	Etat initial du point sur lequel porte l'erreur	Fournisseur "impacté"	Fournisseur "demandeur"		
RES-F140	En service	MES- F120**			RES-F140
MES-F120	En service	MES-F120	RES-F140***	F140*** Frais induits par la MES en erreur	MES-F120
	En cours de résiliation		RES-F140		
	Résilié				
CHF-F130	En service	CHF-F130			CHF-F130

\* Prestation facturée au fournisseur qui a commis l'erreur.

\*\* Dans le cas d'une résiliation, le fournisseur "demandeur" est aussi le fournisseur "impacté".

\*\*\* Prestation générée automatiquement sous réserve que le SI du GRD autorise une demande de MES sur point non résilié.

Les fournisseurs définissent ensemble et prennent en charge les modalités de compensation financière pouvant résulter de l'affectation des consommations d'électricité aux clients affectés par l'erreur ou de frais de prestation facturés par le GRD.

Le GRD ne réaffecte pas les consommations enregistrées normalement sur les PRM concernés par l'erreur, aux fournisseurs impliqués et aux responsables d'équilibre associés.

Le GRD facture les frais liés à la prestation demandée conformément au catalogue des prestations en vigueur, sauf :

- Les frais de prestation corrective de mise en service sur raccordement existant ;
- Les frais de prestation corrective de résiliation ;
- Les frais spéciaux induits par une augmentation de puissance (ou baisse) demandée moins de 12 mois après la dernière baisse de puissance (ou hausse) ;
- Les frais de résiliation du PRM impacté lors d'une MES sur un point en service qui sont annulés par le GRD sur demande du fournisseur dans le portail du GRD, via un formulaire de « demande diverse ».



## Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle pour les points de connexion raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

Ces frais sont pris en charge par le GRD.

En outre, le GRD rendra recevable le cas échéant, une prestation de correction de la FTA qui serait bloquée du fait de la règle relative au délai de souscription d'une durée minimum de 12 mois.

### 3.3. Étape 3 – Mise en œuvre des actions correctives

#### 3.3.1. Rétablissement de la situation technique et contractuelle

Le fournisseur affecté commande au GRD la prestation contractuelle permettant le retour à la situation technique et contractuelle du PRM avant erreur. Il indique que la prestation est demandée dans le cadre d'une correction<sup>10</sup> de mise en service, de changement de fournisseur ou de résiliation afin de permettre au GRD de ne pas facturer les frais visés au 3.2.2.

Le GRD réalise la prestation dans les délais standards prévus au catalogue des prestations.

Les index de retour correspondent aux index utilisés lors de la prestation contestée si aucun relevé n'est intervenu depuis, et le dernier index publié dans le cas contraire.

#### 3.3.2. Rétablissement des services de données

Le ou les fournisseurs réactivent de leur propre initiative les services de transmission récurrents de données suspendus à la date de l'erreur.

Le GRD réactive les services de données suspendus pour les tiers ne disposant d'un accès à la plateforme du GRD.

## 4 — Modalités de mise en œuvre de la prestation de correction financière de l'acheminement

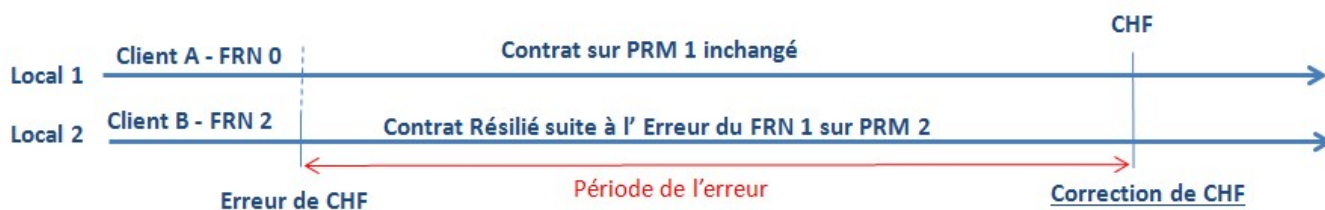
### 4.1. Rappel des cas d'erreur

#### 4.1.1. Erreur de changement de fournisseur (CHF)

##### 4.1.1.1. Description de la situation

Le client A souhaite souscrire un nouveau contrat d'électricité pour son site PRM1 auprès du fournisseur F1. La prestation de CHF est demandée par erreur par le fournisseur F1 sur le site PRM 2 (client B et fournisseur F2).

##### 4.1.1.2. Vision client de la situation de son PRM



<sup>10</sup> Le fournisseur signalera la situation en commentaire de la demande de prestation corrective en attendant la mise en œuvre dans le SI du GRD d'une option de « correction » dans les formulaires de demande concernés.

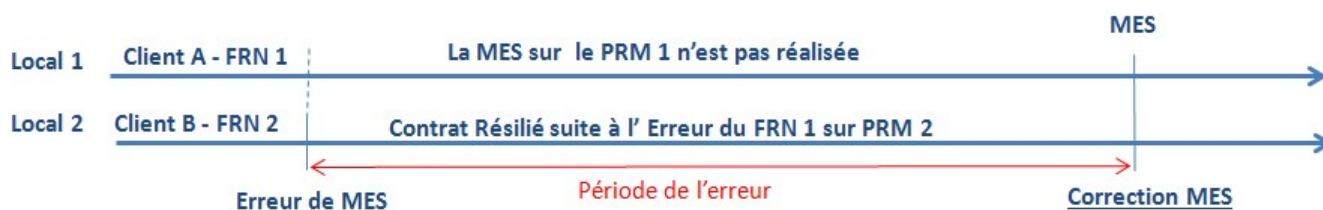
# Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle pour les points de connexion raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA

## 4.1.2. Erreur de mise en service (MES)

### 4.1.2.1. Description de la situation

Le client A souhaite souscrire un nouveau contrat d'électricité pour son site PRM1 auprès du fournisseur F1. La prestation de MES est demandée par erreur par le fournisseur F1 sur le site PRM 2 (client B et fournisseur F2).

### 4.1.2.2. Vision client de la situation de son PRM



## 4.2. Traitement de la correction financière de l'acheminement

Les fournisseurs vérifient que la période de l'erreur n'a pas perduré au-delà de 3 mois entre la date d'effet de la prestation en erreur et celle de la prestation corrective. En outre ils s'assurent que le montant de la part acheminement rectifiée s'élève au moins à mille euros et conviennent d'une correction financière. Si le montant de la part acheminement rectifiée est inférieur à mille euros ou si la période de l'erreur est supérieure à trois mois, le GRD n'effectue aucune correction.

- Le fournisseur qui a commis l'erreur demande la correction via une « demande diverse<sup>11</sup> » dans le portail d'échange du GRD<sup>12</sup> sur le PRM concerné. Il ne fait cette demande qu'après la réaffectation du point dans le périmètre d'origine ;
- Le GRD répond au fournisseur qui a commis l'erreur dans le formulaire de demande de correction en indiquant les consommations par poste horosaisonnier sur lesquelles porte la correction. Il informe également le fournisseur impacté de la correction dans le portail d'échange<sup>13</sup> ;
- Le GRD effectue la correction financière de l'acheminement auprès des fournisseurs concernés via des flux de Saisie de Montant Libre (SML) :
  - Vis-à-vis du fournisseur qui a commis l'erreur :
    - ✓ En le créditant du montant de l'acheminement facturé sur la période de l'erreur ;
    - ✓ En le facturant du montant de la prestation de correction financière de l'erreur de PRM<sup>14</sup>.
  - Vis-à-vis du fournisseur impacté qui a subi l'erreur :
    - ✓ Le distributeur facture l'acheminement sur la période de l'erreur (équivalent au montant de l'acheminement crédité au fournisseur qui a commis l'erreur).
- La prestation est facturée au demandeur via des flux SML.

<sup>11</sup> Le fournisseur indique en commentaire de la demande « correction financière suite à erreur de PRM ».

<sup>12</sup> Pour Enedis, via une « demande diverse » de type « demande d'information » et sous-type « informations facturation ».

<sup>13</sup> Pour Enedis, via une M017 de « rectification » mentionnant en commentaires « correction financière suite à erreur de PRM ».

<sup>14</sup> La mise en œuvre de la prestation est conditionnée à la détermination de son tarif par la Commission de Régulation de l'Énergie.