

Procédure de mise en service d'un point de livraison professionnel ou résidentiel sur une installation existante BT ≤ 36 kVA

Identification : Enedis-PRO-CF_51E

Version : 4

Nb. de pages : 9

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/10/2008	Création	ERDF-NOI-PC_02E-Paragraphe 5.2
2	06/07/2009	Modification : Cas particulier de la mise en service sur PDL résilié avec alimentation maintenue : ajout de la possibilité pour le fournisseur de transmettre un index auto-relevé qui pourra être retenu comme index de mise en service	1
3	01/03/2010	Cas particulier du traitement d'une demande avec un compteur Linky communicant, en phase d'expérimentation	2
4	01/01/2017	Ajout de modalités particulières pour les PDL en cours de résiliation à l'initiative du fournisseur Suppression des modalités relatives à la phase d'expérimentation Linky	3

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

ERDF-PRO-CF_01E - Procédure de mise en service sur installation existante version express client BT ≤ 36 kVA

Enedis-PRO-CF_04E – Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT≤36 kVA

Résumé / Avertissement

Ce document décrit la procédure de mise en service sur installation existante définie en GTE.

SOMMAIRE

1. Les principes de la mise en service sur installation existante	3
2. Le traitement d'une demande de mise en service sur installation existante.....	3
2.1. Mise en service d'un PDL résilié avec alimentation maintenue (client résidentiel).....	4
2.2. Mise en service d'un PDL non résilié	6
2.3. Mise en service sur un PDL en cours de résiliation (avec déplacement)	6
2.4. Mise en service sur un PDL résilié avec alimentation suspendue	7

1. Les principes de la mise en service sur installation existante

Le processus de mise en service est identique pour les clients résidentiels et pour les clients professionnels BT ≤ 36 kVA, à l'exception des points suivants :

- pour les clients « professionnels », la mise en service sur un PDL résilié se fait avec déplacement pour rétablir l'alimentation. L'index de mise en service est l'index relevé lors de l'intervention ;
- pour les clients « résidentiels », la mise en service sur un PDL résilié se fait avec ou sans déplacement en fonction de l'état du PDL (alimentation maintenue ou non) et du choix du fournisseur. L'index de mise en service est l'index de résiliation ou l'index auto-relevé transmis par le fournisseur sauf en cas de déplacement où l'index utilisé est l'index relevé.

Dans toute demande de mise en service sur installation existante, le fournisseur doit qualifier le segment du client : « professionnel » ou « résidentiel ». Cette différenciation entre les deux segments de clients est nécessaire pour refléter notamment :

- des profils de consommation différents ;
- des aspects légaux et réglementaires différents : le droit du commerce versus le droit de la consommation ;

La différenciation « Professionnel »/« Résidentiel » dans les systèmes d'information du distributeur, s'opère par le biais d'un indicateur déterminant le segment d'appartenance du client. Cet indicateur est qualifié par le fournisseur lors d'une demande de changement de fournisseur ou de mise en service.

Cet indicateur n'est pas modifiable dans d'autres contextes. Côté fournisseur, tout changement de segment d'appartenance fait l'objet d'un changement de contrat. Côté distributeur, tout changement de segment d'appartenance fait l'objet d'un changement de profil.

Les mises en service sans déplacement sont réalisées à structure de comptage et puissance inchangées. Le tarif d'acheminement choisi par le fournisseur doit être compatible avec la structure de comptage en place.

Dans tous les cas de mises en service sur installation existante, le distributeur facture au fournisseur le forfait d'accès à l'électricité.

2. Le traitement d'une demande de mise en service sur installation existante

La demande de mise en service sur une installation existante est formulée par le fournisseur auprès du distributeur via le portail d'échanges. Au préalable, le fournisseur contacte si nécessaire le distributeur afin d'obtenir le numéro du PDL.

Pour réaliser son offre commerciale, le fournisseur s'appuie sur les informations transmises par son futur client et sur les données mises à disposition par le distributeur au travers de la procédure de consultation de données.

Le fournisseur renseigne dans le formulaire de demande les informations relatives au PDL de son client, et nécessaires à la mise en service :

- Identifiant PDL
- Nom du Responsable d'Equilibre / identifiant du contrat GRD-F
- Tarif d'acheminement
- Puissance souscrite

- Structure de comptage (nombre de cadrans)
- Contexte d'utilisation, le cas échéant
- Segment client
- Coordonnées du client et interlocuteur technique

Nota : Pour les clients résidentiels, en cas de « contrat conclu », un pré-remplissage de la puissance souscrite du PDL est prévu.

A partir de la date de la demande de mise en service, le distributeur dispose de 3 jours pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet.

Les motifs de rejet sont, selon la situation :

- numéro de PDL incorrect ;
- une demande de changement de fournisseur, de mise en service ou de modification contractuelle en cours sur le PDL;
- une incompatibilité de la demande avec la situation du PDL (ex. : une mise en service sans déplacement est demandée par le fournisseur, alors que l'alimentation est suspendue) ;
- le contexte d'utilisation et le profil associé sont incohérents avec le segment de client et/ou l'usage ((exemple : le tarif d'acheminement longue utilisation avec un usage "Eclairage Public" est impossible pour un client résidentiel).

Le processus de mise en service est dépendant de la situation du PDL. Quatre cas sont possibles :

- PDL résilié avec alimentation maintenue,
- PDL non résilié,
- PDL en cours de résiliation,
- PDL résilié avec alimentation suspendue.

Si le PDL est équipé d'un limiteur de puissance au moment de la demande de mise en service, cette dernière doit être réalisée avec déplacement, afin de rétablir le PDL à la puissance demandée.

Le retrait du limiteur n'est pas facturé dans ce cas.

NOTA :

- L'annulation ou la modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail d'échange du GRD. Une annulation ou une modification à moins de 48 h se font via la ligne « affaires urgentes » de l'Accueil du distributeur ; la demande doit être confirmée via le formulaire « demandes diverses » présent sur le portail. Dans ce cas, des frais de dédit sont facturés. La modification de l'affaire concerne la date et la plage horaire de l'intervention. L'annulation de la demande porte sur l'ensemble de l'affaire programmée par le fournisseur.
- En cas d'absence du client au rendez-vous, la demande de mise en service n'est pas exécutée et un frais pour déplacement vain est facturé.

2.1. Mise en service d'un PDL résilié avec alimentation maintenue (client résidentiel)

Ce type de mise en service correspond à une mise en service sur une installation existante pour laquelle il n'existe pas de contrat actif en cours, c'est-à-dire que le client précédent a quitté le local et a déjà résilié son contrat avec le fournisseur. Il s'agit donc d'une mise en service d'un client sur un PDL résilié (dit « inactif ») et pour lequel l'alimentation a été maintenue.

La mise en service sur PDL résilié avec alimentation maintenue ne s'applique qu'aux clients résidentiels.

Dans le cas où une demande de mise en service intervient sur ce type de PDL, le déplacement d'un agent du distributeur n'est pas nécessaire et relève du choix du fournisseur. La date d'effet de la mise en service est le jour de traitement de la demande. L'index utilisé pour la mise en service sans déplacement est l'index ayant servi à la résiliation. Le fournisseur a aussi la possibilité de transmettre un index auto-relevé lors de la transmission de sa demande, index auto-relevé qui pourra être retenu comme index de mise en service.

L'index retenu (index de résiliation ou auto-relevé) est l'index contractuel entre le distributeur et le fournisseur (et son responsable d'équilibre) conformément aux règles du marché. Le fournisseur dispose, dans le cadre de la relation contractuelle qui le lie à son client, par définition, étrangère aux missions du distributeur, du choix de retenir un autre index vis à vis de son client pour la facturation du contrat de fourniture.

Dans le cas où le fournisseur transmet un index auto-relevé dans sa demande, 2 cas de figure sont à considérer :

Cas 1 : l'index auto-relevé transmis par le fournisseur est supérieur à l'index de résiliation du PDL :

L'index auto-relevé transmis par le fournisseur est soumis à des contrôles de cohérence, dont un contrôle supplémentaire sur l'écart de consommation entre l'index auto-relevé et l'index de résiliation. Cet écart doit être inférieur ou égal à 400 kWh.

- **Si l'index auto-relevé transmis est accepté par les contrôles**, il est retenu pour la mise en service et le frais de mise en service est facturé au fournisseur. La date d'effet de la mise en service est la date de traitement par le distributeur.
- **Si l'index auto-relevé transmis n'est pas accepté par les contrôles**, il n'est pas retenu et la demande de mise en service est rejetée. Le fournisseur a alors le choix entre une demande de mise en service sans déplacement avec reprise de l'index de résiliation et une demande de mise en service avec relevé spécial.
 - **Dans le cas où le fournisseur opte pour une demande de mise en service sans déplacement avec reprise de l'index de résiliation** : l'index utilisé pour cette mise en service est l'index ayant servi à la résiliation. La date d'effet est le jour du traitement mise en service par le distributeur. Le frais de mise en service est facturé au fournisseur.
 - **Dans le cas où le fournisseur opte pour une demande de mise en service avec relevé spécial** : l'index retenu pour la mise en service est l'index relevé. La date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention. Les frais de mise en service et de relevé spécial sont facturés au fournisseur.

Cas 2: l'index auto-relevé transmis par le fournisseur est inférieur ou égal à l'index de résiliation du PDL

L'index retenu pour la mise en service est l'index auto-relevé. La date d'effet de la mise en service est le jour du traitement par le distributeur. Le frais de mise en service est facturé au fournisseur

Dans le cas où le fournisseur décide de programmer une intervention pour relevé d'index ou autres prestations lors de l'enregistrement de sa demande sur le portail SGE, les prestations réalisées sont facturées en plus du forfait d'accès à l'électricité.

Dans ce cas, la date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention, soit au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction des disponibilités du distributeur) et au plus tard dans les 42 jours. L'index relevé à l'occasion du rendez-vous est l'index de mise en service retenu.

2.2. Mise en service d'un PDL non résilié

Ce type de mise en service correspond à une mise en service sur un PDL dont le contrat entre le client sortant et son fournisseur n'a pas été résilié.

La situation est la suivante : « le client emménage dans un local et le prédécesseur est déjà parti ou sur le point de partir ; ce dernier n'ayant pas encore résilié son contrat ».

Le distributeur n'a pas à vérifier le départ imminent ou effectif du client sortant.

L'exécution de la mise en service du nouveau client entraîne de fait la résiliation du prédécesseur.

Nota : En cas de demande de mise en service sur un PDL non résilié, le fournisseur « sortant » dont le PDL fait l'objet d'une demande de mise en service est informé de cette demande via un flux.

Le fournisseur du client « entrant » peut demander au distributeur via son système d'échanges une mise en service sans déplacement. Les index de mise en service et de résiliation, identiques, sont alors établis sur la base d'un auto-relevé transmis par le fournisseur dans la demande de mise en service. La saisie d'un index auto-relevé dans le cas d'une mise en service sans déplacement sur PDL non résilié reste obligatoire. La mise en service prend effet le jour du traitement de la demande par le distributeur.

Dans le cas d'une mise en service sans déplacement, l'index auto-relevé est contrôlé en temps réel par le distributeur lors de sa transmission par le fournisseur. Si l'index est jugé incohérent, la demande de mise en service est déclarée irrecevable.

Le fournisseur peut aussi décider de programmer une intervention pour relevé d'index ou autres prestations lors de l'enregistrement de sa demande via le portail du distributeur. Les prestations seront facturées en plus du forfait d'accès à l'électricité.

Dans ce cas, la date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention, soit au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction des disponibilités du distributeur) et au plus tard dans les 42 jours.

La mise en service induit la résiliation du contrat précédent aux mêmes conditions que la mise en service (même date d'effet et index relevé lors du rendez-vous).

La mise en service d'un PDL non résilié et coupé pour impayé est possible.

2.3. Mise en service sur un PDL en cours de résiliation (avec déplacement)

Lorsque la demande de mise en service concerne un PDL dont le contrat entre le client sortant et son fournisseur est en cours de résiliation et qu'un déplacement est programmé, le SI du distributeur propose au fournisseur du nouveau client de caler la date de mise en service sur la date de résiliation planifiée du client sortant.

Dans tous les cas :

- la date d'effet de la mise en service est identique à la date de la résiliation de l'ancien contrat ;
- l'index utilisé est l'index de résiliation ;
- le forfait « accès à l'électricité » est facturé au fournisseur.

Nota : Les autres prestations éventuellement demandées sont facturées en plus du forfait « accès à l'électricité ».

Si la date de mise en service souhaitée est ultérieure à la date de résiliation planifiée, le fournisseur doit attendre que la résiliation soit effective avant d'enregistrer sa demande de mise en service.

Toutefois, dans le cas particulier où le nouveau et l'ancien client ont choisi le même fournisseur, celui-ci a la possibilité de modifier, via le portail des échanges du distributeur, la date de résiliation et d'enregistrer à cette nouvelle date la demande de mise en service.

Des dispositions particulières peuvent s'appliquer lorsque le PDL est en cours de résiliation à l'initiative du fournisseur. Un autre fournisseur peut solliciter le distributeur afin de demander le décalage de la date programmée de la résiliation à l'initiative du fournisseur ou son annulation, afin de lui permettre de demander la mise en service d'un nouveau client à une date antérieure à la date d'effet souhaitée de la résiliation. Ces dispositions sont décrites dans la procédure relative à la résiliation à l'initiative du fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT≤36 kVA.

2.4. Mise en service sur un PDL résilié avec alimentation suspendue

Lorsque la demande de mise en service, exprimée par le fournisseur du nouveau client, concerne un PDL dont l'alimentation est suspendue, elle nécessite le déplacement d'un agent du distributeur. Le fournisseur demandeur programme une intervention de mise en service avec rétablissement de l'alimentation.

Dans ce cas :

- la date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention ; elle est au plus tôt, le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur) et au plus tard dans les 42 jours. L'index utilisé est l'index relevé ;
- le forfait « accès à l'électricité » est facturé au fournisseur ;
- les autres prestations éventuellement demandées sont facturées en plus du forfait « accès à l'électricité »..