

Procédure de modification contractuelle pour les clients professionnels ou résidentiels BT ≤ 36 kVA

Identification : Enedis-PRO-CF_53E**Version :** 3**Nb. de pages :** 5

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/06/2008	Création	ERDF-NOI-PC_02E - Paragraphe 3 - V0
2	01/03/2010	Cas particulier du traitement d'une demande avec un compteur Linky communicant, en phase d'expérimentation	V1
3	15/03/2017	Prise en compte de la nouvelle dénomination sociale d'Enedis	ERDF-PRO-CF_53E - V2

Résumé / Avertissement :

Ce document décrit la procédure de modification contractuelle définie en GTE telle qu'elle est mise en œuvre par Enedis, pour les clients résidentiels et professionnels BT ≤ 36 kVA, dans le cadre du nouveau palier de son système d'information de juin 2008.

Cette mise à jour intègre le cas particulier du traitement d'une demande de modification contractuelle, avec un compteur Linky communicant, en phase d'expérimentation.

SOMMAIRE

1. Modification contractuelle sans déplacement	3
2. Modification contractuelle avec déplacement	4
3. Cas particulier du traitement d'une demande de modification contractuelle avec un compteur Linky (phase d'expérimentation)	5

1. Modification contractuelle sans déplacement

Ce type de modification contractuelle concerne le changement de formule tarifaire d'acheminement pouvant être réalisé sans déplacement d'Enedis, c'est à dire sans relevé d'index¹ ni intervention sur le comptage.

Le processus est identique pour les clients « professionnels » ou « résidentiels ».

Le fournisseur doit déterminer (en fonction des caractéristiques actuelles et souhaitées du PdL) si une telle demande est possible sans déplacement. Il choisit ensuite la formule tarifaire d'acheminement souhaitée qu'il conservera sur une période d'au moins un an. La date d'effet de la modification contractuelle est la date du jour de traitement de la demande.

La prestation de modification de formule tarifaire sans déplacement est non facturée.

La modification de formule tarifaire sans déplacement est réalisée aux conditions suivantes :

- puissance, structure de comptage et profil inchangés,
- sans déplacement du distributeur,
- sur la base d'un index calculé.

Les motifs de rejet sont :

- le PdL n'existe pas,
- le fournisseur n'est pas titulaire du PdL,
- un déplacement est nécessaire pour réaliser la modification contractuelle et la demande est faite sans déplacement,
- une demande de changement de fournisseur est en cours,
- une demande de mise en service est en cours,
- une demande de résiliation est en cours,
- une demande de modification contractuelle est en cours,
- le contexte d'utilisation et le profil associé sont incohérents avec le segment de client et/ou l'usage (ex. le tarif longue utilisation avec usage plat est impossible pour un client résidentiel).

La demande de prestation de modification de formule tarifaire sans déplacement est faite via un formulaire² dédié disponible sur le portail SGE d'Enedis.

La demande doit préciser :

- le tarif d'acheminement,
- la puissance souscrite,
- la structure du compteur (nombre de cadrans),
- le contexte d'utilisation, le cas échéant.

Le fournisseur a la possibilité d'indiquer un index auto-relevé dans le formulaire de modification contractuelle sans déplacement. L'index autorelevé est contrôlé en temps réel par Enedis lors de sa transmission par le fournisseur.

S'il est jugé cohérent, l'index est pris comme dernier index connu dans le calcul de l'index de modification contractuelle, sauf présence d'un index plus récent au moment du calcul. Une fois le calcul réalisé, l'index auto-relevé n'est pas historisé dans la chronique des index ni utilisé lors de la reconstitution des flux.

¹ Nota : Le fournisseur qui souhaite une modification de formule tarifaire sur index relevé, doit faire une demande de modification contractuelle avec déplacement (Cf. 1.2)).

² Nota : Une fois la demande validée, il n'est pas possible de l'annuler.

S'il n'est pas jugé cohérent, il est rejeté et le fournisseur a la possibilité d'opter pour :

- un traitement via un index calculé sans saisie d'autorelevé,
- un relevé spécial,
- une saisie d'un nouvel index autorelevé.

La réalisation de la modification tarifaire est notifiée au fournisseur via les flux journaliers.

2. Modification contractuelle avec déplacement

Le processus est identique pour les clients « professionnels » ou « résidentiels ».

Les demandes de modifications contractuelles avec déplacement (modification de puissance, modification de tarif d'acheminement nécessitant uniquement un changement du compteur, modification de formule d'acheminement avec relevé d'index...) sont transmises par le fournisseur via le portail SGE. La formule tarifaire court pour une période d'au moins un an.

En cas de besoin de précisions sur la nature des travaux à réaliser lors de la modification contractuelle (exemple : modification de la puissance de raccordement), le fournisseur a la possibilité de demander une prestation de « rendez-vous téléphonique » via le portail SGE d'Enedis. Le fournisseur peut aussi utiliser directement le formulaire de « modification contractuelle » qui l'orientera vers les prestations adéquates.

La facturation de la modification contractuelle dépend de la nature de la prestation demandée (exemple : réglage disjoncteur et/ou changement de compteur, relevé de compteur).

Il convient de se référer au catalogue des prestations pour en connaître le montant et les conditions de facturation.

Les motifs de rejet de ce type de demande sont :

- le PdL n'existe pas,
- le fournisseur n'est pas titulaire du PdL à la date d'effet de la demande (situation courante ou potentielle),
- une demande de changement de fournisseur est en cours et le fournisseur demandeur n'est pas celui qui a demandé le changement de fournisseur,
- une demande de mise en service est en cours,
- une demande de résiliation est en cours,
- une demande de modification contractuelle est en cours,
- le contexte d'utilisation et le profil associé sont incohérents avec le segment de client et/ou l'usage (ex. le tarif longue utilisation avec usage plat est impossible pour un client résidentiel).

Le formulaire mis à disposition du fournisseur lui permet d'accéder au tableau de charge d'Enedis et de programmer en temps réel, l'intervention souhaitée. La date de l'intervention est au plus tôt le premier jour ouvré qui suit la demande et au plus tard 42 jours après la date de demande.

Le fournisseur doit préciser dans sa demande :

- le tarif d'acheminement,
- la puissance souscrite,
- la structure du compteur (nombre de cadrans),
- le contexte d'utilisation, le cas échéant.

Lors de cette programmation, le fournisseur a la possibilité de consulter en temps réel, la liste des tarifs d'acheminement disponibles, ainsi que les types d'interventions associés à la prestation. Un contrôle de faisabilité technique (capacité du branchement, nombre de fils) des modifications souhaitées est aussi réalisé en temps réel lors de cette programmation.

La modification prend effet dès que l'intervention technique nécessaire est réalisée. La réalisation de l'intervention est notifiée au fournisseur via les flux journaliers.

NOTA :

- l'annulation ou la modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous. Une annulation ou une modification à moins de 48 h se font via la ligne « affaires urgentes » de l'accueil d'Enedis ; la demande doit être confirmée via le formulaire « demandes diverses » présent sur le portail SGE. 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 modification contractuelle n'est pas exécutée et un frais pour déplacement vain est facturé ;
- lorsque le fournisseur demande une modification contractuelle avec déplacement, sur un PdL pour lequel une intervention gaz est programmée, le système d'échanges d'Enedis propose une prise de rendez-vous selon les modalités suivantes :
 - si le fournisseur demande une intervention à une date différente de l'intervention gaz déjà programmée, une synchronisation des deux interventions à la date de l'intervention gaz lui est proposée, dès lors que la durée totale nécessaire aux deux interventions est compatible avec les disponibilités identifiées dans le tableau de charge d'Enedis ;
 - si le fournisseur demande une intervention à la même date que l'intervention gaz déjà programmée, il y a synchronisation automatique des deux interventions, dès lors que la durée totale nécessaire aux deux interventions est compatible avec les disponibilités identifiées dans le tableau de charge d'Enedis.

3. Cas particulier du traitement d'une demande de modification contractuelle avec un compteur Linky (phase d'expérimentation)

Lors de la consultation de données mises à disposition par le distributeur, le fournisseur est informé de la présence d'un compteur Linky communicant sur le PdL.

Afin d'assurer au fournisseur la continuité de service dans l'accès aux prestations, sans modifier ses processus actuels et sans impacter son SI, la clé d'accès aux prestations du catalogue « avec déplacement » ou « sans déplacement » est inchangée. Dans le cadre de l'expérimentation, le catalogue des prestations en vigueur n'est pas modifié et est applicable aux compteurs Linky.

- Les demandes de modification contractuelle « sans déplacement » en présence d'un compteur Linky sont réalisées sur la base d'un index calculé.
L'index auto-relevé, s'il est saisi par le fournisseur, est utilisé pour fiabiliser le calcul de l'index (l'index Linky du jour n'est pas utilisé).
L'index de modification contractuelle calculé et utilisé entre le fournisseur et Enedis n'est pas modifiable.
- Dans le cas d'une demande de modification contractuelle avec dialogue compteur (clé d'accès « avec déplacement »), le fournisseur est informé lors de l'émission de la demande si la modification contractuelle est télé-opérable.
Dans ce cas, la demande est réalisée à la date choisie par le fournisseur (entre J+1 et J+42) avec l'index télérelevé lors de la réalisation de la demande.

En cas d'échec de l'intervention à distance, une intervention sur site est programmée pour réaliser la modification contractuelle.

Par nature, certaines interventions de modification contractuelle nécessitent un déplacement sur site quel que soit le type de compteur en place. Dans ce cas, le formulaire mis à disposition du fournisseur lui permet d'accéder au tableau de charge d'Enedis et de programmer en temps réel l'intervention souhaitée.