

Procédure de mise en service sur Installation existante ou de rétablissement dans la journée. Clients BT ≤ 36 kVA

Identification : Enedis-PRO-CF_67E

Version : 2

Nb. de pages : 5

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/09/2009	création	
2	15/03/2017	Prise en compte de la nouvelle dénomination sociale d'Enedis	ERDF-PRO-CF_67E - V1

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Enedis-PRO-CF_51E : « Procédure de mise en service d'un Point de Livraison professionnel ou résidentiel sur une installation existante BT ≤ 36 kVA ».

Enedis-PRO-PC_01E : « Procédure de mise en service sur une installation existante version « express » clients BT ≤ 36 kVA ».

Résumé / Avertissement :

Ce document décrit les modalités retenues pour réaliser, à la demande d'un Fournisseur, une mise en service sur une installation existante ou un rétablissement « dans la journée » pour les clients BT ≤ 36 kVA.

Les modalités retenues pour cette prestation sont identiques pour les clients professionnels et résidentiels.

SOMMAIRE

1. Principes.....	3
2. Mise en service	3
2.1. Étape 1 - Le Client contacte son Fournisseur	3
2.2. Étape 2 - Le Fournisseur contacte Enedis	3
2.2.1. En heures ouvrées	3
2.2.2. Hors heures ouvrées	3
2.3. Étape 3 - Retour au Client	4
2.3.1. En heures ouvrées	4
2.3.2. Hors heures ouvrées	4
2.4. Étape 4 - Réalisation de l'intervention.....	4
3. Rétablissement suite à coupure pour impayé	4
3.1. Étape 1 - Le Client contacte son Fournisseur	4
3.2. Étape 2 - Le Fournisseur contacte Enedis	5
3.2.1. En heures ouvrées	5
3.2.2. Hors heures ouvrées	5
3.3. Étape 3 - Retour au Client	5
3.3.1. En heures ouvrées	5
3.3.2. Hors heures ouvrées	5
3.4. Étape 4 - Réalisation de l'intervention.....	5

1. Principes

La procédure de « mise en service ou rétablissement dans la journée » s'applique aux sites où l'alimentation est suspendue ou équipés d'un limiteur de puissance. Elle se fait donc avec déplacement pour rétablir l'alimentation.

La demande de la prestation peut être exprimée par le fournisseur tous les jours jusqu'à 21h00. La prise en charge et le traitement de la demande variera selon qu'elle est faite dans ou en dehors des heures ouvrées. Les heures ouvrées sont celles définies dans le catalogue des prestations en vigueur.

La prestation de « mise en service ou rétablissement dans la journée » est acceptée et réalisée sous réserve de la disponibilité effective des équipes d'intervention d'Enedis pour effectuer l'intervention.

2. Mise en service

2.1. Étape 1 - Le Client contacte son Fournisseur

Le client contacte son fournisseur pour une demande de mise en service sur installation existante dans la journée.

Le fournisseur décide alors de demander une prestation de mise en service « dans la journée ».

Il convient avec le client d'un rendez-vous à titre conservatoire dans les possibilités offertes par le tableau de charges d'Enedis. Il sélectionne ce rendez-vous et finalise sa demande dans le portail SGE en indiquant l'option « dans la journée ». Il indique dans sa demande les coordonnées téléphoniques du client et toute précision facilitant la prise de contact avec ce dernier.

Le fournisseur précise au client qu'il sera recontacté pour convenir d'un rendez-vous si celui-ci peut être avancé dans la journée (en prenant soin de lui indiquer que sa présence est obligatoire lors de l'intervention).

2.2. Étape 2 - Le Fournisseur contacte Enedis

2.2.1. En heures ouvrées

Le fournisseur contacte la ligne « Acheminement Affaires urgentes » d'Enedis pour demander la mise en service en indiquant la version souhaitée : « dans la journée ». Il précise le numéro de l'affaire SGE de la demande initiale.

Si Enedis a la possibilité de réaliser l'intervention dans la journée, elle appelle le client, sous 2 heures, pour convenir d'un rendez-vous et modifie la date d'intervention dans son SI. La modification du rendez-vous est visible du fournisseur en temps réel via une consultation dans SGE.

2.2.2. Hors heures ouvrées

La mise en service « dans la journée » peut être demandée en dehors des heures ouvrées jusqu'à 21h00. Passé cet horaire, le fournisseur doit attendre le matin du jour ouvré suivant pour appeler la ligne « Acheminement Affaires urgentes » d'Enedis.

Avant 21h00, pour une mise en service « dans la journée », le fournisseur contacte le Centre d'Appel Dépannage (CAD) d'Enedis. Il précise le numéro de l'affaire SGE de la demande initiale.

L'agent du CAD répond immédiatement au fournisseur sur les possibilités de réaliser ou non la prestation demandée ou bien lui précise qu'il sera rappelé dans l'heure afin de confirmer la disponibilité d'une ressource.

2.3. Étape 3 - Retour au Client

2.3.1. En heures ouvrées

Deux cas de figure sont à envisager :

- si l'intervention est possible et qu'Enedis a pu contacter le client, le fournisseur est informé que le rendez-vous a été avancé dans la journée via la mise à jour en temps réel des informations du PdL dans le portail SGE (cf. 2.2.1) ;
- si l'intervention n'est pas possible ou que le client n'a pas pu être joint, la procédure est abandonnée.

Au-delà de 2 heures après sa demande, si la date de l'intervention n'a pas été modifiée, le fournisseur peut déduire que l'intervention n'est pas avancée et que le rendez-vous initialement pris est conservé. Il peut alors en informer le client.

2.3.2. Hors heures ouvrées

- si Enedis est en mesure de réaliser l'intervention dans la journée, Enedis le confirme au fournisseur. Le fournisseur contacte le client pour l'en informer et lui rappelle que sa présence est obligatoire pour la réalisation de l'intervention ;
- si Enedis n'est pas en mesure de réaliser l'intervention dans la journée, Enedis informe le fournisseur que la prestation n'est pas possible. Le fournisseur contacte le client pour l'en informer.

2.4. Étape 4 - Réalisation de l'intervention

Enedis réalise l'intervention et facture la prestation au fournisseur conformément au catalogue des prestations.

Si le client est absent lors du rendez-vous, la mise en service n'est pas effectuée mais l'intervention est facturée au fournisseur.

3. Rétablissement suite à coupure pour impayé

3.1. Étape 1 - Le Client contacte son Fournisseur

Le fournisseur constate que son client a besoin d'être rétabli dans la journée.

Avant 15h00, les modalités du rétablissement décrites dans le catalogue des prestations s'appliquent.

Après 15h00, il décide alors de demander une prestation de rétablissement « dans la journée ».

Il précise au client qu'il sera recontacté et que sa présence est obligatoire lors de l'intervention.

Le fournisseur saisit une demande de rétablissement « dans la journée » dans le portail SGE. Il indique dans sa demande les coordonnées téléphoniques du client et toute précision facilitant la prise de contact avec ce dernier.

3.2. Étape 2 - Le Fournisseur contacte Enedis

Le fournisseur appelle Enedis pour confirmer sa demande de rétablissement « dans la journée ».

3.2.1. En heures ouvrées

Le fournisseur appelle la ligne « Acheminement Affaires urgentes » d'Enedis et précise à l'agent d'accueil le N° d'affaire SGE.

3.2.2. Hors heures ouvrées

Avant 21h00, le fournisseur appelle le Centre d'Appel Dépannage (CAD) et précise le N° d'affaire SGE. Au-delà de 21h00, le fournisseur doit attendre le matin du jour ouvré suivant pour appeler la ligne « Acheminement Affaires urgentes » d'Enedis.

L'agent du CAD répond immédiatement au fournisseur sur les possibilités de réaliser ou non la prestation demandée ou bien lui précise qu'il sera rappelé dans l'heure afin de confirmer la disponibilité d'une ressource.

3.3. Étape 3 - Retour au Client

3.3.1. En heures ouvrées

Enedis vérifie la possibilité d'effectuer le rétablissement dans la journée :

- si l'intervention est possible dans la journée ;
Enedis rappelle le client pour l'informer de l'intervention et lui précise que sa présence est obligatoire.

Dans le cas où le client n'est pas joignable, la procédure est abandonnée et la demande est annulée :

- si l'intervention n'est pas possible dans la journée ;
Enedis rappelle le client pour l'en informer et lui indique qu'il interviendra le lendemain ou à une date ultérieure, convenue avec lui.

3.3.2. Hors heures ouvrées

Si l'intervention est possible dans la journée :

- Enedis le confirme au fournisseur. Le fournisseur contacte le client pour l'en informer et lui rappelle que sa présence est obligatoire pour la réalisation de l'intervention.

Si l'intervention n'est pas possible dans la journée :

- Enedis informe le fournisseur que la prestation n'est pas possible. Le fournisseur contacte le client pour l'en informer.

3.4. Étape 4 - Réalisation de l'intervention

Enedis réalise l'intervention et facture la prestation au fournisseur conformément au catalogue des prestations.

Si le client est absent lors du rendez-vous, le rétablissement n'est pas effectué mais l'intervention est facturée au fournisseur.