

Note externe

Direction Clients et Territoires

Mise en œuvre de la généralisation de l'option tarifaire à 4 plages temporelles pour les PRM raccordés en BT \leq 36 kVA équipés d'un compteur communicant

Identification : Enedis-NMO-CF_007E
Version : 1
Nb. de pages : 7

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1.0	05/04/2024	Création	

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

Suite à la délibération de la CRE n° 2024-42 du 15 février 2024, relative à mise en œuvre de la généralisation des options tarifaires à 4 plages temporelles du TURPE HTA-BT, cette procédure a pour objectif de préciser les modalités de mise en œuvre de la généralisation de l'option tarifaire à 4 plages temporelles.

SOMMAIRE

1 – Contexte.....	3
2 – Traitement des demandes fournisseur	3
2.1. Transmission des demandes par le fournisseur.....	3
2.1.1. Modalités de mise en œuvre	3
2.1.2. Canal de demande en masse	4
2.1.3. Canal de demande unitaire.....	4
2.2. Assouplissement de la « règle des 12 mois » entre deux changements de formule tarifaire d'acheminement	4
2.2.1. Rappel du principe.....	4
2.2.2. Dérogation provisoire.....	4
2.3. Régulation des volumes de demandes de modification de FTA mise en œuvre par Enedis.....	5
2.3.1. Mode de régulation mise en œuvre par Enedis.....	5
2.3.1.1. Gestion de la prévision fournisseur	5
2.3.1.2. Suivi des opérations	6
3 – Bascules opérées par le GRD en cas d'absence de demande fournisseur	6
3.1. Modalités de mise en œuvre.....	6
3.2. Affectation de la FTA par le GRD.....	6
3.3. Traitement des bascules empêchées par une modification contractuelle en cours.....	6
4 – Modalités de traitement des échecs de télé-opération.....	7
5 – Cas Particuliers.....	7
5.1.1. Cas des compteurs devenus communicant à partir du 1er août 2024.....	7
5.1.2. Traitement des demandes de prestation d'entrée de périmètre empêchées par une modification contractuelle en cours.....	7

Mise en œuvre de la généralisation de l'option tarifaire à 4 plages temporelles pour les PRM raccordés en BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur communicant

1 — Contexte

La délibération TURPE 6 HTA-BT du 21/01/2021 prévoit la généralisation des Formules Tarifaires d'Acheminement (FTA) à 4 plages temporelles au 1^{er} août 2024 pour les clients qui disposent d'un compteur évolué déclaré communicant¹ dans le système d'information du GRD. Cette généralisation au cours de la période tarifaire TURPE 6 se traduit par la suppression des FTA CU et MU-DT² non saisonnalisées au 1^{er} août 2024, pour la dernière année de la période tarifaire.

Pour les clients qui ne disposent pas de compteurs communicants, soit de leur fait car ils l'ont refusé, soit indépendamment de leur volonté car ils ne bénéficient pas encore du déploiement, les options non saisonnalisées CU et MU-DT sont transitoirement maintenues à titre dérogatoires. L'option non saisonnalisée longue utilisation (LU), adaptée pour les usages permanents est conservée.

Malgré la période d'anticipation laissée aux acteurs et les incitations tarifaires, 11 millions de PRM éligibles n'ont pas encore souscrit une option à 4 plages temporelles³. Pour assurer leur bascule dans les meilleures conditions avant le 1^{er} août 2024, chaque fournisseur doit anticiper son programme de traitement en fonction du volume de points concernés de son périmètre et du quota de demandes qu'il peut adresser quotidiennement.

Suite à la délibération de la CRE n° 2024-42 du 15 février 2024, relative à mise en œuvre de la généralisation des options tarifaires à 4 plages temporelles du TURPE HTA-BT, cette procédure a pour objectif de préciser les modalités de mise en œuvre par le GRD de la généralisation de l'option tarifaire à 4 plages temporelles.

2 — Traitement des demandes fournisseur

2.1. Transmission des demandes par le fournisseur

2.1.1. Modalités de mise en œuvre

Les modifications de FTA peuvent être transmises via le canal des demandes en masse ou via le canal de demandes unitaires (portail ou B2B).

Pour maximiser le traitement par Télé-Opération (TO) les fournisseurs sont invités à privilégier le canal de demandes en masse pour effectuer les « primo demandes ».

Les modifications de FTA demandées par le canal en masse et « non réalisées » suite à un échec de Télé-Opération (ETO) doivent obligatoirement être 'redemandées' via le canal unitaire pour déclencher, le cas échéant, une intervention sur site du GRD si l'ETO persiste à l'issue du délai des rejeux.

¹ Un compteur Linky communicant de niveaux 1 ou 2 est éligible à la FTA 4 classes temporelles.

Niveau 1 : télé-relève des index, télé-opérabilité des prestations.

Niveau 2 : télé-relève des index, télé-opérabilité des prestations, publication des courbes de charge, index et puissance maximum quotidiens, gestion des calendriers fournisseurs non profilables et des périodes mobiles.

Un compteur Linky niveau 0 n'est pas encore déclaré communicant et par conséquent il n'est pas éligible à la FTA 4 classes temporelles.

² Courte Utilisation Sans Différentiation Temporelle ou Moyenne Utilisation avec Différentiation Temporelle

³ Mesure au 7 février 2024

Mise en œuvre de la généralisation de l'option tarifaire à 4 plages temporelles pour les PRM raccordés en BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur communicant

2.1.2. Canal de demande en masse

Les modifications de FTA transmises via le canal des demandes en masse sont traitées exclusivement par Télé-Opération (TO) et à ce titre ne nécessitent pas de contact préalable avec le client pour réaliser la prestation. En cas d'échec de Télé-Opération (ETO), la prestation est clôturée au motif « annulation par le distributeur ».

Chaque fournisseur veille à éviter de concentrer les demandes pour un jour donné sur un même secteur géographique (département). Les demandes doivent être déposées avant 18h. Afin de maximiser le taux de réussite des TO, les demandes en masse sont posées à date d'effet souhaitée J+3 calendaire de la date de dépôt J⁴.

2.1.3. Canal de demande unitaire

Les demandes transmises via le canal unitaire sont traitées par TO et déclenchent une intervention sur site en cas d'ETO. Au moment de poser sa demande, le fournisseur aura préalablement informé son client :

- De la nécessité de modifier la programmation de son compteur ;
- De l'éventualité du déplacement d'un technicien sur site en cas d'ETO et que dans ce cas le GRD prendra contact avec le client pour programmer une date et un horaire d'intervention.

Si le client est injoignable, la demande est soldée « non réalisée » au bout de 5 jours. Le fournisseur doit alors renouveler sa demande⁵.

2.2. Assouplissement de la « règle des 12 mois » entre deux changements de formule tarifaire d'acheminement

2.2.1. Rappel du principe

Dans le cadre de la mise en œuvre du Contrat Unique (CU), le fournisseur est responsable du choix de la formule tarifaire d'acheminement pour chacun des points de livraison de son périmètre de facturation⁶.

Les demandes de modifications de FTA sont traitées conformément aux principes définis dans la procédure de « *modification contractuelle d'un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant* » qui dispose notamment que la FTA souscrite doit être conservée sur une période d'au moins 1 an⁷.

2.2.2. Dérogation provisoire

Afin de favoriser les bascules avant le 1^{er} août 2024, les fournisseurs sont autorisés, à compter du 1^{er} mai 2024 et pendant une période de 6 mois, à modifier une seule fois la FTA des PRM CU ou MU DT sans avoir à respecter de période de 12 mois consécutifs depuis leur précédent choix⁸. Pour ces cas, seules les options à 4 plages temporelles ou LU sont accessibles.

⁴ Conformément à la « Procédure de modification contractuelle d'un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant ».

⁵ Conformément à la procédure de traitement des échecs de télé-opération des PRM BT ≤ 36 kVA

⁶ Conformément au TURPE 6.

⁷ Les utilisateurs raccordés au réseau BT avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou leur fournisseur, dans le cas des contrats uniques, peuvent, dans les six mois suivant la déclaration de communication du compteur auprès du système d'information du GRD, modifier une fois leur option et leur version tarifaire pour le point de connexion concerné sans avoir à respecter de période de 12 mois consécutifs depuis leur précédente modification d'option tarifaire.

⁸ Conformément à la délibération de la CRE n° 2024-42 du 15/02/2024

Mise en œuvre de la généralisation de l'option tarifaire à 4 plages temporelles pour les PRM raccordés en BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur communicant

2.3. Régulation des volumes de demandes de modification de FTA mise en œuvre par Enedis

Le SI d'Enedis permet de traiter un volume de demandes fournisseur de l'ordre de 150 000 télé-opérations par jour. Afin de respecter sa capacité maximum de traitement, Enedis détermine un quota journalier de demandes de modification de FTA par fournisseur. Ce quota est établi proportionnellement au nombre de points du périmètre de chaque fournisseur⁹.

2.3.1. Mode de régulation mise en œuvre par Enedis

2.3.1.1. Gestion de la prévision fournisseur

Enedis met en place un processus de gestion pour que les fournisseurs anticipent leurs volumes quotidiens de demandes de modification de FTA en fonction de leurs quotas et de leurs autres demandes.

Option 1 : De mars à juin 2024, chaque fournisseur ayant plus de 15 000 points dans son périmètre transmettra à Enedis au plus tard le 15 de chaque mois sa prévision de demandes de modification de FTA (prestation F180 pour Enedis) pour le mois M+1, par jour.

Option 2 : Le 15 mars 2024 au plus tard, chaque fournisseur ayant plus de 15 000 points dans son périmètre transmettra à Enedis sa prévision de demande de modification de FTA (prestation F180) pour les mois d'avril à juillet inclus, par jour.

Pour Enedis, les fournisseurs pourront adresser leur programme de bascule à l'adresse suivante :
dsi-suivi-generalisation-fta4postes@enedis.fr

Pour les fournisseurs dont les prévisions auront dépassé leur quota sur certains jours et en fonction de la capacité technique de traitement :

- Enedis pourra leur attribuer des quotas journaliers plus importants lorsque cela sera techniquement possible ;
- Enedis leur fera un retour sur les jours où la capacité maximale est dépassée. Ainsi les fournisseurs concernés pourront ajuster leurs prévisions.

Pour ceux dont les prévisions n'auront pas dépassé leur quota, Enedis garantit la prise en charge de leurs demandes.

Lors de la prise en compte des demandes par le SI Enedis, un contrôle SI sera effectué sur les demandes en masse. Dans le cas où un fournisseur n'a pas respecté ses prévisions journalières, les fichiers en dépassement par rapport à la prévision journalière déterminée pourront être déposés sur le répertoire rejet du fournisseur. Le GRD ne peut s'engager sur le traitement de demandes non prévues au planning partagé avec le fournisseur. Ces fichiers non traités seront à déposer une nouvelle fois par le fournisseur sur un jour suivant, dans le respect de leurs prévisions validées.

⁹ Enedis transmet à chaque fournisseur son quota journalier actualisé à chaque sortie d'hiver.

Mise en œuvre de la généralisation de l'option tarifaire à 4 plages temporelles pour les PRM raccordés en BT \leq 36 kVA équipés d'un compteur communicant

2.3.1.2. Suivi des opérations

Enedis effectuera un suivi des demandes de modification de FTA déposées par les fournisseurs pour :

- S'assurer du respect des volumes prévus sur le canal demandes en masse ;
- Suivre de l'utilisation des demandes unitaires (portail et B2B)

Enedis se réserve le droit de mettre en place des mesures de régulation complémentaires :

- Canal B2B ou portail : en cas de dégradation des performances liées à une utilisation intensive le fournisseur sera contacté et le code user responsable temporairement bloqué ;
- Canal demandes en masse : en cas de dépassement répété de la capacité maximum, ce canal pourra être temporairement fermé pour toutes demandes des fournisseurs concernés.

Si les modalités de fonctionnement ne permettent pas de sécuriser suffisamment la chaîne de traitement des demandes de modification de FTA (SI et métier), les règles seront adaptées en conséquence après avoir consulté les fournisseurs.

Un suivi régulier sera réalisé auprès des fournisseurs.

3 — Bascules opérées par le GRD en cas d'absence de demande fournisseur

Un reliquat de PRM peut, pour une raison particulière, ne pas avoir fait l'objet d'une demande de modification de FTA par le fournisseur titulaire avant le 1er août 2024. Dans ce cas, le GRD programme directement dans son SI les modifications de FTA entre le 1^{er} août et le 1^{er} novembre 2024¹⁰.

3.1. Modalités de mise en œuvre

Le GRD met en œuvre la bascule selon les étapes suivantes :

- Le GRD réalise la bascule de ces PRM via un canal en masse ;
- Le fournisseur est informé qu'une FTA a été modifiée via un flux contractuel¹¹ ;
Le fournisseur n'ayant pas émis de demandes pour ces points, les flux de suivi d'affaires ne sont pas générés et ne lui sont donc pas adressés.
- Le GRD informe les fournisseurs concernés de la liste des PRM en ETO à partir du 1er septembre¹² pour qu'ils traitent des ETO via des demandes unitaires (cf.4 — Modalités de traitement des échecs de télé-opération).

3.2. Affectation de la FTA par le GRD

Par défaut, les PRM en FTA CU-ST et MU-DT sont basculés respectivement en FTA CU-4 et MU-4.

3.3. Traitement des bascules empêchées par une modification contractuelle en cours.

Dans cette situation, le GRD ne peut pas opérer la modification de FTA.

Il transmet la liste des PRM concernés au fournisseur pour analyse et traitement.

¹⁰ Sous réserve que le volume du 'reliquat' et des demandes nominales n'excède pas la capacité quotidienne de la chaîne SI du GRD.

¹¹ Flux C15 pour Enedis.

¹² Un PRM traité par le GRD le 1^{er} Août peut faire l'objet de rejeu de la TO jusqu'au 31/08.

Mise en œuvre de la généralisation de l'option tarifaire à 4 plages temporelles pour les PRM raccordés en BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur communicant

4 — Modalités de traitement des échecs de télé-opération

Les modifications de FTA demandées par le fournisseur (ou le GRD) via le canal en masse et « non réalisées » suite à un ETO doivent obligatoirement être 'redemandées' via le canal unitaire par le fournisseur pour déclencher une intervention sur site du GRD si l'ETO persiste à l'issue du délai des rejeux.

Pour maximiser la réalisation des demandes par TO, la période de rejeu de TO est allongée à 30 jours¹³ pour les demandes déposées à partir du 1^{er} avril jusqu'au 30 septembre 2024 et pour la prestation de modification contractuelle¹⁴, quel que soit le canal de demande.

Dans la perspective des demandes de CHF en fin d'année, le retour au délai nominal de rejeux des ETO, est prévu à partir du 1er octobre 2024.

5 — Cas Particuliers

5.1.1. Cas des compteurs devenus communicant à partir du 1er août 2024

A partir de la date d'information du fournisseur que le compteur d'un point de son périmètre est déclaré communicant¹⁵, ce dernier dispose de 30 jours pour demander une bascule vers une FTA à 4 classes temporelles ou LU.

A l'issue de ce délai, le GRD effectuera la bascule dans un nouveau délai de 30 jours.

En cas d'ETO, les modalités de traitement des ETO définies au paragraphe 4 — *Modalités de traitement des échecs de télé-opération* - s'appliquent.

5.1.2. Traitement des demandes de prestation d'entrée de périmètre empêchées par une modification contractuelle en cours.

En cas de prestation contractuelle ('mise en service' ou 'changement de fournisseur') empêchée sur un PRM à cause d'une prestation de « modification contractuelle » en cours, le fournisseur demandeur pourra demander au GRD d'annuler ladite prestation via une demande diverse et un appel à la ligne acheminement.

¹³ Le taux de succès des TO après une période rejeu d'un mois atteint 99,7% (contre 98,8% en mode nominal) et permet de réduire fortement le nombre d'interventions sur site.

¹⁴ Modification de FTA et/ou du calendrier fournisseur et modification de puissance.

¹⁵ Information communiqué dans les flux C15 et N16 pour Enedis.