

SRD	DOC PROCEDURE MODIFICATION CONTRACTUELLE POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS OU RESIDENTIELS BT < 36 kVA- 11/06/2019
------------	--

Objet : Ce document décrit la modification contractuelle définie en GTE telle qu'elle est mise en œuvre par SRD, pour les clients résidentiels et professionnels BT ≤ 36 kV.

Fiche de validation		
Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Isis ANTIGNY 03/06/2019	Sébastien DUMAS 05/06/2019	Isis ANTIGNY 07/06/2019
Diffusion	Site internet de SRD	

Nombre de pages	3	Nombre d'annexes	1	Nombre de PJ	-	Accessibilité : Libre
-----------------	---	------------------	---	--------------	---	-----------------------

SOMMAIRE

1. MODALITES CONTRACTUELLES AVEC DEPLACEMENT	3
--	---

1. Modalités contractuelles 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 SRD. 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, le fournisseur a la possibilité d'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 PRM n'existe pas,
- le fournisseur n'est pas titulaire du PRM 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 de SRD 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,

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 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 d'affaires.

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 de SRD ; la demande doit être confirmée via le formulaire « demandes diverses » présent sur le portail SRD. 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 ;