

SRD	DOC Procédure de première mise en service pour les clients BT ≤36kVA - 11/04/2016
------------	--

Objet : Ce document décrit la procédure de 1ère mise en service définie en GTE telle qu'elle est mise en œuvre par SRD, pour les clients résidentiels et professionnels BT ≤ 36 kVA.

Fiche de validation		
Rédacteur	Vérificateurs	Approbateur
Sébastien DUMAS 31/03/2016	Antoine MIGNERE 31/03/2016	Sébastien DUMAS 01/04/2016
Diffusion	Site internet de SRD	

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

1. LES PRINCIPES DE LA PREMIERE MISE EN SERVICE

Le processus de première mise en service est identique pour les clients « résidentiels » et « professionnels ».

Dans toute demande de première mise en service 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.

La première mise en service correspond à une souscription de contrat sur un site nouvellement raccordé au réseau public de distribution. La mise en service sur une installation neuve s'effectue sur l'initiative du client qui emménage, et qui a, au préalable, choisit un fournisseur d'électricité. La demande auprès de SRD est formulée par le fournisseur pour le compte de son client via le portail SRD.

Le fournisseur informe son client que toute première mise en service est subordonnée à la délivrance de l'attestation de conformité (« Consuel »). Cette attestation doit être envoyée au distributeur avant la réalisation de l'intervention, ou au plus tard remise au distributeur lors de l'intervention de première mise en service.

Au préalable, le fournisseur contacte si nécessaire SRD 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 SRD en consultation sur le Portail SRD.

2. LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE PREMIERE MISE EN SERVICE

Deux types d'affaire existent pour procéder à une 1^{ère} mise en service :

- Mise en service à la suite d'un nouveau raccordement
- Raccordement panneau et mise en service

Le fournisseur doit préalablement définir avec son futur client la prestation à demander.

Cas 1 : Mise en service suite nouveau raccordement

Les actions réalisées sont :

- la pose du compteur ;
- la pose du relais si nécessaire ;
- la mise sous tension de l'installation ;
- la programmation du compteur (selon les cas) ;
- le relevé d'index.

Cas 2 : Raccordement panneau et mise en service

Les actions réalisées sont :

- La fourniture et la pose du panneau de comptage
- La fourniture et la pose de la protection mécanique entre les arrivées de câbles (fourreaux) et le panneau de comptage
- Le passage des câbles depuis le fourreau jusqu'au panneau de comptage
- la pose du compteur ;
- la pose du relais si nécessaire ;
- la mise sous tension de l'installation ;
- la programmation du compteur (selon les cas) ;
- le relevé d'index.

Une fois définie la prestation à demander, le fournisseur formule sa demande sur le portail SRD. Il indique :

- la puissance souscrite ;
- le tarif d'accès au réseau ;
- les coordonnées et adresses du client ;
- le segment d'appartenance du client (professionnel ou résidentiel) ;
- le type de logement et les équipements (chauffage/eau-chaude du client) ;
- la date souhaitée de l'intervention.

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.

Pour qu'une demande puisse être réalisée sur le Portail SRD, le PDL doit être au statut « Raccordé en attente de 1^{ère} mise en service ».

SRD réalise ensuite l'intervention de première mise en service. Le fournisseur en est informé automatiquement via le Portail GRD et un flux d'affaire.

La réalisation de la mise en service est conditionnée par le règlement de la totalité des frais de raccordement et la délivrance de l'attestation de conformité (« Consuel ») au plus tard, le jour de l'intervention.

L'index de mise en service est l'index relevé lors de l'intervention.

SRD facture au fournisseur la prestation selon son catalogue des prestations en vigueur.

NOTA :

L'annulation ou la modification de la demande est possible via le portail SRD avec parallèlement information de SRD (AAE). Elle est sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail SRD.

En cas d'absence du client au rendez-vous, la demande de première mise en service n'est pas exécutée et un frais pour déplacement vain est facturé.