

| | |
|------------|---|
| SRD | DOC PROCEDURE DE PREMIERE MISE EN SERVICE POUR LES CLIENTS BT ≤ 36kVA – 12/06/2019 |
|------------|---|

Objet : Ce document décrit la procédure de 1ère mise en service définie en GTE telle qu'elle est mise en oeuvre par SRD, pour les clients résidentiels et professionnels BT ≤ 36 kVA, dans le cadre du nouveau palier de son système d'information de juin 2008.

| Fiche de validation | | |
|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Rédacteur | Vérificateur | Approbateur |
| Isis ANTIGNY 03/06/2019 | Isis ANTIGNY 07/06/2019 | Sébastien DUMAS 12/06/2019 |
| Diffusion | Site internet de SRD | |

| | | | | | | |
|-----------------|---|------------------|---|--------------|---|-----------------------|
| Nombre de pages | 4 | Nombre d'annexes | 1 | Nombre de PJ | - | Accessibilité : Libre |
|-----------------|---|------------------|---|--------------|---|-----------------------|



| | |
|--|----------|
| 1. Les principes de la première mise en service..... | 3 |
| 2. Le traitement d'une demande de première mise en service..... | 3 |

1. Les principes de la première 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, choisi un fournisseur d'électricité. La demande auprès du Distributeur 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.

2. Le traitement d'une demande de première mise en service

Le fournisseur formule sa demande sur le portail SRD. Il indique la puissance souscrite, le tarif d'accès au réseau ainsi que la structure de comptage (nombre de cadrans). Il renseigne le segment d'appartenance du client (professionnel ou résidentiel) et précise la date souhaitée de l'intervention.

A partir de la date de la demande de mise en service, SRD dispose de 3 jours pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet.

Les motifs de rejet d'une demande de première mise en service sont les suivants :

- numéro de PdL incorrect,
- demande incorrecte (exemple : demande de première mise en service au lieu d'une demande de mise en service sur installation existante),
- présence d'une demande de première mise en service déjà en cours,
- date souhaitée de mise en service incompatible avec la date prévue de réalisation du branchement,
- absence d'acompte versé sur les frais de raccordement.

Si la demande de mise en service est recevable, SRD contacte le client ou son interlocuteur technique (renseigné dans le formulaire de demande) pour convenir d'un rendez-vous en accord avec la date

souhaitée de mise en service. Au bout de deux contacts vains, l'affaire est rejetée en précisant le motif : « client injoignable ou refus client ».

Le Distributeur réalise ensuite l'intervention de première mise en service. Le fournisseur en est informé automatiquement via le portail de SRD.

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.

Les actions réalisées pour la 1ère mise en service 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.

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

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

NOTA :

- L'annulation ou la modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail de SRD. Une annulation ou une modification à moins de 48 h se font via la ligne « 05 49 89 34 88 » de l'accueil de SRD ; la demande doit être confirmée par mail à : charges.contrats-SRD@srd-energies.fr.
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.
- 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.