

SRD	MOP Correction de mise en service suite à erreur de PdL Clients BT ≤ 36 kVA – 28/06/2018
------------	---

Objet : Ce document décrit les différentes étapes à suivre lorsqu'une mise en service a été effectuée avec un mauvais numéro de Point de Livraison (PdL).

Ce mode opératoire est applicable à l'ensemble des clients particuliers et professionnels. Il intègre tous les éléments de la procédure de correction de mise en service en cas d'erreur de PdL validée par tous les acteurs de marché lors des travaux GTE 2007.

Il s'applique dans les situations où une erreur de saisie de numéro de PdL lors d'une demande de mise en service conduit à mettre en service dans les systèmes d'information un PdL différent de celui où le client demandeur emménage et consomme. Il est à noter que le PdL mis en service par erreur peut être occupé.

Fiche de validation		
Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Hervé LE NAY 22/06/2018	Antoine MIGNERE 28/06/2018	Sébastien DUMAS 28/06/2018
Diffusion	Site internet de SRD	

Nombre de pages	6	Nombre d'annexes		Nombre de PJ	-	Accessibilité : Libre
-----------------	---	------------------	--	--------------	---	-----------------------

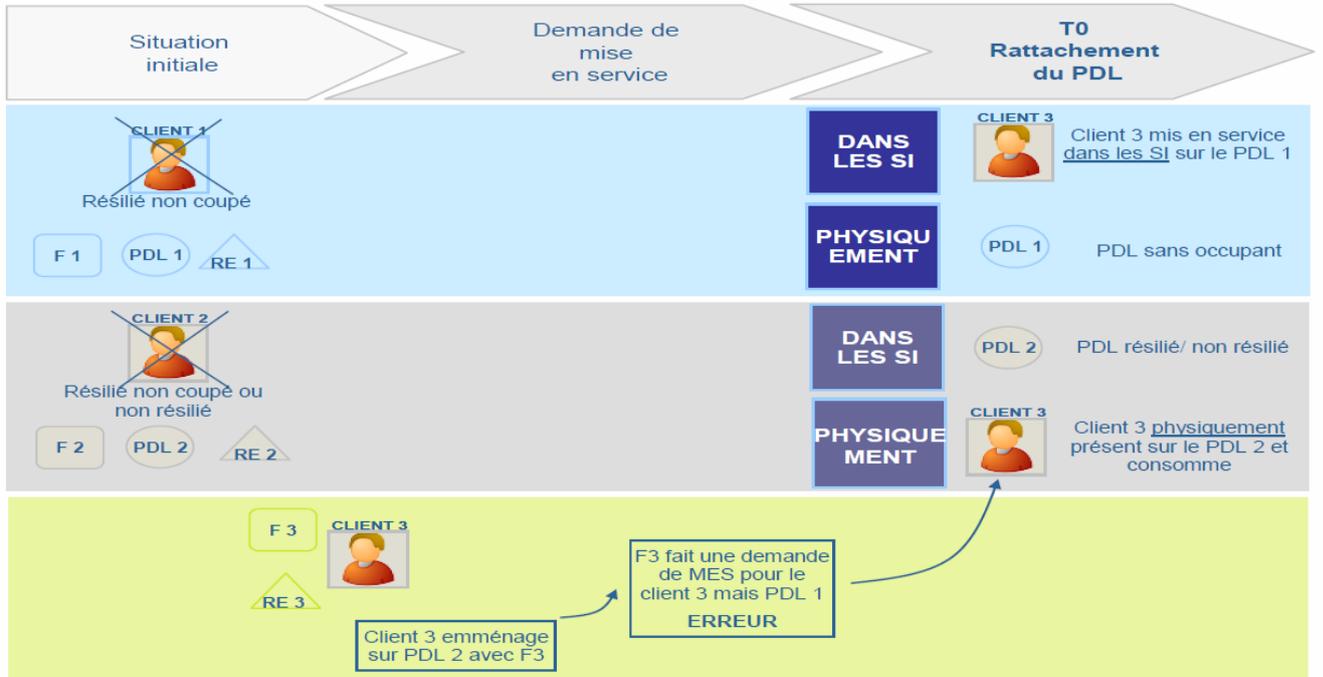
1. Préambule

Ce mode opératoire s'applique dans les situations où une erreur de saisie de numéro de PdL par un fournisseur dans une demande de mise en service conduit à mettre en service dans les systèmes d'information un PdL différent de celui où le client demandeur emménage et consomme. Il est à noter que le PdL mis en service par erreur peut être occupé.

Cette mode opératoire présente les modalités de traitement de la correction de mise service suite à une erreur de saisie de PdL :

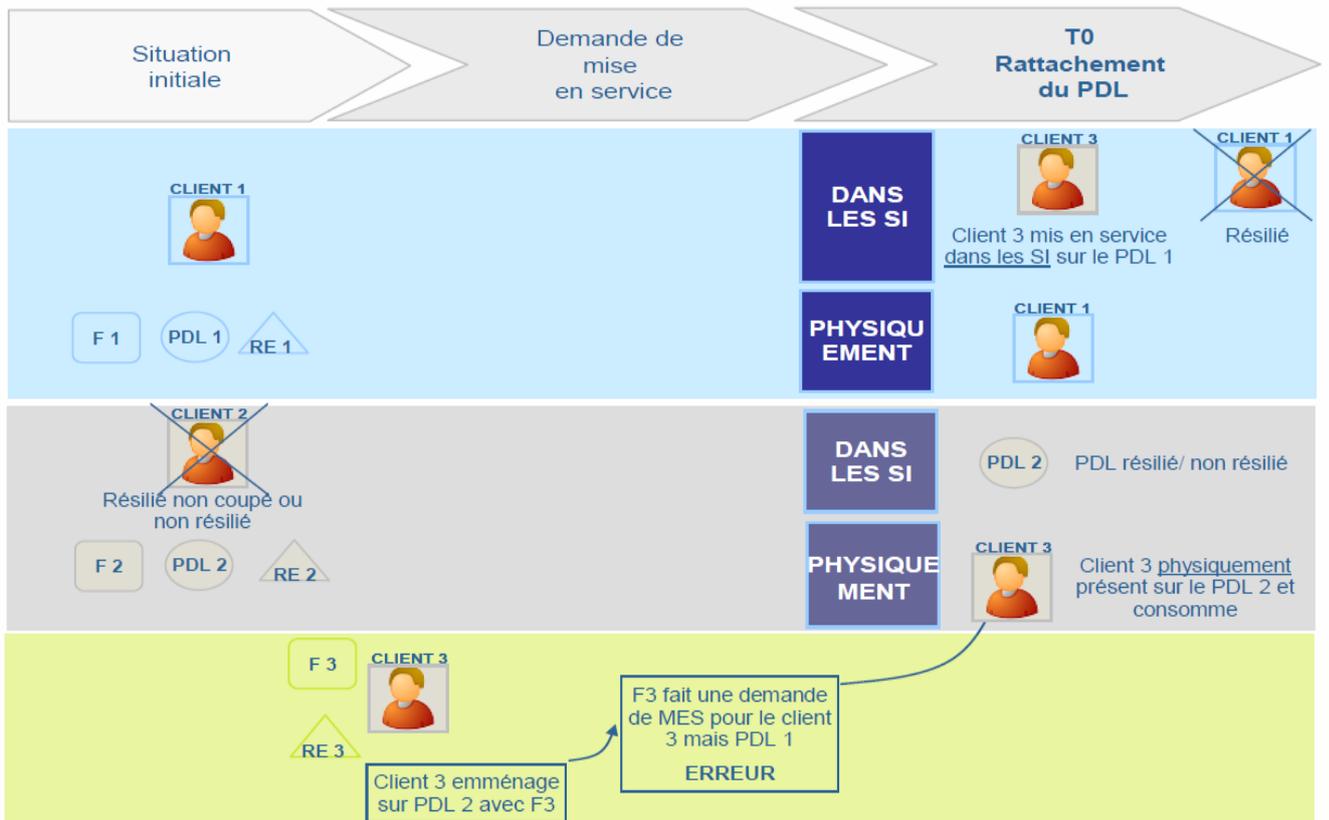
Cas n°1 : le PdL 1 a été résilié par le client 1

Ici, le client 3 doit voir sa demande satisfaite :



Cas n°2 : le PdL 1 n'a pas été résilié

Le client 1 occupe le PdL 1, consomme et possède un contrat de fourniture avec le fournisseur 1. Ici, le client 1 doit être rétabli dans sa situation initiale, et le client 3 doit voir sa demande satisfaite.



La situation se caractérise donc de la façon suivante :

- le client 3 emménage sur le PdL 2 et conclut un contrat de fourniture débutant à T0 avec le fournisseur 3. Le PdL 2 peut être :
 - résilié par le client 2 qui l'occupait et coupé : ce cas n'est pas détaillé dans cette procédure en raison de sa faible probabilité d'occurrence ;
 - résilié par le client 2 et non coupé ;
 - non résilié : ce cas correspond à la situation où le client 2 est parti sans résilier son contrat de fourniture avec le fournisseur 2 ;
- le client 3 demande au fournisseur 3 de le mettre en service sur le PdL 2 ;
- à T0, le client 3 est mis en service par erreur¹ sur le PdL 1. Le PdL 1 peut être :
 - résilié par le client 1 qui l'occupait et coupé : ce cas n'est pas détaillé dans cette procédure en raison de sa faible probabilité d'occurrence ;
 - résilié par le client 1 et non coupé ;
 - non résilié : ici, le PdL 1 est occupé par le client 1.

Remarque : ce cas existe si l'index auto-relevé par le client 3 sur le PdL 2 a passé avec succès les contrôles de cohérence et a été utilisé pour la mise en service du client 3 sur le PdL 1.

Le tableau ci-dessous synthétise les impacts de l'erreur sur les différentes parties :

	Situation initiale	Situation souhaitée	Situation réelle
PdL 1	<ul style="list-style-type: none"> • PdL résilié, ou <ul style="list-style-type: none"> • PdL non résilié : occupé par client 1 (fournisseur 1). 	<ul style="list-style-type: none"> • PdL résilié, ou <ul style="list-style-type: none"> • PdL non résilié : occupé par client 1 (fournisseur 1). 	<ul style="list-style-type: none"> • client 3 (fournisseur 3) mis en service dans les SI sur PdL 1, • si PdL occupé (client 1) : client 1 automatiquement résilié sur PdL 1 mais continue à consommer.
PdL 2	<ul style="list-style-type: none"> • PdL résilié, ou <ul style="list-style-type: none"> • PdL non résilié : occupé par client 2 (fournisseur 2). 	Client 3 (fournisseur 3) mis en service sur PdL 2.	<ul style="list-style-type: none"> • PdL 2 rattaché dans les SI au fournisseur 2 si client 2 n'a pas résilié, résilié sinon, • client 3 (fournisseur 3) consomme.

Les grands principes régissant la mise en œuvre des actions correctives sont les suivants :

- les corrections sont effectuées au moyen de procédures courantes déjà existantes : mise en service - mise en service sur site non résilié - résiliation ;
- les corrections sont, dans la mesure du possible, effectuées sur la base d'un index utilisé à la date de l'erreur (T0) ;
- la date d'effet de la correction est la date de traitement de la correction à T3 ;
- les modalités de compensation financière entre les fournisseurs, des conséquences de l'erreur de saisie de PdL sont de la responsabilité des fournisseurs ;
- SRD veille à ne pas facturer (ou à annuler la facturation) les prestations de mise en service correctives (ce principe pourra être revu selon le REX) effectuées dans le cadre de la présente procédure. En revanche, dans le cas d'une demande de mise en service avec relevé spécial, le relevé spécial est facturé au fournisseur demandeur.

¹ Les causes d'erreur de saisie du n° de PdL peuvent être les suivantes :

- le client a transmis un numéro de PdL erroné à son fournisseur,
- le fournisseur s'est trompé en saisissant le numéro de PdL de son client lors de la demande de mise en service,
- SRD a communiqué un numéro de PdL erroné au fournisseur.

2. Déroulement de la procédure

2.1. Etape n° 1 – Détection de l'erreur (T1)

- **Cas 1 : Le PdL 1 a été résilié**

1.a) Le client 2, occupant précédemment le PdL 2 a résilié son contrat de fourniture. Dans un délai de 0 à 2 mois suivant la résiliation, le PdL 2 est coupé par SRD ou bien il est informé par SRD qu'il consomme sans fournisseur. Le client 3 conteste la coupure auprès du fournisseur 3.

Ou

1.b) Le client 2 n'a pas résilié son contrat. Le fournisseur 2 demande à SRD une intervention pour impayé avec coupure ou une résiliation tardive sur le PdL 2. Le client 3 conteste la coupure ou le risque de coupure auprès du fournisseur 3.

Ou

1.c) Le client 3 reçoit du fournisseur 3 une facture de mise en service sur le PdL 1. Il conteste sa facture (cas peu probable), élaborée sur la base des caractéristiques du PdL 1 et non de celles du PdL 2, auprès du fournisseur 3.

OU

- **Cas 2 : Le PdL 1 n'a pas été résilié, il est occupé par le client 1 :**

2.a) Le client 1 reçoit du fournisseur 1 une facture de résiliation sur le PdL 1. Le client 1 conteste sa facture de résiliation auprès de son fournisseur F1.

Et/Ou

2.b) Le client 2, occupant précédemment le PdL 2 a résilié son contrat de fourniture. Dans un délai de 0 à 2 mois suivant la résiliation, le PdL 2 est coupé par SRD ou bien il est informé par SRD qu'il consomme sans fournisseur. Le client 3 conteste la coupure auprès du fournisseur 3.

Ou

2.c) Le client 2 n'a pas résilié son contrat. Le fournisseur 2 demande à SRD une intervention pour impayé avec coupure ou une résiliation tardive sur le PdL 2. Le client 3 conteste la coupure ou le risque de coupure auprès du fournisseur 3.

Ou

2.d) Le client 3 reçoit du fournisseur 3 une facture de mise en service sur le PdL 1. Il conteste sa facture (cas peu probable), élaborée sur la base des caractéristiques du PdL 1 et non de celles du PdL 2, auprès du fournisseur 3.

2.2. Etape n° 2 – Vérification de l'erreur par les fournisseurs impliqués (T1-T2)

- **Cas 1 : Le PdL 1 a été résilié**

Le fournisseur 3 vérifie le n° du PdL 2 auprès de SRD via le portail SRD et constate que ce n° diffère de celui qui a été saisi lors de la demande de mise en service

- **Cas 2 : Le PdL 1 n'a pas été résilié, il est occupé par le client 1 :**

2.a) Le client 1 conteste auprès du fournisseur 1 sa facture de résiliation.

Le fournisseur 1 dispose de 10 jours ouvrés à compter de la démarche du client pour analyser la demande et vérifier que le PdL 1 a bien été détaché de son périmètre (suite à la mise en service sur site non résilié du client 3 sur le PdL 1).

Le fournisseur 1 sollicite SRD en utilisant le formulaire « création d'affaire » du portail SRD, en choisissant la famille de prestations « autres prestations », puis la prestation « C1 à C5 Réclamation » et en décrivant la demande dans la zone « commentaires » afin qu'il lui communique l'identité du fournisseur 3. SRD communique au fournisseur 1, en réponse à la demande émise sur le portail SRD, l'identité du fournisseur 3 auquel est rattaché le PdL 1, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après réception de la demande écrite.

Le fournisseur 1 contacte l'interlocuteur dédié à la résolution des procédures d'exception chez le fournisseur 3.

2.b) Le client 3 conteste auprès du fournisseur 3 sa facture de mise en service (cas moins probable)
Le fournisseur 3 vérifie le n° du PdL 2 auprès de SRD via le portail SRD et constate que ce n° diffère de celui qui a été saisi lors de la demande de mise en service.

Le fournisseur 3 sollicite SRD en utilisant le formulaire « création d'affaire » du portail SRD, en choisissant la famille de prestations « autres prestations », puis la prestation « C1 à C5 Réclamation » et en décrivant la demande dans la zone « commentaires » afin qu'il lui communique l'identité du fournisseur 1, précédemment détenteur du PdL 1. SRD communique au fournisseur 3, en réponse à la demande émise sur le portail SRD, l'identité du fournisseur 1, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après réception de la demande écrite.

Le fournisseur 3 contacte l'interlocuteur dédié à la résolution des procédures d'exception chez le fournisseur 1.

2.3. Etape n° 3 – Accord entre les parties (T2)

- **Cas 1 : Le PdL 1 a été résilié**

Le fournisseur 3 demande à SRD la résiliation du client 3 sur le PdL 1 et la mise en service du client 3 sur le PdL 2.

- **Cas 2 : Le PdL 1 n'a pas été résilié, il est occupé par le client 1 :**

Les fournisseurs 1 et 3 conviennent ensemble des actions à mener pour corriger l'erreur.

Une fois l'accord intervenu :

- le fournisseur 3 demande la mise en service du client 3 sur le PdL 2,
- le fournisseur 1 demande la mise en service du client 1 sur le PdL 1.

2.4. Etape n° 4 – Mise en œuvre de la correction (T3)

- **Cas 1 : Le PdL 1 a été résilié**

Dans ce cas, seule la situation du client 3 doit être corrigée.

1.a) Correction du client 3/PdL 1

Le fournisseur 3 demande à SRD la résiliation à T3 du client 3 sur le PdL 1.

SRD détache le PdL 1 du périmètre du fournisseur 3 à T3 :

- en l'absence d'un relevé dans le cadre du relevé cyclique entre T0 et T3 : l'index de résiliation à T3 est identique à celui qui a été utilisé pour la mise en service erronée du client 3 sur le PdL 1 à T0 ;
- dans le cas où un relevé cyclique est intervenu sur le PdL 1 entre T0 et T3 : l'index de résiliation utilisé est l'index relevé par SRD lors du relevé cyclique.

1.b) Correction du client 3/PdL 2

Le fournisseur 3 demande à SRD la mise en service à T3 du client 3 sur le PdL 2.

- Le PdL 2 a été résilié par le client 2 (ancien occupant)

SRD effectue la mise en service sur site résilié du client 3 sur le PdL 2. L'index de mise en service à T3 est identique à l'index qui a servi à la résiliation du client 2 sur le PdL 2.

Si le PdL 2 a été coupé dans l'intervalle, la mise en service est réalisée avec déplacement. L'index de mise en service est l'index relevé par SRD lors de ce déplacement.

- Le PdL 2 n'a pas été résilié

SRD effectue une mise en service sur site non résilié du client 3 sur le PdL 2 à T3, sur la base de l'index auto-relevé par le client 3 à T3 sur le PdL 2.

Les consommations enregistrées entre T0 et T3 sont facturées au client 2.

- **Cas 2 : Le PdL 1 n'a pas été résilié, il est occupé par le client 1**

Les situations des clients 1 et 3 doivent être corrigées..

2.a) Correction du client 1/PdL 1

Le fournisseur 1 demande à SRD la mise en service à T3 du client 1 sur le PdL 1.

SRD réalise une mise en service sur site non résilié du client 1 sur le PdL 1 à T3 sur la base de l'index de résiliation du client 1 sur le PdL 1 à T0. La mise en service du client 1 entraîne automatiquement la résiliation du client 3 sur le PdL 1 à T3.

Dans le cas où un relevé cyclique est intervenu entre T0 et T3, l'index de mise en service utilisé est l'index relevé par SRD lors du relevé cyclique.

En cas de contestation du client 1 sur sa facture de résiliation reçue à T0, un redressement est à effectuer par SRD et son fournisseur pour réajuster sa résiliation, avec l'index auto-relevé qu'il communique à T3.

2.b) Correction du client 3/PdL 2

Le fournisseur 3 demande à SRD la mise en service à T3 du client 3 sur le PdL 2.

- Le PdL 2 a été résilié par le client 2 (ancien occupant)

SRD effectue la mise en service sur site résilié du client 3 sur le PdL 2. L'index de mise en service à T3 est identique à l'index qui a servi à la résiliation du client 2 sur le PdL 2.

Si le PdL 2 a été coupé dans l'intervalle, la mise en service est réalisée avec déplacement. L'index de mise en service est l'index relevé par SRD lors de ce déplacement.

- Le PdL 2 n'a pas été résilié

SRD effectue une mise en service sur site non résilié du client 3 sur le PdL 2 à T3, sur la base de l'index auto-relevé par le client 3 à T3 sur le PdL 2.

Les consommations enregistrées entre T0 et T3 sont facturées au client 2.

3. Délai de réalisation

Le délai total pour rétablir le client, victime d'une erreur de PDL, dans sa situation initiale ne saurait excéder 2 mois suivant la réception d'une réclamation par l'un des fournisseurs concernés.