

SRD	MOP Correction de résiliation suite à erreur de PRM applicable aux sites de consommation BT \leq 36 kVA - 09/07/2018
------------	--

Objet : Ce mode opératoire décrit les modalités de traitement d'une correction de résiliation consécutive à une demande de résiliation effectuée avec un mauvais numéro de Point de Livraison (PRM).

Ce mode opératoire est applicable à l'ensemble des clients particuliers et professionnels du segment BT \leq 36 kVA et concerne les résiliations à l'initiative du client comme celles à l'initiative du fournisseur.

Il intègre tous les éléments de la procédure de correction de résiliation en cas d'erreur de PRM validée par tous les acteurs de marché lors des travaux GTE 2007.

Fiche de validation		
Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Hervé LE NAY 04/07/2018	Antoine MIGNERE 05/07/2018	Sébastien DUMAS 05/07/2018
Diffusion	Site internet de SRD	

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

1. Caractérisation de l'erreur de PRM lors d'une demande de résiliation

Lors d'une demande de résiliation, les dispositifs mis en place limitent les risques de saisie d'un numéro de PRM erroné. En effet, en complément de l'autocontrôle par le fournisseur de la qualité de ses demandes qui réduit le cas de saisie de PRM erroné, le portail GRD de SRD prévoit des contrôles systématiques entraînant un rejet de la demande notamment dans les cas où :

- Le Point de Livraison n'est pas dans le périmètre du fournisseur demandeur,
- Le Point de Livraison est résilié,
- Une demande de résiliation est déjà en cours de traitement sur ce PRM,
- Une demande de changement de fournisseur est en cours sur ce PRM,
- Une demande de mise en service est en cours de traitement sur ce PRM,
- Le client est un « professionnel » (pour une demande de résiliation « résidentiel »).

De plus, les échanges effectués via un Webservices offrent encore une sécurité supplémentaire.

Compte tenu des différents contrôles existants, la correction d'une résiliation en cas de PRM erroné demeure donc une procédure exceptionnelle.

2. Modalités de traitement de la correction

2.1. Demande de résiliation à l'initiative du client « résidentiel » avec une saisie erronée du N° de PRM

• **Cas 1 : Résiliation avec déplacement d'un PRM résidentiel « erroné »**

Si le client est présent sur place, il peut exprimer son désaccord pour la réalisation de l'intervention de résiliation. Dans cette situation précise, SRD ne procédera pas à l'exécution de la prestation et en informera le fournisseur (un déplacement vain est facturé). A partir de l'information de refus client, le fournisseur procède aux vérifications nécessaires et demande la résiliation du PRM initialement visé en utilisant les procédures nominales en vigueur.

Si le client n'est pas présent sur place, la procédure nominale s'applique et le PRM fait alors l'objet d'une résiliation sur index relevé (avec éventuellement maintien de l'alimentation entre 0 et 2 mois). Dans cette situation, les modalités de correction de l'erreur sont identiques au cas n°2.

• **Cas 2 : Résiliation sans déplacement d'un PRM résidentiel « erroné »**

Dans ce cas, le client victime de l'erreur va se rapprocher de son fournisseur pour contester la résiliation non demandée. Le fournisseur effectue les vérifications nécessaires et demande la résiliation du PRM initialement visé.

Le fournisseur procède alors à la demande de correction selon la situation du PRM concerné :

- Le PRM résilié à tort est coupé : Le fournisseur demande la correction de la résiliation à SRD par une demande de mise en service avec déplacement via le portail GRD. SRD effectue l'intervention et rattache le PRM au périmètre du fournisseur à partir de l'index de résiliation et avec une date d'effet égale à J+1 de la date de résiliation. SRD facture au fournisseur les frais associés ;
- Le PRM résilié est alimenté : Le fournisseur demande la correction de la résiliation à SRD par une demande de mise en service sans déplacement. SRD effectue alors la mise en service demandée et rattache le PRM au périmètre du fournisseur à partir de l'index de résiliation et avec une date d'effet égale au jour de traitement. SRD facture au fournisseur les frais associés.

2.2. Demande de résiliation à l'initiative du client « professionnel » avec une saisie erronée du N° de PRM

Lors de l'intervention pour réaliser la résiliation et coupure du PRM, deux situations peuvent survenir :

• **Cas 1 : Le client n'est pas présent sur place**

SRD procède à la résiliation et à la suspension de l'alimentation du PRM. Alerté par son client, le fournisseur demande la correction de la résiliation à SRD par une demande de mise en service avec déplacement via le portail GRD. SRD effectue l'intervention et rattache le PRM au périmètre du fournisseur à partir de l'index de résiliation et avec une date d'effet égale au jour de traitement. SRD facture au fournisseur les frais associés.

- **Cas 2 : Le client est présent sur place**

Le client présent sur place conteste la résiliation et la coupure de l'alimentation. Dans cette situation précise, SRD ne procédera pas à l'exécution de la prestation (un déplacement vain est facturé au fournisseur). A partir de l'information de non-exécution de l'intervention, le fournisseur procède aux vérifications nécessaires et demande la résiliation du PRM initialement visé en utilisant les procédures nominales en vigueur.

2.3. Demande de résiliation à l'initiative du fournisseur avec une saisie erronée du N° de PRM

Lors de l'intervention pour réaliser la résiliation et coupure du PRM, deux situations peuvent survenir :

- **Cas 1 : Le client n'est pas présent sur place**

SRD procède à la résiliation et à la suspension de l'alimentation du PRM. Alerté par son client, le fournisseur demande la correction de la résiliation à SRD par une demande de mise en service avec déplacement via le portail GRD. SRD effectue l'intervention et rattache le PRM au périmètre du fournisseur à partir de l'index de résiliation et avec une date d'effet égale au jour de traitement. SRD facture au fournisseur les frais associés.

- **Cas 2 : Le client est présent sur place**

Le client présent sur place conteste la résiliation et la coupure de l'alimentation. Dans cette situation, SRD détache le PRM du périmètre du fournisseur et applique la procédure en vigueur "client sans fournisseur".

Dans tous les cas, il appartient au fournisseur, dans le cadre de sa relation commerciale avec ses clients, de juger de l'opportunité de procéder à l'annulation des frais occasionnés par la correction de l'erreur.