

SPECIFICATIONS DETAILLEES DES PROCEDURES DEFINIES POUR LES CLIENTS BT ≤ 36 KVA

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR – MODIFICATION CONTRACTUELLE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT – MISE EN SERVICE

Résumé :

Ce document décrit les spécifications détaillées des procédures définies en GTE telles qu'elles sont mises en œuvre par le distributeur SRD pour l'ouverture du marché des clients résidentiels.

Les prestations concernées sont : le changement de fournisseur, la modification contractuelle, la résiliation à l'initiative du client et la mise en service.

Ce document est complété de deux documents intitulés « Procédure en cas de résiliation à l'initiative du client professionnel ou résidentiel » et « Procédure de mise en service sur installation existante version express clients BT ≤ 36 kVA ».

Document(s) associé(s) et annexe(s)

- Procédure en cas de résiliation à l'initiative du client professionnel ou résidentiel »
- Procédure de mise en service sur installation existante version express, clients BT ≤ 36 kVA

Indic e	Date application	Objet de la modification
A	01/01/2008	
B	01/11/2009	Catalogue des prestations SRD
C	07/04/2011	Modification raison sociale SAS en SAEML

Sommaire

1. HARMONISATION DES PRESTATIONS PROFESSIONNELS / RESIDENTIELS.....	3
2. CHANGEMENT DE FOURNISSEUR	4
2.1 LES PRINCIPES DU CHANGEMENT DE FOURNISSEUR	4
2.2 LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR	5
2.3 LA REGULARISATION DE LA CONSOMMATION SUITE A UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR	6
2.4 LES POSSIBILITES OFFERTES AU FOURNISSEUR TITULAIRE DU CONTRAT DE FOURNITURE SUR UN PDL ALORS QU'UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR EST EN COURS	6
3 MODIFICATION CONTRACTUELLE	7
3.1 MODIFICATION CONTRACTUELLE SANS DEPLACEMENT	7
3.2 MODIFICATION CONTRACTUELLE AVEC DEPLACEMENT	8
4 RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT	10
4.1 RESILIATION D'UN CLIENT « PROFESSIONNEL »	10
4.2 RESILIATION D'UN CLIENT « RESIDENTIEL »	11
4.2.1 <i>La résiliation d'un client « résidentiel » sans déplacement</i>	11
4.2.2 <i>La résiliation d'un client « résidentiel » avec déplacement</i>	12
5 MISE EN SERVICE	14
5.1 PREMIERE MISE EN SERVICE	14
5.2 MISE EN SERVICE SUR UNE INSTALLATION EXISTANTE.....	15
5.2.1 <i>Les principes de la mise en service sur installation existante</i>	16
5.2.2 <i>Mise en service d'un PDL résilié avec alimentation maintenue (client résidentiel)</i>	17
5.2.3 <i>Mise en service d'un PDL non résilié</i>	17
5.2.4 <i>Mise en service sur un PDL en cours de résiliation (avec déplacement)</i>	18
5.2.5 <i>Mise en service sur un PDL résilié avec alimentation suspendue</i>	18

1. HARMONISATION DES PRESTATIONS PROFESSIONNELS RESIDENTIELS

Dans sa communication du 14 septembre 2006, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a souligné la nécessité d'harmoniser les principales prestations du distributeur pour les clients BT ≤ 36 kVA. Cette harmonisation consiste à aligner, sauf exception, les prestations destinées aux professionnels sur les prestations destinées aux résidentiels. La mise en place du forfait d'accès à l'électricité harmonise les règles de facturation de la mise en service.

Une différenciation entre les deux segments de clients reste cependant 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 ;
- des accès aux services différenciés car certaines procédures sont réservées aux clients résidentiels, comme le maintien de l'alimentation entre deux occupants, dans un délai allant de 0 à 2 mois, qui peuvent justifier des prix différenciés.

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 mise en service ou lors d'une demande de changement de fournisseur.

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.

Pour le 1er juillet 2007, tous les clients éligibles avant cette date, ont été affectés de l'indicateur « Professionnel ». Tous les clients devenus éligibles le 1er juillet 2007 ont été affectés de l'indicateur « Résidentiel ».

2. CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

2.1 LES PRINCIPES DU CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Depuis le 1er juillet 2007, tous les clients résidentiels ont la possibilité de faire jouer leur éligibilité auprès du fournisseur de leur choix.

Les procédures de changement de fournisseur sont identiques pour les clients « professionnels » et « résidentiels ». Dans toute demande de changement de fournisseur, le fournisseur doit qualifier et valider le segment du client : « professionnel » ou « résidentiel ».

Le changement de fournisseur consiste à rattacher le PDL en service, d'un client, au périmètre d'un autre fournisseur, dans le respect des dispositions contractuelles et sans suspension de l'accès au RPD pour le client. Le changement de fournisseur concerne donc le même client et se fait de contrat actif à contrat actif.

Le changement de fournisseur est demandé au distributeur par le nouveau fournisseur à l'issue du délai légal de rétractation du client. Le distributeur ne vérifie pas la présence d'un accord ou contrat entre le nouveau fournisseur et le client émettant la demande de changement de fournisseur. Il appartient au fournisseur d'être en mesure, le cas échéant, d'apporter la preuve de l'accord du client d'une part et du respect des réglementations d'autre part. L'ancien fournisseur ne peut pas s'opposer au changement de fournisseur demandé.

Le changement de fournisseur est réalisé entre jour j+10 jours et jour j+42 jours calendrier si la demande est effectuée après le 10 du mois.

Le changement de fournisseur est réalisé, sans intervention ni sur le compteur ni sur le disjoncteur de branchement et s'effectue sur la base d'un index calculé. Dans ce cas, le changement de fournisseur n'est pas facturé. Un relevé spécial peut également être réalisé à la demande du fournisseur ; ce relevé spécial est alors facturé.

La puissance souscrite et le tarif d'acheminement demandés par le nouveau fournisseur doivent être compatibles avec la structure de comptage (nombre de cadrans) et le réglage du disjoncteur de branchement en place.

Les adaptations nécessaires sur le dispositif de comptage et/ou du branchement du PDL liées à l'offre commerciale du nouveau fournisseur sont réalisées postérieurement à la date de changement de fournisseur. Pour ce faire, le nouveau fournisseur a la possibilité de demander une prestation de modification contractuelle, une fois le PDL dans son périmètre ou dès l'étape de recevabilité de la demande de changement de fournisseur prononcée. La date d'effet de la prestation demandée est obligatoirement postérieure à l'entrée du PDL dans le périmètre du nouveau fournisseur.

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 le distributeur au travers de la procédure de consultation de données.

Les cas spécifiques de sortie de certains tarifs réglementés tels que Tempo et EJP² nécessitent un déplacement et une intervention sur le dispositif de comptage ; les prestations réalisées sont facturées.

2.2 LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Le « nouveau » fournisseur saisit une demande de changement de fournisseur sur un PDL en service, lorsqu'il a l'accord du client et qu'il respecte les obligations réglementaires (notamment à l'issue du délai de rétractation), via la fiche « changement de fournisseur » du portail GRD de SRD.

Il complète les informations relatives au PDL de son client :

- identifiant du PDL ;
- nom du Responsable d'Equilibre / identifiant du contrat GRD-F ;
- puissance souscrite ;
- tarif d'acheminement ;
- le contexte d'utilisation, le cas échéant ;
- le segment d'appartenance du client.

Le pré-remplissage de certains champs du formulaire est prévu. Lorsque la demande est qualifiée recevable par le distributeur SRD, les deux fournisseurs sont informés simultanément par un flux de recevabilité émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

Les motifs de rejet sont :

- le PDL n'existe pas ;
- une fraude sur l'installation de comptage est avérée ;
- le PDL est résilié ;
- le PDL est déjà dans le périmètre du fournisseur demandeur ;
- une demande de résiliation, de mise en service ou de modification contractuelle est en cours sur ce PDL ;
- une autre demande de changement de fournisseur est en cours de traitement sur ce PDL ;
- le tarif d'acheminement et la puissance souscrite choisis par le nouveau fournisseur sont incompatibles avec les caractéristiques techniques du PDL (exception faite de cas recevables non-passants du type tarifs EJP ou Tempo) ;
- 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 un usage plat est impossible pour un client résidentiel).

Dans le cas d'un changement de fournisseur sur la base d'un index calculé (principe nominal des règles du marché), le fournisseur a la possibilité de préciser dans le formulaire et avant d'enregistrer sa demande un index auto-relevé du client et sa date. L'index auto-relevé, une fois validé par le distributeur, est pris comme dernier index connu dans le calcul de l'index de changement de fournisseur, sauf présence d'un index plus récent au moment du calcul.

Une fois le calcul réalisé, l'index auto-relevé est historisé dans la chronique des index et utilisé lors de la reconstitution des flux. Si l'index auto-relevé est jugé non cohérent par le SI distributeur, il n'est pas utilisé dans le calcul de l'index de changement de fournisseur.

Dans le cas d'un changement de fournisseur sur la base d'un relevé spécial, l'index utilisé est l'index relevé.

1 la date d'effet peut être le 1er du mois M+2 si précisée dans la demande

2 EJP : Effacement Jour de Pointe

2.3 LA REGULARISATION DE LA CONSOMMATION SUITE A UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Dans certaines situations (rupture dans le rythme de consommation du client, absence fréquente du client au relevé cyclique..), l'index relevé par l'agent du distributeur à l'occasion du relevé annuel peut s'avérer

inférieur à l'index calculé pour le changement de fournisseur, surtout si le relevé est effectué proche de la date de changement de fournisseur.

Dans ce cas, une régularisation de la consommation est effectuée automatiquement par le système de facturation de l'accès au réseau et de reconstitution des flux au bénéfice du nouveau fournisseur.

Ce mécanisme ne remet pas en cause l'index de changement de fournisseur, qui est l'index contractuel avec les deux fournisseurs et leur responsable d'équilibre ; il est également sans effet sur la facturation de l'accès au réseau et sur le bilan de consommation de l'ancien fournisseur.

2.4 LES POSSIBILITES OFFERTES AU FOURNISSEUR TITULAIRE DU CONTRAT DE FOURNITURE SUR UN PDL ALORS QU'UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR EST EN COURS

Dès lors qu'une demande de changement de fournisseur est en cours de traitement sur un PDL, le fournisseur titulaire du contrat de fourniture en cours avec le client ne peut demander ni une résiliation ni une modification contractuelle pour ce PDL.

En revanche, une prestation pour impayé (coupure ou pose de limiteur de puissance) peut être demandée par le fournisseur encore titulaire du contrat jusqu'à 15 jours avant le changement effectif de fournisseur. La prestation de coupure (ou de pose de limiteur de puissance) est réalisée indépendamment du changement de fournisseur et sa réalisation n'empêche pas la bascule.

A noter que si le rétablissement de l'alimentation ou le retrait du limiteur de puissance n'est pas demandé avant la date effective de changement de fournisseur, il est possible que le PDL soit coupé (ou qu'un limiteur de puissance ait été posé) à son entrée dans le périmètre du nouveau fournisseur.

Le « nouveau » fournisseur est informé de l'état du PDL par un flux de « validation de changement de périmètre » après la date effective de la bascule.

Il peut, le cas échéant, demander une remise en conformité du PDL (rétablissement ou retrait du limiteur de puissance) ; cette prestation lui est facturée.

3 MODIFICATION CONTRACTUELLE

3.1 MODIFICATION CONTRACTUELLE SANS DÉPLACEMENT

Ce type de modification contractuelle concerne le changement de formule tarifaire d'acheminement pouvant être réalisé sans déplacement du distributeur, c'est à dire sans relevé d'index¹ ni intervention sur le comptage.

Le processus est identique pour les clients « professionnels » ou « résidentiels ».

Le fournisseur doit déterminer (en fonction des caractéristiques actuelles et souhaitées du PDL) si une telle demande est possible sans déplacement. Il choisit ensuite la formule tarifaire d'acheminement souhaitée et qu'il conservera sur une période d'au moins un an. La date d'effet de la modification contractuelle est la date du jour de traitement de la demande.

La prestation de modification de formule tarifaire sans déplacement est non facturée.

La modification de formule tarifaire sans déplacement est réalisée aux conditions suivantes :

- puissance, structure de comptage et profil inchangés ;
- sans déplacement du distributeur ;
- sur la base d'un index calculé, considéré comme réel.

Les motifs de rejet sont :

- le PDL n'existe pas ;
- le fournisseur n'est pas titulaire du PDL ;
- un déplacement est nécessaire pour réaliser la modification contractuelle et la demande est faite sans déplacement ; une demande de changement de fournisseur est en cours ;
- 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).

La demande de prestation de modification de formule tarifaire sans déplacement est faite via un formulaire² dédié disponible sur le portail du distributeur.

La demande doit préciser :

- le tarif d'acheminement
- la puissance souscrite
- la structure du compteur (nombre de cadrans)
- le contexte d'utilisation, le cas échéant

Le fournisseur a la possibilité d'indiquer un index auto-relevé dans le formulaire de modification contractuelle sans déplacement. Ce relevé, après contrôle de vraisemblance par le distributeur peut être utilisé afin de fiabiliser le calcul de l'index de modification contractuelle.

¹ Nota : Le fournisseur qui souhaite une modification de formule tarifaire sur index relevé, doit faire une demande de modification contractuelle avec déplacement (Cf. 3.2)

L'index auto-relevé, une fois validé par le distributeur, est pris comme dernier index connu dans le calcul de l'index, sauf présence d'un index plus récent au moment du calcul.

Une fois le calcul réalisé, l'index auto-relevé n'est pas historisé dans la chronique des index ni utilisé lors de la reconstitution des flux.

Si l'index auto-relevé est jugé non cohérent par le SI distributeur, il n'est pas utilisé dans le calcul de l'index de modification de formule tarifaire.

La réalisation de la modification tarifaire est notifiée au fournisseur via les flux journaliers.

3.2 MODIFICATION CONTRACTUELLE AVEC DEPLACEMENT

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 GRD de SRD. La formule tarifaire court pour une période d'au moins un an.

Les demandes nécessitant une modification de branchement, font l'objet d'une demande de « Rendez-vous » auprès du client, adressée par le fournisseur au distributeur, via le portail GRD de SRD.

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 PDL n'existe pas ;
- le fournisseur n'est pas titulaire du PDL 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 du distributeur et de programmer en temps réel, l'intervention souhaitée, sous-réserve qu'il ne soit pas nécessaire de modifier le branchement.

² Nota : Une fois la demande validée, il n'est pas possible de l'annuler

Les standards de réalisation sont les suivants :

- 10 jours pour une modification contractuelle avec un branchement adapté ;
- 4 mois maximum dès réception du devis accepté, dans le cas où une modification de branchement est nécessaire (sous réserve de l'obtention des autorisations administratives éventuellement nécessaires)

Le fournisseur peut demander la totalité de la prestation, via le portail GRD de SRD. Il doit préciser :

- le tarif d'acheminement ;
- la puissance souscrite ;
- le contexte d'utilisation, le cas échéant ;

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 (capacité du branchement, nombre de fils) 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 journaliers.

NOTA :

- ↪ L'annulation ou la modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le canal utilisé lors de la demande. Une annulation ou une modification à moins de 48 h se font par téléphone ou par mail à l'adresse contrats@soregies-rd.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 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.

4 RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

Ce type de résiliation correspond aux situations d'un client professionnel ou résidentiel quittant un local ou cessant son activité professionnelle dans ce local et qui souhaite à cette occasion résilier son contrat de fourniture d'électricité en cours.

Le client, qu'il soit « professionnel » ou « résidentiel » s'adresse à son fournisseur afin de formaliser sa demande en accord avec les clauses contractuelles. Le fournisseur est ensuite responsable de la transmission de cette demande au distributeur, via un formulaire dédié disponible sur le portail GRD de SRD.

Une demande de résiliation par le fournisseur titulaire est considérée comme une demande de détachement du PDL du périmètre du fournisseur (et de son responsable d'équilibre) et de résiliation de fait de l'accès au RPD.

4.1 RESILIATION D'UN CLIENT « PROFESSIONNEL »

La résiliation d'un client « professionnel » est systématiquement réalisée avec déplacement d'un agent du distributeur et suspension de l'alimentation du PDL.

Le fournisseur prend rendez-vous directement dans le tableau de rendez-vous du distributeur et obtient une date ferme de résiliation qu'il peut communiquer à son client. Le rendez-vous est au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur).

A partir de la date de la demande de résiliation, le distributeur dispose de 3 jours ouvrés pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet. Le plus souvent, le fournisseur est informé en temps réel de la recevabilité de la résiliation.

Les motifs de rejet sont les suivants :

- le point de livraison est résilié ;
- le point de livraison n'est pas dans le périmètre du fournisseur demandeur ;
- une demande de résiliation est déjà en cours de traitement sur ce PDL ;
- une demande de changement de fournisseur est en cours sur ce PDL ;
- une demande de mise en service est en cours de traitement sur ce PDL ;
- une demande de modification contractuelle est en cours de traitement sur ce PDL.

En cas de compteur non accessible en permanence au distributeur, le fournisseur est tenu d'informer son client que sa présence est obligatoire.

La date d'effet de la résiliation est la date de l'intervention ; l'index utilisé est l'index relevé à cette occasion. La résiliation est une prestation non facturée.

Après réalisation de l'intervention par le distributeur, le fournisseur reçoit le flux l'informant du traitement de l'affaire et de la sortie du point de livraison de son périmètre. Enfin, un flux de facturation de l'accès au réseau lui est envoyé.

Dans certaines circonstances, l'exécution de la résiliation par le distributeur est rendue difficile.

Deux cas majeurs se distinguent :

- Absence du client alors que sa présence était obligatoire (compteur non accessible au distributeur) :
 - La résiliation est réalisée sur la base d'un index calculé par le distributeur. La date d'effet de la résiliation est la date de calcul de l'index par le distributeur. Un frais pour déplacement vain est facturé au fournisseur.
- Compteur non accessible sans que la responsabilité du client et de son fournisseur soit mise en cause :

- La résiliation est réalisée sur la base d'un index calculé après de deux tentatives de contact avec le client non abouties.

NOTA :

Une annulation ou une modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail du distributeur. Une annulation ou une modification à moins de 48 h peut être demandée par téléphone ou par mail à l'adresse contrats@soregies-rd.fr ; dans ce cas, des frais de dédit sont facturés au fournisseur.

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.

4.2 RESILIATION D'UN CLIENT « RESIDENTIEL »

La résiliation d'un client « résidentiel » peut être réalisée avec ou sans déplacement d'un agent du distributeur.

Le maintien de l'alimentation sur un site résilié, entre deux occupants, sera recherché au maximum.

Ce service est associé d'une politique de coupure du distributeur pour suspendre l'alimentation du point de livraison à tout moment, dans un délai allant de 0 à 2 mois.

Il relève de la responsabilité du fournisseur, titulaire du contrat avec le client qui quitte le local, de prévenir son client de la conséquence de la résiliation, un point résilié étant réputé sans consommateur.

Le distributeur SRD se réserve la possibilité de revenir à tout moment sur le principe d'une résiliation sans déplacement s'il estime que les dysfonctionnements sont trop importants.

Si le PDL est équipé d'un limiteur de puissance, il est remis à la puissance normale lors de l'intervention de résiliation ou lors du déplacement d'un agent du distributeur dans le délai de 0 à 2 mois si l'alimentation a été maintenue.

4.2.1 La résiliation d'un client « résidentiel » sans déplacement

La résiliation sans déplacement est réalisée avec un index calculé qui s'appuie éventuellement sur un index auto-relevé par le client. Le fournisseur doit alors préciser dans sa demande l'index et la date de l'auto-relevé du client.

Si l'index auto-relevé est jugé non cohérent par le SI distributeur, la résiliation est effectuée sur index calculé sans prise en compte de cet index.

L'index calculé est l'index contractuel entre le distributeur et le fournisseur (et son responsable d'équilibre) conformément aux règles du marché. Le fournisseur dispose, dans le cadre de la relation contractuelle qui le lie à son client, par définition, étrangère aux missions du distributeur, du choix de retenir un autre index vis à vis de son client pour la facturation du contrat de fourniture.

A partir de la date de la demande de résiliation, le distributeur dispose de 3 jours ouvrés pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet.

Les motifs de rejet sont les suivants :

- le point de livraison est résilié ;
- le point de livraison n'est pas dans le périmètre du fournisseur demandeur ;
- le client est un « professionnel » ;
- une demande de résiliation est déjà en cours de traitement sur ce PDL ;
- une demande de changement de fournisseur est en cours sur ce PDL ;
- une demande de mise en service est en cours de traitement sur ce PDL ;
- une demande de modification contractuelle est en cours.

La date d'effet de la résiliation est la date de traitement de la demande. La résiliation ne peut être rétroactive.

Après traitement de l'affaire par le distributeur, un flux informe le fournisseur de la sortie du point de livraison de son périmètre. Enfin, un flux de facturation de l'accès au réseau lui est envoyé.

L'annulation de la résiliation sans déplacement est impossible via le canal d'échange du distributeur.

4.2.2 La résiliation d'un client « résidentiel » avec déplacement

Le fournisseur prend rendez-vous directement dans le tableau de rendez-vous du distributeur et obtient une date ferme de résiliation qu'il peut communiquer à son client. Le rendez-vous est au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur), au plus tard 42 jours après la demande.

A partir de la date de la demande de résiliation, le distributeur dispose de 3 jours ouvrés pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet. Le plus souvent, le fournisseur est informé en temps réel de la recevabilité de sa demande.

Les motifs de rejet sont les suivants :

- le point de livraison est résilié ;
- le point de livraison n'est pas dans le périmètre du fournisseur demandeur ;
- une demande de résiliation est déjà en cours de traitement sur ce PDL ;
- une demande de changement de fournisseur est en cours sur ce PDL ;
- une demande de mise en service est en cours de traitement sur ce PDL ;
- une demande de modification contractuelle est en cours de traitement sur ce PDL.

En cas de compteur non accessible en permanence au distributeur, le fournisseur est tenu d'informer son client que sa présence est obligatoire pour réaliser la résiliation.

La date d'effet de la résiliation est la date de l'intervention ; l'index utilisé est l'index relevé à cette occasion. Le distributeur décide du maintien ou non de l'alimentation du point de livraison.

Après réalisation de l'intervention par le distributeur, qui est facturée au fournisseur, le fournisseur reçoit le flux l'informant du traitement de l'affaire et de la sortie du PDL de son périmètre. Enfin, un flux de facturation de l'accès au réseau lui est envoyé.

Dans certaines circonstances, l'exécution de la résiliation par le distributeur est rendue difficile.

Deux cas majeurs se distinguent :

- Absence du client alors que sa présence était obligatoire (compteur non accessible au distributeur) :
 - La résiliation est réalisée sur la base d'un index calculé par le distributeur. La date d'effet de la résiliation est la date de calcul de l'index par le distributeur. Un frais pour déplacement vain est facturé au fournisseur.
- Compteur et/ou organe de coupure non accessibles sans que la responsabilité du client et de son fournisseur soit mise en cause :
 - La résiliation est réalisée sur la base d'un index calculé après de deux tentatives de contact avec le client non abouties.

NOTA :

Une intervention, une annulation ou une modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail du distributeur. Une annulation ou une modification à moins de 48 h peut

être demandée par téléphone ou par mail à l'adresse contrats@soregies-rd.fr ; dans ce cas, des frais de dédit sont facturés au fournisseur.

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.

5 MISE EN SERVICE

5.1 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 ».

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 GRD de 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.

Le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD de SRD. Il indique la puissance souscrite et le tarif d'accès au réseau. 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, le distributeur 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, le distributeur 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 GRD 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 1^{ère} 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 le forfait « accès à l'électricité ».

NOTA :

- ↪ L'annulation ou la modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail GRD de SRD. Une annulation ou une modification à moins de 48h se font par téléphone ou par mail à l'adresse contrats@soregies-rd.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 par le fournisseur.
- ↪ 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.

5.2 MISE EN SERVICE SUR UNE INSTALLATION EXISTANTE

5.2.1 Les principes de la mise en service sur installation existante

Le processus de mise en service est identique pour les clients résidentiels et pour les clients professionnels BT ≤ 36 kVA, à l'exception des points suivants :

- pour les clients « professionnels », la mise en service sur un PDL résilié se fait avec déplacement pour rétablir l'alimentation. L'index de mise en service est l'index relevé lors de l'intervention ;
- pour les clients « résidentiels », la mise en service sur un PDL résilié se fait avec ou sans déplacement en fonction de l'état du PDL (alimentation maintenue ou non) et du choix du fournisseur. L'index de mise en service est l'index de résiliation sauf en cas de déplacement où l'index utilisé est l'index relevé.

Dans toute demande de mise en service sur installation existante, le fournisseur doit qualifier le segment du client : « professionnel » ou « résidentiel ».

On notera que les mises en service sans déplacement sont réalisées à structure de comptage et puissance inchangées. Le tarif d'acheminement choisi par le fournisseur, doit être compatible avec la structure de comptage en place.

Dans tous les cas de mises en service sur installation existante, le distributeur facture au fournisseur le forfait d'accès à l'électricité.

La demande de mise en service sur une installation existante est formulée par le fournisseur auprès du distributeur via le portail GRD de SRD, dans le cadre de l'emménagement d'un nouveau client.

Au préalable, le fournisseur contacte si nécessaire le distributeur 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 le distributeur au travers de la procédure de consultation de données.

Le fournisseur renseigne dans le formulaire de demande les informations relatives au PDL de son client, et nécessaires à la mise en service :

- Identifiant PDL
- Nom du Responsable d'Équilibre / identifiant du contrat GRD-F
- Tarif d'acheminement
- Puissance souscrite
- Contexte d'utilisation, le cas échéant
- Segment client
- Coordonnées du client et interlocuteur technique

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

Les motifs de rejet sont, selon la situation :

- numéro de PDL incorrect ;

- une demande de changement de fournisseur, de mise en service ou de modification contractuelle en cours sur le PDL;
- une incompatibilité de la demande avec la situation du PDL (ex. : une mise en service sans déplacement est demandée par le fournisseur, alors que l'alimentation est suspendue) ;
- 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 un usage plat est impossible pour un client résidentiel).

Le processus de mise en service est dépendant de la situation du PDL. Quatre cas sont possibles :

- PDL résilié avec alimentation maintenue,
- PDL non résilié,
- PDL en cours de résiliation,
- PDL résilié avec alimentation suspendue.

Si le PDL est équipé d'un limiteur de puissance au moment de la mise en service, l'adaptation à la puissance demandée est réalisée :

- dans le cadre du rendez-vous de mise en service si celle-ci est réalisée avec déplacement ;
- dans le cadre d'un déplacement spécifique d'un agent du distributeur après la mise en service, suite à une demande de rétablissement du fournisseur effectuée par téléphone ou par mail à l'adresse contrats@soregies-rd.fr.

Le retrait du limiteur n'est pas facturé dans ce cas.

NOTA :

- ↪ L'annulation ou la modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail GRD de SRD. Une annulation ou une modification à moins de 48h se font par téléphone ou par mail à l'adresse contrats@soregies-rd.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 par le fournisseur.
- ↪ En cas d'absence du client au rendez-vous, la demande de mise en service n'est pas exécutée et un frais pour déplacement vain est facturé.

5.2.2 Mise en service d'un PDL résilié avec alimentation maintenue (client résidentiel)

Ce type de mise en service correspond à une mise en service sur une installation existante pour laquelle il n'existe pas de contrat actif en cours, c'est-à-dire que le client précédent a quitté le local et a déjà résilié son contrat avec le fournisseur. Il s'agit donc d'une mise en service d'un client sur un PDL résilié (dit « inactif ») et pour lequel l'alimentation a été maintenue.

La mise en service sur PDL résilié avec alimentation maintenue ne s'applique qu'aux clients résidentiels.

En cas de demande de mise en service sur ce type de PDL, le déplacement d'un agent du distributeur n'est pas nécessaire et relève du choix du fournisseur. La date d'effet de la mise en service est le jour de traitement de la demande. L'index utilisé pour la mise en service sans déplacement est l'index ayant servi à la résiliation.

Cet index est l'index contractuel entre le distributeur et le fournisseur (et son responsable d'équilibre) conformément aux règles du marché. Le fournisseur dispose, dans le cadre de la relation contractuelle qui le lie à son client, par définition, étrangère aux missions du distributeur, du choix de retenir un autre index vis à vis de son client pour la facturation du contrat de fourniture.

Le fournisseur peut aussi décider de programmer une intervention pour relevé d'index ou autres prestations lors de l'enregistrement de sa demande sur le portail GRD de SRD. Les prestations réalisées sont facturées en plus du forfait d'accès à l'électricité.

Dans ce cas, la date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention, soit au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction des disponibilités du distributeur). L'index relevé à l'occasion du rendez-vous est l'index de mise en service retenu.

5.2.3 Mise en service d'un PDL non résilié

Ce type de mise en service correspond à une mise en service sur un PDL dont le contrat entre le client sortant et son fournisseur n'a pas été résilié.

La situation est la suivante : « le client emménage dans un local et le prédécesseur est déjà parti ou sur le point de partir ; ce dernier n'ayant pas encore résilié son contrat ».

Le distributeur n'a pas à vérifier le départ imminent ou effectif du client sortant.

L'exécution de la mise en service du nouveau client entraîne de fait la résiliation du prédécesseur.

Le fournisseur du client « entrant » peut demander au distributeur via le portail GRD du distributeur une mise en service sans déplacement. Les index de mise en service et de résiliation, identiques, sont alors établis sur la base d'un auto-relevé transmis par le fournisseur dans la demande de mise en service. La saisie d'un index auto-relevé dans le cas d'une mise en service sans déplacement sur PDL non résilié reste obligatoire. La mise en service prend effet le jour du traitement de la demande.

Le fournisseur peut aussi décider de programmer une intervention pour relevé d'index ou autres prestations lors de l'enregistrement de sa demande via le portail GRD du distributeur. Les prestations seront facturées en plus du forfait d'accès à l'électricité.

Dans ce cas, la date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention, soit au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction des disponibilités du distributeur).

La mise en service induit la résiliation du contrat précédent aux mêmes conditions que la mise en service (même date d'effet et index relevé lors du rendez-vous).

La mise en service d'un PDL non résilié et coupé pour impayé est possible.

5.2.4 Mise en service sur un PDL en cours de résiliation (avec déplacement)

Dans tous les cas :

- la date d'effet de la mise en service est identique à la date de la résiliation de l'ancien contrat ;
- l'index utilisé est l'index de résiliation ;
- le forfait « accès à l'électricité » est facturé au fournisseur.

NOTA :

Les autres prestations éventuellement demandées sont facturées en plus du forfait « accès à l'électricité ».

Si la date de mise en service souhaitée est ultérieure à la date de résiliation planifiée, le fournisseur doit attendre que la résiliation soit effective avant d'enregistrer sa demande de mise en service.

Toutefois, dans le cas particulier où le nouveau et l'ancien client ont choisi le même fournisseur, celui-ci a la possibilité de modifier, via le portail GRD du distributeur la date de résiliation.

5.2.5 Mise en service sur un PDL résilié avec alimentation suspendue

Lorsque la demande de mise en service, exprimée par le fournisseur du nouveau client, concerne un PDL dont l'alimentation est suspendue, elle nécessite le déplacement d'un agent du distributeur. Le fournisseur demandeur programme une intervention de mise en service avec rétablissement de l'alimentation.

Dans ce cas :

- la date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention ; elle est au plus tôt, le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur). L'index utilisé est l'index relevé ;
- le forfait « accès à l'électricité » est facturé au fournisseur ;
- les autres prestations éventuellement demandées sont facturées en plus du forfait « accès à l'électricité ».