

<b>SRD</b>	<b>DOC Procédure de mise en service d'un point de livraison professionnel ou résidentiel sur une installation existante BT≤36kVA – 11/02/2016</b>
------------	---

Objet : Ce document décrit la procédure de mise en service sur installation existante telle qu'elle est mise en œuvre par SRD, pour les clients résidentiels et professionnels BT≤36 kVA. Cette mise à jour intègre le cas particulier d'une demande de mise en service avec un compteur i-ouate communicant, en phase d'expérimentation.

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	5	Nombre d'annexes	/	Nombre de PJ	-	Accessibilité : Libre
-----------------	---	------------------	---	--------------	---	-----------------------

## 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 ou l'index auto-relevé transmis par le fournisseur 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 ». 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.

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, SRD facture au fournisseur le forfait d'accès à l'électricité.

## 2. LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE MISE EN SERVICE SUR INSTALLATION EXISTANTE

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

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

- Identifiant PDL
- Nom du Responsable d'Equilibre / identifiant du contrat GRD-F
- Tarif d'acheminement
- Puissance souscrite
- Segment client
- Coordonnées du client et interlocuteur technique
- Le cas échéant index auto-relevés
- Date d'effet en cas de mise en service sans RDV
- ...

### Points de vigilance :

Si le PDL est équipé d'un limiteur de puissance au moment de la demande de mise en service, cette dernière doit être réalisée avec déplacement, afin de rétablir le PDL à la puissance demandée. Le retrait du limiteur n'est pas facturé dans ce cas.

Si le PDL est coupé pour impayé avec localisation de la coupure au poteau, la demande de mise en service doit être réalisée avec déplacement mais sans prise de RDV, le RDV sera prix ultérieurement par SRD.

### NOTA :

L'annulation ou la modification de la demande est possible via le portail SRD avec parallèlement information de SRD (AAE). Elle 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 mise en service n'est pas exécutée et un frais pour déplacement vain est facturé.

### **1.2.1 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.

Dans le cas où une demande de mise en service intervient sur ce type de PDL, le déplacement d'un agent de SRD 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. Le fournisseur a aussi la possibilité de transmettre

un index auto-relevé lors de la transmission de sa demande, index auto-relevé qui pourra être retenu comme index de mise en service. L'index retenu (index de résiliation ou auto-relevé) 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.

Dans le cas où le fournisseur transmet un index auto-relevé dans sa demande, 2 cas de figure sont à considérer :

Cas 1 : l'index auto-relevé transmis par le fournisseur est supérieur à l'index de résiliation du PDL :

L'index auto-relevé transmis par le fournisseur est soumis à des contrôles de cohérence, dont un contrôle sur l'écart de consommation entre l'index auto-relevé et l'index de résiliation. Cet écart doit être inférieur ou égal à 400 kWh.

- Si l'index auto-relevé transmis est accepté par les contrôles, il est retenu pour la mise en service et le frais de mise en service est facturé au fournisseur. La date d'effet de la mise en service est la date de traitement par SRD.
- Si l'index auto-relevé transmis n'est pas accepté par les contrôles, le fournisseur en est informé et peut décider du rejet de l'affaire par SRD et de procéder à une demande de mise en service avec déplacement (relevé spécial) ou du traitement de l'affaire par SRD avec reprise de l'index de résiliation ou avec transmission d'un nouvel index cohérent.
  - Dans le cas où le fournisseur opte pour une demande de mise en service sans déplacement avec reprise de l'index de résiliation : l'index utilisé pour cette mise en service est l'index ayant servi à la résiliation. La date d'effet est le jour du traitement de cette dernière par le distributeur. Le frais de mise en service est facturé au fournisseur.
  - Dans le cas où le fournisseur opte pour une demande de mise en service avec relevé spécial : l'index retenu pour la mise en service est l'index relevé. La date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention. Les frais de mise en service et de relevé spécial sont facturés au fournisseur.

Faute d'information du fournisseur sous 15 jours, SRD procédera au traitement de l'affaire avec reprise des index de résiliation.

Cas 2: l'index auto-relevé transmis par le fournisseur est inférieur à l'index de résiliation du PDL :

L'index auto-relevé transmis n'est alors pas accepté par les contrôles, le fournisseur en est informé et peut décider du rejet de l'affaire par SRD et de procéder à une demande de mise en service avec déplacement (relevé spécial) ou du traitement de l'affaire par SRD :

- avec reprise de l'index de résiliation
- avec transmission d'un nouvel index cohérent
- avec confirmation de l'index précédemment transmis

La date d'effet est le jour du traitement de la demande par le distributeur. Le frais de mise en service est facturé au fournisseur.

Dans le cas où le fournisseur opte pour une demande de mise en service avec relevé spécial : l'index retenu pour la mise en service est l'index relevé. La date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention. Les frais de mise en service et de relevé spécial sont facturés au fournisseur.

Faute d'information du fournisseur sous 15 jours, SRD procédera au traitement de l'affaire avec l'index précédemment transmis.

### **1.2.2 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 ». SRD 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 à SRD, via le portail SRD, 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 par SRD. Dans le cas d'une mise en service sans déplacement, l'index auto-relevé est contrôlé par SRD suite à sa transmission par le fournisseur.

Si l'index auto-relevé transmis n'est pas accepté par les contrôles, le fournisseur en est informé et peut décider du rejet de l'affaire par SRD et de procéder à une demande de mise en service avec déplacement ou du traitement de l'affaire par SRD avec un index estimé ou avec transmission d'un nouvel index cohérent

- Dans le cas où le fournisseur opte pour une demande de mise en service sans déplacement avec index estimé ou avec transmission d'un nouvel index cohérent, la date d'effet est le jour du traitement de cette dernière par le distributeur. Le frais de mise en service est facturé au fournisseur.
- Dans le cas où le fournisseur opte pour une demande de mise en service avec relevé spécial : l'index retenu pour la résiliation et la mise en service est l'index relevé et la date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention. Les frais de mise en service et de relevé spécial sont facturés au fournisseur.

Faute d'information du fournisseur sous 15 jours, SRD procédera au traitement de l'affaire avec index estimé.

Suite au traitement de la demande de mise en service sur un PDL non résilié, le fournisseur « sortant » dont le PDL a fait l'objet d'une mise en service est en informé via un flux de résiliation.

### **1.2.3 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 de SRD. 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 ».

#### **1.2.4 Expérimentation i-ouate**

Via le portail SRD, le fournisseur est informé de la présence d'un compteur communicant sur le PDL. Dans le cadre de l'expérimentation i-ouate, le catalogue des prestations en vigueur et les procédures ci-dessus ne sont pas modifiées et restent applicables aux compteurs i-ouate.