

| | |
|------------|--|
| SRD | MOP Correction d'un changement de fournisseur en cas d'erreur de PDL Clients BT \leq 36 kVA – 09/07/2018 |
|------------|--|

Objet : Pour réaliser un changement de fournisseur, le fournisseur demande le numéro de PDL à son client. Ce document a pour objet de permettre une bonne compréhension des acteurs qui mettront en œuvre la procédure de correction d'un changement de fournisseur suite à erreur de saisie de numéro de PDL par le fournisseur ayant conduit à basculer un client non demandeur en lieu et place du client demandeur du changement de fournisseur. SRD n'intervient pas dans toutes les étapes de cette procédure. Les étapes et/ou modalités d'échanges qui ne concernent pas SRD et concernent seulement les fournisseurs, sont indiquées pour la compréhension globale de la procédure et la mise en perspective du rôle de SRD.

| 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 | |

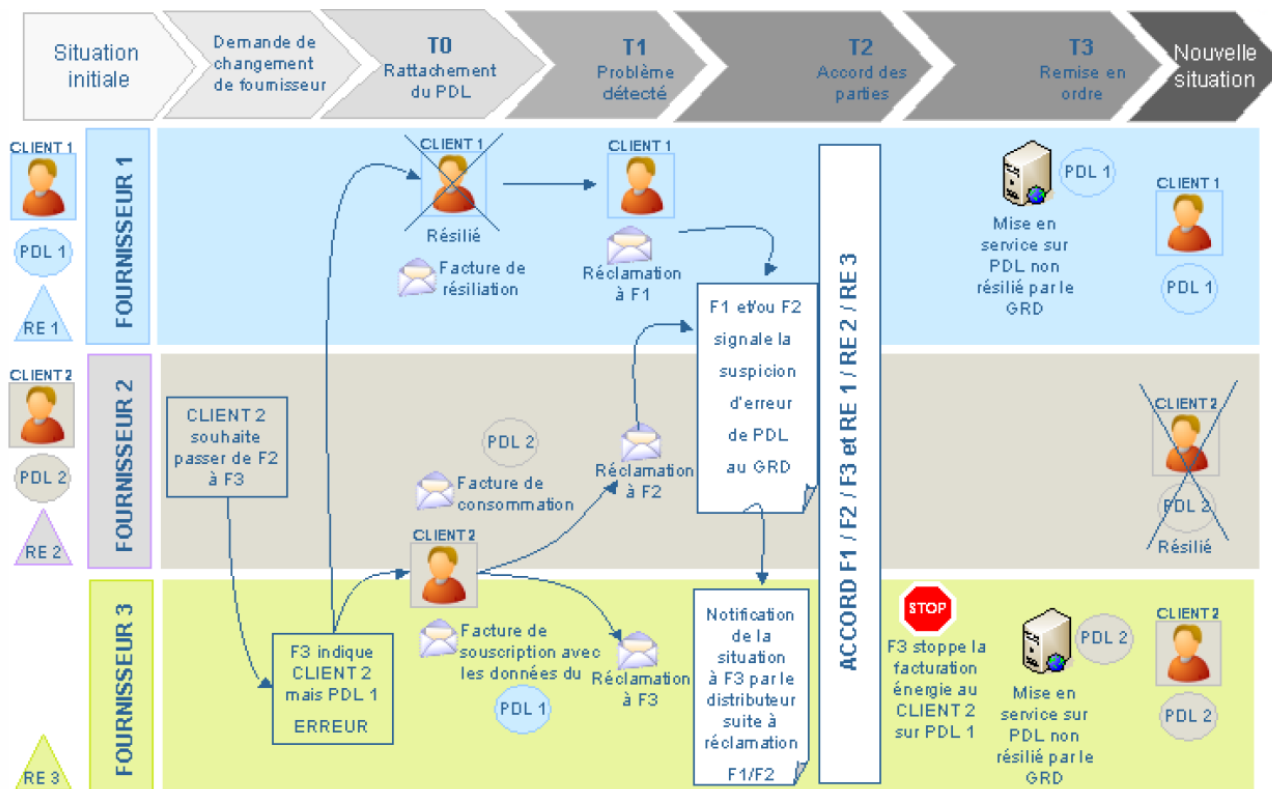
| | | | | | | |
|-----------------|---|------------------|---|--------------|---|-----------------------|
| Nombre de pages | 4 | Nombre d'annexes | - | Nombre de PJ | - | Accessibilité : Libre |
|-----------------|---|------------------|---|--------------|---|-----------------------|

1. Préambule

La situation peut être schématisée comme suit :

| | Situation initiale | Situation souhaitée : le client 2 souhaite passer du fournisseur 2 au fournisseur 3 | Situation réelle : le fournisseur transmet la demande de changement de fournisseur du client 2 mais avec le PDL du client 1 |
|----------------------|---------------------------------|--|--|
| Fournisseur 1 | Client 1 (PDL 1) | Client 1 | Client 1 'techniquement' résilié, PDL 1 basculé chez le fournisseur 3 |
| Fournisseur 2 | Client 2 (PDL 2) | Client 2 résilié | Client 2 non résilié |
| Fournisseur 3 | Hors périmètre au stade initial | Client 2 | Client 2 facturé avec les données de consommation du client 1 |

Schéma illustratif :



2. Déroulement de la procédure

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

- **Cas 1** : le client 1 constate qu'il a quitté son fournisseur 1 parce qu'il reçoit une facture de résiliation. Il conteste sa facture de résiliation auprès du fournisseur 1 ;
Et/ou
- **Cas 2a** : le client 2 constate que le fournisseur 2 continue de lui facturer des consommations alors qu'il a demandé à être fourni par le fournisseur 3. Il conteste les factures du fournisseur 2 ;
- **Cas 2b** : le client 2 constate que le fournisseur 3 le facture sur la base de données de consommation qui ne correspondent pas aux siennes. Il conteste les factures du fournisseur 3.

2.2. Etape n° 2 – Identification des fournisseurs impliqués (T1-T2)

- **Cas 1** : le fournisseur 1 dispose de 10 jours ouvrés à compter de la démarche du client 1 pour analyser la demande de son client. Il vérifie que le PDL du client 1 a bien été détaché de son périmètre suite à un changement de fournisseur et vérifie auprès du client 1 que ce dernier n'a pas effectué de démarche pour changer de fournisseur.

Le fournisseur 1 demande au client 1 de lui adresser une réclamation écrite. Cette réclamation vaut mandat tacite du client 1 donné au fournisseur 1 pour obtenir l'identité du fournisseur détenteur du PDL 1 auprès de SRD.

Le fournisseur 1 demande à SRD l'identité du fournisseur auquel le PDL 1 est rattaché (fournisseur 3) 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 » en précisant dans la zone « commentaires » qu'il s'agit d'une demande de « correction d'un changement de fournisseur dans le cas d'une erreur de saisie de PDL ».

SRD transmet cette information au fournisseur 1 dans les meilleurs délais (délai indicatif : 5 jours ouvrés), en réponse à la réclamation.

Le fournisseur 1 contacte le fournisseur 3, qui s'assure au préalable que la situation ne relève pas d'un cas de contestation de souscription.

Le fournisseur 3 contacte le client 2 pour lui signaler le problème et lui demander l'identité du fournisseur 2, et, si possible, de lui transmettre une copie de la facture du fournisseur 2 (ou le numéro de PDL figurant sur celle-ci).

- **Cas 2a** : le fournisseur 2 vérifie que le PDL 2 du client 2 lui est toujours rattaché, puis vérifie auprès du client 2 qu'il a bien effectué une démarche pour changer de fournisseur. Le fournisseur 2 demande au client 2 de lui communiquer le nom de son nouveau fournisseur et, si le client est d'accord, la copie de la facture du fournisseur 3 (ou le numéro de PDL figurant sur celle-ci).

Le fournisseur 2 contacte le fournisseur 3. Le fournisseur 3 demande à SRD l'identité du fournisseur auquel le PDL 1 est rattaché (fournisseur 3) 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 précisant dans la zone « commentaires » qu'il s'agit d'une demande de « correction d'un changement de fournisseur dans le cas d'une erreur de saisie de PDL ».

- **Cas 2b** : le fournisseur 3 demande au client 2 de lui communiquer le nom de son ancien fournisseur et, de lui transmettre une copie de la facture du fournisseur 2 (ou le numéro de PDL figurant sur celle-ci).

Le fournisseur 3 demande à SRD l'identité du fournisseur auquel le PDL 1 est rattaché (fournisseur 3) 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 précisant dans la zone « commentaires » qu'il s'agit d'une demande de « correction d'un changement de fournisseur dans le cas d'une erreur de saisie de PDL ».

- **Cas 2a et 2b : refus du client de communiquer l'identité des fournisseurs ou les factures litigieuses**

Le client 2 refuse de révéler le nom de son nouveau fournisseur ou la facture correspondant à la période sur laquelle porte l'erreur, au fournisseur 2 et/ou le nom de son ancien fournisseur au fournisseur 3.

Le fournisseur qui est saisi de la contestation du client signale le problème à SRD, qui transmet à son tour la demande à l'autre fournisseur, charge à ce dernier de prendre contact avec le fournisseur demandeur.

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

Les fournisseurs conviennent ensemble des actions à mener pour corriger l'erreur en respectant les principes suivants :

- Les fournisseurs 1 et 3 s'accordent sur l'erreur concernant le PDL 1,
- Les fournisseurs 2 et 3 s'accordent sur la volonté du client 2 de basculer chez le fournisseur 3,
- Les fournisseurs négocient entre eux les compensations financières nécessaires, cette négociation pouvant intervenir a posteriori.

Une fois l'accord intervenu entre les fournisseurs :

- Le fournisseur 1 demande le rattachement du PDL 1 via une procédure de mise en service sur PDL non résilié. Il formule sa demande via le portail SRD via une affaire de « Changement de fournisseur ».

Il justifie à SRD avoir recueilli l'accord du fournisseur 3 en indiquant le nom de son interlocuteur et la date de l'accord.

Il précise la date d'effet souhaitée.

- Le fournisseur 3 demande le rattachement du PDL 2 via une procédure de mise en service sur PDL non résilié. Il formule sa demande via le portail SRD via une affaire de « Changement de fournisseur ».

Il justifie à SRD avoir recueilli l'accord du fournisseur 2 en indiquant le nom de son interlocuteur et la date de l'accord.

Il précise la date d'effet.

2.4. Etape n° 4 – Mise en œuvre de la correction par SRD (T2)

Pour le PDL 1 :

SRD réalise le rattachement du PDL 1 au périmètre du fournisseur 1 via l'affaire de changement de fournisseur. Le PDL 1 est donc détaché du périmètre du fournisseur 3.

Pour le PDL 2 :

SRD réalise le rattachement du PDL 2 au périmètre du fournisseur 3 via l'affaire de changement de fournisseur. Le PDL 2 est donc détaché du périmètre du fournisseur 2.

Modalités de facturation :

SRD veille à ne pas facturer de prestations de mise en service effectuées dans le cadre de la présente procédure.

NOTA :

En aucun cas, il ne pourra y avoir d'effet rétroactif.

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.