



REFERENTIEL CLIENTÈLE DU DISTRIBUTEUR

Strasbourg Électricité Réseaux

RÈGLES ET MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES PROCESSUS EN MARCHÉ OUVERT POUR LES CLIENTS BT ≤ 36 KVA

Version : 4 du 01/05/2017

SOMMAIRE

I. CHANGEMENT DE FOURNISSEUR.....	4
I.1 PRINCIPES DU CHANGEMENT DE FOURNISSEUR.....	4
I.2 TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR	5
I.3 TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR SUR UN PDL EN COURS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR	6
I.4 REGULARISATION DE LA CONSOMMATION SUITE A UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR	6
I.5 POSSIBILITES OFFERTES AU FOURNISSEUR TITULAIRE DU CONTRAT DE FOURNITURE SUR UN PDL ALORS QU'UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR EST EN COURS	7
II MODIFICATION CONTRACTUELLE	7
II.1 MODIFICATION CONTRACTUELLE SANS DEPLACEMENT	7
II.2 MODIFICATION CONTRACTUELLE AVEC DEPLACEMENT	8
III RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT.....	9
III.1 RESILIATION D'UN CLIENT « PROFESSIONNEL ».....	9
III.1.1 Compteur déclaré accessible	10
III.1.2 Compteur déclaré non accessible	10
III.2 RESILIATION D'UN CLIENT « RESIDENTIEL ».....	11
III.2.1 Résiliation d'un client « résidentiel » sans déplacement	11
III.2.2 Résiliation d'un client « résidentiel » avec déplacement	12
IV RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR	14
IV.1 CAS GENERAL	14
IV.1.1 CAS DU COMPTEUR DECLARE ACCESSIBLE.....	15
IV.1.2 CAS DU COMPTEUR DECLARE NON ACCESSIBLE	15
IV.2 EXCEPTION : PDL COUPE POUR IMPAYE	16
IV.3 POSSIBILITE OFFERTE LORSQU'UN PDL EST EN COURS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR.....	16
V MISE EN SERVICE.....	16
V.1 PREMIERE MISE EN SERVICE	16
V.1.1 Le traitement d'une demande de première mise en service.....	17
V.2 MISE EN SERVICE SUR UNE INSTALLATION EXISTANTE	17
V.2.1 Principes de la mise en service sur installation existante.....	17
V.2.2 Le traitement d'une demande de mise en service sur installation existante	18

V.2.3	Mise en service d'un PDL résilié avec alimentation maintenue (segment résidentiel).....	19
V.2.4	Mise en service d'un PDL non résilié.....	20
V.2.5	Mise en service sur un PDL en cours de résiliation	21
V.2.6	Mise en service sur un PDL résilié avec alimentation suspendue.....	21
VI	CLIENT SANS FOURNISSEUR	22
VI.1	SITUATIONS DE CLIENT SANS FOURNISSEUR.....	22
VI.1.1	Première situation : Successeur sans contrat.....	22
VI.1.2	Deuxième situation : Client résilié à son initiative et toujours sur place.....	22
VI.1.3	Troisième situation : Résiliation à l'initiative du fournisseur, client toujours sur place sans contrat fournisseur	23
VI.2	TRAITEMENT DES SITUATIONS DE CLIENT SANS FOURNISSEUR.....	23
VII	CORRECTION DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR EN CAS DE CONTESTATION DE SOUSCRIPTION DES CLIENTS BT≤ 36 kVA.....	23
VII.1	PROCÉDURE.....	24
VII.1.1	Constat.....	24
VII.1.2	Modalités de contestation du client.....	24
VII.1.3	Traitement de la contestation	24
VII.1.4	Traitement de la demande de retour.....	25
VII.1.5	Facturation	25
VII.1.6	Délai de réalisation.....	25

Afin de pouvoir accéder au processus décrit dans le présent référentiel, le fournisseur doit être en possession de la référence du point de livraison (PDL) dénommée « Référence Technique du Point de Livraison » (RTPL).

I. CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

I.1 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 ». 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.

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 Réseau public de Distribution 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 se fait à la date souhaitée par le fournisseur, au plus tôt à 10 jours et au plus tard à 42 jours.

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. Cet index calculé prend en compte l'éventuel index auto relevé valide fourni par le fournisseur dans sa demande sauf s'il existe un index réel plus récent à la date de l'auto-relevé. 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 demande, une fois le PDL dans son périmètre, une prestation de modification contractuelle.

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 modalités liées aux adaptations techniques des cas spécifiques de sortie de certains tarifs réglementés tels que ATR/BTR, Tempo, EJP seront analysées au cas par cas par le distributeur. Ces cas sont susceptibles de nécessiter préalablement des travaux sur les installations du client et nécessitent un déplacement et une intervention sur le dispositif de comptage. Les prestations réalisées sont facturées.

I.2 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 le portail du distributeur.

Lorsque la demande est qualifiée recevable par le distributeur, les deux fournisseurs sont informés simultanément par un flux de prise en compte émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

Le système d'échange du distributeur effectue des contrôles en temps réel pour empêcher des demandes pour les situations suivantes qui ne permettent pas la prise en compte du processus demandé et qui doivent faire l'objet de rejet de la demande :

- le PDL n'existe pas ;
- le PDL est résilié ;
- le PDL est déjà dans le périmètre du fournisseur demandeur ;
- une demande de résiliation à l'initiative du client, 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 des cas du type tarifs EJP, Tempo, ...comme indiqué en II.1) ;

Autres motifs de rejet :

- une fraude sur l'installation de comptage est avérée ;
- le contexte d'utilisation et le profil associé sont incohérents avec le segment de client et/ou l'usage (ex. le couple tarif longue utilisation & 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. Cet auto-relevé, une fois validé par le distributeur, sera intégré dans la chronique des index servant au calcul de l'index

de changement de fournisseur (sauf présence d'un index réel plus récent à la date de ce calcul). Si l'index auto-relevé n'est pas jugé cohérent par le système d'échange du distributeur, il est rejeté et le fournisseur a la possibilité d'opter pour :

- un traitement via un index calculé sans saisie d'auto-relevé ;
- un relevé spécial (dans ce cas, le fournisseur planifie l'intervention directement dans le système d'échange du distributeur) ;
- une saisie d'un nouvel index auto-relevé.

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

Nota :

- en l'absence de relevé réel ≤ 12 mois, une relève spéciale sera systématiquement effectuée lors du changement de fournisseur
- Lors d'un changement de fournisseur sur un PDL coupé pour impayé, le distributeur rétablit l'alimentation de ce point de livraison. L'index pris en compte pour le changement de fournisseur sera l'index relevé à l'occasion du rétablissement.

Lorsque le processus de changement de fournisseur est réalisé, un flux de confirmation de réalisation d'entrée de périmètre est envoyé au nouveau fournisseur et un flux de confirmation de réalisation de sortie de périmètre est envoyé à l'ancien fournisseur.

I.3 TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR SUR UN PDL EN COURS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR

Dans le cas particulier d'un PDL en cours de résiliation à l'initiative du fournisseur d'un client professionnel ou résidentiel, un changement de fournisseur est possible selon les modalités suivantes :

- La date de changement de fournisseur est calée automatiquement sur la date de résiliation déjà programmée pour le fournisseur sortant ;
- Le changement de fournisseur est réalisé sur index relevé lors de l'intervention de résiliation (intervention de résiliation avec débranchement modifiée en relève spéciale non payante). En cas d'absence du client lors de l'intervention du distributeur, le changement de fournisseur est réalisé à partir d'un index calculé sans facturation d'un déplacement en vain.
- Le changement de fournisseur est réalisé à iso structure de comptage et iso formule tarifaire.

I.4 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 semestriel 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.

Nota : la régularisation n'est appliquée que s'il s'agit d'un index relevé par un agent du distributeur.

I.5 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 pas demander une résiliation ou une mise en service ou une modification contractuelle ou une coupure pour impayé pour ce PDL.

II MODIFICATION CONTRACTUELLE

Elle peut concerner un changement de puissance souscrite ou / et un changement de formule tarifaire.

La demande de modification de formule tarifaire est faite via le portail du distributeur.

II.1 MODIFICATION CONTRACTUELLE SANS DEPLACEMENT

Ce type de modification contractuelle concerne le changement de formule tarifaire d'acheminement pouvant être, dans certains cas, réalisé sans déplacement du distributeur.

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

Le fournisseur choisit la formule tarifaire d'acheminement souhaitée 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 n'est pas 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 qui tient compte d'un éventuel index auto-relevé (si déclaré valide par le distributeur).

Le système d'échange du distributeur effectue des contrôles en temps réel pour empêcher des demandes pour les situations suivantes qui ne permettent pas la prise en compte du processus demandé et qui doivent faire l'objet de rejet de la demande :

- le PDL n'existe pas ;
- le fournisseur n'est pas titulaire du PDL ;
- 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 du client et/ou l'usage (ex : tarif longue utilisation avec usage plat est impossible pour un client résidentiel)

Le fournisseur est informé de la prise en compte de sa demande par un flux de prise en compte émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

Dans le système d'échange du distributeur, le fournisseur a la possibilité de suivre la réalisation de la modification tarifaire en consultant le statut de l'affaire.

Dans les 3 jours ouvrés suivant la réalisation de la modification contractuelle, le fournisseur reçoit un flux de confirmation de réalisation de sa demande.

La date d'effet est la date d'effet souhaitée par le fournisseur.

II.2 MODIFICATION CONTRACTUELLE AVEC DEPLACEMENT

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

Une demande de modification contractuelle 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...) nécessitant ou non une modification de branchement est faite via le système d'échange du distributeur. La formule tarifaire choisie est conservée sur une période d'au moins un an.

Les demandes nécessitant une modification de branchement, font l'objet d'une étude avec devis réalisés par le distributeur.

La facturation de la modification contractuelle ainsi que les délais de réalisation dépendent de la nature de la prestation demandée (exemple réglage disjoncteur et/ou changement de compteur, relevé de compteur, modification nécessitant une modification de branchement,...).

Il convient de se référer au catalogue des prestations et au contrat GRD-F pour en connaître le montant et les conditions de facturation.

Le système d'échange du distributeur effectue des contrôles en temps réel pour empêcher des demandes pour les situations suivantes qui ne permettent pas la prise en compte du processus demandé et qui doivent faire l'objet de rejet de la demande :

- le PDL n'existe pas ;
- le fournisseur n'est pas titulaire du PDL ;
- 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 du client et/ou l'usage (ex : tarif longue utilisation avec usage plat est impossible pour un client résidentiel).

Le fournisseur indique une date d'intervention souhaitée dans les conditions prévues au catalogue des prestations (au plus tard 42 jours après la date de la demande). Le fournisseur programme l'intervention directement dans le tableau de rendez-vous via le système d'échange du distributeur et obtient une date d'intervention qu'il peut communiquer à son client.

Le fournisseur est informé de la prise en compte de sa demande par un flux de prise en compte émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

Le distributeur réalise ensuite l'intervention prévue.

Dans le système d'échange du distributeur, le fournisseur a la possibilité de suivre la réalisation de la modification tarifaire en consultant le statut de l'affaire.

Dans les 3 jours ouvrés suivant la réalisation de la modification contractuelle, le fournisseur reçoit un flux de confirmation de réalisation de sa demande.

La date d'effet est la date de réalisation de l'intervention ; l'index retenu est l'index relevé à cette occasion.

Nota :

Une annulation de l'intervention est possible sans frais jusqu'à 2 jours ouvrés avant le rendez-vous. Une annulation à moins de 2 jours ouvrés peut être demandée, dans ce cas, des frais de dédit sont facturés au fournisseur.

En cas d'absence du client au rendez-vous, la demande de modification contractuelle n'est pas exécutée et un frais pour déplacement en vain est facturé.

III RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

Ce type de résiliation correspond aux situations d'un client professionnel ou résidentiel quittant un 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 le portail du distributeur.

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.

Le fournisseur demande la résiliation, via le système d'échange du distributeur.

III.1 RESILIATION D'UN CLIENT « PROFESSIONNEL »

Ce type de situation concerne les clients « professionnels » qui souhaitent ne plus disposer de l'accès au Réseau Public de Distribution pour le point de livraison (PDL) rattaché à ce local (cessation d'activité sur le site).

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

Le client 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 le système d'échange du distributeur.

Le système d'échange du distributeur effectue des contrôles en temps réel pour empêcher des demandes pour les situations suivantes qui ne permettent pas la prise en compte du processus demandé et qui doivent faire l'objet de rejet de la demande :

- 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 ;

Le fournisseur indique une date d'intervention souhaitée dans les conditions prévues au catalogue des prestations (au plus tard 42 jours après la date de la demande). Le fournisseur programme l'intervention directement dans le tableau de rendez-vous du système d'échange du distributeur et obtient une date d'intervention qu'il peut communiquer à son client.

Le fournisseur est informé de la prise en compte de sa demande par un flux de prise en compte émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

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

Le distributeur réalise ensuite l'intervention prévue.

Dans le système d'échange du distributeur, le fournisseur a la possibilité de suivre la réalisation de la résiliation en consultant le statut de l'affaire.

Dans les 3 jours ouvrés suivant la réalisation de la résiliation, le fournisseur reçoit un flux de confirmation de réalisation de sa demande.

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

Dans le cas où, lors de l'intervention, un successeur se trouve sur place, la procédure de « client sans fournisseur » est mise en œuvre.

III.1.1 Compteur déclaré accessible

Si le compteur est accessible, la résiliation est réalisée avec l'index relevé et l'alimentation du PDL est suspendue.

Dans le cas exceptionnel où sur le terrain le compteur est accessible mais le coupe circuit ne l'est pas, la résiliation est réalisée sur index relevé mais la suspension d'alimentation du PDL, faite ultérieurement, est à la charge du distributeur.

Si, suite à un écart de fichier, le compteur n'est pas accessible bien que déclaré accessible dans le fichier du distributeur, la résiliation est réalisée sur index calculé et la suspension d'alimentation du PDL, à la charge du distributeur, est faite immédiatement si le coupe circuit est accessible et ultérieurement sinon.

En revanche, si le compteur était déclaré accessible et qu'il a été rendu inaccessible du fait du client, la résiliation est réalisée sur index calculé. L'alimentation du PDL est suspendue et un déplacement vain est facturé. Si le coupe circuit est lui-même non accessible, la suspension d'alimentation du PDL, faite ultérieurement, est à la charge du distributeur.

III.1.2 Compteur déclaré non accessible

Si le compteur est déclaré inaccessible dans le fichier du distributeur, la présence du client est indispensable à la réalisation de l'intervention. Trois cas sont à envisager :

- Client absent au rendez-vous

En l'absence du client au moment de l'intervention, 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.

- Client présent au rendez-vous

A la suite du relevé programmé, la résiliation est réalisée sur index relevé et l'alimentation du PDL est suspendue.

- Intervention retardée dans la journée

Dans le cas où l'agent du distributeur a été retardé et qu'il ne peut pas être présent au rendez-vous, il tente de contacter le client. Si ce dernier peut attendre, la résiliation est traitée comme précédemment (client présent). S'il ne peut pas attendre, la résiliation est réalisée :

- soit sur index calculé ;
- soit sur la base de l'index auto relevé communiqué par le client au téléphone.

La suspension d'alimentation du PDL, faite ultérieurement, est à la charge du distributeur. L'index de résiliation calculé et utilisé entre le fournisseur et le distributeur n'est pas modifiable.

Nota :

Une annulation de l'intervention est possible sans frais jusqu'à 2 jours ouvrés avant le rendez-vous. Une annulation à moins de 2 jours ouvrés peut être demandée, dans ce cas, des frais de dédit sont facturés au fournisseur.

III.2 RESILIATION D'UN CLIENT « RESIDENTIEL »

En général, la résiliation d'un client « résidentiel » est réalisée sans déplacement d'un agent du distributeur avec maintien de l'alimentation du site. Cependant, selon la situation (ex : accessibilité) le Distributeur se réserve la possibilité de suspendre l'alimentation à tout moment.

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 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.

III.2.1 Résiliation d'un client « résidentiel » sans déplacement

Suite à la demande de son client, le fournisseur transmet au distributeur via le système d'échange du distributeur, une demande de résiliation à l'initiative du client.

Le système d'échange du distributeur effectue des contrôles en temps réel pour empêcher des demandes pour les situations suivantes qui ne permettent pas la prise en compte du processus demandé et qui doivent faire l'objet de rejet de la demande :

- 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,

Le fournisseur est informé de la prise en compte de sa demande par un flux de prise en compte émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

A réception de la demande, la résiliation est traitée sans déplacement. La date d'effet de la résiliation est la date d'effet souhaitée par le fournisseur. La résiliation ne peut être rétroactive.

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.

L'index auto-relevé est contrôlé en temps réel. S'il n'est pas jugé cohérent, il est rejeté et le fournisseur a la possibilité d'opter pour :

- un traitement via un index calculé sans saisie d'auto-relevé
- un relevé spécial
- une saisie d'un nouvel index auto-relevé.

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 avec son client, par définition, étrangère aux missions du distributeur, du choix de retenir un autre index vis-à-vis du client pour la facturation du contrat de fourniture.

Dans le système d'échange du distributeur, le fournisseur a la possibilité de suivre la réalisation de la résiliation en consultant le statut de l'affaire.

Dans les 3 jours ouvrés suivant la réalisation de la résiliation, le fournisseur reçoit un flux de confirmation de réalisation de sa demande.

La date d'effet de la résiliation est la date d'effet souhaitée par le fournisseur.

Le distributeur se réserve la possibilité de suspendre à tout moment l'alimentation de ce PDL à compter de la date de résiliation.

III.2.2 Résiliation d'un client « résidentiel » avec déplacement

Suite à la demande de son client, le fournisseur transmet au distributeur via son système d'échange, une demande de résiliation à l'initiative du client.

Le système d'échange du distributeur effectue des contrôles en temps réel pour empêcher des demandes pour les situations suivantes qui ne permettent pas la prise en compte du processus demandé et qui doivent faire l'objet de rejet de la demande :

- 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.

Le fournisseur indique une date d'intervention souhaitée dans les conditions prévues au catalogue des prestations (au plus tard 42 jours après la date de la demande). Il programme la date d'intervention directement dans le tableau de rendez-vous via le système d'échange du distributeur et obtient une date ferme de résiliation qu'il peut communiquer à son client.

Le fournisseur est informé de la prise en compte de sa demande par un flux de prise en compte émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

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.

Dans le cas où, lors de l'intervention, un successeur se trouve sur place, la procédure de « client sans fournisseur » est mise en œuvre.

Le distributeur réalise ensuite l'intervention prévue.

Dans le système d'échange du distributeur, le fournisseur a la possibilité de suivre la réalisation de la résiliation en consultant le statut de l'affaire.

Dans les 3 jours ouvrés suivant la réalisation de la résiliation, le fournisseur reçoit un flux de confirmation de réalisation de sa demande.

La date d'effet de la résiliation est la date de réalisation de l'intervention ; l'index retenu est l'index relevé à cette occasion.

III.2.2.1 Compteur déclaré accessible

Si le compteur est accessible, la résiliation est réalisée avec l'index relevé et le relevé spécial est facturé. Dans le cas exceptionnel où sur le terrain le compteur est accessible mais le coupe circuit ne l'est pas, la résiliation est réalisée sur index relevé et le relevé spécial est facturé. Si sur le terrain, le compteur est non accessible (écart par rapport au fichier du distributeur), la résiliation est réalisée sur index calculé et n'est pas facturée. En revanche, si le compteur était déclaré accessible et qu'il a été rendu inaccessible du fait du client, la résiliation est réalisée sur index calculé et un déplacement vain est facturé.

Le distributeur se réserve la possibilité de suspendre à tout moment l'alimentation du PDL.

III.2.2.2 Compteur déclaré non accessible

Si le compteur est déclaré inaccessible dans le fichier du distributeur, la présence du client est indispensable à la réalisation de l'intervention. Trois cas sont à envisager :

- Client absent au rendez-vous

En l'absence du client au moment de l'intervention, 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.

- Client présent au rendez-vous

A la suite du relevé programmé, la résiliation est réalisée sur index relevé. Celle-ci est facturée au fournisseur au prix d'un relevé spécial.

- Intervention retardée dans la journée

Dans le cas où l'agent du distributeur a été retardé et qu'il ne peut pas être présent au rendez-vous, il tente de contacter le client. Si ce dernier peut attendre, la résiliation est traitée comme précédemment (client présent), s'il ne peut pas attendre la résiliation est réalisée :

- soit sur index calculé ;
- soit sur la base de l'index auto relevé communiqué par le client au téléphone.

Dans ce cas le relevé spécial n'est pas facturé.

Dans tous les cas, lors de la réalisation de l'intervention, le distributeur décide du maintien ou non de l'alimentation du point de livraison. En cas de maintien de l'alimentation, le distributeur se réserve la possibilité de suspendre l'alimentation de ce PDL à tout moment.

L'index de résiliation calculé et retenu par le distributeur n'est pas modifiable. En présence d'un limiteur de puissance, la résiliation avec déplacement doit entraîner, à l'occasion du déplacement, le retrait du limiteur. Ce dernier n'est pas facturé, son coût étant intégré au forfait d'accès à l'électricité.

Après réalisation de l'intervention de relevé spécial 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.

Nota :

Une annulation de l'intervention est possible sans frais jusqu'à 2 jours ouvrés avant le rendez-vous par mail au distributeur. Une annulation à moins de 2 jours ouvrés peut être demandée par mail au distributeur, dans ce cas, des frais de dédit sont facturés au fournisseur.

IV RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR

IV.1 CAS GENERAL

Ce type de demande de résiliation est formulé par un fournisseur qui souhaite, à son initiative, sortir un point de livraison de son périmètre. Il appartient au fournisseur d'avertir son client des conditions et conséquences techniques de ce type de résiliation. Elle est systématiquement réalisée avec déplacement et suspension de l'alimentation. Le processus est identique pour les clients « professionnels » et « résidentiels ». La résiliation à l'initiative du fournisseur est une prestation non facturée.

Le fournisseur demande la résiliation, via le système d'échange du distributeur.

Le système d'échange du distributeur effectue des contrôles en temps réel pour empêcher des demandes pour les situations suivantes qui ne permettent pas la prise en compte du processus demandé et qui doivent faire l'objet de rejet de la demande :

- 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.

Le fournisseur indique une date d'intervention souhaitée qui est au plus tôt le 20ème jour qui suit la demande et au plus tard 42 jours après la date de la demande ainsi que les coordonnées téléphoniques du client afin que le distributeur puisse contacter si besoin le client.

Le fournisseur programme l'intervention directement dans le tableau de rendez-vous via le système d'échange du distributeur.

Le fournisseur est informé de la prise en compte de sa demande par un flux de prise en compte émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

Le distributeur réalise ensuite l'intervention prévue.

Dans le système d'échange du distributeur, le fournisseur a la possibilité de suivre la réalisation de la résiliation en consultant le statut de l'affaire.

Dans les 3 jours ouvrés suivant la réalisation de la résiliation, le fournisseur reçoit un flux de confirmation de la réalisation de sa demande.

La « résiliation à l'initiative du fournisseur » prend effet à la date d'intervention ; l'index retenu est l'index relevé à cette occasion.

IV.1.1 CAS DU COMPTEUR DECLARE ACCESSIBLE

Dans le cas où le compteur et le coupe circuit sont accessibles, la résiliation est réalisée sur index relevé et l'alimentation du PDL est suspendue. Dans le cas exceptionnel où sur le terrain le compteur est accessible mais le coupe circuit ne l'est pas, la résiliation est réalisée sur index relevé et la suspension d'alimentation du PDL, faite ultérieurement, est à la charge du distributeur. Si le compteur n'est pas accessible sur le terrain (écart par rapport au fichier du distributeur), la résiliation est réalisée sur index calculé et la suspension d'alimentation du PDL, est faite immédiatement si le coupe circuit est accessible et ultérieurement, à la charge du distributeur, sinon. En cas d'utilisation d'un d'index calculé convenu entre le fournisseur et distributeur, celui-ci n'est pas modifiable. La date d'effet de la résiliation est la date d'intervention.

IV.1.2 CAS DU COMPTEUR DECLARE NON ACCESSIBLE

Dans ce cas, la présence du client est indispensable à la réalisation de l'intervention.

Il est nécessaire que le fournisseur rappelle au client que sa présence est nécessaire lors de cette intervention.

Lors du déplacement de l'agent du distributeur, trois cas sont à envisager :

- Client présent au rendez-vous et accepte la coupure

La résiliation est réalisée sur index relevé et l'alimentation du PDL est suspendue.

- Client absent au rendez-vous

En l'absence du client au moment de l'intervention programmée, la résiliation du PDL est réalisée sur index calculé, l'alimentation est suspendue. Dans le cas où le coupe circuit est inaccessible, la suspension d'alimentation du PDL, faite ultérieurement est à la charge du distributeur.

- Client présent au rendez-vous et refuse la coupure

A la suite de l'intervention programmée, la résiliation est réalisée sur index relevé. L'alimentation est maintenue. La possibilité est laissée au client de souscrire, sous 48 heures, un contrat auprès d'un nouveau fournisseur. La procédure « client sans fournisseur » s'applique à partir de cette date.

En cas d'utilisation d'un d'index calculé, celui-ci n'est pas modifiable.

IV.2 EXCEPTION : PDL COUPE POUR IMPAYE

Le PDL étant déjà coupé pour impayé, sur demande explicite du fournisseur, pour ce cas précis, le distributeur peut procéder à une résiliation du point de livraison selon une procédure accélérée. A réception de la demande ferme de résiliation en « procédure accélérée », et en l'absence de changement de fournisseur ou de mise en service (sur PDL non résilié) en cours de traitement, le distributeur procède à la résiliation avec l'index de coupure. La date d'effet, est la date de traitement de la demande.

IV.3 POSSIBILITE OFFERTE LORSQU'UN PDL EST EN COURS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR

Dans le cas particulier d'un PDL en cours de résiliation à l'initiative du fournisseur d'un client professionnel ou résidentiel, un changement de fournisseur est possible selon les modalités définies au chapitre I.3.

V MISE EN SERVICE

V.1 PREMIERE 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 ». 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 le système 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 de sa demande de mise en service ou changement de fournisseur.

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.

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 du distributeur.

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 demande de première mise en service.

V.1.1 Le traitement d'une demande de première mise en service

Le fournisseur demande la première mise en service via le système d'échange du distributeur en utilisant la Référence Technique du Point de Livraison (RTPL) communiquée par son client.

Le système d'échange du distributeur effectue des contrôles en temps réel pour empêcher des demandes pour les situations suivantes qui ne permettent pas la prise en compte du processus demandé et qui doivent faire l'objet de rejet de la demande :

- numéro de PDL incorrect ;
- date souhaitée de mise en service incompatible avec la date prévue de réalisation du branchement ;
- absence du paiement de la totalité des frais de raccordement ;
- absence de l'attestation de conformité (« Consuel »).
- Non réception de la colonne par le Distributeur
- Non réalisation des travaux réseaux
- Présence d'une demande de première mise en service déjà en cours

Dans la plupart des cas où une intervention est nécessaire, le fournisseur indique une date d'intervention souhaitée dans les conditions prévues au catalogue des prestations (au plus tard 42 jours après la date de la demande). Le fournisseur programme la date d'intervention directement dans le tableau de rendez-vous via le système d'échange du distributeur et obtient une date d'intervention qu'il peut communiquer à son client.

Le fournisseur est informé de la prise en compte de sa demande par un flux de prise en compte émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

Le distributeur réalise ensuite l'intervention de première mise en service.

Dans le système d'échange du distributeur, le fournisseur a la possibilité de suivre la réalisation de la première mise en service en consultant le statut de l'affaire.

Dans les 3 jours ouvrés suivant la réalisation de la première mise en service, le fournisseur reçoit un flux de confirmation de la réalisation de sa demande.

La date d'effet est la date de réalisation de l'intervention.

La prestation de 1^{ère} mise en service est facturée au fournisseur selon les conditions du catalogue des prestations.

Nota :

Une annulation de l'intervention est possible sans frais jusqu'à 2 jours ouvrés avant le rendez-vous par mail au distributeur. Une annulation à moins de 2 jours ouvrés peut être demandée par mail au distributeur, dans ce cas, des frais de dédit sont facturés au fournisseur.

V.2 MISE EN SERVICE SUR UNE INSTALLATION EXISTANTE

V.2.1 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 retenu 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 services 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 mise en service sur installation existante, le distributeur facture au fournisseur la prestation de mise en service.

Une contestation d'index concernant une MES sur index estimé avec passage d'un Tarif réglementé de vente (TRV) en offre de marché ou du passage d'un tarif en offre de marché en TRV sera recevable dans un délai de 3 mois. S'il s'avère que cette contestation est justifiée, une correction d'index sera réalisée conformément au Catalogue des Prestations.

V.2.2 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 du distributeur via le portail du distributeur, dans le cadre de l'emménagement d'un nouveau client.

Au préalable, le fournisseur contacte si nécessaire le distributeur afin d'obtenir le numéro RTPL (Référence Technique du Point de Livraison).

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 via le portail.

À 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.

Le système d'échange du distributeur effectue des contrôles en temps réel pour empêcher des demandes pour les situations suivantes qui ne permettent pas la prise en compte du processus demandé et qui doivent faire l'objet de rejet de la demande :

- numéro de PDL incorrect ;
- une demande de changement de fournisseur, de mise en service ou de modification de contrat en cours sur le PDL;

En cas de contexte d'utilisation et de profil associé incohérents avec le segment du client et/ou l'usage (ex tarif LU avec usage plat est impossible pour un client résidentiel), le Distributeur rejettera la demande.

Le fournisseur est informé de la prise en compte de sa demande par un flux de prise en compte émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

Dans les 3 jours ouvrés suivant la réalisation de la mise en service, le fournisseur reçoit un flux de confirmation de réalisation de sa demande.

En cas de changement de puissance et/ou de formule tarifaire nécessitant une modification technique, la date d'effet de la mise en service tiendra compte du délai de réalisation de la modification.

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 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.

Nota :

Une annulation de l'intervention est possible sans frais jusqu'à 2 jours ouvrés avant le rendez-vous par mail au distributeur. Une annulation à moins de 2 jours ouvrés peut être demandée par mail au distributeur, dans ce cas, des frais de dédit sont facturés au fournisseur.

Dans le cas où la présence du client est nécessaire et 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.

V.2.3 Mise en service d'un PDL résilié avec alimentation maintenue (segment 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 avec alimentation maintenue ne s'applique qu'aux clients résidentiels.

En cas de demande de mise en service intervenant 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 la date de traitement de la demande qui correspond en principe à la date d'effet souhaitée.

L'index retenu pour la mise en service sans déplacement peut être l'index ayant servi à la résiliation ou un index auto-relevé communiqué par le fournisseur. 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 avec son client, par définition, étrangère aux missions du distributeur, du choix de retenir un autre index vis-à-vis du client pour la facturation du contrat de fourniture.

En cas d'index auto-relevé transmis par le fournisseur, il est soumis à des contrôles de cohérence. Si l'index auto-relevé est supérieur à l'index de résiliation du PDL, un contrôle supplémentaire sur l'écart de consommation entre l'index auto-relevé et l'index de résiliation est réalisé. Cet écart doit être inférieur ou égal à 400 kWh.

Si l'index auto-relevé est accepté par les contrôles, il est retenu pour la mise en service. La date d'effet de la mise en service correspond à la date d'effet souhaitée par le fournisseur. Le frais de mise en service est facturé au fournisseur.

Si l'index auto-relevé transmis n'est pas accepté par les contrôles, il n'est pas retenu. Le fournisseur a alors le choix entre une demande de mise en service sans déplacement avec reprise de l'index de résiliation et une demande de mise en service avec relevé spécial.

- 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 retenu pour cette mise en service est l'index ayant servi à la résiliation. La date d'effet correspond à la date d'effet souhaitée par le fournisseur. 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.

Le fournisseur peut aussi demander une intervention pour relevé d'index ou autres prestations lors de l'enregistrement de sa demande sur le portail du distributeur. Le fournisseur indique une date d'intervention souhaitée dans les conditions prévues au catalogue des prestations (au plus tard 42 jours après la date de la demande). Le fournisseur programme directement l'intervention dans le tableau de rendez-vous via le système d'échange du distributeur. Les prestations réalisées sont facturées en plus de la prestation de mise en service. L'index relevé lors de l'intervention est l'index retenu pour la mise en service.

V.2.4 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 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 (auto-relevé contrôlé par le distributeur) ou à défaut sur index calculé. La mise en service prend effet à la date de traitement de la demande qui correspond en principe à la date d'effet souhaitée par le fournisseur.

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 du distributeur. Le fournisseur indique une date d'intervention souhaitée dans les conditions prévues au catalogue des prestations (au plus tard 42 jours après la date de la demande). Le fournisseur programme l'intervention directement dans le tableau de rendez-vous via le système d'échange du distributeur. Les prestations seront facturées en plus de la prestation de mise en service. L'index relevé lors de l'intervention est l'index retenu pour la mise en service.

La mise en service induit la résiliation du contrat précédent aux mêmes conditions que la mise en service (concordance des dates d'effet et des index).

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

V.2.5 Mise en service sur un PDL en cours de résiliation

Lorsque la demande de mise en service concerne un PDL dont le contrat entre le client sortant et son fournisseur est en cours de résiliation, la date d'effet de la mise en service ne pourra être antérieure à la date de résiliation.

Dans la mesure du possible, la date de mise en service devra coïncider avec la date de résiliation et l'index de mise en service sera l'index de résiliation.

V.2.6 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 demande une intervention de mise en service avec rétablissement de l'alimentation.

Dans ce cas :

- Le fournisseur indique une date d'intervention souhaitée dans les conditions prévues au catalogue des prestations (au plus tard 42 jours après la date de la demande). Le fournisseur programme l'intervention directement dans le tableau de rendez-vous via le système d'échange du distributeur. L'index retenu est l'index relevé ;
- la prestation de mise en service est facturée au fournisseur ;
- les autres prestations éventuellement demandées sont facturées en plus de la prestation de mise en service.

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.

VI CLIENT SANS FOURNISSEUR

La situation est la suivante : un client soutire de l'énergie sur un point de livraison sans avoir de contrat avec un fournisseur (nouveau client non déclaré, ancien client qui reste, travaux, client qui ne re-contractualise pas avec un nouveau fournisseur, ...).

Il peut s'agir :

- D'un successeur sans contrat fournisseur
- D'un client résilié à son initiative et toujours sur place
- D'un client résilié à l'initiative du fournisseur et sur place

La mise en œuvre de cette procédure part des postulats suivants :

- Le client manifeste une bonne volonté de contractualiser au plus tôt sous peine d'être coupé,
- Le fournisseur fait preuve de réactivité au moment de la demande de mise en service.

VI.1 SITUATIONS DE CLIENT SANS FOURNISSEUR

VI.1.1 Première situation : Successeur sans contrat

➤ **Cas d'un site résilié à la demande d'un client (déménagement), PDL réputé sans client avec alimentation maintenue, soutirage par un nouveau consommateur à l'insu du distributeur.**

Suite à une demande de résiliation du PDL à l'initiative d'un client, le distributeur découvre un consommateur (nouveau client, propriétaire réalisant des travaux entre deux occupants) lors d'un déplacement (vérification de l'absence de consommation, coupure,...) sur un site réputé sans client.

Cette situation peut se produire dans le cas où le client n'a pas contractualisé avec un fournisseur.

VI.1.2 Deuxième situation : Client résilié à son initiative et toujours sur place

➤ **Cas d'un site résilié à la demande d'un client (déménagement), PDL réputé sans client avec alimentation maintenue, et présence sur le site du client qui soutire.**

Suite à une demande de résiliation du PDL à l'initiative du client, le distributeur découvre un consommateur (ancien client) lors d'un déplacement (vérification de l'absence de consommation, coupure,...) sur un site réputé sans client.

Cette situation peut se produire dans le cas où le client annule son départ du local, et n'en n'informe pas son fournisseur.

Nota : le cas du client qui résilie son contrat de fourniture avec son fournisseur suite à une contractualisation avec un autre fournisseur ne doit pas donner lieu à une demande de résiliation par le fournisseur au distributeur. En effet, conformément au GRD-F, la résiliation d'un contrat unique à l'initiative du client ne concerne que les situations où le client ne souhaite plus disposer de l'accès au RPD (cessation d'activité sur le site, déménagement). De ce fait, il incombe au fournisseur la responsabilité de bien qualifier sa demande.

VI.1.3 Troisième situation : Résiliation à l'initiative du fournisseur, client toujours sur place sans contrat fournisseur

➔ **Cas d'un site pour lequel une demande de résiliation à l'initiative du fournisseur a été demandée, et suite à laquelle le client n'a pas contractualisé avec un autre fournisseur.**

Cette situation peut se produire lorsqu'à l'issue du délai de prévenance de la procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur, le PDL n'est pas rattaché au périmètre d'un nouveau fournisseur. L'agent d'intervention du distributeur se déplace pour couper l'alimentation et le client s'oppose à la coupure.

La procédure « client sans fournisseur » se situe dans cette situation en aval de la procédure « résiliation à l'initiative du fournisseur ».

VI.2 TRAITEMENT DES SITUATIONS DE CLIENT SANS FOURNISSEUR

Pour les trois situations exposées ci-dessus, l'agent d'intervention du distributeur devrait systématiquement effectuer la coupure.

Lorsque l'agent du distributeur constate qu'il y a de la consommation sur le PDL et que le consommateur n'est pas présent, la coupure est effectuée.

En revanche, si le client est présent et se manifeste, une alternative à la coupure systématique est offerte : le distributeur propose de ne pas effectuer la coupure afin que le client ait la possibilité de contractualiser avec un fournisseur selon les modalités définies ci-dessous.

L'agent d'intervention du distributeur informe le client ou lui fait signer un engagement (selon la politique définie par le distributeur) précisant que le client a 48 heures pour contractualiser avec un fournisseur.

L'information au client (ou l'engagement) doit indiquer, a minima, le risque de coupure à l'issue du délai de 48 heures et que l'index de mise en service sera l'index de résiliation du contrat précédent.

Le distributeur doit recevoir une demande de mise en service dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après le déplacement.

Dans le cas nominal, la demande de mise en service est formulée dans les 5 jours ouvrés. La mise en service est réalisée sans déplacement. L'index retenu lors de la mise en service est l'index de résiliation et la date d'effet correspond à la date de traitement de la demande. Dans tous les cas, la prestation de mise en service est facturée au fournisseur.

En l'absence de demande de mise en service sous 5 jours ouvrés, le distributeur suspend l'alimentation sans délai, facture les frais associés (y compris l'intervention de coupure) et engage la procédure de « Fraude sans fournisseur ».

VII CORRECTION DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR EN CAS DE CONTESTATION DE SOUSCRIPTION DES CLIENTS BT≤ 36 kVA

Dans cette procédure, on appelle le fournisseur initial du client le fournisseur A et le fournisseur contesté le fournisseur B.

Cette procédure est une procédure amiable, conçue comme une procédure d'exception dès lors que le fournisseur B accepte de donner suite à la contestation du client. Elle ne peut être utilisée que dans ce cas.

Le cas de changement de fournisseur suite à erreur de saisie de Point de Livraison (PDL) ne rentre pas dans cette procédure.

Le cas de contestation de souscription par le client lors d'un emménagement (mise en service) ne rentre pas dans cette procédure. Il fera l'objet d'une autre procédure.

VII.1 PROCÉDURE

VII.1.1 Constat

Le client constate qu'il a changé de fournisseur :

- soit parce qu'il a reçu une facture de résiliation de l'ancien fournisseur A ;
- soit lors d'un contact avec le fournisseur A ;
- soit parce qu'il a reçu une lettre de bienvenue, un appel, ou une facture du fournisseur B ;
- soit parce qu'il ne reçoit plus de facture du fournisseur A ;
- ... (liste non exhaustive).

VII.1.2 Modalités de contestation du client

Le client conteste le changement de fournisseur en notifiant sa réclamation au fournisseur B. Il est recommandé au client d'adresser sa réclamation par écrit (courrier simple, courriel, fax, ...) et de préférence en recommandé avec accusé de réception. L'envoi d'une contestation écrite n'est toutefois pas une condition de prise en compte de sa contestation, qui peut s'effectuer par téléphone.

Délai maximum de contestation :

Passé un délai de trois mois après la date du changement de fournisseur auprès du fournisseur B, le client ne peut effectuer une demande de retour amiable vers son fournisseur initial A par le biais de la présente procédure.

VII.1.3 Traitement de la contestation

Cas 1) - cas général : le fournisseur B a été contacté par le client.

Le fournisseur B dispose au maximum de 10 jours ouvrés à compter de la démarche du client pour analyser la recevabilité de sa demande et en informer le client (et le fournisseur A selon le cas) :

- Cas 1)a - Le fournisseur B accepte la demande du client :

Le fournisseur B informe par écrit (courrier, courriel, fax, ...) le client et le fournisseur A de la recevabilité de la demande du client.

Si le fournisseur B ne connaît pas l'identité du fournisseur A, il contacte le client pour l'obtenir.

- Cas 1)b - Le fournisseur B refuse la demande du client :

Le fournisseur B informe par écrit (courrier, courriel, fax, ...) le client ; la procédure amiable de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription prend fin.

Cas 2) - cas particulier : le client contacte le fournisseur A.

- Cas 2)a : le client connaît l'identité du fournisseur B

Si le client contacte par téléphone le fournisseur A, le fournisseur A indique au client qu'il doit formuler sa demande au fournisseur B.

Si le client contacte le fournisseur A par courrier ou courriel, et que l'identité du fournisseur B y est précisée, le fournisseur A transfère la demande du client au fournisseur B et en informe le client.

Si l'identité du fournisseur B n'est pas précisée, le fournisseur A informe le client de la nécessité de contacter le fournisseur B (cf. cas général).

- Cas 2)b : le client ne connaît pas l'identité du fournisseur B

Le client donne consigne au fournisseur A de demander, en son nom, au GRD, l'identité du fournisseur B ;

Le GRD indique au client, dans un délai de 5 jours ouvrés maximum à compter de la réception de la demande, l'identité du fournisseur B auprès duquel il doit formuler sa demande.

Les étapes suivantes sont identiques aux étapes décrites dans le cas général.

VII.1.4 Traitement de la demande de retour

Dans le cas où le fournisseur B a accepté la demande du client, le fournisseur B informe le fournisseur A de sa décision et communique sur support durable toutes les informations permettant au fournisseur A d'effectuer la correction : identité et coordonnées complètes du client, numéro de PDL et index de retour qui correspond à l'index utilisé lors du changement de fournisseur contesté, si aucun relevé n'est intervenu depuis, et le dernier index publié dans le cas contraire.

Dans un délai de 10 jours ouvrés maximum à compter de la date de réception de la demande du fournisseur B, le fournisseur A effectue auprès du GRD une demande de correction de changement de fournisseur à date sur la base de l'index communiqué par le fournisseur B.

Dès réception de la demande du fournisseur A, le GRD réalise le changement, dans un délai qui ne peut dépasser le délai standard de mise en service sur installation existante prévu dans le catalogue des prestations, sans frais de mise en service. Il rattache à cette même date le site au périmètre du fournisseur A.

Le fournisseur A doit veiller au retour du client aux conditions commerciales initiales et à l'annulation d'éventuels frais de résiliation.

VII.1.5 Facturation

Jusqu'à la date de retour, le GRD facture l'acheminement et les éventuelles prestations nécessaires au retour au fournisseur B, et affecte les énergies au responsable d'équilibre de ce dernier.

Durant la période litigieuse, le fournisseur B ne recouvre ni la part acheminement ni la part consommation correspondant à la période litigieuse.

VII.1.6 Délai de réalisation

Dans le cas général, le délai total pour rétablir le client dans sa situation initiale est de 25 jours maximum, à compter de la réception de la contestation du client. Ce délai ne saurait, pour les autres cas, excéder 2 mois.