Correction d'index de Mise en Service (MES), de Changement De Fournisseur (CHF) et de Résiliation (RES) pour les PDL BT ≤ 36 kVA

Identification : **Enedis-NOI-CF_72E**
Version : **1**
Nb. de pages : **6**

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/07/2016	Création	

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement
La CRE dans sa délibération du 22 mai 2014 portant sur la tarification des prestations annexes réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité, a introduit une nouvelle prestation (F365) de correction d'index de mise en service, de changement de fournisseur et de résiliation.

Cette note a pour objet de décrire les modalités de la Correction d'index pour les PDL BT ≤ 36 kVA.

Enedis - Tour Enedis
34 place des Corolles
92079 Paris La Défense Cedex
enedis.fr

SA à directoire et à conseil de surveillance
Capital de 270 037 000 euros
R.C.S. de Nanterre 444 608 442
Enedis est certifié ISO 14001 pour l'environnement

© Copyright Enedis 2016

Sommaire

1. Introduction 3

2. Les dispositions de la prestation de correction d'index (F365) 3

3. Les modalités des dispositions de la prestation correction d'index F365 3

3.1. La demande du fournisseur : 3
3.2. Recevabilité : 3
3.3. Traitement de la demande de correction d'index : 4
3.4. La Facturation : 4

4. Autre canaux 5

4.1. Réclamation M009 : 5
4.2. Demande diverse M002 : 5

5. Annexe : Traitement de la demande de correction par le distributeur 6

1. Introduction

La CRE dans sa délibération du 22 mai 2014 portant sur la tarification des prestations annexes réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité, a introduit une nouvelle prestation (F365) de correction d'index de mise en service, de changement de fournisseur et de résiliation.
Les modalités de cette prestation sont décrites dans la fiche F365 du catalogue des prestations ERDF. Antérieurement à cette prestation, la correction d'index était portée par une réclamation (M009) ou une demande diverse (M002) selon la situation du client. Ces modalités perdurent dans certaines situations.

Cette note a pour objet de préciser les différents canaux à utiliser suivant les situations.

2. Les dispositions de la prestation de correction d'index (F365)

Cette prestation permet au client de contester un index auprès de son fournisseur dans un délai de 3 mois (sauf si le client dispose d'une offre de paiement mensuel et que celui-ci n'a pas connu d'intervention technique dans les 12 derniers mois, alors le délai est de 12 mois après sa publication) dans les cas suivants :

- Index de mise en service
- Index de résiliation
- Index de changement de fournisseur

3. Les modalités des dispositions de la prestation correction d'index F365

3.1. La demande du fournisseur :

Le fournisseur fait sa demande via le formulaire F365 dans le système d'échange du distributeur, le fournisseur peut joindre avec sa demande un auto-relevé daté ou un élément probant, par exemple une preuve attestant de l'entrée de son client dans les lieux comportant un relevé contradictoire.

Il faut noter que la photo du compteur n'est pas admise comme un élément probant. Cependant elle est prise en compte dans l'analyse de la demande.

Pour les compteurs Linky dans la nouvelle chaîne SI, voir paragraphe 4.1 Réclamation M009.

3.2. Recevabilité :

La prestation correction d'index est acceptée par le distributeur, uniquement si elle concerne une prestation de Mise en Service, de Changement De Fournisseur ou de Résiliation demandée par le fournisseur à l'origine de l'affaire (F140 ou F120B ou F130B).

Un premier niveau de contrôles automatiques de pré-recevabilité est réalisé par SGE, lors de la saisie du formulaire par le fournisseur.

Concernant les délais :

- Pour un client non mensualisé

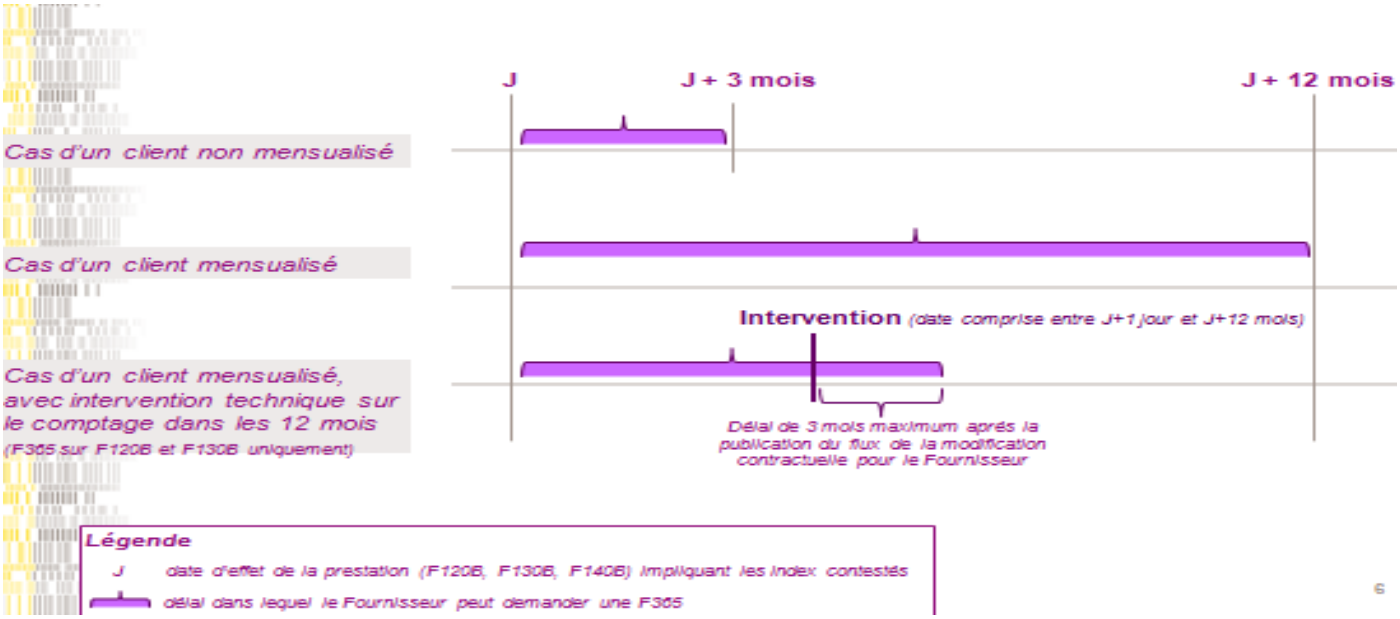
  Le délai pour demander une correction d 'index d'une Mise en Service, d'un Changement De Fournisseur ou d'une Résiliation est de 3 mois. Au-delà de ce délai une demande de F365 est non recevable.

- Pour un client mensualisé

  Le délai de demande de correction est porté à 12 mois. **Sauf en cas d'une modification contractuelle avec une intervention sur le comptage intervenue avant ces 12 mois.**

  Une demande F365 pour un index de Mise en Service ou d'un Changement de Fournisseur qui parvient au-delà de 3 mois après la publication du flux de modification contractuelle **est qualifiée non recevable par le distributeur.**

ATTENTION : Le délai pour demander la correction d'un index de résiliation est de 3 mois même pour un client mensualisé car la facture de résiliation d'un client mensualisé intervient à la date souhaitée par le client et pas à la date de régularisation annuelle.



3.3. Traitement de la demande de correction d'index :

Sans déplacement : Le fournisseur peut joindre un auto-relevé ou un élément probant pour appuyer de sa demande. Le distributeur analyse et accepte de corriger ou non cet index. La correction sera faite si l'anomalie est avérée.

Avec déplacement : Le distributeur se déplace sur site afin de faire un relevé de l'index mis en cause et procède à la correction si l'analyse met en évidence une anomalie.

3.4. La Facturation :

Elle comporte 2 niveaux de facturation à compter du 1er août 2014
Avec déplacement frais 387 : 55.00 €

Sans déplacement frais 397 : 23.00 €

Cette prestation n'est pas facturée lorsque :

- L'anomalie avérée concerne un index relevé par le distributeur
- L'écart entre l'index mis en doute et l'index corrigé diffère de plus de 4000 kWh pour les clients résidentiels et plus de 8000 kWh pour les clients professionnels.
- Le fournisseur transmet des éléments probants, tel qu'un état des lieux comportant un relevé contradictoire ou une attestation d'un tiers, et que le distributeur corrige l'index sans se déplacer

4. Autre canaux

4.1. Réclamation M009 :

Suite à une demande de correction d'index (F365) **non recevable** ou à **une réclamation** concernant un index transmit par le distributeur, le fournisseur peut adresser au distributeur une M009 si la demande **est à l'initiative du client**.

Pour exemple : Les demandes de F365, hors délais, faites en direct avec une M009 sont acceptées, si la date de la prestation à corriger est supérieure à 3 mois ou 12 mois, sous réserve que le fournisseur mentionne la mensualisation de son client.

Les modalités du canal M009 :

- - Pour toute demande de correction d'index par M009, le fournisseur doit produire un élément probant et/ou une preuve tangible datée.
- - Sans cet élément probant fourni, le distributeur ne corrige pas l'index et maintient l'index contractuel
- Une correction d'index contractuel, demandée via une M009, et avec la production d'un élément probant et / ou d'une preuve tangible datée **n'est pas facturée si l'erreur est avérée.**

Avec les compteurs Linky, les situations pour lesquelles des index peuvent être estimés et potentiellement contestables restent exceptionnelles. En effet, avec les compteurs Linky les index sont télé relevés le jour de la réalisation de la prestation. En cas d'échec de télé opération et si une intervention sur site est nécessaire, le distributeur contacte le client afin de fixer un rendez vous pour la réalisation de la prestation et relève un index (Cf. ERDF-PRO-CF_27E).

Pour les compteurs Linky dans la nouvelle chaîne SI, les demandes de correction d'index doivent être systématiquement faites par le canal Réclamation M009.

4.2. Demande diverse M002 :

Ce canal permet au fournisseur de faire une demande de complément d'information au distributeur suite à une prestation commandée ou un relevé d'index pour lequel un contrôle lui semble nécessaire.

D'autre part, pour toute contestation d'index **à l'initiative du fournisseur** (sans démarche de contestation ou réclamation initiale du client), la demande ne doit faire l'objet ni d'une F365 ni d'une M009 mais d'une M002, demande diverse.

5. Annexe : Traitement de la demande de correction par le distributeur

Situation client	Déplacement demandé	Conclusions de l'analyse	Correction	Facturation
		ANNEXE : Traitement de la demande de correction par le distributeur		
Le Fournisseur transmet un index AR et des **éléments** factuels et **probants** datés (état des lieux ou relevé contradictoire)	**NON**	Pas d'erreur	Index non corrigé	Frais 397
		Erreur avérée *	Sur index précédemment relevé par le distributeur Sur index AR ou calculé MES et CHF : index corrigé sur contrat actif RES : index corrigé sur prédécesseur et successeur	NON
	OUI Déplacement à réaliser même si présence d'éléments probants dans la demande fournisseur	Pas d'erreur	Index non corrigé	Frais 387
		Erreur avérée *	Sur index précédemment relevé par distributeur MES et CHF : index corrigé sur contrat actif RES : index corrigé sur prédécesseur et successeur	NON
		Erreur avérée *	Sur index AR ou calculé MES : index corrigé sur contrat actif RES : index corrigé sur prédécesseur et successeur CHF : si écart < 4000 kWh (Part) et <8000 kWh (Pro), index corrigé sur contrat actif	Frais 387
		Erreur avérée *	Sur index AR ou calculé CHF : si écart > 4000 kWh (Part) et >8000 kWh (Pro), index corrigé sur contrat actif	NON
		Index non relevé**	Index non corrigé et frais de déplacement vain	Frais 407
Le Fournisseur produit un index AR mais **pas d'éléments probants**	**NON**	Pas d'erreur	Index non corrigé	Frais 397
		Erreur avérée *	Sur index précédemment relevé par distributeur MES et CHF : index corrigé sur contrat actif RES : index corrigé sur prédécesseur et successeur	NON
		Erreur avérée *	Sur index AR ou calculé MES : index corrigé sur contrat actif RES : index corrigé sur prédécesseur et successeur CHF : si écart < 4000 kWh (Part) et <8000 kWh (Pro), index corrigé sur contrat actif	Frais 397
		Erreur avérée *	Sur index AR ou calculé CHF : si écart > 4000 kWh (Part) et >8000 kWh (Pro), index corrigé sur contrat actif	NON
	OUI	Pas d'erreur	Index non corrigé et fournisseur facturé	Frais 387
		Erreur avérée *	Sur index précédemment relevé par distributeur MES et CHF : index corrigé sur contrat actif RES : index corrigé sur prédécesseur et successeur	NON
		Erreur avérée *	Sur index AR ou calculé MES : index corrigé sur contrat actif RES : index corrigé sur prédécesseur et successeur CHF : si écart < 4000 kWh (Part) et <8000 kWh (Pro), index corrigé sur contrat actif	Frais 387
		Erreur avérée *	Sur index AR ou calculé CHF : si écart > 4000 kWh (Part) et >8000 kWh (Pro), index corrigé sur contrat actif	NON
		Index non relevé**	Index non corrigé et frais de déplacement vain	Frais 407