

Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT≤ 36 kVA avec un compteur non-communicant

Identification : Enedis-NMO-CF_021E

Version : 1

Nb. de pages : 1+13

| Version | Date d'application | Nature de la modification | Annule et remplace |
|---------|--------------------|------------------------------------|--------------------|
| 1 | 15/09/2025 | Création – changement de référence | Enedis-PRO-CF_088E |
| | | | |
| | | | |

Document(s) associé(s) et annexe(s) :**Résumé / Avertissement**

NB : Dans le cadre de son projet de simplification documentaire, Enedis modernise son système de référencement et met à jour toutes ses références de notes, tant internes qu'externes.

Cette note Enedis-NMO-CF_021E remplace donc à l'identique la note Enedis-PRO-CF_088E, comme indiqué dans la note récapitulative Enedis-MOP-RCA_003E.

Cette procédure décrit les étapes à suivre lorsqu'un fournisseur ou un client détecte une erreur de PRM sur une prestation de mise en service, de changement de fournisseur ou de résiliation demandée par un fournisseur et réalisée par le gestionnaire de réseau de distribution (« GRD »).

Elle s'applique aux PRM équipés d'un compteur non-communicant, raccordés au réseau BT et disposant d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

Note externe

Direction Clients et Territoires

Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur non-communicant

| | |
|------------------|--------------------|
| Identification : | Enedis-PRO-CF_088E |
| Version : | 4.0 |
| Nb. de pages : | 13 |

| Version | Date d'application | Nature de la modification | Annule et remplace |
|---------|--------------------|---|--------------------|
| 1 | 01/10/2018 | Création | |
| 2 | 01/01/2019 | Fluidification du processus de correction : -Le délai global de traitement est ramené à 1 mois ; -Le GRD peut se substituer au fournisseur impacté pour effectuer la prestation corrective au cas où le délai imparti pour traiter la correction serait dépassé ; -Description des modalités de facturation des erreurs de PRM. | V1 |
| 3 | 01/01/2022 | -L'erreur ne peut pas être contestée au-delà de 12 mois au titre de la procédure. -Traçage du point de départ de la détection de l'erreur par le fournisseur qui la découvre via une « demande diverse » dans le portail du GRD. -Utilisation de BAL génériques fournisseurs dédiées au traitement des erreurs de PRM. -Les demandes de corrections à effectuer directement par le GRD, sont adressées à l'interlocuteur contractuel du GRD. | V2 |
| 4 | 01/01/2023 | -L'erreur ne peut pas être contestée au titre de la procédure au-delà de la date d'échéance contractuelle prévue initialement dans le contrat. - Précision sur les modalités d'information des clients en cas de demande sortie de périmètre par le fournisseur qui a commis l'erreur. - Le GRD confirme l'erreur aux fournisseurs impliqués en les contactant à leur adresse électronique dédiée. | V3 |

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

Cette procédure décrit les étapes à suivre lorsqu'un fournisseur ou un client détecte une erreur de PRM sur une prestation de mise en service, de changement de fournisseur ou de résiliation demandée par un fournisseur et réalisée par le gestionnaire de réseau de distribution (« GRD »).

Elle s'applique aux PRM équipés d'un compteur non-communicant, raccordés au réseau BT et disposant d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| 1 — Champ d'application | 3 |
| 2 — Généralités..... | 4 |
| 2.1. Définition d'une erreur de PRM | 4 |
| 2.2. Origine de l'erreur | 4 |
| 2.3. Conséquences de l'erreur | 5 |
| 2.3.1. Conséquences sur la situation technique et contractuelle du PRM..... | 5 |
| 2.3.2. Conséquences sur les services de données..... | 5 |
| 2.4. Acteurs impliqués..... | 6 |
| 2.5. Délai de correction | 6 |
| 3 — Déroulement de la procédure | 7 |
| 3.1. Étape 1 – Détection et qualification de l'erreur..... | 7 |
| 3.2. Étape 2 – Information des acteurs impliqués et définition des actions correctives | 7 |
| 3.2.1. Information des acteurs impliqués..... | 7 |
| 3.2.2. Définition des actions correctives | 9 |
| 3.3. Étape 3 – Mise en œuvre des actions correctives | 10 |
| 3.3.1. Rétablissement de la situation technique et contractuelle | 10 |
| 3.3.1.1. Cas 1 : Le fournisseur impacté commande au GRD la prestation contractuelle permettant le retour à la situation technique et contractuelle du PRM avant l'erreur..... | 10 |
| 3.3.1.2. Cas 2 : Le fournisseur impacté n'a pas repris le point dans son périmètre au terme du délai imparti | 10 |
| 3.3.2. Rétablissement des services de données | 11 |
| 4 — Modalités de facturation des erreurs de PRM par les fournisseurs | 11 |
| 4.1. Traitement des erreurs de changement de fournisseur (CHF)..... | 11 |
| 4.1.1. Rappel de la situation..... | 11 |
| 4.1.2. Conséquences de l'erreur sur les contrats et traitement | 11 |
| 4.1.3. Vision client de la situation de son PRM | 11 |
| 4.2. Traitement des erreurs de mise en service (MES) | 12 |
| 4.2.1. Rappel de la situation..... | 12 |
| 4.2.2. Conséquences de l'erreur sur les contrats et traitement | 12 |
| 4.2.3. Vision client de la situation de son PRM | 12 |
| 4.3. Traitement des erreurs de résiliation (RES) | 12 |
| 4.3.1. Rappel de la situation..... | 12 |
| 4.3.2. Conséquences de l'erreur sur les contrats et traitement | 12 |
| 4.3.3. Vision client de la situation de son PRM | 13 |
| Annexe 1 : Synthèse des étapes de traitement d'une correction d'erreur de PRM | 13 |

Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur non-communicant

1— Champ d'application

Cette procédure est destinée aux fournisseurs d'électricité suspectant ou ayant connaissance d'une erreur de PRM commise lors d'une demande de mise en service, d'un changement de fournisseur ou d'une résiliation et réalisée par le GRD.

L'erreur de PRM au sens de cette procédure est caractérisée dès lors qu'un fournisseur s'est trompé de numéro de PRM dans sa demande de prestation et que le GRD a réalisé la prestation.

Elle décrit les différentes étapes à suivre dès qu'une erreur de PRM est suspectée par l'un des acteurs du marché afin de conduire in fine à sa correction.

Il s'agit d'une procédure d'exception dans la mesure où les erreurs de PRM sont peu fréquentes au regard du volume global de prestations contractuelles réalisées par les GRD¹.

Une erreur de PRM ne peut plus être contestée au titre de la procédure amiable au-delà de la date d'échéance prévue dans le contrat². Autrement dit, pendant toute la durée du contrat, le fournisseur impacté par l'erreur doit reprendre le client dans son périmètre.

Cette modalité ne prive en aucun cas l'une des parties prenantes de son droit de saisir à tout moment les autorités ou les tribunaux compétents.

Quelles que soient les circonstances à l'origine d'une erreur, le consommateur doit toujours pouvoir faire annuler les consommations qui lui ont été imputées par erreur et qui ne sont pas les siennes.

¹ De l'ordre de 0,8 erreurs pour 1 000 mises en service et 0,4 erreurs pour 1 000 changements de fournisseur (chiffres Enedis 2015).

² Pour les contrats en reconduction tacite, il convient de souligner que l'erreur de PRM n'a pas mis un terme au contrat du point de vue du consommateur. Ce contrat doit donc continuer à produire ses effets, notamment quant à la reconduction de son échéance sous réserve de la mise en œuvre de l'article L224-10 du code de la consommation qui définit les modalités de modification des dispositions contractuelles, notamment celles relatives à la détermination du prix de la fourniture.

Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur non-communicant

2 — Généralités

2.1. Définition d'une erreur de PRM

Un fournisseur peut se tromper de numéro de PRM lorsqu'il commande une prestation auprès du GRD. Le numéro de PRM est l'identifiant unique représentant le point de connexion au réseau public de distribution.

Lorsque le GRD réalise la prestation, (avec ou sans déplacement sur site), il est susceptible de modifier la situation technique et contractuelle du PRM ; modification de puissance souscrite ou de formule tarifaire d'acheminement (FTA).

L'erreur peut affecter un client non demandeur et son fournisseur lorsqu'elle est réalisée sur un PRM disposant d'un contrat de fourniture d'électricité actif. Ses conséquences sont multiples pour le client dont le PRM a été affecté par erreur à un autre client et peuvent aller jusqu'à la suspension de l'alimentation lorsque le fournisseur qui a commis l'erreur ne parvient pas à faire aboutir la reprise du PRM par le fournisseur impacté et qu'il décide, à l'encontre des principes du fonctionnement du marché, de sortir le point de son périmètre via une résiliation.

Pour tracer le point de départ de la détection de l'erreur, le fournisseur qui la découvre en premier notifie immédiatement le GRD via une « demande diverse » dans le portail d'échange. Par ailleurs, pour fluidifier le dialogue et permettre une mise en œuvre plus efficace de la correction dans les délais de la procédure, chaque fournisseur déclare une adresse générique dédiée au traitement prioritaire des erreurs.

2.2. Origine de l'erreur

Une erreur de PRM résulte généralement de difficultés rencontrées par le fournisseur lors de l'identification du numéro de PRM.

Ces difficultés peuvent avoir diverses origines, notamment si le client emménage dans un nouveau local et ne connaît pas le numéro de PRM ou lorsque la configuration des lieux est complexe. Il peut en résulter que :

- L'adresse du local transmise par le client est imprécise ou ambiguë ;
- Le nom du précédent occupant du local est inconnu ;
- Le matricule et/ou numéro de série du compteur est inexploité.

L'erreur peut plus simplement être due à une erreur de saisie de l'opérateur lors de la demande de prestation.

Le GRD peut être sollicité dans cette étape d'identification afin d'obtenir une assistance spécifique.

Les erreurs de PRM commises lors de résiliations sont rares car les clients disposent d'informations précises (connaissance des lieux, factures, ...) et elles n'impliquent généralement pas d'autre fournisseur dans la mesure où le GRD contrôle que la demande porte sur un PRM au périmètre du fournisseur demandeur.

Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur non-communicant

2.3. Conséquences de l'erreur

2.3.1. Conséquences sur la situation technique et contractuelle du PRM

Selon la prestation réalisée, l'erreur de PRM conduit aux situations suivantes :

- La mise en service du client sur un PRM résilié dont l'alimentation est limitée ou suspendue ;
- La mise en service du client sur un PRM occupé par un autre client (même fournisseur ou fournisseur différent) ;
- Le changement de fournisseur d'un PRM occupé par un autre client (fournisseur différent) ;
- La résiliation du PRM d'un autre client (même fournisseur).

Les effets d'une erreur de PRM peuvent être détectés, notamment lorsque la prestation demandée lors de l'erreur de PRM va générer une prise de rendez-vous sur site pour le déplacement du GRD.

Vus du client (demandeur de la prestation ou impacté par l'erreur), les effets suivants peuvent être perçus selon la prestation réalisée :

| | Client demandeur | Client impacté |
|--|---|--|
| Erreur sur Mise en service (concerne 1 ou 2 fournisseurs) | <ul style="list-style-type: none">▪ Énergie indisponible à la date souhaitée (PRM coupé)▪ Programmation compteur en écart avec son souhait (PRM en service) | <ul style="list-style-type: none">▪ Réception d'une facture de résiliation▪ Programmation du compteur modifiée▪ Perte d'accès à ses historiques de consommation |
| Erreur sur Changement de Fournisseur (concerne 2 ou 3 fournisseurs) | <ul style="list-style-type: none">▪ Non-réception d'une facture de résiliation du fournisseur précédent▪ Programmation compteur en écart avec son souhait▪ Réception de factures erronées | <ul style="list-style-type: none">▪ Réception d'une facture de résiliation de son fournisseur▪ Programmation du compteur modifiée |
| Erreur sur Résiliation (concerne 1 fournisseur) | <ul style="list-style-type: none">▪ Non-réception d'une facture de résiliation de son fournisseur▪ Réception d'une facture cyclique de son fournisseur | <ul style="list-style-type: none">▪ Réception d'une facture de résiliation de son fournisseur▪ Suspension d'alimentation (fin du maintien d'alimentation)▪ Perte d'accès à ses historiques de consommation |

Tableau 1 - Conséquences usuelles d'une erreur de PRM vue du client (non exhaustif)

Ces conséquences peuvent générer une réclamation de la part du client impacté, appelant une prise en charge rapide des différents acteurs pour corriger la situation.

2.3.2. Conséquences sur les services de données

L'erreur de PRM peut affecter l'accès aux données générales du point et aux historiques de consommation souscrits par le fournisseur titulaire du PRM avant erreur, ainsi que ceux souscrits par d'autres fournisseurs ou des tiers autorisés.

- Une mise en service ou une résiliation suspendent l'accès aux données générales du point et aux historiques de consommation.

Le client perd l'accès à ses historiques de données de mesure sur l'espace personnel mis à sa disposition par le GRD sur son site internet antérieurement à la date de l'erreur commise.

Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur non-communicant

- Un changement de fournisseur suspend l'accès aux données générales du point et aux historiques de consommation souscrits par le fournisseur titulaire du PRM avant erreur. Il est sans effet sur les services souscrits par des fournisseurs non titulaires ou des tiers autorisés. Le client conserve l'accès à son espace personnel et à ses données de mesure sur le site internet du GRD.

2.4. Acteurs impliqués

Les acteurs impliqués par une erreur de PRM sont le fournisseur à l'origine de l'erreur, le GRD en charge de la gestion du PRM et, selon la portée de l'erreur, un ou plusieurs autres fournisseurs et d'éventuels tiers.

2.5. Délai de correction

Les acteurs s'engagent à tout mettre en œuvre pour rétablir la situation dans laquelle se trouvait le PRM avant l'erreur dans les meilleurs délais.

Le délai global de traitement de l'erreur ne saurait excéder un mois entre la détection par le fournisseur ou le client et la correction de l'erreur.

Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur non-communicant

3 — Déroulement de la procédure

3.1. Étape 1 – Détection et qualification de l'erreur

Une erreur de PRM commise par un fournisseur peut être détectée par un client. Généralement, cette détection résulte de la réception d'une facture de résiliation du client impacté. Certains événements³ peuvent également conduire un fournisseur à suspecter une erreur de PRM commise par lui ou par un autre fournisseur.

Le fournisseur analyse la situation suspecte grâce aux éléments en sa possession et aux informations accessibles via la plateforme du GRD (dates de dernière mise en service ou de changement de fournisseur, historiques d'affaires, historiques de consommations, flux de données, etc). L'assistance du GRD peut être sollicitée à cette étape via la ligne affaires urgentes.

Le GRD doit, sur appel à la ligne affaires urgentes doublé au préalable d'une demande expresse du fournisseur⁴, communiquer l'identité du ou des autres fournisseurs impliqués, qu'il(s) soi(en)t à l'origine de l'erreur ou impacté(s) par l'erreur.

Le GRD est dispensé de préserver la confidentialité de cette information dans la mesure où sa communication est nécessaire à la mise en œuvre de mesures correctives rapides. En outre, il confirme l'information dans la réponse qu'il adresse au fournisseur dans le portail d'échanges.

A compter de la date de la détection, le fournisseur dispose de 10 jours calendaires pour confirmer l'erreur et informer le client et les autres acteurs impliqués.

3.2. Étape 2 – Information des acteurs impliqués et définition des actions correctives

3.2.1. Information des acteurs impliqués

Le fournisseur ayant détecté l'erreur informe obligatoirement, et dans les plus brefs délais :

- Le(s) éventuel(s) fournisseur(s) impliqué(s) en le(s) contactant à l'adresse électronique de leur boîte aux lettres générique dédiée à la résolution des procédures d'exception ;
- Le GRD, s'il n'a pas déjà été informé à l'étape 1.

L'information apportée doit comporter les éléments nécessaires et suffisants à la bonne compréhension de la situation : PRM concerné, identités du/des acteurs impliqués, prestation à l'origine de l'erreur, date d'effet de l'erreur.

³ Voir Tableau 1 – paragraphe 2.3.1

⁴ Pour Enedis, via une « demande diverse » en mentionnant dans le commentaire « Erreur de PRM sur [CHF ou MES], demande d'identité du fournisseur [Impacté] ou [Qui a commis l'erreur]. Pour le fournisseur qui a commis l'erreur « Demande d'information » sous-type « Informations diverses ». Pour le fournisseur impacté qui n'a plus le PRM dans son périmètre « Demande de type réseau » sous-type « Informations diverses » en ajoutant dans le commentaire le n° du PRM concerné.

La mise à disposition d'un formulaire spécifique pour le traitement des corrections d'erreurs de PRM est prévue à partir du 4^{ème} trimestre 2022.

Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur non-communicant

Les fournisseurs conviennent des modalités d'information du client impacté par l'erreur :

- Lorsque la date d'échéance du contrat entre le client « victime » et le fournisseur impacté n'est pas dépassée, le fournisseur impacté doit réintégrer le PRM dans son périmètre.

Dans le cas où le contrat résilié par erreur était à durée indéterminée ou à tacite reconduction, le fournisseur doit informer son client le cas échéant des nouvelles conditions tarifaires applicables en application de l'article L. 224-10 du code de la consommation.

- Lorsque la date d'échéance du contrat entre le client « victime » et le fournisseur impacté est dépassée, ce dernier⁵ doit informer le client qu'il doit souscrire un nouveau contrat⁶ sous peine de s'exposer à une suspension de l'alimentation. .

Dès qu'il en est informé, le GRD confirme l'erreur aux fournisseurs impliqués en les contactant à l'adresse électronique de leur boîte aux lettres générique dédiée à la résolution des procédures d'exception⁷.

⁵ Ou le fournisseur qui a commis l'erreur si le fournisseur impacté lui a transmis les données de contact du client.

⁶ Avant la date de sortie du point du périmètre du fournisseur qui a commis l'erreur.

⁷ Sous réserve de mise en œuvre dans le SI du GRD (prévu pour Enedis au second semestre 2023)

Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur non-communicant

3.2.2. Définition des actions correctives

Lorsque l'erreur implique au moins deux fournisseurs, les fournisseurs conviennent des actions à mener afin de remettre en état la situation du PRM avant erreur (cf. annexe 1).

Les actions correctives s'appuient sur les prestations contractuelles existantes : mise en service, changement de fournisseur et résiliation.

Le tableau 2 ci-après décrit les cas d'usage les plus courants et les prestations correctives adaptées.

| Prestation demandée par le client A pour son site PRM 1 | Prestation réalisée (génère l'erreur) | Conséquences | Prestation corrective adaptée + Prestation initiale demandée |
|---|--|---|--|
| Le client A souhaite souscrire un nouveau contrat d'électricité (mise en service auprès du fournisseur F1) | Mise en service demandée par F1 sur PRM 2 résilié | Le PRM 1 n'est pas mis en service. Le client A ne dispose pas de l'électricité ou en dispose provisoirement dans le cadre du dispositif du maintien de l'alimentation des PRM résiliés). | Résiliation demandée par F1 sur PRM 2 pour résilier le contrat du client A. |
| | Mise en service demandée par F1 sur PRM 2, occupé par un client B et son fournisseur F2 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le contrat entre le client B et son fournisseur F2 est résilié sur PRM 2. ▪ Un contrat est établi entre le client A et le fournisseur F1 sur le PRM 2. ▪ Le client B ne reçoit plus de facture pour le PRM 2. ▪ Le client A reçoit une facture portant sur les consommations du PRM 2. ▪ Le PRM 1, n'est pas mis en service ; le client A peut ne pas disposer d'électricité. | Mise en service demandée par F2 sur PRM 2 pour rétablir le contrat du client B et pour résilier le contrat du client A. <i>Mise en service demandée par F1 sur le PRM 1 pour établir le contrat du client A.</i> |
| Le client A souhaite changer de fournisseur (passage du fournisseur F1 au fournisseur F2) | Changement de fournisseur demandé par F2 sur PRM 2 occupé par un client B et son fournisseur F3 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le contrat entre le client B et son fournisseur F3 est résilié sur le PRM 2. ▪ Le client B ne reçoit plus de facture pour le PRM 2. ▪ Le client A reçoit une facture portant sur les consommations du PRM 2. ▪ Le PRM 1, occupé par le client A et son fournisseur F1, est inchangé. ▪ Le client A continue de recevoir des factures de son fournisseur F1. | Changement de fournisseur demandé par F3 sur PRM 2 pour rétablir le contrat du client B et pour résilier le contrat du client A. <i>Changement de fournisseur demandé par F2 sur le PRM1 pour établir le contrat du client A</i> |
| Le client A souhaite résilier son contrat d'électricité (résiliation auprès de son fournisseur F1) * L'erreur de résiliation ne concerne qu'un seul fournisseur (F1) | Résiliation demandée par F1 sur PRM 2 occupé par le client B | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le contrat entre le client B et son fournisseur F1 est résilié. ▪ Le client B ne dispose plus de l'électricité (ou puissance réduite) ▪ Le client B reçoit une facture de résiliation de son fournisseur F1. ▪ Le client A ne reçoit pas de facture de résiliation. | Mise en service demandée par F1 sur PRM 2 pour rétablir le contrat du client B. <i>Résiliation demandée par le fournisseur sur le PRM1 pour mettre fin au contrat du client A</i> |

Tableau 2 – Cas d'usage et prestations correctives adaptées

Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur non-communicant

Les fournisseurs définissent ensemble et prennent en charge les modalités de compensation financière pouvant résulter de l'affectation des consommations d'électricité aux clients affectés par l'erreur ou de frais de prestation facturés par le GRD.

Le GRD ne réaffecte pas les consommations enregistrées normalement sur le(s) PRM(s) concernés par l'erreur aux fournisseurs impliqués et aux responsables d'équilibre associés.

Le GRD facture les frais liés à la prestation corrective demandée conformément au catalogue des prestations en vigueur, sauf :

- Les frais de mise en service sur raccordement existant
- Les frais spéciaux induits par une augmentation de puissance demandée moins de 12 mois après une baisse de puissance

Ces frais sont pris en charge par le GRD.

3.3. Étape 3 – Mise en œuvre des actions correctives

3.3.1. Rétablissement de la situation technique et contractuelle

3.3.1.1. Cas 1 : Le fournisseur impacté commande au GRD la prestation contractuelle permettant le retour à la situation technique et contractuelle du PRM avant l'erreur.

Il indique dans la mesure du possible que la prestation est demandée dans le cadre d'une correction de mise en service, de changement de fournisseur ou de résiliation afin de permettre au GRD de ne pas facturer les frais visés au 3.2.2.

Le GRD réalise la prestation dans les délais standards prévus au catalogue des prestations.

Les index de retour correspondent aux index utilisés lors de la prestation contestée si aucun relevé n'est intervenu depuis, et le dernier index publié dans le cas contraire.

3.3.1.2. Cas 2 : Le fournisseur impacté n'a pas repris le point dans son périmètre au terme du délai imparti⁸

Dans ce cas, le fournisseur⁹ qui a commis l'erreur demande à son interlocuteur contractuel du GRD, d'effectuer directement la correction, joignant obligatoirement une copie de la demande envoyée à l'adresse générique du fournisseur impacté pour la reprise du PRM concerné.

Le GRD adresse une ultime relance au fournisseur impacté. Au terme d'un délai de 5 jours ouvrés et sur demande du fournisseur qui a commis l'erreur, le GRD se substitue au fournisseur impacté pour effectuer le rattachement du point à son périmètre¹⁰ dans un délai de 10 jours ouvrés suivant la réception de la demande.

Il informe le fournisseur impacté via son portail d'échanges¹¹ dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après qu'il a procédé au rattachement du point à son périmètre pour son compte.

Les index de retour correspondent aux index utilisés lors de la prestation contestée si aucun relevé n'est intervenu depuis, et le dernier index publié dans le cas contraire.

⁸ 1 mois au maximum (cf. 2.5 Délai de correction).

⁹ Par l'intermédiaire des interlocuteurs de la relation avec les GRD ou les responsables du traitement des erreurs de PRM.

¹⁰ Sous réserves de la réalisation des développements du système d'information.

¹¹ Pour Enedis, via une « communication à l'initiative du Distributeur ».

Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur non-communicant

3.3.2. Rétablissement des services de données

Le(s) fournisseur(s) réactive(nt) de leur propre initiative les services de transmission récurrents de données suspendus à la date de l'erreur.

Le GRD réactive les services de données suspendus pour les tiers ne disposant d'un accès à la plateforme du GRD.

Le client impacté par l'erreur réactive à son initiative l'enregistrement et la collecte de la courbe de charge.

4 — Modalités de facturation des erreurs de PRM par les fournisseurs

Pour chacun des cas ci-après détaillés, les fournisseurs impliqués informent par écrit leurs clients, de l'ensemble des actions correctives menées et des répercussions sur la facturation.

4.1. Traitement des erreurs de changement de fournisseur (CHF)

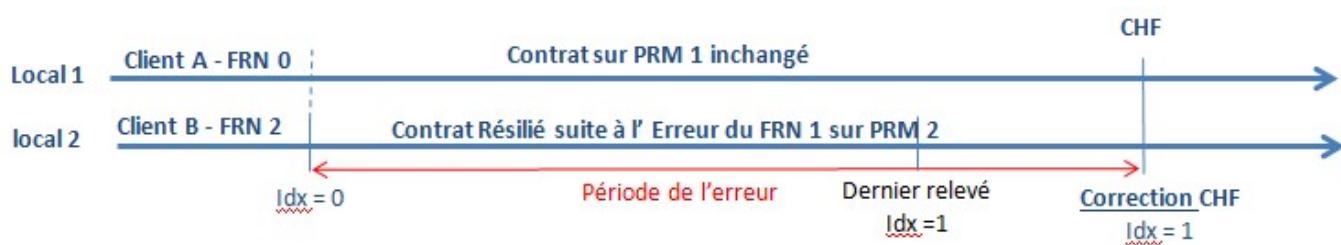
4.1.1. Rappel de la situation

Le client A souhaite souscrire un nouveau contrat d'électricité pour son site PRM1 auprès du fournisseur F1. La prestation de CHF est demandée par erreur par le fournisseur F1 sur le site PRM 2 (client B et fournisseur F2).

4.1.2. Conséquences de l'erreur sur les contrats et traitement

- Un contrat est établi entre le client A et son fournisseur F1 sur le PRM 2 :
 - Le client A reçoit une facture portant sur les consommations du PRM2.
→ **Le fournisseur F1 rembourse le client A des consommations du PRM2 qui a été affecté à son périmètre durant la période de l'erreur.**
- Le PRM2 est sorti du périmètre du fournisseur F2 mais le contrat entre le client B et F2 perdure :
 - Le client B ne reçoit plus de facture pour le PRM2 ;
→ **Le fournisseur F1 s'entend s'il le souhaite avec le fournisseur F2 pour que ce dernier facture les consommations du PRM2 au client B et lui paye l'acheminement et la fourniture sur la période de l'erreur.**
- Le contrat entre le client A et son fournisseur F0 sur le PRM 1 n'a pas été résilié à la date d'effet du CHF :
 - **Le client A continue de payer sur la période de l'erreur ses factures d'acheminement et de fourniture au Fournisseur 0 sur le PRM 1.**

4.1.3. Vision client de la situation de son PRM



Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur non-communicant

4.2. Traitement des erreurs de mise en service (MES)

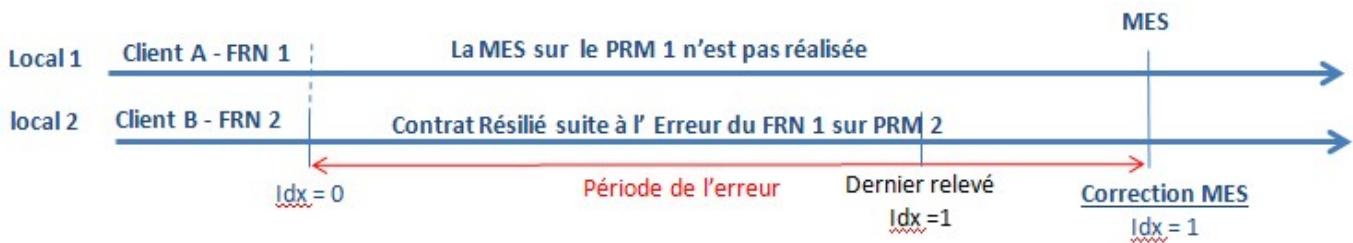
4.2.1. Rappel de la situation

Le client A souhaite souscrire un nouveau contrat d'électricité pour son site PRM1 auprès du fournisseur F1. La prestation de MES est demandée par erreur par le fournisseur F1 sur le site PRM 2 (client B et fournisseur F2).

4.2.2. Conséquences de l'erreur sur les contrats et traitement

- Un contrat est établi entre le client A et son fournisseur F1 sur le PRM 2 :
 - Le client A reçoit une facture portant sur les consommations du PRM2.
 - **Le fournisseur F1 rembourse le client A des consommations du PRM2 qui a été affecté à son périmètre durant la période de l'erreur.**
- Le PRM2 est sorti du périmètre du fournisseur F2 mais le contrat entre le client B et F2 perdure :
 - Le client B ne reçoit plus de facture pour le PRM2 ;
 - **Le fournisseur F1 s'entend s'il le souhaite avec le fournisseur F2 pour que ce dernier facture les consommations du PRM2 au client B et lui paye l'acheminement et la fourniture sur la période de l'erreur.**

4.2.3. Vision client de la situation de son PRM



4.3. Traitement des erreurs de résiliation (RES)

4.3.1. Rappel de la situation

Le client A souhaite résilier son contrat d'électricité pour son site PRM1. La résiliation est demandée par fournisseur sur le site PRM 2 du client B.

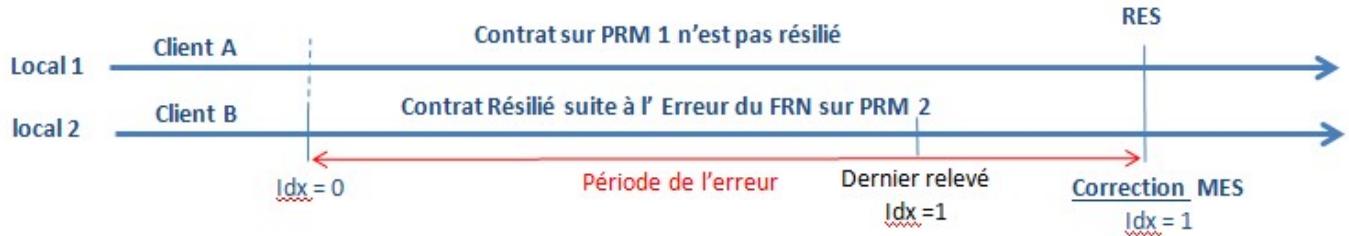
4.3.2. Conséquences de l'erreur sur les contrats et traitement

- Le contrat du client A sur le PRM 1 n'est pas résilié.
 - Le client A continue d'être facturé sur le PRM1
 - **Le fournisseur rembourse au client A les consommations (acheminement et fourniture) du PRM1 facturées durant la période de l'erreur (depuis la date d'effet souhaitée de résiliation qui n'a pas été traitée).**
- Le PRM2 est sorti du périmètre du fournisseur mais le contrat entre le fournisseur et le client B perdure.
 - Le client B reçoit une facture de résiliation pour le PRM2.
 - **Le fournisseur n'est pas légitime à facturer les consommations (acheminement et fourniture) du client 2 sur le PRM2, sur la période où le point n'est plus dans son périmètre.**
 - **Lorsque le GRD utilise le dernier index relevé pour traiter la MES corrective sur le PRM2, en cas de consommations excessives sur la période de l'erreur (entre idx0 et idx1), il se réserve**

Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur non-communicant

le droit de rectifier les consommations du client 2 rétroactivement à partir de l'index de résiliation en erreur.

4.3.3. Vision client de la situation de son PRM



Annexe 1 : Synthèse des étapes de traitement d'une correction d'erreur de PRM

A compter de la date de la détection, le fournisseur qui détecte l'erreur dispose de 10 jours calendaires pour la confirmer et informer le client et les autres acteurs impliqués.

Les fournisseurs impliqués conviennent des actions à mener pour corriger la situation et définissent les modalités de compensation financière.

En fonction de l'état du contrat, le 'fournisseur impacté' réalise l'action corrective suivante :

ou

Si la date d'échéance du contrat est échue :

Le fournisseur 'impacté' doit informer le client qu'il doit souscrire un nouveau contrat sous peine de s'exposer à une suspension de l'alimentation

Si la date d'échéance du contrat n'est pas échue :

Le fournisseur 'impacté' doit reprendre le PRM dans son périmètre dans les 30 jours qui suivent la détection de l'erreur.

Le 'fournisseur qui a commis l'erreur' peut demander la sortie du PRM de son périmètre via une prestation de résiliation.

Dans le cas exceptionnel où le fournisseur impacté n'aurait pas repris le PRM dans son périmètre au terme du délai imparti, le fournisseur qui a commis l'erreur peut demander à son interlocuteur contractuel que le GRD effectue directement la correction. Dans ce cas, la demande du fournisseur qui a commis l'erreur doit obligatoirement contenir une copie de la demande envoyée au fournisseur impacté pour la reprise du PRM concerné.