

État des publications du Référentiel Clientèle d'Enedis

Identification : **Enedis-GUI-CF_04E**

Version : **23**

Nb. de pages : **7**

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1 à 21	30/04/2008 à 01/03/2018	Mise à jour de l'état des publications	Versions précédentes
22	05/09/2018	Mise à jour de l'état des publications	21
23	15/03/2019	Mise à jour de l'état des publications	22

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

Le référentiel clientèle d'Enedis a pour objectif de porter à la connaissance de toutes les parties prenantes les règles clientèle d'accès au réseau ayant, notamment, fait l'objet d'une concertation avec les acteurs du marché. Il est également le support de publication des indicateurs de performance des processus en vigueur.

Le référentiel engage le gestionnaire de réseau de distribution.

Le présent document, résume l'état des publications contenues dans le référentiel clientèle publié sur le site Internet www.enedis.fr.

Ce document décrit de manière simplifiée l'état des publications des documents présents dans le référentiel clientèle d'Enedis. Seules les versions en cours, publiées sur le site internet d'Enedis, sont répertoriées dans ce document. Les versions antérieures sont archivées par Enedis et sont disponibles sur demande.

Les informations sur les dates d'application, les natures de modification et les numéros de version restent accessibles sur chaque document publié.

Les évolutions par rapport à l'état des publications précédent sont inscrites en rouge.



Sommaire

1. RUBRIQUE "Accès au réseau inférieur ou égal à 36 kVA"	3
1.1. Mise en service et résiliation	3
1.2. Vie du contrat.....	4
2. RUBRIQUE "Accès au réseau supérieur à 36 kVA pour les entreprises"	5
2.1. Mise en service et résiliation	5
2.2. Vie du contrat.....	5
3. RUBRIQUE "Accueil et accès aux prestations"	6
3.1. Accueil pour les demandes de raccordement.....	6
3.2. Accueil pour les autres prestations	6
3.3. Suivi des indicateurs de performance des processus en vigueur	7
4. RUBRIQUE "Raccordement"	7

1. RUBRIQUE "Accès au réseau inférieur ou égal à 36 kVA"

1.1. Mise en service et résiliation

Mise en service sur installation neuve

Les étapes clés	page WEB
Procédure de 1ère mise en service pour les clients BT ≤ à 36 kVA	Enedis-PRO-CF_50E
Procédure de première mise en service pour les points de connexion nouvellement raccordés au domaine de tension BT < 36 kVA avec compteur communicant	Enedis-PRO-CF_47E

Mise en service sur installation existante

Les étapes clés	page WEB
Procédure de mise en service d'un point de livraison professionnel ou résidentiel sur une installation existante BT ≤ à 36 kVA	Enedis-PRO-CF_51E
Procédure de mise en service sur l'installation existante, version "Express", clients BT ≤ à 36 kVA	Enedis-PRO-CF_01E
Procédure de mise en service sur installation existante ou de rétablissement dans la journée clients BT ≤ 36 kVA	Enedis-PRO-CF_67E
Procédure de mise en service sur installation existante pour un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant	Enedis-PRO-CF_17E

Résiliation

Les étapes clés	page WEB
Procédure de résiliation à l'initiative du client professionnel ou résidentiel ≤ à 36 kVA équipé d'un compteur électrique non-communicant	Enedis-PRO-CF_03E
Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT ≤ 36 kVA	Enedis-PRO-CF_04E
Procédure en cas de résiliation à l'initiative d'un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant	Enedis-PRO-CF_18E
Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur pour un client résidentiel ou un client professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant	Enedis-PRO-CF_26E

Changement de fournisseur

Les étapes clés	page WEB
Procédure de traitement des demandes de changement de fournisseur lors des pointes d'activité	Enedis-PRO-CF_09E
Points de connexion sans installation de comptage complète - changement de fournisseur	Enedis-NOI-CF_06E
Procédure de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription, clients BT ≤ à 36 kVA	Enedis-PRO-CF_06E
Procédure de changement de fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT ≤ à 36 kVA	Enedis-PRO-CF_52E
Procédure de changement de fournisseur pour un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant	Enedis-PRO-CF_19E
Procédure de changement de fournisseur ou de modification contractuelle en masse avec intervention pour les sites BT ≤ 36	Enedis-PRO-CF_089E

Autres demandes

Procédure de passage d'un Contrat d'Accès au Réseau de Distribution (CARD) vers un contrat unique (CU) et inversement pour les points de livraison HTA et BT	Enedis-PRO-CF_16E
--	-------------------

Modalités d'accès aux données collectées par le GRD relatives aux sites de consommation BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur communicant	Enedis-PRO-CF_70E
Correction d'index de Mise en Service (MES), de Changement De Fournisseur (CHF) ou de Résiliation (RES) pour les PDL BT ≤ 36 kVA	Enedis-NOI-CF_72E
Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur communicant	Enedis-PRO-CF_73E
Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur non communicant	Enedis-PRO-CF_088E
Procédure de mise à disposition de l'électricité (MADE) suite au raccordement au réseau public de distribution d'une installation individuelle BT ≤ 36 kVA	Enedis-PRO-CF_34E

1.2. Vie du contrat

Modifications contractuelles

Les étapes clés	page WEB
Procédure de modification contractuelle pour les clients professionnels ou résidentiels BT ≤ à 36 kVA	Enedis-PRO-CF_53E
Procédure de modification contractuelle d'un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant	Enedis-PRO-CF_20E
Procédure de changement de fournisseur ou de modification contractuelle en masse avec intervention pour les sites BT ≤ 36	Enedis-PRO-CF_089E
Règles relatives à la souscription et au contrôle des puissances des PDL Éclairage Public (EP) et assimilés avec comptage BT ≤ 36 kVA	Enedis-NOI-CF_40E

Traitement des réclamations

Les engagements du Code de bonne conduite	lien document
Formulaire "Réclamation", le traitement et l'analyse des réclamations	page WEB

Autres demandes

Règles et usages de calcul d'estimation de l'acheminement d'énergie pour les clients BT ≤ 36 kVA	Enedis-PRO-CF_08E
Procédure en cas de client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA consommant sans fournisseur et équipé d'un compteur électrique non-communicant	Enedis-PRO-CF_05E
Procédure de gestion des impayés CSPE au titre des clients en contrats uniques	Enedis-PRO-CF_14E
Base de valorisation de la part énergie dans le cas des fraudes sans fournisseur	Enedis-NOI-CF_03E
Procédure d'apposition d'un rappel d'impayés avant coupure des services généraux d'immeuble	Enedis-PRO-CF_57E
Procédure d'activation de la sortie télé-information client sur une installation existante BT ≤ à 36 kVA	Enedis-PRO-CF_66E
Procédure en cas de client BT ≤ 36 kVA consommant sans fournisseur et équipé d'un compteur électrique communicant	Enedis-PRO-CF_21E
Principes de gestion des calendriers tarifaires fournisseurs et de la pointe mobile pour les points de livraison équipés d'un compteur électrique communicant	Enedis-PRO-CF_22E
Procédure d'intervention pour impayé et rétablissement pour un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant	Enedis-PRO-CF_23E
Procédure de réalisation des prestations par Enedis en cas d'échec de télé opération pour un client ou professionnel BT < 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant	Enedis-PRO-CF_27E
Procédure de réalisation des interventions pour impayé pour un client résidentiel BT ≤ 36 kVA et bénéficiaire du chèque énergie	Enedis-PRO-CF_32E
Procédure de mise en œuvre du passage du TURPE 4 au TURPE 5 dans les domaines de tension HTA et BT	Enedis-PRO-CF_10E
Procédure de changement de mode de fonctionnement du module « télé-information client » (TIC) d'un compteur communicant BT ≤ 36 kVA	Enedis-PRO-CF_55E
Procédure de choix de la date de publication des index mensuels pour un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant	Enedis-PRO-CF_56E

Procédure de relevé en masse pour un ensemble de clients résidentiels ou professionnels équipés d'un compteur électrique communicant BT ≤ 36 kVA	Enedis-PRO-CF_80E
Procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage pour un client équipé d'un compteur électrique communicant BT ≤ 36 kVA	Enedis-PRO-CF_81E
Procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage pour un client équipé d'un compteur électrique non-communicant BT ≤ 36 kVA	Enedis-PRO-CF_82E
Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour un client équipé d'un compteur électrique communicant BT ≤ 36 kVA	Enedis-PRO-CF_48E
Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour un client équipé d'un compteur électrique non-communicant BT ≤ 36 kVA	Enedis-PRO-CF_49E
Procédure de transmission des codes NAF par les Fournisseurs aux GRD	Enedis-PRO-CF_86E
Mise en œuvre du Règlement Général sur la Protection des Données : demande d'effacement, de rectification ou d'opposition à l'utilisation de données à caractère personnel des personnes physiques	Enedis-PRO-CF_087E

2. RUBRIQUE "Accès au réseau supérieur à 36 kVA pour les entreprises"

2.1. Mise en service et résiliation

Mise en service

Point de connexion sans installation de comptage complète - nouveau raccordement - mise en service	Enedis-NOI-CF_07E
Procédure de mise en service pour les points de connexion existants raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA	Enedis-PRO-CF_30E
Procédure de première mise en service pour les points de connexion nouvellement raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA	Enedis-PRO-CF_43E

Résiliation

Les étapes clés	page WEB
Procédure de résiliation à l'initiative du client pour les points de connexion existants, raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA	Enedis-PRO-CF_31E
Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur pour les points de connexion existants, raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA	Enedis-PRO-CF_33E

Changement de fournisseur

Les étapes clés	page WEB
Procédure de traitement des demandes de changement de fournisseur lors des pointes d'activité	Enedis-PRO-CF_09E
Points de connexion sans installation de comptage complète - changement de fournisseur	Enedis-NOI-CF_06E
Procédure de changement de fournisseur pour les points de livraison HTA et BT avec une puissance souscrite > 36 kVA	Enedis-PRO-CF_24E

Autres demandes

Procédure de passage d'un Contrat d'Accès au Réseau de Distribution (CARD) vers un contrat unique (CU) et inversement pour les points de livraison HTA et BT	Enedis-PRO-CF_16E
Modalités d'accès aux données collectées par le GRD relatives aux sites de consommation HTA ou BT > 36 kVA	Enedis-PRO-CF_71E
Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle pour les points de connexion raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA	Enedis-PRO-CF_44E

2.2. Vie du contrat

Modifications contractuelles

Les étapes clés	page WEB
Procédure de modification contractuelle pour les points de livraisons HTA et BT > 36 kVA	Enedis-PRO-CF_28E

Traitement des réclamations

Les engagements du Code de bonne conduite	lien document
Formulaire "Réclamation", le traitement et l'analyse des réclamations	page WEB

Autres demandes

Procédure d'apposition d'un rappel d'impayés avant coupure des services généraux d'immeuble	Enedis-PRO-CF_57E
Procédures de mise en œuvre du calendrier tarifaire fournisseur, de la période de pointe mobile et de la publication de la courbe de charge pour les points de livraison HTA et BT >36 KVA en soutirage	Enedis-PRO-CF_15E
Procédure de mise en œuvre du passage du TURPE 4 au TURPE 5 dans les domaines de tension HTA et BT	Enedis-PRO-CF_10E
Procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage pour les clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA	Enedis-PRO-CF_45E
Base de valorisation de la part énergie dans le cas des fraudes sans fournisseur	Enedis-NOI-CF_03E
Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour les clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA	Enedis-PRO-CF_46E
Procédure d'intervention pour impayé pour les points de connexion raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA	Enedis-PRO-CF_83E
Procédure de choix de la date de publication des index mensuels pour les sites BT > 36 kVA équipés de compteurs électriques télé-programmables	Enedis-PRO-CF_84E
Procédure de relevé en masse à date donnée pour un ensemble de clients raccordés aux domaines de tension HTA et BT > 36 kVA	Enedis-PRO-CF_85E
Procédure de transmission des codes NAF par les Fournisseurs aux GRD	Enedis-PRO-CF_86E
Mise en œuvre du Règlement Général sur la Protection des Données : demande d'effacement, de rectification ou d'opposition à l'utilisation de données à caractère personnel des personnes physiques	Enedis-PRO-CF_087E

3. RUBRIQUE "Accueil et accès aux prestations"

3.1. Accueil pour les demandes de raccordement

Accès Raccordement d'Enedis	Enedis-NOI-RAC_02E
-----------------------------	--------------------

3.2. Accueil pour les autres prestations

Pour les entreprises

Les contacts	page WEB
--------------	----------

Pour les professionnels du bâtiment

Les contacts	page WEB
--------------	----------

Pour les fournisseurs

Lignes "Affaires urgentes" mises à disposition par Enedis pour les fournisseurs d'électricité titulaires d'un contrat GRD-F	Enedis-NOI-CF_13E
Relations entre Enedis et chaque fournisseur. Cadre de travail au niveau national et en régions	Enedis-NOI-CF_05E
Procédure de communication à destination des fournisseurs en cas d'incident sur le SI ERDF	ERDF-PRO-CF_58E
Note de cadrage du dispositif "Hot Line Fournisseur" (segment C5)	Enedis-NOI-CF_45E

Echange d'informations entre les fournisseurs et Enedis pour la mise à jour des destinataires, chez le client final, des courriers d'information de coupures programmées pour travaux	Enedis-NOI-CF_61E
Transfert de points de livraison entre gestionnaires de réseau de distribution. Note méthodologique.	Enedis-NOI-CF_75E

Pour les producteurs

Les contacts	page WEB
--------------	----------

Pour les responsables d'équilibre

Les contacts	page WEB
Chapitre E de la section 2 des règles relatives au dispositif de Responsable d'équilibre	page WEB
Procédure de communication à destination des responsables d'équilibre en cas d'incident sur le SI d'ERDF	ERDF-NOI-CPT_45E
Principes, règles et prestations	page WEB

3.3. Suivi des indicateurs de performance des processus en vigueur

Relations Enedis-Fournisseurs : indicateurs de suivi de la performance des processus	Enedis-NOI-CF_09E
--	-------------------

4. RUBRIQUE "Raccordement"

Pour les clients et les fournisseurs

Les étapes clés pour les clients résidentiels	page WEB
Les étapes clés pour les professionnels et les entreprises	page WEB
Les étapes clés pour les fournisseurs	page WEB
Mandat spécial de représentation pour le raccordement d'un ou plusieurs sites au réseau public de distribution d'électricité	Enedis-FOR-RAC_02E
Autorisation de communication d'informations confidentielles pour le raccordement d'un ou plusieurs sites au réseau public de distribution d'électricité	Enedis-FOR-RAC_03E
Point de connexion sans installation de comptage complète - nouveau raccordement - mise en service	Enedis-NOI-CF_07E
Traitement des demandes d'accès au réseau impliquant des sites indirectement raccordés au réseau public de distribution gérés par Enedis	Enedis-NOI-CF_08E
Autorisations et mandats dans le cadre des affaires de raccordement traitées par Enedis	Enedis-NOI-RAC_03E
Procédure de préparation de la mise en service des raccordements groupés	Enedis-PRO-RAC_02E
Traitement des modifications de puissance souscrite des sites existants	Enedis-PRO-RAC_15E

Pour les producteurs

La gestion des demandes	page WEB
-------------------------	----------