

Procédure de modification contractuelle d'un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

Identification : Enedis-PRO-CF_20E

Version : 4

Nb. de pages : 7

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	05/05/2015	Création	
2	01/04/2017	Prise en compte de la nouvelle dénomination sociale d'Enedis	ERDF-PRO-CF_20E - V1
3	01/01/2018	Prise en compte des demandes en masse de changement de FTA seule	Enedis-PRO-CF_20E - V2
4	01/07/2020	Description des modalités de traitement d'une demande de modification contractuelle d'une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle	V3

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Procédure de mise en œuvre du passage du TURPE 4 au TURPE 5 dans les domaines de tension HTA et BT.

Résumé / Avertissement :

Ce document décrit la procédure nominale de modification contractuelle d'un client professionnel ou résidentiel BT ≤ 36 kVA dont le PRM¹ est équipé d'un compteur électrique communicant et dès lors que ce dernier est géré dans la nouvelle chaîne SI.

¹ Point de Référence Mesure

SOMMAIRE

1. Principes de la modification contractuelle	3
2. Traitement d'une modification contractuelle.....	3
2.1. Saisie de la demande	3
2.2. Réalisation de la demande	3
3. Cas spécifique des demandes en masse de changement de formule tarifaire d'acheminement seule	4
3.1. Impacts associés aux modifications de FTA	4
3.2. Gestion des modifications de FTA pour les points équipés de compteurs communicants ouverts aux services.....	4
4. Traitement d'une demande de modification contractuelle pour une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle	7
4.1. Définition.....	7
4.2. Traitement.....	7

1. Principes de la modification contractuelle

La modification contractuelle concerne les modifications de formule tarifaire d'acheminement ou de puissance souscrite. Le processus de modification contractuelle est identique pour les clients « professionnels » ou « résidentiels ».

Une modification contractuelle se fait à la date souhaitée par le fournisseur, pour une date comprise entre J+1 et J+42 jours calendaires.

Pour une modification de formule tarifaire d'acheminement, la formule tarifaire choisie sera conservée sur une période d'au moins un an.

2. Traitement d'une modification contractuelle

2.1. Saisie de la demande

Le fournisseur analyse la demande, conseille le client, l'informe des modalités de réalisation de la modification contractuelle et valide la date souhaitée.

Il saisit la demande de modification contractuelle via le canal mis à sa disposition par Le GRD en indiquant les informations nécessaires à la réalisation de la prestation et notamment les coordonnées du client.

Le GRD répond en temps réel au fournisseur en lui indiquant la recevabilité de sa demande, le mode de réalisation² et la date de réalisation prévue.

Si la demande de modification contractuelle nécessite une intervention sur site pour adapter le dispositif du comptage (par exemple, réglage ou changement de disjoncteur, passage mono-tri), Le GRD en informe le fournisseur et lui met à disposition un tableau de charges pour programmer en temps réel l'intervention souhaitée.

Les motifs de rejets d'une demande de modification contractuelle sont :

- Le PRM n'existe pas ;
- Une demande de résiliation ou de modification contractuelle est en cours de traitement sur le PRM ;
- Une demande de changement de fournisseur ou de mise en service, formulée par un fournisseur non titulaire du point, est en cours de traitement sur le PRM ;
- Le PRM n'est pas dans le périmètre du fournisseur demandeur ;
- La modification n'est pas techniquement possible (capacité du branchement incompatible avec la demande) ;
- La Formule Tarifaire d'Acheminement a été modifiée depuis moins de 12 mois.

2.2. Réalisation de la demande

Le GRD télé-opère le compteur et réalise la modification contractuelle à la date souhaitée. Il transmet au fournisseur la date de modification contractuelle et les index relevés lors de la télé-opération.

Si la télé-opération n'aboutit pas, ou en cas de demande nécessitant une adaptation du dispositif de comptage (exemple : changement de disjoncteur), la demande est à réaliser sur site. Elle prend effet à la date de l'intervention sur site. Les index retenus sont ceux relevés lors de l'intervention.

² Télé-opération ou avec déplacement sur site.

3. Cas spécifique des demandes en masse de changement de formule tarifaire d'acheminement seule

3.1. Impacts associés aux modifications de FTA

Le fournisseur peut faire une demande de FTA à 4 classes temporelles pendant les 6 mois qui suivent l'ouverture aux services d'un point équipé d'un compteur communicant, sans avoir à respecter la période de 12 mois fixée par le TURPE.

Le déploiement des compteurs communicants conduira à l'augmentation du nombre de points pouvant souscrire aux nouvelles FTA à 4 classes temporelles. Durant cette période, à chaque sortie d'hiver, un volume important de demande de modification vers ces nouvelles FTA pourrait avoir lieu.

La capacité du GRD à traiter les volumes en masse de modification de FTA dépend de plusieurs facteurs :

- Capacité du système d'information.
- Capacité de réalisation des interventions sur site en supplément de l'activité habituelle ; en sortie d'hiver, un cumul de la volumétrie d'interventions avec celle des demandes pour impayés.

Le cas échéant, le traitement des échecs de télé-opération peut nécessiter une intervention avec déplacement et potentiellement un rendez-vous avec le client.

Ce déplacement sur site pourrait ne pas être accepté par le client lorsqu'il n'est pas à l'initiative de la demande de modification de FTA.

De plus tant qu'une demande de modification de FTA n'est pas réalisée, aucune autre prestation ne peut être demandée sur le point.

Pour ces raisons, Le GRD ne réalise pas les interventions sur site à la suite d'échecs de télé-opérations³ pour les demandes de modification de FTA seule,

- La prestation est clôturée au motif « annulation par le distributeur » ;
- Le fournisseur peut reformuler sa demande.

En cas d'échecs multiples sur des PRM pour lesquels le fournisseur souhaite maintenir sa demande et générer une intervention avec déplacement, le fournisseur informe les clients concernés et transmet la liste des PRM au GRD qui prendra rendez-vous le cas échéant.

3.2. Gestion des modifications de FTA pour les points équipés de compteurs communicants ouverts aux services

Afin de respecter sa capacité maximum de traitement, Le GRD détermine un quota journalier⁴ de demandes de modification de FTA par fournisseur. Ce quota est établi proportionnellement au nombre de points du périmètre de chaque fournisseur ayant plus de 15000 points. Le GRD transmet à chaque fournisseur concerné le quota journalier qui lui sera attribué pour chaque sortie d'hiver et le réactualise chaque année sur la durée du TURPE.

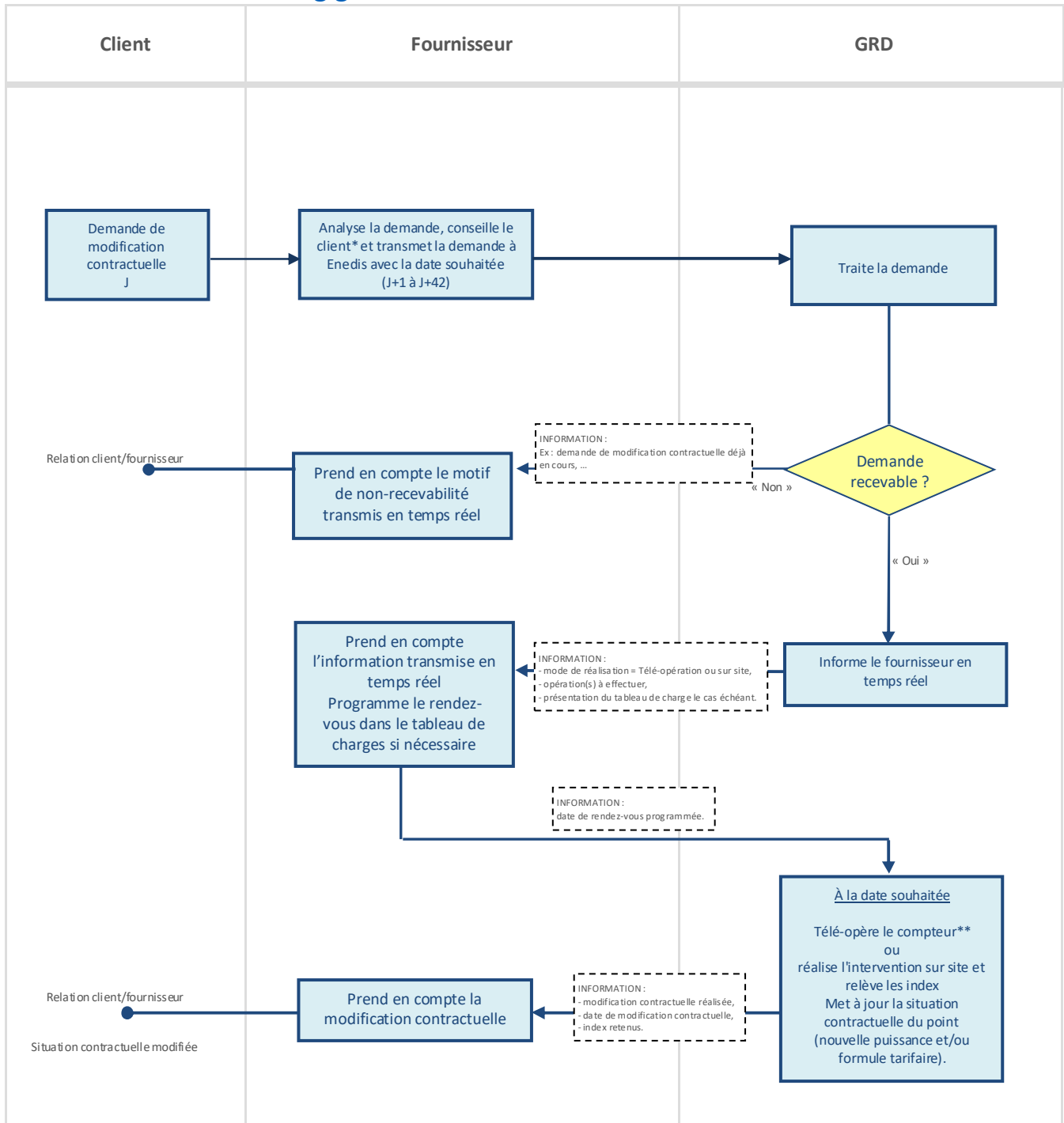
³ Pour une même demande au cours de la journée Enedis effectue automatiquement plusieurs tentatives de télé opération.

⁴ Plafond de demandes traitées par fournisseur en cas de dépassement de la capacité maximale du SI un jour donné (environ 150000 demandes/jour en 2018).

Les fournisseurs sont invités à privilégier le canal de demandes en masse pour effectuer les demandes de modifications de FTA sans intervention. Chaque fournisseur veille à éviter de concentrer les demandes pour un jour donné sur un même secteur géographique (département). Les demandes doivent être déposées avant 17h.

Afin de maximiser le taux de réussite des T.O pour les FTA 4 postes horaires, les demandes en masse sont posées à date d'effet souhaitée J+3 calendaire de la date de dépôt J.

Logigramme - modification contractuelle



* Le fournisseur informe le client des modalités de la modification contractuelle et valide la date souhaitée.

** Si la télé-opération n'aboutit pas, la demande est réalisée sur site (hors demande en masse de modification de FTA seule).

4. Traitement d'une demande de modification contractuelle pour une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle

4.1. Définition

L'autoconsommation individuelle représente la possibilité pour un consommateur de produire lui-même l'énergie permettant de couvrir tout ou partie de sa consommation d'électricité. On distingue l'autoconsommation avec injection du surplus, où le client consomme partiellement sa production et injecte le surplus sur le réseau et l'autoconsommation individuelle sans injection, où le client auto consomme la totalité de sa production⁵.

La modification contractuelle d'une installation d'autoconsommation partielle⁶ demandée par un client consiste à augmenter la puissance autorisée en injection de son point de connexion⁷ pour lui permettre d'injecter sa production sur le réseau public en fonction de la puissance de son installation.

4.2. Traitement

L'acheteur analyse la demande, conseille le client et l'informe des modalités de réalisation de la prestation. Il transmet ensuite la demande au GRD via le portail d'échanges⁸. Le GRD doit approuver la puissance en injection demandée par le client. Ce dernier n'est pas autorisé à injecter au-delà de cette puissance.

Les délais de réalisation de la prestation sont définis dans le catalogue des prestations du GRD.

- Lorsqu'elle peut être traitée par télé-opération, une demande de modification de puissance peut être demandée entre J-42 et J-1 pour une date d'effet souhaitée à J. Elle est réalisée avec les index télé-relevés le jour de la réalisation de la prestation.
- Dans le cas où l'augmentation de la puissance nécessite une intervention sur le dispositif de comptage, le fournisseur programme un rendez-vous sur site à la date souhaitée par le client dans le tableau de charge du GRD. Le délai standard de réalisation du GRD est de 10 jours ouvrés.
- Lorsque la puissance demandée nécessite une modification de l'ouvrage de raccordement, les travaux font l'objet d'un devis adressé au client. La date de réalisation est convenue avec le client à partir de l'acceptation du devis par ce dernier.

⁵ Le client peut aussi choisir d'affecter le surplus aux pertes du GRD si la puissance de son installation de production est inférieure ou égale à 3 kW (Article D. 315-10 du code de l'énergie).

⁶ Pour les cas d'autoconsommation totale, le client n'injecte pas d'énergie sur le réseau.

⁷ Le TURPE ne comportant pas de « composante d'injection », un client n'est pas amené à baisser la puissance qu'il a contractualisée en injection avec le GRD.

⁸ Sous réserve des développements du système d'information du GRD (prévu à partir de 2022 pour Enedis).