

Référentiel clientèle changement de fournisseur en électricité BT supérieur à 36 kVA

Identification : WEBE057

Version : 2.0

Nombre de pages: 19

Référence edl : Non applicable à ce document

Date de mise en service : Non applicable à ce document

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
2.0	02/08/2022	Mise à jour à la nouvelle charte graphique GreenAlp	V1.0
1.0	14/04/2020	Création	

Documents associés / Annexes :

Résumé / Avertissement :

Table des matières

1	PREAMBULE.....	4
2	CHANGEMENT DE FOURNISSEUR.....	4
2.1	Le traitement d'une demande de changement de fournisseur.....	5
2.2	Affectation de la consommation à la suite d'un changement de fournisseur	6
2.3	Les possibilités offertes au fournisseur titulaire sur un PDS en cours de changement de fournisseur	6
3	RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR	7
3.1	Cas général de la résiliation à l'initiative du fournisseur.....	7
3.1.1	Les différents cas envisageables :	8
3.2	Dispositions particulières.....	9
3.2.1	Client bénéficiant d'un droit au maintien de la fourniture d'électricité	9
3.2.2	PDL déjà coupé pour impayé	9
3.2.3	Changement de fournisseur intervenant entre la date de la demande et la date de résiliation.....	9
4	GESTION DES IMPAYES	9
4.1	Champ d'application	9
4.2	Principes généraux	10
4.3	Le traitement d'une demande d'intervention pour impayé.....	10
4.4	Saisie de la demande	11
4.5	Recevabilité de la demande.....	11
4.6	Réalisation de la demande	11
4.7	Annulation-replanification de la demande	12
4.8	Cas de coupures pour impayés	12
4.9	Prévention des situations d'agressivité	12
5	RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT	12
6	MISE EN SERVICE	14
6.1	Première mise en service	14
6.2	Mise en service sur installation existante	15
6.2.1	Les principes de la mise en service sur installation existante	15
6.2.2	Mise en service d'un PDL non résilié.....	17

6.2.3	Mise en service sur un PDL en cours de résiliation (avec déplacement)..	17
7	MODIFICATION CONTRACTUELLE.....	18

1 PREAMBULE

Afin d'assurer des opérations de changements de fournisseur simples et rapides, dans le cas général, GreenAlp effectue le changement de fournisseur à puissance souscrite identique et à structure tarifaire constante.

Dans ces conditions, les changements de fournisseur ne nécessitent aucune intervention technique sur l'installation de comptage.

Les autres cas peuvent nécessiter une intervention technique pour adapter l'installation de comptage au tarif d'acheminement demandé par le fournisseur ou, plus rarement, changer l'installation existante.

Pour toute demande concernant la mise en place d'un contrat CARD (Contrat d'accès au réseau public de distribution signé entre le GRD et le Client final pour l'acheminement), le client final prend directement contact avec GreenAlp via la boîte Relation-GRD-F-ELEC@greenalp.fr.

2 CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

L'objet de cette note est de présenter le processus, les modalités et le traitement des différentes demandes de fournisseur pour les sites raccordés au RPD¹ GreenAlp en HTA.

Le changement de fournisseur consiste à détacher un point de livraison du périmètre du fournisseur titulaire pour le rattacher au périmètre du nouveau fournisseur qui en fait la demande, dans le respect des dispositions contractuelles et sans suspension de l'accès au RPD pour le client.

Le changement de fournisseur concerne le même client qui passe d'un contrat unique avec l'ancien fournisseur à un contrat unique avec le nouveau fournisseur.

Le changement de fournisseur est demandé au distributeur (ou GRD) par le nouveau fournisseur. Le GRD ne vérifie pas la présence d'un accord ou contrat entre le nouveau fournisseur et le client lors de la demande de changement de fournisseur. Il appartient, le cas échéant, au fournisseur d'apporter la preuve de l'accord du client d'une part et du respect de la réglementation d'autre part. La procédure ne permet pas que l'ancien fournisseur puisse s'opposer au changement de fournisseur demandé.

Le changement de fournisseur est réalisé sans intervention sur le dispositif de comptage dès lors que le tarif d'acheminement, et les puissances souscrites associées, demandés par le nouveau fournisseur sont identiques avec la structure de comptage. Dans ce cas, le changement de fournisseur s'effectue au jour J demandé par le fournisseur.

¹ Réseau Public de Distribution

Pour les cas particuliers, le changement de fournisseur s'effectue au plus près de la date d'effet demandée entre J et J+10 jours calendaires pour un changement demandé pour le jour J.

Une demande de changement de fournisseur peut être faite, pour une demande pour le jour J, entre J-2 et J-60 jours calendaires.

Le Changement de Fournisseur s'effectue sur la base de télérelevés.

Le fournisseur informe le client de la date effective à laquelle il est rattaché à son périmètre. Dans tous les cas, il appartient au fournisseur de prendre les diligences nécessaires en matière d'information de son client sur les éventuelles modifications à réaliser sur son installation intérieure pour le pilotage des usages aval du compteur.

La demande de changement de fournisseur peut être synchronisée avec une modification contractuelle (modification de formule tarifaire et/ou modification de puissance). Dans ce cas, le changement de fournisseur est réalisé à la date de reprogrammation du dispositif de comptage (selon les conditions définies dans le Catalogue des Prestations), qu'il y ait une intervention sur site ou non. Cette synchronisation n'est possible que si les prestations complémentaires ne nécessitent ni étude, ni travaux.

2.1 Le traitement d'une demande de changement de fournisseur

Le nouveau fournisseur saisit via le portail d'échanges du GRD une demande de changement de fournisseur sur un PDS (Point De Service) en service, lorsqu'il a contractualisé avec le client et qu'il respecte les obligations réglementaires en vigueur.

Il complète les informations relatives au PDS de son client, notamment :

- Nom du contact client (interlocuteur client)
- L'interlocuteur technique du client (si différent de l'interlocuteur client)
- Date d'effet souhaitée
- La formule tarifaire souhaitée
- Les puissances souscrites.

Lorsque la demande est qualifiée recevable par le GRD, l'ancien et le nouveau fournisseur en sont informés par flux automatiques.

Lorsque le fournisseur a fait une demande de changement de fournisseur, les motifs de rejets sont, notamment :

- Le point est déjà dans le périmètre du fournisseur demandeur
- La demande est faite sur un point résilié
- Une demande de changement de fournisseur, de mise en service ou de résiliation est en cours
- Une demande de changement de formule tarifaire ou de puissance souscrite est en cours
- Le tarif demandé n'est pas compatible avec le tarif précédemment souscrit ou le dispositif de comptage n'est pas compatible avec le TURPE demandé
- Les puissances demandées sont hors limites

- Le dénivelé et/ou les pas de puissance demandés sont incorrects
- La date d'effet souhaitée est antérieure à la date d'envoi de la demande +2 jours
- La demande ne peut être faite plus de 60 jours avant la date d'effet souhaitée

Cas particulier de point de livraison intégré dans un regroupement HTA

Un utilisateur connecté en plusieurs points de livraison au même réseau public dans le domaine de tension HTA, et équipé de compteurs à courbe de mesure pour chacun des points de livraison, peut bénéficier du regroupement conventionnel de tout ou partie de ses points de livraison.

Définition :

- PDS regroupé : PDS correspondant à chaque point de livraison physique. Chaque point possède son installation de comptage à courbe de charge
- PDS de regroupement : PDS correspondant au regroupement conventionnel. C'est le point d'application de la tarification. Il permet la facturation agrégée du regroupement (consommations, dépassements et options).

La demande de changement de fournisseur doit être faite sur le PDS de regroupement. Le « nouveau » fournisseur peut ensuite, s'il le souhaite, à compter de l'entrée dans son périmètre, procéder au « dégroupement ».

2.2 Affectation de la consommation à la suite d'un changement de fournisseur

Un changement de fournisseur est réalisé sur la base d'une télérelève.

2.3 Les possibilités offertes au fournisseur titulaire sur un PDS en cours de changement de fournisseur

Dès lors qu'une demande de changement de fournisseur est en cours de traitement sur un PDS, le fournisseur titulaire du contrat de fourniture en cours avec le client ne peut demander ni une résiliation, ni une modification contractuelle pour ce PDS.

En revanche, une prestation de coupure pour impayé peut être demandée par le fournisseur encore titulaire du contrat jusqu'à 15 jours avant le changement effectif de fournisseur. La prestation de coupure est réalisée indépendamment du changement de fournisseur et sa réalisation n'empêche pas la bascule. Le rétablissement peut être demandé par le fournisseur encore titulaire jusqu'à la date de la bascule.

À noter que si le rétablissement de l'alimentation n'est pas demandé avant la date effective du changement de fournisseur, il est possible que le PDS ne soit plus alimenté lors de son entrée dans le périmètre du nouveau fournisseur. Le nouveau fournisseur doit alors formuler une demande de rétablissement.

Dans le cas particulier d'un PDL en cours de résiliation à l'initiative du fournisseur d'un client, 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 par le fournisseur sortant
- Le changement de fournisseur est réalisé à iso structure de comptage et iso formule tarifaire

3 RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR

Il appartient au fournisseur :

- De prendre contact lui-même avec son client et s'assurer de sa présence si nécessaire pour la réalisation des actes techniques du GRD lors du rendez-vous programmé par le GRD et de préciser le motif de cessation de son contrat avec le client final
- De transmettre tout élément permettant de faciliter la réalisation de la prestation (n° de téléphone, code d'accès, ...)
- D'indiquer au client qu'il lui appartient de trouver un nouveau fournisseur avant la date de résiliation programmée

Il appartient également au fournisseur de vérifier que sa demande respecte l'ensemble des textes réglementaires en vigueur, notamment ceux applicables en cas d'impayés des factures d'électricité.

Plus généralement, le fournisseur s'assure au préalable que le client n'est pas dans une situation interdisant une suspension de l'alimentation.

Le distributeur n'est pas tenu de vérifier le bien-fondé de la demande du Fournisseur, ni de vérifier au préalable la situation du client (client bénéficiant d'un droit au maintien de la fourniture d'électricité ou non, par exemple).

La résiliation à l'initiative du fournisseur est systématiquement réalisée avec déplacement et suspension d'alimentation. Il appartient au fournisseur d'informer son client que l'alimentation électrique sera suspendue à la date de fin du contrat s'il n'a pas trouvé un autre fournisseur.

La résiliation à l'initiative du fournisseur est une prestation non facturée.

3.1 Cas général de la résiliation à l'initiative du fournisseur

Le fournisseur effectue sa demande de résiliation d'un PDL sur le portail GRD en utilisant le formulaire de résiliation à l'initiative du fournisseur.

Un rendez-vous est fixé au plus tôt 3 jours après la demande entre le GRD et le client final afin de l'informer de l'intervention suite à la demande de son fournisseur pour résilier et suspendre l'alimentation, s'il n'a pas trouvé un nouveau fournisseur avant la date programmée.

Les motifs de non-recevabilité sont :

- Le PDL est inexistant
- Une mise en service ou un changement de Fournisseur est en cours sur le PDL
- Une résiliation est en cours sur le PDL
- Une modification contractuelle est en cours sur ce PDL
- Le PDL est hors du périmètre du Fournisseur
- Le PDL est résilié.

Entre la date de demande et la date programmée d'intervention par le distributeur, un nouveau fournisseur peut demander le rattachement du PDL à son périmètre. La procédure de « changement de fournisseur » est alors engagée. Dans ce cas le changement de fournisseur prend effet au jour de la résiliation.

En l'absence de changement de fournisseur avant le jour programmé pour la résiliation, le distributeur se déplace pour effectuer l'intervention.

La date d'effet de la résiliation est la date d'intervention programmée entre le GRD et le client final.

3.1.1 Les différents cas envisageables :

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

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

- Client présent au rendez-vous et accepte la coupure

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

- Client absent au rendez-vous

En l'absence du client lors de l'intervention programmée, la résiliation du PDL est réalisée sur relevé, l'alimentation est suspendue.

- Client présent au rendez-vous et refuse la coupure

A la suite de l'intervention programmée, la résiliation est réalisée sur relevé.
L'alimentation est maintenue.

La possibilité est laissée au client de souscrire, sous 48h, un contrat auprès d'un nouveau fournisseur. La procédure « client sans fournisseur » s'applique à partir de cette date.

3.2 Dispositions particulières

3.2.1 Client bénéficiant d'un droit au maintien de la fourniture d'électricité

La résiliation à l'initiative du fournisseur ne peut être réalisée pour un consommateur, qui satisfait à une des conditions de droit au maintien de l'énergie et présente une attestation à l'agent du distributeur.

Aussi, dans le cas où, lors de l'intervention, le client présente à l'agent du distributeur, une attestation ouvrant droit au maintien de la fourniture d'électricité, le fournisseur sera informé que, pour cette raison, la résiliation n'a pu être réalisée. Le consommateur, ne fera l'objet ni d'une suspension d'alimentation, ni d'une sortie de périmètre du point de livraison du portefeuille du fournisseur.

3.2.2 PDL déjà coupé pour impayé

Pour les PDL déjà coupés à l'occasion d'une prestation de déplacement pour impayé, le fournisseur a la possibilité de formuler une demande de résiliation du point de livraison, en utilisant le formulaire de résiliation à l'initiative du fournisseur via le portail GRD.

À réception de la demande de résiliation à l'initiative du fournisseur 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 relevé. La date d'effet, est la date demandée par le fournisseur.

3.2.3 Changement de fournisseur intervenant entre la date de la demande et la date de résiliation

Entre la date de la demande et la date programmée de résiliation, un autre fournisseur peut souhaiter rattacher le PDL à son périmètre (même client). Dans ce cas, la procédure de changement de fournisseur est applicable, moyennant le respect de la condition suivante : le changement de fournisseur doit être demandé avec une date d'effet souhaitée au jour de la résiliation.

Cette situation conduit à l'annulation de l'intervention prévue pour la résiliation.

4 GESTION DES IMPAYES

4.1 Champ d'application

Cette procédure s'applique en cas de manquement contractuel du Client ou lorsqu'il déroge à son obligation de paiement au titre du contrat unique qu'il signe avec le fournisseur.

Le fournisseur informe préalablement à sa demande les clients prioritaires² tels que définis dans l'article 2 et 3 de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes de délestage sur les réseaux électriques.

Pour le cas exceptionnel ou le PRM HTA alimente une résidence principale, il appartient au Fournisseur de s'assurer que sa demande de suspension de l'alimentation s'inscrit dans le respect de la réglementation en vigueur, notamment :

- l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles
- le décret n° 2014-274 du 27 février 2014 modifiant le décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité de gaz, de chaleur et d'eau.

4.2 Principes généraux

Le Fournisseur met en œuvre les actions pour procéder au recouvrement, il peut demander au GRD une prestation « intervention pour impayé ou manquement contractuel ». Cette prestation se décline en deux options :

- Suspension de l'alimentation
- Rétablissement de l'alimentation.

L'intervention est réalisée selon les modalités prévues au catalogue des prestations en vigueur. Le délai de réalisation est actuellement de :

- 10 jours ouvrés pour la suspension de l'alimentation en modalité standard
- 5 jours ouvrés pour la suspension de l'alimentation en modalité express
- 1 jour ouvré pour le rétablissement de l'alimentation
- Le jour même pour le rétablissement de l'alimentation en modalité express.

La prestation de suspension ou de rétablissement de l'alimentation se fait systématiquement avec déplacement du GRD.

La présence du Client ou de son représentant est obligatoire lors du rétablissement de l'alimentation. Il est réalisé aux puissances souscrites.

4.3 Le traitement d'une demande d'intervention pour impayé

Préalablement à sa demande d'intervention pour suspension de l'alimentation, le Fournisseur a fait les démarches prévues par les textes réglementaires en vigueur et par le contrat de fourniture le liant au Client.

4.4 Saisie de la demande

Le Fournisseur demande une intervention pour impayé ou manquement contractuel via le portail du GRD. Il indique l'option choisie « suspension ou rétablissement de l'alimentation » et précise le standard de réalisation demandé « standard » ou « express ».

Le rétablissement « express » est réalisé sous réserve que le GRD soit averti avant 15h. Dans ce cas, le Fournisseur accompagne sa demande d'un appel téléphonique à la ligne « affaires urgentes » du GRD ou par mail à l'adresse Relation-GRD-F-ELEC@greenalp.fr.

Le fournisseur précise si le client est identifié comme « prioritaire » et certifie le cas échéant l'avoir informé préalablement de sa demande de suspension.

Il renseigne les informations relatives au Client notamment :

- Les coordonnées téléphoniques du client (fixe ou portable),
- Toutes les informations utiles à l'accès du local dont il dispose (code d'accès par exemple)
- La date et l'heure d'intervention souhaitées.

4.5 Recevabilité de la demande

Lorsque la demande est qualifiée recevable par le GRD, le fournisseur est informé selon les modalités propres à chaque GRD au plus tard dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

Les principaux motifs de rejet d'une demande de d'intervention pour impayé ou manquement contractuel et rétablissement sont :

- La demande ne peut être faite plus de 60 jours avant la date d'effet souhaitée
- Le point est en cours de résiliation
- Un changement de fournisseur prendra effet dans moins de 15 jours
- L'alimentation du point est déjà suspendue pour motif d'impayé ou de sécurité
- Le point n'est pas dans le périmètre du fournisseur à la date d'effet souhaitée
- ... (divers motifs techniques et administratifs).

4.6 Réalisation de la demande

Si la demande est recevable, le GRD prend un rendez-vous avec le Client ou son interlocuteur technique.

Le GRD se déplace ensuite pour réaliser l'intervention et effectue le relevé.

Le GRD clôt l'intervention. Le fournisseur sera informé de l'état d'alimentation du point de service (Coupé ou Alimenté) via une notification du portail du GRD.

En cas d'impossibilité de réaliser la suspension du fait du Fournisseur, ou du Client y compris en cas d'opposition ou de menace physique, la prestation considérée comme réalisée est facturée.

En cas impossibilité technique de réaliser la suspension à la date planifiée, le GRD replanifie le cas échéant l'intervention à une date ultérieure, sinon il informe le fournisseur de la situation rencontrée et clôt la prestation non réalisée ; celle-ci n'est pas facturée.

4.7 Annulation-replanification de la demande

Le Fournisseur peut demander la replanification d'un rendez-vous programmé ou annuler une intervention par mail via la boîte relation-GRD-F-ELEC@greenalp.fr :

- La replanification ne fait pas l'objet d'un frais de dédit.
- L'annulation d'une affaire à moins de 48 heures du rendez-vous initial fait l'objet de la facturation des frais de dédit, conformément au catalogue des prestations du GRD.

4.8 Cas de coupures pour impayés

Cette prestation consiste en la suspension de l'alimentation (ou la desserte) avec relevé dans le cadre de la gestion d'un impayé ou d'un manquement contractuel. Elle est facturée selon le catalogue de prestations (F200A).

4.9 Prévention des situations d'agressivité

Pour que l'intervention pour impayé se déroule au mieux dans l'intérêt des trois parties que sont le fournisseur, le GRD et le client final, le fournisseur fera part, dans la mesure du possible au GRD et par un moyen à sa convenance, des situations d'agressivité particulière qui auraient pu intervenir dans sa relation avec le client avant sa demande d'intervention pour impayé.

5 RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

Ce type de résiliation correspond aux situations d'un client professionnel quittant un local ou cessant son activité professionnelle dans ce local et qui souhaite à cette occasion résilier son contrat de fourniture d'électricité en cours.

Le client, s'adresse à son fournisseur afin de formaliser sa demande en accord avec les clauses contractuelles ou directement au GRD pour le client CARD. Le fournisseur est ensuite responsable de la transmission de cette demande au distributeur, via un formulaire dédié disponible sur le portail GRD.

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.

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

Le GRD prend rendez-vous directement avec le client final. Le rendez-vous est planifié au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur). Dans le cas d'un RDV d'une demande express, le délai est de 2 jours ouvrés (facturée selon catalogue de prestations), sinon le délai est de 5 jours ouvrés.

A partir de la date de la demande de résiliation, le distributeur dispose de 3 jours ouvrés pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet (sauf en cas de demande express).

La demande ne pourra pas être saisie ou enregistrée par le fournisseur si :

- Le point de livraison n'existe pas
- Vous n'avez pas coché la case qui certifie que vous êtes mandaté par le client
- Vous n'avez pas rempli tous les champs en saisie obligatoire
- 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 prestation non compatible est déjà en cours sur ce PDL.

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

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

Après réalisation de l'intervention par le distributeur, le fournisseur reçoit le courriel l'informant du traitement de l'affaire et de la sortie du point de livraison de son périmètre.

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.

Dans certaines circonstances, l'exécution de la résiliation par le distributeur est rendue difficile.

Deux cas majeurs se distinguent :

- Absence du client alors que sa présence était obligatoire (compteur non accessible au distributeur) :
La résiliation est réalisée sur la base d'une télérelève. La date d'effet de la résiliation est la date de télérelève par le distributeur. Un frais pour déplacement vain est facturé au fournisseur ou au client CARD.
- Compteur non accessible sans que la responsabilité du client et de son fournisseur soit mise en cause :
La résiliation est réalisée sur la base d'une télérelève.

NOTA :

Une annulation ou une modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail du distributeur ou par mail pour le client CARD. Une annulation ou une modification de la demande à moins de 48 h peut être demandée via le portail ou par mail pour le client CARD. Dans ce cas, des frais de dédit sont facturés au fournisseur ou au client CARD.

La modification de l'affaire concerne la date et la plage horaire de l'intervention. L'annulation de la demande porte sur l'ensemble de l'affaire programmée par le fournisseur ou le client CARD.

6 MISE EN SERVICE

6.1 Première mise en service

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 GRD du distributeur ou par mail pour le client CARD.

Le fournisseur informe son client que toute première mise en service est subordonnée au paiement intégral des frais de raccordement par le client et à la délivrance de l'attestation de conformité (« Consuel »). Cette attestation doit être envoyée au distributeur avant la réalisation de l'intervention, ou au plus tard remise au distributeur lors de l'intervention de première mise en service.

Le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur ou par mail pour le client CARD et précise la date souhaitée de l'intervention.

A 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.

La demande ne pourra être saisie ou enregistrée par le fournisseur si :

- Le PDL n'existe pas
- Vous n'avez pas coché la case qui certifie que vous êtes mandaté par le client
- Une prestation de première mise en service est déjà en cours sur ce PDL
- Demande de première mise en service alors que le PDL a déjà été mis en service
- Demande de mise en service alors que le PDL n'a jamais été mis en service
- Vous n'avez pas rempli tous les champs en saisie obligatoire.

Les motifs de rejet d'une demande de première mise en service sont les suivants :

- Date souhaitée de mise en service incompatible avec la date prévue de réalisation du branchement
- Absence d'acompte ou du règlement total des frais de raccordement
- Attestation de conformité (« Consuel ») non délivrée.

Le distributeur réalise ensuite l'intervention de première mise en service. Le fournisseur en est informé automatiquement via le portail GRD du distributeur ou par mail pour le client CARD.

Les actions réalisées pour la 1^{ère} mise en service sont :

- La mise sous tension de l'installation
- La programmation du compteur
- Le relevé d'index
- Rattachement du point de connexion au périmètre du Fournisseur ou au Responsable d'Equilibre
- Raccordement et activation de la ligne Réseau Téléphonique Commuté (HTA).

L'index de mise en service est l'index relevé lors de l'intervention.

NOTA :

- L'annulation ou la modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail. Une annulation ou une modification à moins de 48 h peut être demandée en annulant sa demande sur le portail. Dans ce cas, des frais de dédit sont facturés. La modification de l'affaire concerne la date et la plage horaire de l'intervention. L'annulation de la demande porte sur l'ensemble de l'affaire programmée par le fournisseur ou le client CARD.
- En cas d'absence du client au rendez-vous, la demande de première mise en service est clôturée à l'état non exécutée et un frais pour déplacement vain est facturé.

6.2 Mise en service sur installation existante

6.2.1 Les principes de la mise en service sur installation existante

Le tarif d'acheminement choisi par le fournisseur ou le client CARD, doit être compatible avec la structure de comptage en place.

Dans tous les cas de mises en service sur installation existante, le distributeur facture au fournisseur ou au client CARD le forfait d'accès à l'électricité (mise en service sur raccordement existant).

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 ou par mail pour le client CARD.

Référentiel clientèle changement de fournisseur en électricité BT supérieur à 36 kVA

Au préalable, le fournisseur contacte si nécessaire le distributeur afin d'obtenir le numéro du PDL via la boîte Relation-GRD-F-Elec@greenalp.fr.

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.

Le fournisseur renseigne dans le formulaire de demande les informations relatives au PDL de son client, et nécessaires à la mise en service :

- Identifiant PDL
- Client prioritaire
- Raison sociale / nom du client
- Code NAF
- Tarif d'acheminement
- Coordonnées du client et interlocuteur technique

Le fournisseur a la possibilité de modifier le service (formule tarifaire) et la puissance ou le type de tension souscrite en associant à sa demande une prestation complémentaire de modification de tarif ou puissance. Si la demande complémentaire ne peut être réalisée dans les délais, la mise en service s'effectue tout de même à la date souhaitée, seule la demande complémentaire est différée.

A 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.

La demande ne pourra pas être saisie ou enregistrée par le fournisseur si :

- la case qui certifie que le fournisseur est mandaté n'est pas cochée
- une prestation non compatible est déjà en cours sur ce PDL
- une prestation de mise en service est déjà en cours sur ce PDL
- tous les champs en saisie obligatoire ne sont pas remplis.

Les motifs de rejet sont :

- des informations sont incomplètes ou incohérentes
- le tarif d'acheminement choisi est incompatible avec le type de comptage et vous n'avez pas demandé de changement de tarif
- le contexte d'utilisation et le profil associé sont incohérents avec le segment de client et/ou l'usage.

Le processus de mise en service est dépendant de la situation du PDL. Deux cas sont possibles :

- PDL non résilié
- PDL en cours de résiliation

NOTA :

- L'annulation ou la modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail GRD. Une annulation ou une modification à moins de 48 h peut aussi être demandée via le portail. Dans ce cas, des frais de dédit sont facturés. La modification de l'affaire ne pourra concerner que la date et la plage horaire de l'intervention. L'annulation de la demande porte sur l'ensemble de l'affaire programmée par le fournisseur ou le client CARD.
- 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.

6.2.2 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 une mise en service qui sera effectuée sans déplacement et avec télérelève. La mise en service prend effet à la date retenue par le FR lors de sa demande. La mise en service induit la résiliation du contrat précédent avec effet la veille de la mise en service et avec télérelève.

6.2.3 Mise en service sur un PDL en cours de résiliation (avec déplacement)

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, le nouveau fournisseur initie sa demande via le portail d'échanges.

Dans tous les cas, la date de mise en service ne peut être antérieure à la date de résiliation.

NOTA : Les autres prestations éventuellement demandées sont facturées selon le catalogue de prestations.

7 MODIFICATION CONTRACTUELLE

Les demandes de modifications contractuelles (modification de puissance, modification de formule tarifaire, modification de tarif d'acheminement nécessitant uniquement un changement du compteur) sont transmises par le fournisseur via le portail GRD ou par mail pour le client CARD. Le fournisseur ou le client CARD choisit la formule tarifaire d'acheminement et la puissance souhaitée qu'il conservera sur une période d'au moins un an.

La facturation de la modification contractuelle dépend de la nature de la prestation demandée. Il convient de se référer au catalogue des prestations pour en connaître le montant et les conditions de facturation.

Dans le cas d'une augmentation (diminution) de la Puissance Souscrite qui intervient moins de douze mois après la date d'effet de la dernière diminution (augmentation) de Puissance Souscrite, des pénalités seront facturées conformément au contrat GRD-F ou au contrat CARD.

Si la demande de modification de service ou de puissance souscrite nécessite une modification d'ouvrage de raccordement, la demande fera l'objet d'une étude et un devis sera proposé.

La demande de prestation de modification contractuelle est faite via un formulaire disponible sur le portail GRD ou par mail pour le client CARD. Le fournisseur doit y préciser le tarif d'acheminement et la puissance souscrite souhaités.

La demande ne pourra être saisie ou enregistrée si :

- le PDL n'existe pas
- Le PDL est résilié
- Le PDL n'est pas dans votre périmètre
- Vous n'avez pas coché la case qui certifie que vous êtes mandaté par le client
- Une prestation non compatible est déjà en cours sur ce PDL
- Vous n'avez pas rempli tous les champs en saisie obligatoire

Après analyse de la demande, le distributeur détermine la nécessité d'un déplacement. Il adresse alors au fournisseur ou au client CARD une notification de recevabilité sur laquelle il spécifie si une préanalyse d'un agent technique est nécessaire.

Le GRD réalise l'intervention au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande si aucun déplacement pour étude n'est nécessaire.

Sinon, la modification prend effet dès que l'intervention technique nécessaire est réalisée. La réalisation de l'intervention est notifiée au fournisseur ou au client CARD via un courriel.

Une demande de modification de formule tarifaire est réalisée aux conditions suivantes :

- Puissance, structure de comptage et profil inchangés ;
- Sans déplacement du distributeur ;
- Sur la base d'une télérelève.

NOTA :

- L'annulation ou la modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail GRD. Une annulation ou une modification à moins de 48 h peut aussi être demandée via le portail. Dans ce cas, des frais de dédit sont facturés. La modification de l'affaire ne pourra concerner que la date et la plage horaire de l'intervention. L'annulation de la demande porte sur l'ensemble de l'affaire programmée par le fournisseur ou le client CARD.
- 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.