

## Référentiel Client BT et inférieur à 36 kVA

Identification : WEBE004

Version : 6.0

Nombre de pages: 26

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
6.0	09/09/2024	Ajout des modalités particulières en cas de PDS équipé de compteur communicant	V5.0
5.0	02/08/2022	Mise à jour à la nouvelle charte graphique GreenAlp	V1.3
1.3	09/12/2019	Création	

### Documents associés / Annexes :

WEBE162 : Procédure de réalisation des prestations en cas d'échec de télé-opération pour un client résidentiel ou professionnel BT≤ équipé d'un compteur électrique communicant.

### Résumé / Avertissement :

## Table des matières

<b>1 HARMONISATION DES PRESTATIONS PROFESSIONNELS / RESIDENTIELS.....</b>	<b>4</b>
<b>2 CHANGEMENT DE FOURNISSEUR .....</b>	<b>4</b>
2.1 Les principes du changement de Fournisseur .....	4
2.2 Le traitement d'une demande de changement de Fournisseur.....	5
2.3 La régularisation de la consommation suite à un changement de Fournisseur .....	7
2.4 Les possibilités offertes au Fournisseur titulaire du contrat de fourniture sur un PDL alors qu'un changement de Fournisseur est en cours .....	7
2.5 Le traitement d'une demande de changement de Fournisseur sur un PDL faisant l'objet d'une demande de résiliation à l'initiative du Fournisseur .....	8
<b>3 RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR .....</b>	<b>8</b>
3.1 Cas général de la résiliation à l'initiative du Fournisseur.....	9
3.1.1 Compteur déclaré accessible.....	9
3.1.2 Les différents cas envisageables : .....	10
3.2 Dispositions particulières.....	10
3.2.1 Client bénéficiant d'un droit au maintien de la fourniture d'électricité .....	10
3.2.2 PDL déjà coupé pour impayé .....	11
3.2.3 Cas particulier de l'entrée dans la période de trêve hivernale.....	11
3.3 Changement de Fournisseur intervenant entre la date de la demande et la date de résiliation.....	11
<b>4 GESTION DES IMPAYES .....</b>	<b>11</b>
4.1 Champ d'application .....	11
4.2 Principes généraux .....	12
4.3 Le traitement d'une demande d'intervention pour impayé .....	12
4.3.1 Saisie de la demande .....	12
4.3.2 Recevabilité de la demande.....	13
4.3.3 Réalisation de la demande .....	13
4.3.4 Annulation-replanification de la demande .....	14
4.4 Réduction de la puissance .....	14
4.4.1 Cas de la réduction de puissance pour impayés.....	14
4.4.2 Cas de la coupure pour impayés .....	14
4.4.3 Prévention des situations d'agressivité .....	15

<b>5</b>	<b>RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT .....</b>	<b>15</b>
5.1	Résiliation d'un client « Professionnel » .....	15
5.2	Résiliation d'un client « Résidentiel » .....	17
<b>6</b>	<b>MISE EN SERVICE .....</b>	<b>19</b>
6.1	Première mise en service .....	19
6.2	Mise en service sur une installation .....	20
6.2.1	Les principes de la mise en service sur installation.....	20
6.2.2	Mise en service d'un PDL résilié avec alimentation maintenue (segment résidentiel).....	22
6.2.3	Mise en service d'un PDL non résilié.....	23
6.2.4	Mise en service sur un PDL en cours de résiliation (avec déplacement)..	23
6.2.5	Mise en service sur un PDL résilié avec alimentation suspendue .....	24
<b>7</b>	<b>MODIFICATION CONTRACTUELLE.....</b>	<b>24</b>

## 1 HARMONISATION DES PRESTATIONS PROFESSIONNELS / RÉSIDENTIELS

Dans sa communication du 14 septembre 2006, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a souligné la nécessité d'harmoniser les principales prestations du distributeur pour les clients BT  $\leq$  36 kVA. Cette harmonisation consiste à aligner, sauf exception, les prestations destinées aux professionnels sur les prestations destinées aux résidentiels. La mise en place d'un forfait d'accès à l'électricité permet notamment d'harmoniser les règles de facturation de la mise en service.

Une différenciation entre les deux segments de clients reste cependant nécessaire pour refléter notamment :

- des profils de consommation différents ;
- des aspects légaux et réglementaires différents : le droit du commerce versus le droit de la consommation ;
- des accès aux services différenciés car certaines procédures sont réservées aux clients résidentiels, comme le maintien de l'alimentation entre deux occupants, qui peuvent justifier des prix différenciés.

La différenciation « Professionnel » / « Résidentiel » dans les systèmes d'information du distributeur, s'opère par le biais d'un indicateur déterminant le segment d'appartenance du client. Cet indicateur est qualifié par le fournisseur lors d'une demande de mise en service, par le choix de prestations distinctes ou lors d'un changement de fournisseur. Le passage du client d'un segment à un autre correspond normalement à un changement de client et donc à une opération de résiliation / souscription de contrat se traduisant par une prestation de résiliation puis de mise en service. Cependant afin de pouvoir corriger d'éventuelles erreurs, la modification de cet indicateur a été ouverte lors d'un changement de fournisseur. Côté fournisseur, tout changement de segment d'appartenance fait l'objet d'un changement de contrat. Côté distributeur, tout changement de segment d'appartenance fait l'objet d'un changement de profil.

## 2 CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

### 2.1 Les principes du changement de Fournisseur

Les procédures de changement de fournisseur sont identiques pour les clients « professionnels » et « résidentiels ».

Le changement de fournisseur consiste à rattacher le PDL<sup>1</sup>, en service, d'un client, au périmètre d'un autre fournisseur, dans le respect des dispositions contractuelles et sans suspension de l'accès au RPD<sup>2</sup> pour le client. Le changement de fournisseur concerne donc le même client et se fait de contrat actif à contrat actif.

---

<sup>1</sup> Point de livraison

<sup>2</sup> Réseau Public de Distribution

Le changement de fournisseur est demandé au distributeur par le nouveau fournisseur à l'issue du délai légal de rétractation du client. Le distributeur ne vérifie pas la présence d'un accord ou contrat entre le nouveau fournisseur et le client émettant la demande de changement de fournisseur. Il appartient au fournisseur d'être en mesure, le cas échéant, d'apporter la preuve de l'accord du client d'une part et du respect des réglementations d'autre part. L'ancien fournisseur ne peut pas s'opposer au changement de fournisseur demandé.

Pour les cas particuliers, le changement de fournisseur s'effectue au plus près de la date d'effet demandée entre J et J+21 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 est réalisé, sans intervention ni sur le compteur ni sur le disjoncteur de branchement et s'effectue sur la base d'un index calculé. Cet index calculé prend en compte l'éventuel index auto relevé valide fourni par le fournisseur dans sa demande sauf s'il existe un index réel plus récent que la date de l'auto relève. Un relevé spécial peut également être réalisé à la demande du fournisseur ; ce relevé spécial est alors facturé. Pour ce faire, le nouveau fournisseur doit associer à sa demande une prestation complémentaire de relève spéciale.

La puissance souscrite et le tarif d'acheminement demandés par le nouveau fournisseur doivent être identique au contrat existant et compatible avec la structure de comptage (nombre de cadrans) et le réglage du disjoncteur du branchement en place. Le cas échéant les adaptations nécessaires à la modification de ces éléments sur le dispositif de comptage et/ou du branchement du PDL et liées à l'offre commerciale du nouveau fournisseur peuvent être demandées à la date de changement de fournisseur. Le nouveau fournisseur associe alors à sa demande une prestation complémentaire de « Modification de tarif ou puissance ». Si la demande complémentaire ne peut être réalisée dans les délais, le changement de fournisseur s'effectue tout de même à la date souhaitée, seule la demande complémentaire est différée.

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 via le portail GRD<sup>3</sup>. Les cas spécifiques de sortie de certains tarifs réglementés tels que EJP<sup>1</sup> nécessitent un déplacement et une intervention sur le dispositif de comptage ; les prestations réalisées sont facturées.

## 2.2 Le traitement d'une demande de changement de Fournisseur

Le « nouveau » fournisseur saisit une demande de changement de fournisseur sur un PDL en service, lorsqu'il a l'accord du client et qu'il respecte les obligations réglementaires (notamment à l'issue du délai de rétractation), via le formulaire de « changement de fournisseur » à l'aide du portail GRD.

---

<sup>1</sup> EJP : Effacement Jour de Pointe

<sup>3</sup> Gestionnaire du Réseau de Distribution

Il complète les informations relatives au PDL de son client :

- une auto-relevé (la date doit être antérieure ou égale à la date du jour)
- coche la case par estimation
- le segment du client ainsi que ses coordonnées

Les autres champs du formulaire sont pré remplis.

La demande ne pourra pas être saisie ou enregistrée si :

- le PDL n'existe pas
- le PDL est résilié ou en cours de résiliation
- si aucun contrat n'a été souscrit sur le PDL
- le fournisseur n'a pas coché la case qui certifie qu'il est mandaté par le client
- une prestation de changement de fournisseur est déjà en cours sur ce PDL
- tous les champs obligatoires ne sont pas remplis
- la date souhaitée de réalisation n'est pas comprise entre J2 et J60 jours à partir de la date du jour

Les motifs de rejet :

- les informations sont incomplètes ou incohérentes
- une fraude a été détectée sur le PDL
- le tarif d'acheminement choisi est incompatible avec le type de comptage et vous n'avez pas demandé de changement de tarif (*exception faite de cas recevables non-passants du type tarifs EJP*)
- la prestation demandée n'est pas conforme à la situation du client (changement de fournisseur : marché -> marché ou réglementé -> marché)

Le changement de fournisseur doit être fait à iso puissance et/ou iso service.

Lorsque la demande est qualifiée recevable par le distributeur Green Alp, les deux fournisseurs sont informés simultanément par un courriel de recevabilité émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

Dans le cas d'un changement de fournisseur sur la base d'un index calculé (principe nominal des règles du marché), le fournisseur a la possibilité de préciser dans le formulaire et avant d'enregistrer sa demande un index auto-relevé du client et sa date. L'index auto-relevé est contrôlé. S'il est jugé valide par le gestionnaire, il est pris en compte comme dernier index connu dans le calcul de l'index de changement de fournisseur, sauf présence d'un index plus récent au moment du calcul.

Dans le cas d'un changement de fournisseur sur la base d'un relevé spécial, l'index utilisé est l'index relevé.

Si le PDS est équipé d'un compteur communicant, le GRD télé-opère le compteur et réalise le changement de fournisseur à la date souhaitée. Il transmet ensuite au fournisseur la date de changement de fournisseur et les index relevés lors de la télé-opération. Si la télé-opération n'aboutit pas, ou en cas de demande de changement de fournisseur avec modification contractuelle qui nécessite une adaptation du dispositif de comptage, la demande est à réaliser sur site.

Le portail GRD envoie automatiquement des courriels informatifs aux deux fournisseurs concernés. Concernant l'ancien fournisseur, un courriel de « Préviation de sortie du périmètre » lui est adressé lors de la recevabilité de l'affaire, un courriel de « Rappel de préviation de sortie du périmètre » avant la date de réalisation souhaitée et enfin un courriel de « Confirmation de sortie de périmètre » à la clôture de l'affaire.

Concernant le nouveau fournisseur, un courriel de « création de l'affaire », un courriel « d'acceptation d'affaire » lors de la recevabilité de l'affaire puis un courriel « Préviation de sortie du périmètre » lui est adressé avant la date de réalisation souhaitée et enfin un courriel de « Clôture d'affaire ».

### 2.3 La régularisation de la consommation suite à un changement de Fournisseur

Dans certaines situations (rupture dans le rythme de consommation du client, absence fréquente du client au relevé cyclique...), l'index relevé par l'agent du distributeur à l'occasion du relevé semestriel et qui suit le changement de fournisseur peut s'avérer inférieur à l'index calculé pour ce changement, surtout si le relevé est effectué proche de la date de changement de fournisseur.

Dans ce cas, une régularisation de la consommation est effectuée automatiquement par le système de facturation de l'accès au réseau et de reconstitution des flux au bénéfice du nouveau fournisseur.

Ce mécanisme ne remet pas en cause l'index de changement de fournisseur, qui est l'index contractuel avec les deux fournisseurs et leur responsable d'équilibre ; il est également sans effet sur la facturation de l'accès au réseau et sur le bilan de consommation de l'ancien fournisseur.

Nota : la régularisation n'est appliquée que s'il s'agit d'un index relevé par un agent du distributeur.

### 2.4 Les possibilités offertes au Fournisseur titulaire du contrat de fourniture sur un PDL alors qu'un changement de Fournisseur est en cours

Dès lors qu'une demande de changement de fournisseur est en cours de traitement sur un PDL, le fournisseur titulaire du contrat de fourniture ne pourra pas initier de nouvelle demande.

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

A noter que si le rétablissement de l'alimentation ou le retrait du limiteur de puissance n'est pas demandé avant la date effective de changement de fournisseur, il est possible que le PDL

soit coupé (ou qu'un limiteur de puissance ait été posé) à son entrée dans le périmètre du nouveau fournisseur.

Le nouveau fournisseur peut le cas échéant, demander une remise en conformité du PDL (rétablissement ou retrait du limiteur de puissance). Cette prestation lui est facturée.

## 2.5 Le traitement d'une demande de changement de Fournisseur sur un PDL faisant l'objet d'une demande de résiliation à l'initiative du Fournisseur

Dans le cas particulier d'un PDL en cours de résiliation à l'initiative du fournisseur d'un client professionnel ou résidentiel, 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 systématiquement réalisé avec déplacement du distributeur pour relever le compteur. L'index de changement de fournisseur est l'index relevé à l'occasion du déplacement du distributeur. En cas d'absence du client lors de l'intervention du distributeur, le changement de fournisseur est réalisé à parti d'un index calculé
- le changement de fournisseur est réalisé à iso structure de comptage et iso formule tarifaire
- le relevé spécial réalisé lors du déplacement du distributeur n'est pas facturé
- aucun frais de déplacement vain n'est facturé au client en cas d'absence au rendez-vous.

## 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 ses soins via le portail du 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'immeuble, ...)
- D'indiquer au client qu'il lui appartient de trouver un nouveau fournisseur avant la date de résiliation programmée.
- D'annuler la demande dès qu'il a connaissance d'une situation client relevant d'une aide FSL (décret 2008) ou de dispositif de surendettement.

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

Au moins 15 jours avant la date d'effet souhaitée de la résiliation, le Fournisseur doit informer son client que le contrat de fourniture sera résilié à une date donnée et que le client doit souscrire un nouveau contrat avant la date de résiliation, sous peine de s'exposer à une suspension de l'alimentation.

Au moins 5 jours ouvrés avant la résiliation le fournisseur saisit sa demande dans le portail du distributeur. Il y indique la date d'effet demandée de sortie du point de livraison de son périmètre.

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. Si le PDS est équipé d'un compteur communicant, la résiliation est effectuée avec les index télé-opérés, le jour de la coupure avec réarmement. En leur absence, la résiliation est réalisée sur la base des derniers index réels disponibles, et ce jusqu'à J-5 minuit. A défaut, et en dernier ressort, des index estimés sont produits par le système d'information du distributeur.

#### 3.1.1 Compteur déclaré accessible

Dans le cas où le compteur et le coupe circuit sont accessibles, l'intervention est réalisée sur index relevé et l'alimentation du PDL est suspendue.

Dans le cas où sur le terrain le compteur est accessible mais le coupe circuit ne l'est pas, la résiliation est réalisée sur index relevé et la suspension d'alimentation du PDL, faite ultérieurement est à la charge du distributeur.

Si le compteur n'est pas accessible sur le terrain (écart par rapport aux données portail), la réalisation est réalisée sur index estimé et la suspension d'alimentation du PDL, est faite immédiatement si le coupe circuit est accessible et ultérieurement à la charge du distributeur, sinon.

**La date d'effet de la résiliation est la date d'intervention programmée par le fournisseur.**

### **3.1.2 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 index relevé et l'alimentation du PDL est suspendue.

- **Client absent au rendez-vous**

En l'absence du client lors de l'intervention programmé, la résiliation du PDL est réalisée sur index estimée, l'alimentation est suspendue.

Dans le cas où le coupe circuit est inaccessible, la suspension d'alimentation du PDL faite ultérieurement est à la charge du distributeur.

- **Client présent au rendez-vous et refuse la coupure**

A la suite de l'intervention programmée, la résiliation est réalisée sur index 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 (aide FSL ou situation de surendettement).

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 l'index de la coupure. La date d'effet, est la date demandée par le fournisseur.

### **3.2.3 Cas particulier de l'entrée dans la période de trêve hivernale**

Durant la période trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante), l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles interdit aux fournisseurs d'interrompre la fourniture des clients particuliers en résidence principale pour non-paiement des factures, y compris par la résiliation du contrat<sup>5</sup>. En conséquence, le fournisseur doit anticiper ses demandes de RIF pour que la suspension de l'alimentation intervienne au plus tard le 31 octobre (après 7 jours de maintien d'alimentation à 3000 W).

## **3.3 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 prioritaires<sup>2</sup> 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 et BT >36 kVA 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
- demande de réduction de puissance

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.

### 4.3.1 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 par mail à l'adresse [Relation-GRD-F-ELEC@greenalp.fr](mailto: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 d'immeuble, par exemple).
- la date et l'heure d'intervention souhaitée,

#### **4.3.2 Recevabilité de la demande**

Lorsque la demande est qualifiée recevable par le GRD, le fournisseur est informé selon les modalités propre 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 souhaité
- ... (divers motifs techniques et administratifs).

#### **4.3.3 Réalisation de la demande**

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

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

Si le PDS est équipé d'un compteur communicant : la prestation est réalisée par télé-opération sans déplacement d'agent, entre 8h et 12h, le jour suivant la demande.

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 d'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 clos la prestation non réalisée ; celle-ci n'est pas facturée.

Quelle que soit la période, pendant et hors trêve hivernale, la puissance des installations triphasées peut être réduite jusqu'à 3 kVA.

#### **4.3.4 Annulation-replanification de la demande**

Le Fournisseur peut demander la replanification d'un rendez-vous programmé ou annuler une intervention dans le portail d'échanges du GRD :

- 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 programmé dans le portail, fait l'objet de la facturation des frais de dédit, conformément au catalogue des prestations du GRD.

### **4.4 Réduction de la puissance**

#### **4.4.1 Cas de la réduction de puissance pour impayés**

En cas de demande du fournisseur de réduire la puissance du branchement pour impayés le Distributeur installe des fusibles mini interrupteurs du calibre suivant :

- En monophasé 1 fusible mini interrupteur à réenclenchement automatique de 15A
- En triphasé 3 fusibles mini interrupteur à réenclenchement automatique de 5A chacun

Cette prestation est facturée selon le catalogue de prestations (F200B)

Si ces fusibles mini interrupteurs sont sollicités trop souvent par dépassement de leur puissance limite ils coupent de façon irréversible. Conformément à la prestation F200B, le fusible mini interrupteur est remplacé deux fois maximum.

Au-delà de deux remplacements le fusible n'est remplacé que lors de la trêve hivernale. Si le fusible est remplacé pendant les heures ouvrées l'intervention supplémentaire est facturée au fournisseur selon la prestation F1020 (mise en service ou rétablissement dans la journée). Si le fusible est remplacé en dehors des heures ouvrées, l'intervention supplémentaire est facturée au fournisseur selon la majoration en vigueur.

#### **4.4.2 Cas de la coupure pour impayés**

En cas de coupure pour impayés les fusibles sont enlevés. Le client n'a alors plus d'électricité. Cette prestation est facturée selon le catalogue de prestations (F200B).

La remise en place du ou des fusibles est inclus dans la prestation F200B du catalogue de prestations.

#### 4.4.3 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 ou résidentiel 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, qu'il soit « professionnel » ou « résidentiel » s'adresse à son fournisseur afin de formaliser sa demande en accord avec les clauses contractuelles. 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.

### 5.1 Résiliation d'un client « Professionnel »

La résiliation d'un client « professionnel » est systématiquement réalisée via télé-opération. Si le PDS n'est pas équipé d'un compteur communicant ou en cas d'échec de télé-opération, il y aura déplacement d'un agent du distributeur et suspension de l'alimentation du PDL.

Le fournisseur prend rendez-vous directement via le portail du GRD et obtient une date ferme de résiliation qu'il peut communiquer à son client. 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 3 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 si :

- Le point de livraison n'existe pas
- Votre client n'est pas professionnel
- Vous n'avez pas coché la case qui certifie que vous êtes mandaté par le client
- Vous ne possédez pas de contrat GRD-F actif
- 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'un index calculé par le distributeur. La date d'effet de la résiliation est la date de calcul de l'index par le distributeur. Un frais pour déplacement vain est facturé au fournisseur.

- 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'un index calculé après une tentative de contact avec le client non abouti. Le fournisseur aussi a la possibilité de fournir un état des lieux avec un index réel.

#### **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. Une annulation ou une modification de la demande à moins de 48 h peut être demandée via le portail. Dans ce cas, des frais de dédit sont facturés au fournisseur.

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.

## 5.2 Résiliation d'un client « Résidentiel »

La résiliation d'un client « résidentiel » est systématiquement réalisée via télé-opération. Si le PDS n'est pas équipé d'un compteur communicant ou en cas d'échec de télé-opération, il y aura déplacement d'un agent du distributeur et suspension de l'alimentation du PDL.

Il relève de la responsabilité du fournisseur, titulaire du contrat avec le client qui quitte le local, de prévenir son client de la conséquence de la résiliation, un point résilié étant réputé sans consommateur.

Le distributeur Green Alp se réserve la possibilité de revenir à tout moment sur le principe d'une résiliation sans déplacement s'il estime que les dysfonctionnements sont trop importants.

Si le PDL est équipé d'un limiteur de puissance, il est remis à la puissance normale lors de l'intervention de résiliation ou lors du déplacement d'un agent du distributeur si l'alimentation a été maintenue.

Dans le cas général, la résiliation est réalisée sans déplacement avec un index calculé qui s'appuie éventuellement sur un index auto-relevé par le client. Le fournisseur doit alors préciser dans sa demande l'index et la date de l'auto-relevé du client.

Si l'index auto-relevé est jugé non cohérent par le portail GRD ou s'il existe un index relevé plus récent l'index calculé ne prendra pas en compte cet index.

L'index calculé est l'index contractuel entre le distributeur et le fournisseur (et son responsable d'équilibre) conformément aux règles du marché. Le fournisseur dispose, dans le cadre de la relation contractuelle qui le lie à son client, par définition, étrangère aux missions du distributeur, du choix de retenir un autre index vis à vis de son client pour la facturation du contrat de fourniture.

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.

La demande ne pourra pas être saisie ou enregistrée si :

- Le point de livraison est résilié
- 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 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

La date d'effet de la résiliation est la date retenue par le fournisseur.

Après traitement de l'affaire par le distributeur, un courriel informe le fournisseur de la sortie du point de livraison de son périmètre.

Le fournisseur peut demander pour sa résiliation une relève spéciale. En cas de compteur non accessible en permanence au distributeur, le fournisseur est tenu d'informer son client que sa présence est obligatoire pour réaliser la résiliation.

Le fournisseur prend rendez-vous directement via le portail du GRD et obtient une date ferme de résiliation qu'il peut communiquer à son client. 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 ouvré, sinon le délai est de 5 jours ouvré.

Dans certaines circonstances, l'exécution par le distributeur de la résiliation avec relève spéciale 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'un index calculé par le distributeur. La date d'effet de la résiliation est la date de calcul de l'index par le distributeur. Un frais pour déplacement vain est facturé au fournisseur.

- Compteur et/ou organe de coupure non accessibles sans que la responsabilité du client et de son fournisseur soit mise en cause :

La résiliation est réalisée sur la base d'un index calculé après une tentative de contact avec le client non abouti.

La résiliation est effectuée avec les index de J, jour de la résiliation<sup>2</sup>. En leur absence la résiliation est réalisée sur la base des derniers index réels disponibles jusqu'à J-5 minuit. A défaut, et en dernier ressort, des index estimés sont produits par le système. En cas de contestation sur les index estimés, le GRD utilisera l'index auto relevé cohérent collecté par le fournisseur auprès du client le jour de la demande de résiliation et transmis par le fournisseur au GRD dans la réclamation. En cas d'absence d'index réels au-delà d'une durée de 60 jours, le GRD mettra tout en œuvre pour obtenir des index réels.

**NOTA :**

Une intervention, 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. Une annulation ou une modification de la demande à moins de 48 h peut être demandée via le portail. Dans ce cas, des frais de dédit sont facturés au fournisseur.

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.

## 6 MISE EN SERVICE

### 6.1 Première mise en service

Le processus de première mise en service est identique pour les clients « résidentiels » et « professionnels ». Dans toute demande de première mise en service réalisée, le fournisseur doit qualifier le segment du client : « professionnel » (C5 Pro) ou « résidentiel » (C5 Rés).

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.

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 et précise la date souhaitée de l'intervention en prenant un RDV dans le planning.

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 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.

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

- La pose du compteur et le disjoncteur

- La mise sous tension de l'installation ;
- La programmation du compteur (selon les cas) ;
- Le relevé d'index.

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.
- 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 une installation

### 6.2.1 Les principes de la mise en service sur installation

La résiliation d'une mise en service est systématiquement réalisée via télé-opération. Si le PDS n'est pas équipé d'un compteur communicant ou en cas d'échec de télé-opération, il y aura déplacement d'un agent du distributeur.

La mise en service aura lieu à la date souhaitée ou le jour ouvré suivant si la date demandée est un samedi, dimanche ou jour férié.

Dans toute demande de mise en service sur installation existante, le fournisseur définit par le choix de sa prestation le segment du client : « professionnel » ou « résidentiel ».

On notera que les mises en service sans déplacement sont réalisées à structure de comptage et puissance inchangées. Le tarif d'acheminement choisi par le fournisseur, 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 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.

Au préalable, le fournisseur contacte si nécessaire le distributeur afin d'obtenir le numéro du PDL, en formulant une demande diverse sur le portail GRD ou par mail [Relation-GRD-F-Elec@greenalp.fr](mailto: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 ou MHRV
- Raison sociale / nom du client
- Code NAF
- Tarif d'acheminement
- Coordonnées du client et interlocuteur technique

Le portail du GRD ne tolère qu'une demande de mise en service à iso puissance ou une demande de mise en service différente. Pour une demande d'augmentation de puissance ou changement de puissance et de service ou un changement de puissance, de service et de tension il faudra faire une demande de mise en service à iso puissance puis des demandes de modification.

Il a 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 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. Quatre cas sont possibles :

- PDL résilié avec alimentation maintenue,

- PDL non résilié,
- PDL en cours de résiliation,
- PDL résilié avec alimentation suspendue.

**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.
- 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 résilié avec alimentation maintenue (segment résidentiel)**

Ce type de mise en service correspond à une mise en service sur une installation existante pour laquelle il n'existe pas de contrat actif en cours, c'est-à-dire que le client précédent a quitté le local et a déjà résilié son contrat avec le fournisseur. Il s'agit donc d'une mise en service d'un client sur un PDL résilié et pour lequel l'alimentation a été maintenue.

La mise en service sur PDL résilié avec alimentation maintenue ne s'applique qu'aux clients résidentiels.

En cas de demande de mise en service intervenant sur ce type de PDL, le déplacement d'un agent du distributeur n'est pas nécessaire et relève du choix du fournisseur. Pour une mise en service sans déplacement, la date d'effet de la mise en service est la date retenue par le fournisseur lors de sa demande. L'index utilisé pour la mise en service sans déplacement est l'index ayant servi à la résiliation. Cet index est l'index contractuel entre le distributeur et le fournisseur (et son responsable d'équilibre) conformément aux règles du marché. Le fournisseur dispose, dans le cadre de la relation contractuelle qui le lie à son client, par définition, étrangère aux missions du distributeur, du choix de retenir un autre index vis à vis de son client pour la facturation du contrat de fourniture.

Le fournisseur peut aussi décider de programmer une intervention pour relever d'index ou autres prestations lors de l'enregistrement de sa demande sur le portail GRD.

Dans ce cas, la date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention, soit au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction des disponibilités du distributeur). Dans le cas d'un RDV d'une demande express, le délai est de 2 jours ouvré, sinon le délai est de 5 jours ouvré. L'index relevé à l'occasion du rendez-vous est l'index de mise en service retenu.

### **6.2.3 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. Les index de mise en service et de résiliation, identiques, sont alors établis sur la base d'un auto-relevé transmis par le fournisseur dans la demande de mise en service. La mise en service prend effet à la date retenue par le FR lors de sa demande.

Le fournisseur peut aussi décider de programmer une intervention pour relever d'index ou autres prestations lors de l'enregistrement de sa demande via le portail GRD du distributeur. Les prestations réalisées sont facturées en plus du forfait d'accès à l'électricité.

Dans ce cas, la date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention, soit au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction des disponibilités du distributeur). Dans le cas d'un RDV d'une demande express, le délai est de 2 jours ouvrés, sinon le délai est de 5 jours ouvrés. L'index relevé à l'occasion du rendez-vous est l'index de mise en service retenu.

Si le fournisseur ne transmet pas d'auto-relevé et ne demande pas de relève spéciale, l'index de mise en service est calculé par le GRD.

Dans tous les cas, la mise en service induit la résiliation du contrat précédent avec effet la veille de la mise en service et avec le même index.

### **6.2.4 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 doit initier sa demande en cochant « partir de l'index de cessation. »

Dans tous les cas :

- L'index utilisé est l'index de résiliation ;
- Le forfait « accès à l'électricité » est facturé au fournisseur ;
- La date de mise en service ne peut être antérieure à la date de résiliation.

**Nota** : Les autres prestations éventuellement demandées sont facturées en plus du forfait « accès à l'électricité ».

### 6.2.5 Mise en service sur un PDL résilié avec alimentation suspendue

Lorsque la demande de mise en service, exprimée par le fournisseur du nouveau client, concerne un PDL dont l'alimentation est suspendue, elle nécessite le déplacement d'un agent du distributeur avec la présence du client sur place. Le fournisseur programme un rendez-vous pour une intervention de mise en service.

Dans ces cas :

- La date d'effet de la mise en service est la date de l'intervention, soit au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction des disponibilités du distributeur). Dans le cas d'un RDV d'une demande express, le délai est de 2 jours ouvrés, sinon le délai est de 5 jours ouvrés. L'index relevé à l'occasion du rendez-vous est l'index de mise en service retenu.
- Le forfait « accès à l'électricité » est facturé au fournisseur ;
- Les autres prestations éventuellement demandées sont facturées en plus du forfait « accès à l'électricité ».

## 7 MODIFICATION CONTRACTUELLE

Le processus de modification contractuelle est identique pour les clients « professionnels » ou « résidentiels ».

Les demandes de modifications contractuelles (modification de puissance, modification de formule tarifaire, modification de tarif d'acheminement nécessitant uniquement un changement du compteur, modification de formule d'acheminement avec relevé d'index...) sont transmises par le fournisseur via le portail GRD. Le fournisseur 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 (exemple réglage disjoncteur et/ou changement de compteur, relevé de compteur). 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.

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. 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
- Vous ne possédez pas de contrat GRD-F actif
- 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 GreenAlp détermine la nécessité d'un déplacement. Il adresse alors au fournisseur une notification de recevabilité sur laquelle il spécifie si une préanalyse d'un agent technique est nécessaire :

- Si elle n'est pas utile, il invite le fournisseur à programmer un rendez-vous sur le planning directement accessible sur le portail du GRD. 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 ouvré, sinon le délai est de 10 jours ouvré.
- Dans le cas où aucun déplacement n'est nécessaire, cela est aussi précisé au fournisseur. La modification prend effet dès que l'intervention technique nécessaire est réalisée. La réalisation de l'intervention est notifiée au fournisseur par mail.

Dans le cas particulier d'une demande de modification de formule tarifaire, aucun déplacement n'est réalisé. Cette demande doit être réalisée aux conditions suivantes :

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

Si le PDS n'est pas équipé d'un compteur communicant, le fournisseur a la possibilité d'indiquer un index auto-relevé dans le formulaire de demande. L'index auto-relevé est contrôlé en temps réel. S'il est jugé valide par le portail GRD, il est pris en compte comme dernier index connu dans le calcul de l'index de changement de formule tarifaire, sauf présence d'un index plus récent au moment du calcul. Une fois le calcul réalisé, l'index auto-relevé n'est pas historisé dans la chronique des index ni utilisé lors de la reconstitution des flux. Un relevé spécial peut également être réalisé à la demande du fournisseur ; ce relevé spécial est alors facturé. Pour ce faire, le nouveau fournisseur doit associer à sa demande une prestation complémentaire de relève spéciale.

Si le PDS est équipé d'un compteur communicant et que le réglage du disjoncteur permet la modification, 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.

**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.
- 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.