

## Procédure de réalisation des prestations en cas d'échec de télé-opération pour un client résidentiel ou professionnel BT≤36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

Identification : **WEBE162**

Version : **2.0**

Nombre de pages: **5**

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
2.0	06/09/2024	Modification interne	1.1
1.1	06/09/2024	Création	

### Documents associés / Annexes :

### Résumé / Avertissement :

Ce document décrit la procédure de réalisation des prestations en cas d'échecs de télé-opération (T.O.) d'un client professionnel ou résidentiel BT ≤ 36 kVA, dont le point de livraison est équipé d'un compteur électrique communicant.

Les prestations concernées sont les prestations avec compteurs communicants suivantes :

- Mise en service dont le mode urgent
- Résiliation à l'initiative du client
- Changement de Fournisseur
- Modification Contractuelle
- Déplacement Pour Impayé
- Résiliation à l'initiative du fournisseur

Ce document expose :

- Les modalités de traitement des échecs de Télé-opération pour chaque prestation,
- La priorisation selon les situations et les délais de réalisation,
- L'information des clients et des fournisseurs.

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Les principes de mise en œuvre de la télé-opération.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Le traitement des échecs de TO en fonction de la situation du PRM et de la prestation.....</b>	<b>3</b>
2.1	Pour les PRM dont l'alimentation est « suspendue » ou « réduite » .....	3
2.2	Pour les PRM « alimentés à la puissance souscrite contractuelle » .....	4
<b>3</b>	<b>Le traitement de cas d'échecs de TO nécessitant une intervention du distributeur sur site .....</b>	<b>5</b>

## 1 Les principes de mise en œuvre de la télé-opération

Les prestations télé-opérées sont réalisées à la date « J » souhaitée par le fournisseur.

En cas d'échec de télé-opération (T.O.), des relances seront conduites (et renouvelées si besoin) au cours de la journée.

En cas d'intervention sur site nécessaire, l'analyse de chaque situation donnera lieu à un traitement adapté qui prendra en compte la situation du PRM - « alimentation à la puissance contractuelle » ou « alimentation réduite ou suspendue » ou « maintien d'alimentation » - et de la prestation demandée.

## 2 Le traitement des échecs de TO en fonction de la situation du PRM et de la prestation

### 2.1 Pour les PRM dont l'alimentation est « suspendue » ou « réduite »

Les échecs de télé-opération des PRM dont l'alimentation est « suspendue » ou « réduite » sont disponibles et traités le jour même ou le jour ouvré suivant si la date demandée est un samedi, dimanche ou jour férié.

En cas d'intervention sur site nécessaire, elle sera réalisée dans les délais standards suivants :

Prestations	Date de la demande du fournisseur	Délai d'intervention sur site suite à l'échec de T.O.
Mise en service (MES) et 1 <sup>ère</sup> MES	Entre J-42 et J-1	J
Mise en service le jour même	J avant 15h	J
Rétablissement (suite à déplacement pour impayés)	J après 15h (1)	J + 1 (1)

## 2.2 Pour les PRM « alimentés à la puissance souscrite contractuelle »

Les échecs de télé-opération des PRM « alimentés à la puissance contractuelle » sont disponibles et traités à J+1 ou le jour ouvré suivant si la date demandée est un samedi, dimanche ou jour férié.

En cas d'intervention sur site nécessaire, elle sera réalisée dans les délais standards suivants :

Prestations	Date de la demande du fournisseur	Délai d'intervention sur site suite à l'échec de T.O.
Mise en service (MES) et 1 <sup>ère</sup> MES	Entre J-42 et J-1	5 jours ouvrés
Modification contractuelle	Entre J-42 et J-1	5 jours ouvrés
Changement de fournisseur	Entre J-42 et J-1	5 jours ouvrés
Résiliation initiative client	Entre J-42 et J	(2)
Résiliation initiative fournisseur	J-15 minimum	(3)
Déplacement pour impayés <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coupure ferme</li> <li>- Coupure conditionnelle</li> <li>- Réduction de puissance</li> </ul>		10 jours ouvrés

Pour les autres prestations télé-opérables (activation de la TIC, relève spéciale, ...), le délai d'intervention sur site suite à l'échec de la T.O. est de 10 jours ouvrés.

Dans le cas particulier où le télérelevé des index a échoué et que la programmation du compteur a abouti (grilles fournisseur et distributeur, puissance), le distributeur soldera la prestation à la date souhaitée de réalisation en estimant la consommation selon les principes suivants :

- Si le dernier index réel dans la chronique date de 5 jours au plus, il sera retenu comme index de réalisation de la prestation ;
- Si le dernier index réel dans la chronique date de plus de 5 jours et au plus de 60 jours, l'index estimé de réalisation de la prestation est calculé à partir de l'index réel le plus récent connu, complété d'une estimation entre la date de cet index et la date de réalisation de la prestation.

En cas de demande de résiliation à l'initiative du client, la résiliation pourra être effectuée avec un index auto-relevé cohérent transmis par le client le jour de la résiliation.

*1. Après cet horaire, la prestation est réalisée à J sous réserve de la réussite de la télé-opération. En cas d'échec de télé-opération, elle est réalisée sur site à J sous réserve de disponibilité des équipes d'astreinte ; sinon à J+1.*

*2. Pour la RIC, en l'absence d'index réel dans la chronique d'index depuis plus de 60 jours le distributeur mettra tout en œuvre pour réaliser la prestation sur la base d'un index réel ; y compris par un déplacement.*

*3. La RIF sur PDL « coupé pour impayé » est demandée par le fournisseur entre J-42 et J. En cas d'échec de T.O., l'index retenu sera celui relevé lors du déplacement pour impayé ou, à défaut, un index estimé.*

### **3 Le traitement de cas d'échecs de TO nécessitant une intervention du distributeur sur site**

Pour les interventions sur site nécessitant la présence du client, le distributeur prend contact avec lui afin de fixer un rendez-vous et programmer l'intervention.

#### **Si le client n'est pas joignable :**

Le distributeur informe le client et donne le N° de l'accueil du distributeur pour qu'il prenne contact avec GreenAlp.

#### **Si le client prend contact avec son fournisseur :**

Celui-ci l'informerá :

- de la prise en charge par GreenAlp de la réalisation de la prestation selon les modalités et les délais standards convenus dans cette procédure.
- que le distributeur le recontactera.

Pour toutes informations complémentaires ou pour prendre un rendez-vous, le fournisseur pourra contacter le GRD par téléphone ou mail.

#### **Si le client reste injoignable :**

Au terme d'un délai de 5 jours, l'affaire est clôturée :

- Soldée réalisée pour la RIC et la RIF avec un index estimé.
- Soldée non réalisée pour la MES, le CHF, la MC, la DPI et autres prestations télé-opérables (activation de la TIC, relevé spécial, ...) - motif impossibilité technique - par le distributeur.

En cas de nouvelle demande de prestation, le fournisseur la transmet au distributeur via le portail d'échanges et contacte la ligne « affaires urgentes » afin de programmer le cas échéant une intervention sur site, en fonction des dispositions du client.

Le fournisseur est informé sur le portail du distributeur, au fil de l'avancement des jalons de l'affaire.

En cas de non-réalisation, le fournisseur prend contact avec le client.