

Procédure de changement de fournisseur un client professionnel ou résidentiel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur non communicant

Identification :

Version : 5

Nb. de pages : 7

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/10/2008	Création	
2	06/07/2009	Cas particulier du changement de fournisseur sur un PRM en cours de résiliation à l'initiative du fournisseur ; réduction du délai à 10 jours ; information possible du fournisseur si le Point de Livraison n'a pas été relevé depuis plus de douze mois.	V1
3	01/03/2010	Cas particulier du traitement d'une demande avec un compteur Linky communicant, en phase d'expérimentation	V2
4	16/09/2011	Ajout de la possibilité de changement de fournisseur le jour même de la demande	V3
5	21/06/2019	Ajout des modalités de traitement : <ul style="list-style-type: none">- D'une demande d'annulation d'un CHF à l'état « en cours de réalisation » ou « réalisé », suite à la mise en œuvre, par un client, de son droit de rétractation ;- D'une demande de CHF¹ sur un PRM faisant l'objet d'une demande de RIF². Suppression des modalités relatives à la phase d'expérimentation Linky. Précision sur la non-facturation du rétablissement demandé par le nouveau fournisseur d'un client préalablement limité ou suspendu par son fournisseur précédent.	V4

Document(s) associé(s) et annexe(s) : -Procédure de correction d'un changement de fournisseur en cas d'erreur de PRM pour les clients BT ≤ 36 kVA ;

-Procédure de correction d'un changement de fournisseur en cas de vente sans commande préalable pour les clients BT ≤ 36 kVA ».

Résumé / Avertissement :

Ce document décrit la procédure de changement de fournisseur définie en GTE telle qu'elle est mise en œuvre par Le GRD, pour les clients résidentiels et professionnels BT ≤ 36 kVA.

Le changement de fournisseur ne nécessitant pas de déplacement du GRD se fait à la date souhaitée par le fournisseur et au plus tôt au jour J de la demande. Le fournisseur choisit un délai de réalisation entre J et J+42 jours calendaires.

¹ Changement de Fournisseur

² Résiliation à l'Initiative du Fournisseur

SOMMAIRE

1. Les principes du changement de fournisseur	3
2. Le traitement d'une demande de changement de fournisseur	4
3. La régularisation de la consommation suite à un changement de fournisseur	5
4. Les possibilités offertes au fournisseur titulaire du contrat de fourniture sur un PRM alors qu'un changement de fournisseur est en cours	5
5. Le traitement d'une demande de changement de fournisseur sur un PRM faisant l'objet d'une demande de résiliation à l'initiative du fournisseur	7

1. Les principes du changement de fournisseur

Depuis le 1^{er} juillet 2007, tous les clients résidentiels ont la possibilité de faire jouer leur éligibilité auprès du fournisseur de leur choix.

Les procédures de changement de fournisseur sont identiques pour les clients « professionnels » et « résidentiels ». Dans toute demande de changement de fournisseur, le fournisseur doit qualifier et valider le segment du client : « professionnel » ou « résidentiel ». Cette différenciation entre les deux segments de clients est 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.

La différenciation « Professionnel »/« Résidentiel » dans les systèmes d'information du GRD, 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 changement de fournisseur ou de mise en service.

Cet indicateur n'est pas modifiable dans d'autres contextes. Côté fournisseur, tout changement de segment d'appartenance fait l'objet d'un changement de contrat. Côté GRD, tout changement de segment d'appartenance fait l'objet d'un changement de profil.

Le changement de fournisseur consiste à rattacher le PRM en service, d'un client, au périmètre d'un autre fournisseur, dans le respect des dispositions contractuelles et sans suspension de l'accès au RPD³ pour le client. Le changement de fournisseur concerne donc le même client et se fait de contrat actif à contrat actif.

Le changement de fournisseur est demandé au GRD par le nouveau fournisseur à l'issue du délai légal de rétractation du client⁴.

Si la demande de rétractation intervient alors que le CHF est en cours de réalisation, le fournisseur adresse sa demande d'annulation via une « demande diverse » et un appel à la ligne « affaires urgentes⁵ ». Le GRD traite la demande.

A titre exceptionnel, si la demande de rétraction d'un client intervient alors que le CHF est réalisé et que le délai de rétraction n'est pas échu, l'annulation du CHF et le retour du PRM dans le périmètre du fournisseur précédent sont traités suivant les modalités de la procédure de « correction d'une erreur de PRM ».

Le GRD 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.

Lors de sa demande de changement de fournisseur, le fournisseur peut choisir d'être informé si le Point de Livraison n'a pas été relevé depuis plus de 12 mois.

En cas de PRM non relevé depuis plus de douze mois, le fournisseur peut poursuivre sa demande de changement de fournisseur sur index calculé (la transmission d'un index autorelevé est fortement préconisée) ou opter pour un changement de fournisseur sur index relevé.

Le changement de fournisseur ne nécessitant pas de déplacement du GRD se fait à la date souhaitée par le fournisseur et au plus tôt au jour J de la demande. Le fournisseur choisit un délai de réalisation entre J et J+42 jours calendaires.

³ Réseau Public de Distribution

⁴ L'article L121-20-12 du code de la consommation dispose que « *Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Le délai pendant lequel peut s'exercer le droit de rétractation commence à courir : 1° Soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ; 2° Soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, ... si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au 1°.* »

⁵ Dans l'attente de la mise en œuvre des développements SI qui permettront à un fournisseur, d'annuler (ou de replanifier) un CHF depuis la fiche affaire (prévu en S2 2020 pour Enedis).

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. Dans ce cas, le changement de fournisseur n'est pas facturé. Un relevé spécial peut également être réalisé à la demande du fournisseur ; ce relevé spécial est alors facturé.

La puissance souscrite et le tarif d'acheminement demandés par le nouveau fournisseur doivent être compatibles avec la structure de comptage (nombre de cadrans) et le réglage du disjoncteur de branchement en place.

Les adaptations nécessaires sur le dispositif de comptage et/ou du branchement du PRM liées à l'offre commerciale du nouveau fournisseur sont réalisées postérieurement à la date de changement de fournisseur. Pour ce faire, le nouveau fournisseur a la possibilité de demander une prestation de modification contractuelle, une fois le PRM dans son périmètre ou dès l'étape de recevabilité de la demande de changement de fournisseur prononcée. La date d'effet de la prestation demandée est obligatoirement postérieure à l'entrée du PRM dans le périmètre du nouveau fournisseur.

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 GRD au travers de la procédure de consultation de données.

Les cas spécifiques de sortie de certains tarifs réglementés tels que Tempo et EJP⁶ nécessitent un déplacement et une intervention sur le dispositif de comptage ; les prestations réalisées sont facturées.

A noter : un changement de fournisseur demandé sur un PRM en cours de résiliation à l'initiative du fournisseur sortant fait l'objet d'un traitement particulier décrit au paragraphe 5 de la présente note.

2. Le traitement d'une demande de changement de fournisseur

Le « nouveau » fournisseur saisit une demande de changement de fournisseur sur un PRM 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 SGE⁷ de « changement de fournisseur ».

Il complète les informations relatives au PRM de son client :

- identifiant du PRM,
- nom du Responsable d'Equilibre / identifiant du contrat GRD-F,
- puissance souscrite,
- tarif d'acheminement,
- la structure de comptage (nombre de cadrans),
- le contexte d'utilisation, le cas échéant,
- le segment d'appartenance du client.

Le pré-remplissage de certains champs du formulaire est prévu. Lorsque la demande est qualifiée recevable par le GRD, les deux fournisseurs sont informés simultanément par un flux de recevabilité émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

Nota :

- pour les clients résidentiels, en cas de « contrat conclu », un pré-remplissage de la puissance souscrite du PRM est prévu ;
- en cas de demande de changement de fournisseur sur un PRM de son périmètre, le fournisseur « sortant » est informé de cette demande via un flux.

Les motifs de rejet sont :

- le PRM n'existe pas,
- une fraude sur l'installation de comptage est avérée,
- le PRM est résilié,
- le PRM est déjà dans le périmètre du fournisseur demandeur,

⁶ EJP : Effacement Jour de Pointe

⁷ SGE : Système de Gestion des Echanges

- une demande de résiliation à l'initiative du client, de mise en service ou de modification contractuelle est en cours sur ce PRM,
- une autre demande de changement de fournisseur est en cours de traitement sur ce PRM,
- le tarif d'acheminement et la puissance souscrite choisis par le nouveau fournisseur sont incompatibles avec les caractéristiques techniques du PRM (exception faite de cas recevables non-passants du type tarifs EJP ou Tempo),
- le contexte d'utilisation et le profil associé sont incohérents avec le segment de client et/ou l'usage (ex. le tarif longue utilisation avec un usage plat est impossible pour un client résidentiel).

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 en temps réel par le GRD lors de sa transmission par le fournisseur.

S'il est jugé cohérent, l'index est pris 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. 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.

S'il n'est pas jugé cohérent, il est rejeté et le fournisseur a la possibilité d'opter pour :

- un traitement via un index calculé sans saisie d'autorelevé,
- un relevé spécial,
- une saisie d'un nouvel index autorelevé.

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

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 GRD à l'occasion du relevé semestriel peut s'avérer inférieur à l'index calculé pour le changement de fournisseur, 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 GRD.

4. Les possibilités offertes au fournisseur titulaire du contrat de fourniture sur un PRM 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 PRM, le fournisseur titulaire du contrat de fourniture en cours avec le client ne peut demander ni une résiliation ni une modification contractuelle pour ce PRM.

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

Le « nouveau » fournisseur est informé de l'état du PRM par un flux de « validation de changement de périmètre » 3 jours ouvrés après la date effective de la bascule.

Il peut, le cas échéant, demander une remise en conformité du PRM (rétablissement ou retrait du limiteur de puissance) ; cette prestation ne fait pas l'objet d'une facturation, son prix étant inclus dans le tarif de la prestation de réduction de puissance ou de suspension de l'énergie demandée par le fournisseur précédent.

5. Le traitement d'une demande de changement de fournisseur sur un PRM faisant l'objet d'une demande de résiliation à l'initiative du fournisseur

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, le changement de fournisseur doit être demandé avec une date d'effet souhaitée au jour de la résiliation⁸ et conduit à l'annulation de l'intervention prévue pour la résiliation.

Le changement de fournisseur est réalisé à partir d'un index calculé.

⁸ Pour les points de connexion gérés dans les nouveaux systèmes d'information du GRD (Ginko pour Enedis), le changement de fournisseur doit être demandé avec une date d'effet souhaitée au lendemain de la résiliation programmée par le fournisseur sortant.