

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

Version :	4.0
Nb. de pages :	7

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	05/05/2015	Création.	
2	02/04/2019	Ajout des modalités de traitement 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.	v.1
3	01/07/2020	Description des modalités de changement d'acheteur de l'énergie produite par une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle.	v.2
4	01/01/2026	Précision du traitement en cas de présence d'un compteur non-télé-opérable. Précision sur le traitement des demandes de replanification ou d'annulation d'affaire.	v.3

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

Ce document décrit la procédure nominale de changement de fournisseur pour les clients résidentiels et professionnels BT ≤ 36 kVA dont le Point de Livraison est équipé d'un compteur électrique communicant.

SOMMAIRE

1 — Les principes du changement de fournisseur	3
2 — Le traitement d'une demande de changement de fournisseur	3
2.1. Saisie de la demande	3
2.2. Réalisation de la demande	4
3 — 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	5
4 — Changement d'Acheteur de l'énergie produite par une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle	7
4.1. Définitions et principes	7
4.2. Traitement.....	7

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

1 — Les principes du changement de fournisseur

Le changement de fournisseur consiste à rattacher le Point de Livraison en service, d'un client, au périmètre d'un autre fournisseur, dans le respect des dispositions contractuelles et sans suspension de l'accès au RPD¹ pour le client. Le changement de fournisseur concerne donc le même client et se fait de contrat actif à contrat actif.

La procédure de changement de fournisseur est identique pour les clients « résidentiels » ou « professionnels ». Dans toute demande de changement de fournisseur, le fournisseur doit qualifier et valider le segment du client : « résidentiel » ou « professionnel ». Cette différenciation entre les deux segments est nécessaire pour refléter notamment :

- Des profils de consommation différents,
- Des aspects légaux et réglementaires différents.

Le changement de fournisseur est demandé au GRD par le nouveau fournisseur à l'issue du délai légal de rétractation du client². Si la demande de rétractation intervient alors que le CHF est en cours de réalisation, le fournisseur adresse sa demande d'annulation au GRD qui 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.

Le changement de fournisseur se fait à la date souhaitée par le fournisseur et au plus tôt à J+1 de la demande.

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

2.1. Saisie de la demande

Le « nouveau » fournisseur analyse la demande, conseille son client, l'informe des modalités de réalisation du changement de fournisseur et valide la date souhaitée.

Il saisit une demande de changement de fournisseur sur un Point de Livraison en service, lorsqu'il a l'accord du client et dans le respect des obligations réglementaires (notamment relatives au délai de rétractation), via le canal mis à disposition par le GRD. Il indique dans sa demande les informations nécessaires à la réalisation de la prestation notamment les coordonnées du client.

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

Les motifs de rejet de la demande sont :

- Le Point de Livraison n'existe pas,
- Le Point de Livraison est résilié,
- Le Point de Livraison est déjà dans le périmètre du fournisseur demandeur,
- Une demande de résiliation à l'initiative du client, de mise en service ou de modification contractuelle est en cours sur ce Point de Livraison,
- Une autre demande de changement de fournisseur est en cours de traitement sur ce Point de Livraison,
- Le contexte d'utilisation et le profil associé sont incohérents avec le segment de client et/ou l'usage (ex. le tarif d'acheminement longue utilisation avec un usage "Eclairage public" est impossible pour un client résidentiel),
- Une fraude sur l'installation de comptage est avérée.

En cas de demande de changement de fournisseur sur un Point de Livraison de son périmètre, le fournisseur « sortant » est informé de cette demande via un flux.

¹ Réseau Public de Distribution.

² 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°. »

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

2.2. Réalisation de la demande

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.

La demande est à réaliser sur site si la télé-opération n'aboutit pas, en cas de demande de changement de fournisseur avec modification contractuelle qui nécessite une adaptation du dispositif de comptage, ou en présence d'un compteur non téléopérable³.

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

Le fournisseur a la possibilité de replanifier ou d'annuler le changement de fournisseur dans le portail d'échanges du GRD. A moins de 48 heures du rendez-vous initialement programmé, le fournisseur doit accompagner sa demande d'un appel à la ligne du distributeur spécifique aux accueils des fournisseurs.

³ Pour Enedis, en présence d'un compteur Linky non téléopérable, une intervention est nécessaire pour programmer la grille tarifaire spécifique au fournisseur.

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

Pour Enedis, la nécessité d'un appel à la ligne « affaire urgente » dépend du caractère télé-opéré de l'intervention et de l'état de planification de l'intervention sur site :

	Replanification / Annulation
Intervention téléopérée	<ul style="list-style-type: none">Jusqu'à 18h maximum de J-1 de la date d'effet souhaitée → portail d'échanges <p>NB : un appel à la ligne « affaire urgente » est sans effet.</p>
Intervention sur site demandée en attente de confirmation de programmation par le GRD	<ul style="list-style-type: none">Jusqu'à 23h59 de J-1 de la date d'effet souhaitée → portail d'échangesLe jour J de la date d'effet souhaitée → ligne « affaire urgente »
Intervention sur site planifiée	<ul style="list-style-type: none">Jusqu'à J-2 → portail d'échangesAu plus tard à J-1 → ligne « affaire urgente »

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. La replanification, si elle est acceptée, ne fait pas l'objet d'un frais de dédit⁴.

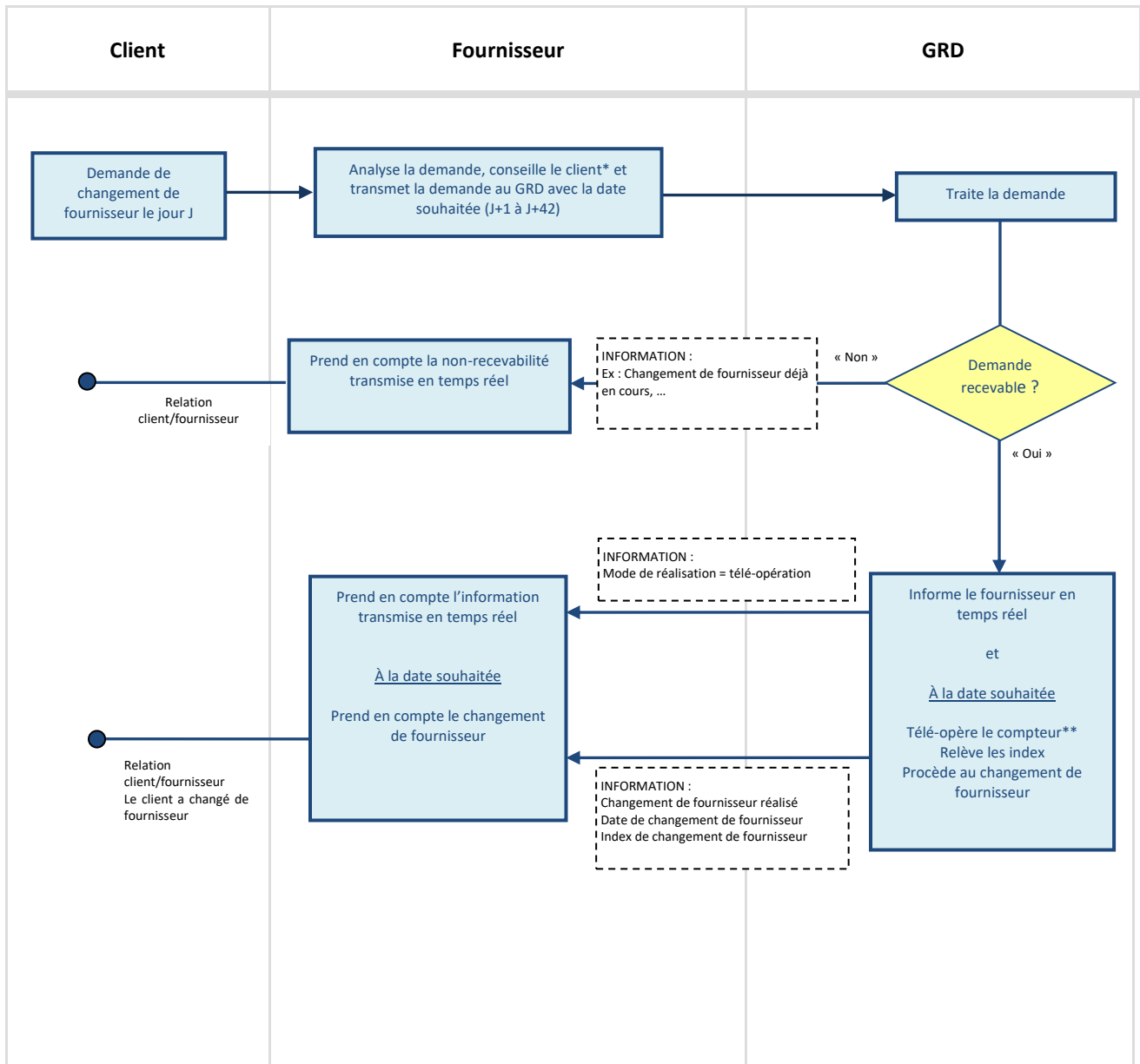
3 — Le traitement d'une demande de changement de fournisseur sur un PRM faisant l'objet d'une demande de résiliation à l'initiative du fournisseur

Dans le cas particulier d'un Point de Livraison 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 possible à partir du lendemain de la date de résiliation déjà programmée par le fournisseur sortant ;
- Le changement de fournisseur est systématiquement réalisé avec les index relevés lors de la télé-opération de changement de fournisseur.

⁴ Pour Enedis, les frais de dédit peuvent être appliqués si la replanification ou l'annulation d'une intervention sur site est formulée la veille après 11h.

Logigramme - changement de fournisseur



* Le fournisseur informe le client des modalités du changement de fournisseur et valide la date souhaitée.

** 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, ou en présence d'un compteur non télé-opérable, la demande est à réaliser sur site.

4 — Changement d'Acheteur de l'énergie produite par une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle

4.1. Définitions et principes

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

L'installation en injection utilise le raccordement et le dispositif de comptage existants du soutirage. En conséquence, le changement d'acheteur est possible uniquement sur un point de connexion pour lequel un Contrat Unique (CU) en soutirage est actif.

Une demande de changement d'acheteur concerne exclusivement les situations d'autoconsommation partielle⁶ et consiste à rattacher un Point de Référence Mesure (PRM) en injection au périmètre du nouvel acheteur choisi par le client. Elle peut être synchronisée avec une augmentation de la puissance contractualisée en injection⁷. Dans ce cas, la date d'effet du CHF est celle de la date de réalisation de la modification de puissance.

4.2. Traitement

Une demande de changement d'acheteur est transmise au GRD par le nouvel acheteur via le portail d'échanges du GRD⁸. Le client titulaire du CU en injection peut être différent de celui du CU en soutirage.

Le client est autorisé à injecter sur le réseau à hauteur de la puissance en injection qu'il a demandé et qui a été contractualisée avec le GRD.

Le changement d'acheteur peut être demandé entre J-42 et J pour une date d'effet souhaitée à J. Il est réalisé par Téléopération avec les index télé-relevés le jour de la réalisation de la prestation. Si la prestation nécessite un déplacement sur site, le délai standard de réalisation défini dans le catalogue des prestations du GRD ne peut pas excéder 21 jours. Une fois la demande réalisée, le point de connexion en injection est rattaché au périmètre de l'acheteur.

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

⁶ Pour les cas d'autoconsommation totale, il n'y a pas de contrat d'achat.

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

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