

Procédure de mise en service sur installation existante pour un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

Version :	4.0
Nb. de pages :	8

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	21/12/2012	Création.	
2	01/01/2017	Ajout de modalités particulières pour les PDL en cours de résiliation à l'initiative du fournisseur.	V1
3	01/07/2020	Description des modalités de mise en œuvre de la première mise en service d'une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle.	V2
4	12/12/2025	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.	V3

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

Ce document décrit la procédure nominale de mise en service 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 de la mise en service sur installation existante	3
2 — Traitement d'une demande de mise en service sur installation existante.....	3
2.1. Saisie de la demande.....	3
2.2. Réalisation de la mise en service.....	4
3 — Cas exceptionnel : demande urgente de mise en service dans la journée sur site existant.....	6
3.1. Saisie de la demande.....	6
3.2. Réalisation de la mise en service.....	7
4 — Mise en service d'une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle.....	9
4.1. Définitions et principes	9
4.2. Traitement.....	9

Procédure de mise en service sur installation existante pour un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

1 — Les principes de la mise en service sur installation existante

La mise en service sur installation existante consiste à mettre en service un point de connexion existant et à rattacher ce point au périmètre de facturation du fournisseur.

Le processus de mise en service sur installation existante est identique pour les clients « résidentiels » et pour les clients « professionnels » BT ≤ 36 kVA. Dans toute demande de mise en service, le fournisseur doit qualifier et valider le segment du client : « résidentiel » ou « professionnel ». Cette différenciation entre les deux segments de clients est nécessaire pour refléter notamment :

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

La différenciation « Résidentiels » – « Professionnels » 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 ou de changement de fournisseur. 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 distributeur, tout changement de segment d'appartenance fait l'objet d'un changement de profil.

La mise en service sur installation existante se fait à la date souhaitée par le fournisseur et au plus tôt à J+1 de la demande. Le délai de mise en service s'effectue entre J+1 et J+42 jours calendaires, chaque GRD définissant la plage qu'il offre à l'intérieur des bornes J+1 à J+42 jours calendaires.

2 — Traitement d'une demande de mise en service sur installation existante

2.1. Saisie de la demande

Le fournisseur analyse la demande, conseille le client, l'informe des modalités de réalisation de la mise en service et valide la date souhaitée. Il saisit la demande de mise en service sur le point de livraison via le canal mis à disposition par le GRD en indiquant les informations nécessaires à la réalisation de la prestation notamment les coordonnées du client.

Le distributeur répond en temps réel au fournisseur en lui indiquant la recevabilité de sa demande, le mode de réalisation (par télé-opération ou sur site) et la date de réalisation prévue.

Si la demande de mise en service nécessite une intervention sur site, en présence d'un compteur non téléopérable¹, ou pour adapter le dispositif de comptage (ex : changement du disjoncteur), le distributeur en informe le fournisseur en temps réel. Le tableau de charge des interventions est proposé au fournisseur afin qu'il puisse programmer la date d'intervention souhaitée.

Les motifs de rejet de la demande sont :

- Le point de livraison n'existe pas ;
- Une demande de mise en service, changement de fournisseur ou de modification contractuelle est en cours de traitement sur ce point de livraison ;
- Une résiliation est demandée avec une date d'effet souhaitée ultérieure à la date de la demande de mise en service ;
- Le contexte d'utilisation et le profil associé sont incohérents avec le segment de client et/ou l'usage (exemple : le tarif d'acheminement longue utilisation avec un usage « Eclairage Public » est impossible pour un client résidentiel).

Cas spécifique : PDL en cours de résiliation

Lorsque le PDL est en cours de résiliation, la date d'effet souhaitée de la mise en service doit être demandée à J+1 ou plus de la date programmée de résiliation.

Des dispositions particulières peuvent s'appliquer lorsque le PDL est en cours de résiliation à l'initiative du fournisseur. Un autre fournisseur peut solliciter le distributeur afin de demander le décalage de la date programmée de la résiliation à l'initiative du fournisseur ou son annulation, afin de lui permettre de demander la mise en service d'un nouveau client à une date antérieure à la date d'effet souhaitée de la résiliation. Ces dispositions sont décrites dans la procédure relative à la

¹ Pour Enedis, en présence d'un compteur Linky non téléopérable, une intervention est nécessaire pour programmer la grille tarifaire spécifique au fournisseur.

Procédure de mise en service sur installation existante pour un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

résiliation à l'initiative du fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT≤36 kVA équipés d'un compteur électrique communicant.

2.2. Réalisation de la mise en service

Le distributeur télé opéré le compteur et réalise la mise en service à la date souhaitée.

Il transmet ensuite au fournisseur la date de mise en service et les index relevés lors de la télé-opération.

Si la télé-opération n'aboutit pas, ou en cas de demande de mise en service sur compteur non télé-opérable ou avec modification contractuelle qui nécessite une adaptation du dispositif de comptage (ex : changement du disjoncteur), la demande est à réaliser sur site.

Le fournisseur a la possibilité de replanifier ou d'annuler une mise en service 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.

Le GRD pourra refuser en précisant le motif (par exemple en cas de replanification d'une mise en service à une date antérieure à la date souhaitée d'une résiliation en cours sur le même PRM).

Procédure de mise en service sur installation existante 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'échanges Le 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'échanges Au plus tard à J-1 → ligne « affaire urgente »

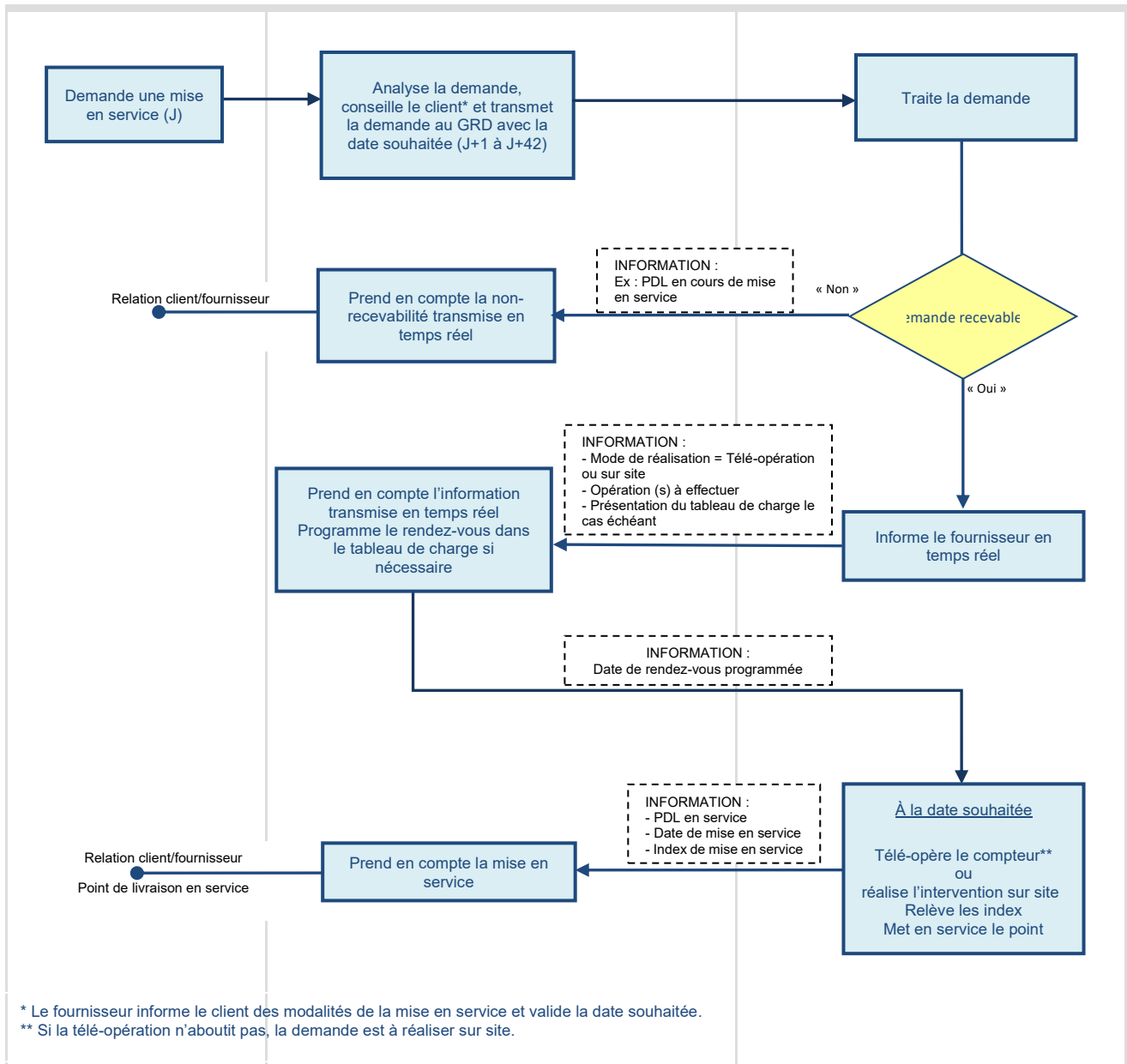
L'annulation d'une affaire à moins de 48 heures du rendez-vous initial programmé dans le portail, fait l'objet de la facturation des frais de dédit, conformément au catalogue des prestations. La replanification, si elle est acceptée, ne fait pas l'objet d'un frais de dédit².

Logigramme : Mise en service sur site existant

CLIENT	FOURNISSEUR	GRD
---------------	--------------------	------------

² 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.

Procédure de mise en service sur installation existante pour un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant



3 — Cas exceptionnel : demande urgente de mise en service dans la journée sur site existant

Une mise en service dans la journée est réalisée uniquement par télé-opération³. Si la demande nécessite une adaptation du dispositif de comptage, elle est déclarée non recevable.

Une demande urgente de mise en service dans la journée n'est pas annulable ni modifiable.

3.1. Saisie de la demande

Le fournisseur analyse la demande, conseille le client, l'informe des modalités de réalisation de la mise en service et valide la date souhaitée.

Il saisit la demande de mise en service sur le point de livraison via le canal mis à disposition par le GRD en indiquant les informations nécessaires à la réalisation de la prestation notamment les coordonnées du client.

³ En présence d'un compteur non télé-opérable, la « Procédure de mise en service sur installation existante ou de rétablissement dans la journée Clients BT ≤ 36 kVA » s'applique.

Procédure de mise en service sur installation existante pour un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

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

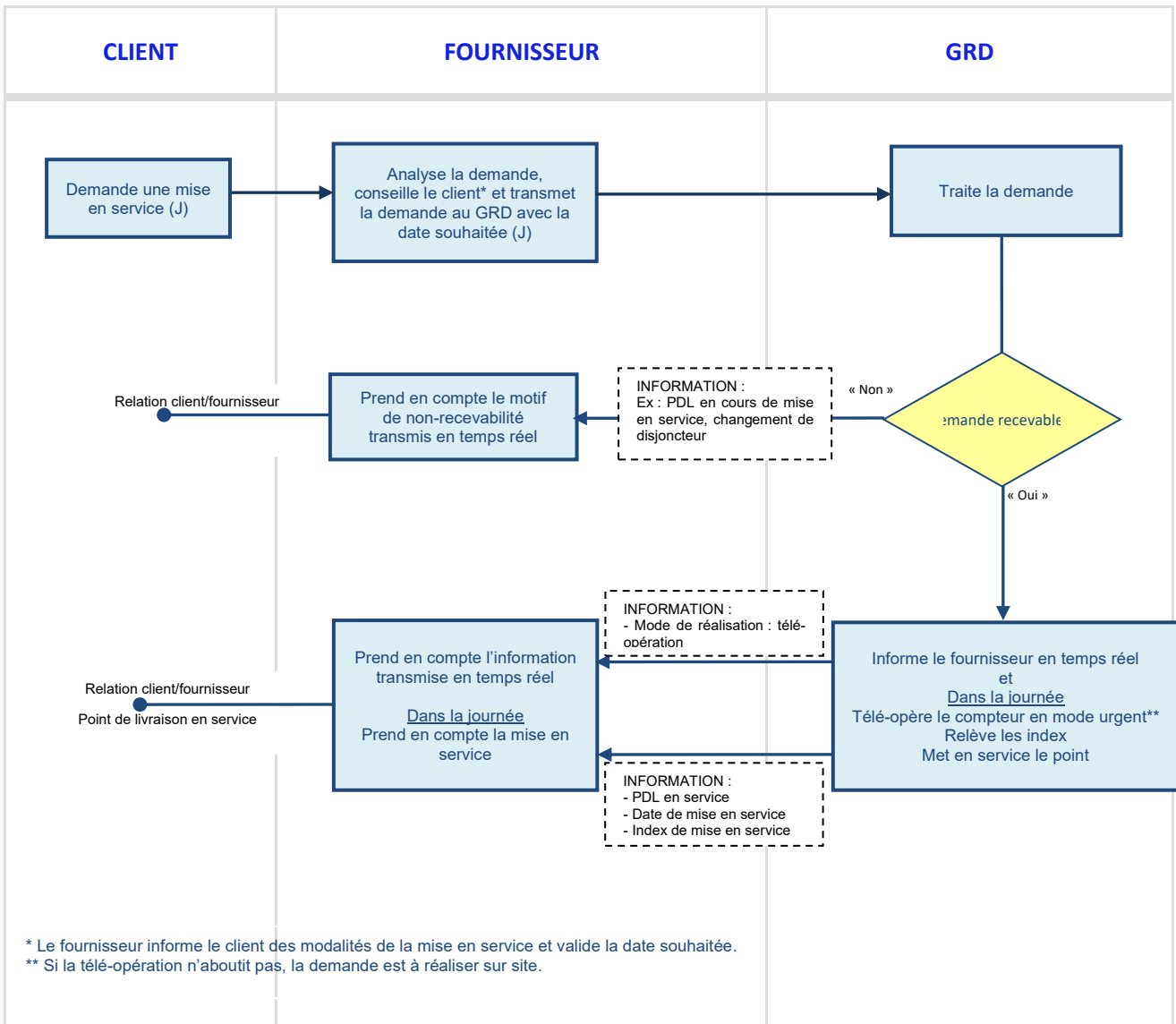
3.2. Réalisation de la mise en service

Le distributeur télé-opère le compteur en mode urgent et met le point en service dans la journée.

Il transmet ensuite au fournisseur la date de mise en service et les index de mise en service relevés lors de la télé-opération.

Procédure de mise en service sur installation existante pour un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

Logigramme : DEMANDE URGENTE DE MISE EN SERVICE DANS LA JOURNEE, SUR SITE EXISTANT



4 — Mise en service d'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 production⁴.

L'installation de production utilise le raccordement et le dispositif de comptage existants du soutirage. En conséquence, la mise en service en injection est possible uniquement sur un point de connexion pour lequel un Contrat Unique (CU) en soutirage est actif (ou qui sera mis en service simultanément).

La mise en service en injection d'une installation d'autoconsommation partielle⁵ existante consiste à télé-opérer⁶ un compteur pour déclencher la mesure du flux d'injection et rattacher le Point de Référence Mesure (PRM) au périmètre d'un acheteur.

4.2. Traitement

La mise en service nécessite la souscription préalable par le client, d'un contrat unique (CU) en injection⁷ auprès de l'acheteur⁸ qu'il a choisi. La demande est alors transmise au GRD par l'acheteur, via le portail d'échanges du GRD⁹. 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. Toute modification ultérieure de cette puissance doit faire l'objet d'une prestation de demande de modification de puissance.

La mise en service peut être demandée entre J-42 et J-1 pour une date d'effet souhaitée à J. Elle est réalisée par Télé-Opération 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 est de 5 jours ouvrés. Une fois la demande réalisée, le point de connexion en injection est rattaché au périmètre de l'acheteur.

⁴ 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).

⁵ Pour les cas d'autoconsommation totale, le client devra déclarer l'existence de l'installation de production avant la mise en service.

⁶ Lorsque le GRD est missionné par le client pour vérifier le dispositif de protection des installations de production, la mise en service est effectuée avec une intervention sur site.

⁷ Les dispositions relatives au CU en injection seront mises en application dès lors que les fonctionnalités permettant de couvrir ces dispositions seront disponibles dans le SI du GRD. Le fournisseur pourra alors proposer un CU en injection.

⁸ Pour pouvoir proposer un contrat unique en injection du surplus, l'acheteur peut être un fournisseur qui a signé un contrat GRD-F ou un acheteur « non fournisseur » qui a signé un contrat GRD-A.

⁹ Sous réserve des développements du système d'information du GRD (prévu à partir de 2022 pour Enedis).