

Procédure de mise en service pour les points de connexion existants raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA

Identification :
Version : 2
Nb. de pages : 8

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/06/2016	Création	
2	01/01/2025	Mises à jour liées aux améliorations apportées, notamment la diminution des besoins d'intervention sur site, grâce à la télé-opérabilité des compteurs sur le marché d'affaire. Modification sur les index pris en compte lors de la mise en service : si la mise en service est demandée avec une date d'effet au plus tard à J+5 de la date d'effet de la résiliation du contrat précédent, alors la mise en service est réalisée avec les index utilisés pour la résiliation. Au-delà de J+5 jours, la mise en service est réalisée avec les index télérelevés à la date d'effet de la mise en service ou relevés lors de l'intervention. Ajout de précision sur le traitement par Enedis des demandes de replanification ou d'annulation d'affaire. Dans l'objectif d'homogénéiser les termes utilisés dans les procédures, le terme téléprogrammable est remplacé par le terme téléopérable.	1

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

Ce document décrit la procédure mise en service définie en GTE, pour l'alimentation des points de livraison HTA et BT > 36 kVA.

La mise en service sur raccordement existant est formulée par un fournisseur, dans le cadre de l'emménagement d'un nouveau client sur un site existant.

La demande de mise en service peut être faite entre J-60 et J jours calendaires pour une date d'effet souhaitée à J.

SOMMAIRE

1 — Les principes de la mise en service sur installation existante.....	3
1.1. La mise en service sur un point résilié.....	4
1.2. La mise en service sur un point en cours de résiliation.....	4
1.3. La mise en service sur un point en service.....	4
1.4. Les demandes complémentaires à une mise en service.....	5
2 — Le traitement d'une mise en service sur installation existante	5
2.1. Saisie de la demande	5
2.2. Réalisation de la demande	6
2.3. Situations spécifiques	7
Annexe 1 : Détermination du mode de réalisation d'une mise en service	8

Procédure de mise en service pour les points de connexion existants raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA

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

L'objet de cette note est de présenter la mise en service sur installation existante pour les sites raccordés au RPD¹ en HTA et en BT avec une puissance souscrite maximale supérieure à 36 kVA².

La mise en service sur raccordement existant est formulée par un fournisseur, dans le cadre de l'emménagement d'un nouveau client sur un site existant. Le point de connexion mis en service est alors rattaché au périmètre de facturation du fournisseur qui en est informé par l'envoi des flux correspondants.

Dans toute demande de mise en service, le fournisseur doit qualifier et valider le segment du client : « résidentiel » ou « professionnel ». Cette différenciation est nécessaire pour des aspects légaux et réglementaires.

Les conditions de réalisation de la mise en service dépendent de la situation technique du PRM³. La prestation de mise en service se fait avec ou sans déplacement du distributeur selon la situation du point et la nature télé-opérable éventuelle du compteur (Cf. annexe 1). La présence du client ou de son représentant est obligatoire en cas de déplacement.

Les horaires futurs de programmation des plages d'heures pleines et d'heures creuses sont disponibles dans les données techniques du point accessibles sur le portail du distributeur.

La mise en service est demandée au distributeur par le fournisseur titulaire du nouveau contrat. Le distributeur ne vérifie pas la présence d'un accord ou contrat entre le fournisseur et le client. Il appartient au fournisseur, le cas échéant, d'apporter la preuve de l'accord du client.

La mise en service est réalisée sans intervention sur le dispositif de comptage dès lors que le tarif d'acheminement et les puissances souscrites associées demandés par le nouveau fournisseur sont identiques avec la structure de comptage (même nombre de classes temporelles, mêmes puissances souscrites par classe temporelle).

La demande de mise en service peut être faite entre J-60 et J pour une date d'effet souhaitée à J. Elle est réalisée au plus près de la date d'effet demandée dans le respect des délais du catalogue des prestations. Sa date d'effet est possible au plus tôt le lendemain de la résiliation.

Les index utilisés pour traiter la demande de mise en service dépendent de la situation du point et de la nature télé-opérable ou pas du compteur.

La mise en service sur installation existante est réalisée dans trois situations :

- La mise en service sur un point résilié
- La mise en service sur un point en cours de résiliation
- La mise en service sur point en service

¹ Réseau public de distribution.

² La puissance souscrite dans au moins une classe temporelle (ou poste tarifaire) est strictement supérieure à 36 kVA.

³ Point de Référence de Mesure.

Procédure de mise en service pour les points de connexion existants raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA

1.1. La mise en service sur un point résilié

Si la demande de mise en service faite par le fournisseur du nouveau client concerne un PRM dont l'alimentation est suspendue, le distributeur se déplace et réalise les opérations prévues au catalogue des prestations et notamment : le rétablissement de l'alimentation, la vérification visuelle du bon fonctionnement du compteur et le relevé des index.

Si la demande de mise en service faite par le fournisseur du nouveau client concerne un PRM dont l'alimentation est maintenue, la mise en service peut être réalisée sans déplacement en présence d'un compteur télé-opérable et communicant⁴.

1.2. La mise en service sur un point en cours de résiliation

Lorsque la demande de mise en service concerne un PRM dont le contrat entre le client sortant et son fournisseur est en cours de résiliation, le fournisseur du nouveau client peut formuler une demande de mise en service.

La mise en service sera effectuée au plus tôt à J+1 de la date d'effet de la résiliation.

Un déplacement sur site, pour notamment relever les index, pourra être programmé par le distributeur.

1.3. La mise en service sur un point en service

Cette situation correspond à une mise en service sur un PRM dont le contrat est en service entre le client sortant et son fournisseur ; le contrat n'a pas été résilié.

Le fournisseur du nouveau client adresse une demande de mise en service au distributeur dans le portail d'échanges pour signaler que le contrat du prédécesseur est « en service » et indique la date d'effet souhaitée de la mise en service⁵. Lorsque la demande est recevable, le fournisseur est informé de sa prise en charge dans les 2 jours ouvrés suivant la demande.

Le distributeur résilie le contrat en cours à J-1 de la date d'effet souhaitée de la mise en service indiquée dans la demande. L'ancien fournisseur est informé de la résiliation du contrat déclenchée par l'arrivée d'un nouveau client sur le site, puis reçoit un flux de résiliation et les frais associés.

Le distributeur réalise la mise en service à la date d'effet souhaitée, dans le respect des prescriptions du catalogue des prestations.

Le distributeur n'a pas à vérifier le départ imminent ou effectif du client sortant.

L'ancien fournisseur titulaire du contrat avec l'ancien occupant du site ne peut pas s'opposer à la mise en service demandée.

⁴ En présence d'un compteur non télé-opérable, un déplacement est nécessaire.

⁵ Dans le respect des délais du catalogue des prestations.

Procédure de mise en service pour les points de connexion existants raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA

1.4. Les demandes complémentaires à une mise en service

La demande de mise en service peut être synchronisée avec une modification de formule tarifaire et/ou de puissance. Dans ce cas, la mise en service est réalisée à la date de reprogrammation du dispositif de comptage (selon les conditions définies dans le Catalogue des prestations), qu'il y ait une intervention sur site ou non. Cette synchronisation n'est possible que si les prestations complémentaires ne nécessitent ni étude⁶, ni travaux⁷.

Le fournisseur peut également demander, lors de la mise en service la souscription au service « Calendrier fournisseur avec ou sans période mobile » ou « Publication de courbe de charge »⁸. Dans ce cas, la mise en service est réalisée à la date de programmation du dispositif de comptage (selon les conditions définies dans le Catalogue des prestations), qu'il y ait une intervention sur site ou non.

2 — Le traitement d'une 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.

Lorsqu'il a contractualisé avec le client, le fournisseur saisit, via le portail d'échanges du distributeur, une demande de mise en service sur un PRM « résilié » ou « en cours de résiliation » ou « en service ».

Il complète les informations relatives au PRM de son client et notamment :

- La référence du PRM ;
- L'interlocuteur client ;
- L'interlocuteur technique du client (si différent de l'interlocuteur client) ;
- Le domaine de tension ;
- La formule tarifaire souhaitée ;
- Les puissances souscrites par poste ;
- L'activation du service de calendrier fournisseur ;
- La date d'effet souhaitée.

Lorsque la recevabilité peut être déterminée automatiquement, le fournisseur est informé instantanément par un flux de recevabilité émis par le distributeur.

Lorsque la recevabilité n'a pas pu être déterminée automatiquement, la demande est envoyée au distributeur pour un traitement manuel.

Lorsque la demande est qualifiée recevable par le GRD, le fournisseur en est informé par un flux de recevabilité émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

⁶ Etude d'impact réseau.

⁷ Changement de couplage de TC (transformateur de courant), changement de TC ou changement de compteur.

⁸ Demande transmise selon les « Modalités d'accès aux données collectées par le GRD relatives aux sites raccordés en HTA ou en BT > 36 kVA »

Procédure de mise en service pour les points de connexion existants raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA

Les principaux motifs de rejet d'une demande de mise en service sont :

- Le point n'a jamais été mis en service ou une mise en service est en cours sur le point.
- La demande complémentaire (modification de puissance et/ou modification de formule tarifaire) nécessite une étude ou des travaux ;
- Les puissances demandées sont hors limites ;
- Le dénivelé et/ou les pas de puissance demandés sont incorrects par rapport aux règles du TURPE ;
- La demande de mise en service est faite plus de 60 jours avant la date d'effet souhaitée ;
- Le domaine de tension choisi est différent du domaine de tension du PRM.

Le fournisseur a la possibilité de replanifier un rendez-vous ou d'annuler une affaire de mise en service dans le portail d'échanges du distributeur :

Une demande de replanification ou d'annulation de mise en service formulée dans le portail d'échanges par le fournisseur à moins de 48 heures du rendez-vous initialement programmé doit être accompagnée d'un appel à la ligne du distributeur spécifique aux accueils des fournisseurs.

Le distributeur 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).

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 :

- Pour une intervention télé-opérée, la demande de replanification ou d'annulation peut être formulée dans le portail d'échanges par le fournisseur au maximum à 11h la veille la date d'effet souhaitée. Passé cette échéance, il n'est plus possible de replanifier ou d'annuler l'intervention ; un appel à la ligne « affaire urgente » est sans effet.
- Pour une intervention sur site non planifiée, la demande de replanification ou d'annulation peut être formulée dans le portail d'échanges par le fournisseur au plus tard la veille à 23H59 de la date d'effet souhaitée. Au-delà, le fournisseur doit formuler sa demande via un appel à la ligne « affaire urgente ».
- Pour une intervention sur site planifiée, la demande de replanification ou d'annulation ne peut être formulée dans le portail d'échanges par le fournisseur ; elle nécessite un appel à la ligne « affaire urgente » au plus tard la veille dans les horaires d'ouverture de l'accueil du distributeur.

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 dédit⁹.

2.2. Réalisation de la demande

Une mise en service, sans modification de la formule tarifaire, est réalisée avec ou sans déplacement du distributeur et avec les index relevés ou télé-relevés lors de l'intervention¹⁰.

⁹ 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.

¹⁰ En cas de mise en service sur point coupé, le distributeur vérifie la cohérence entre les index relevés lors de la coupure du client précédent ceux relevés lors de l'intervention de mise en service.

Procédure de mise en service pour les points de connexion existants raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA

Si le compteur est « téléopérable », que le point est « résilié » et pas encore coupé, et qu'une mise en service est demandée avec une date d'effet au plus tard à J+5 de la date d'effet de la résiliation, alors la mise en service sera réalisée sans déplacement du distributeur, à la date d'effet souhaitée de la mise en service, et avec les index utilisés lors de la résiliation du précédent contrat¹¹. Dans le cas où la date d'effet de la mise en service se situe à plus de 5 jours de la date d'effet de la résiliation, la mise en service est réalisée sans déplacement du distributeur avec les index télérelevés à la date d'effet souhaitée de la mise en service¹². Le fournisseur informe le client de la prise en compte des index de résiliation du précédent contrat. En cas de refus par le client, et sous réserves de justificatifs (état des lieux d'entrée sur le site, etc.), le fournisseur transmet la demande de mise en service et l'accompagne d'une demande de régularisation ou d'une réclamation¹³.

Si le compteur est « téléopérable », que le point est « en cours de résiliation » et qu'une mise en service est demandée avec une date d'effet au plus tard à J+5 de la date d'effet souhaitée de la résiliation, alors la mise en service sera réalisée sans déplacement du distributeur avec les index télérelevés à la date d'effet de la résiliation. Dans le cas où la date d'effet de la mise en service se situe à plus de 5 jours de la date d'effet de la résiliation, la mise en service est réalisée sans déplacement du distributeur avec les index télérelevés à la date d'effet souhaitée de la mise en service¹³.

Si le compteur n'est pas « télé-opérable » la mise en service est réalisée avec déplacement du distributeur et avec les index relevés lors de l'intervention¹³.

Le fournisseur est informé de la date d'effet de la mise en service via le portail d'échanges.

Un flux correspondant au relevé utilisé pour la mise en service et un flux correspondant aux informations contractuelles lui sont adressés par le distributeur au plus tôt et dans un délai standard de 3 jours ouvrés après la réalisation de la prestation. Les caractéristiques détaillées de ces données figurent dans les guides d'implémentation des flux de relève mis à disposition par le distributeur sur sa plate-forme d'échanges.

2.3. Situations spécifiques

Certaines situations spécifiques peuvent nécessiter des travaux de mise en conformité qui ne sont pas compris dans les actes élémentaires de la mise en service.

Mises en services sur des PRM raccordés en basse tension avec une puissance de raccordement supérieure à 250 kVA

Il s'agit très majoritairement de PRM bornes postes.

- La mise en service à iso puissance souscrite est recevable dans les mêmes conditions et sans nécessité de travaux de « mise en conformité », y compris lorsque la puissance souscrite du prédécesseur dépasse 250 kVA.
- La mise en service avec augmentation de puissance souscrite suit les modalités décrites dans la « Procédure de modification contractuelle pour les points de livraisons HTA et BT > 36 kVA ».

¹¹ Sous réserve des évolutions dans le SI du GRD

¹² Si le GRD identifie une consommation depuis la résiliation du précédent contrat, il peut décider de facturer cette consommation en application de la « Procédure de traitement d'un client consommant sans fournisseur pour les points de connexion existants raccordés au domaine de tension HTA ou BT > 36 kVA ».

¹³ Pour Enedis, via une demande diverse (M002) ou une réclamation (M009)

Annexe 1 : Détermination du mode de réalisation d'une mise en service

Compteur	Situation	Mise en service
Télé-opérable	Mise en service sur point coupé	Déplacement
	Mise en service sur point résilié non coupé	Télé-opération (1)
	Mise en service sur point en cours de résiliation	Télé-opération
Non télé-opérable	Mise en service sur point coupé	Déplacement
	Mise en service sur point résilié non coupé	Déplacement
	Mise en service sur point en cours de résiliation	Déplacement

(1) Dans certains cas, le distributeur peut effectuer un déplacement à son initiative pour vérifier le bon fonctionnement du compteur.