

Référentiel client HTA et BT supérieur à 36 kVA

Identification : WEBE003

Version : 2.0

Nombre de pages: 20

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
2.0	02/08/2022	Mise à jour à la nouvelle charte graphique GreenAlp	V1.3
1.3		Le document initial a été scindé en deux (HTA et BT +)	V1.2

Documents associés / Annexes :

Résumé / Avertissement :

Table des matières

PREAMBULE	4
1 Changement de fournisseur	5
1.1 Le traitement d'une demande de changement de fournisseur.....	6
1.2 Affectation de la consommation à la suite d'un changement de fournisseur	6
1.3 Les possibilités offertes au fournisseur titulaire sur un PDS en cours de changement de fournisseur	6
2 Résiliation a l'initiative du Fournisseur	7
2.1 Cas général de la résiliation à l'initiative du fournisseur.....	8
2.1.1 Compteur en relève à pied et/ou en téléreport déclaré accessible:	8
2.1.2 Compteur en télérelève :	8
2.1.2.1 Les différents cas envisageables :	9
2.2 Dispositions particulières :	9
2.2.1 PDL déjà coupé pour impayé	9
2.2.2 Changement de fournisseur intervenant entre la date de la demande et la date de résiliation.....	10
3 Gestion des impayés.....	10
3.1 Champ d'application	10
3.2 Principes généraux	10
3.3 Le traitement d'une demande d'intervention pour impayé.....	11
3.4 Saisie de la demande	11
3.5 Recevabilité de la demande.....	11
3.6 Réalisation de la demande	11
3.7 Annulation-replanification de la demande	12
3.8 Cas de coupures pour impayés	12
3.9 Prévention des situations d'agressivité.....	12
4 Résiliation à l'initiative du client	12
4.1 Client absent au rendez-vous.....	13
4.2 Annulation-replanification de la demande	13
5 Première mise en Service	13
5.1 Client absent au rendez-vous.....	14
5.2 Annulation-replanification de la demande	14

6	Mise en Service.....	15
6.1	Mise en service à iso puissance	15
6.2	Mise en service avec modification de puissance	15
6.3	Client absent au rendez-vous.....	16
6.4	Annulation-replanification de la demande	16
7	Modification de puissance.....	16
7.1	Client absent au rendez-vous.....	17
7.2	Annulation-replanification de la demande	17
8	Modification de la version tarifaire.....	17
9	Activation sortie TIC.....	18
10	Branchement provisoire	18
10.1	Cas d'un PDL existant.....	18
10.2	Cas d'un PDL inexistant	19
10.3	Client absent au rendez-vous.....	19
10.4	Annulation-replanification de la demande	19

PREAMBULE

L'objet de cette note est de présenter le processus, les modalités et le traitement des différentes demandes de fournisseur pour les sites raccordés au RPD¹ GreenAlp en BT+ avec une puissance souscrite maximale supérieure à 36 Kva. Les demandes concernées sont :

- 1 - Changement de fournisseur
- 2 - Résiliation à l'initiative du fournisseur
- 3 - Gestion des impayés
- 4 - Résiliation à l'initiative du client
- 5 - Première mise en service
- 6 - Mise en service
- 7 - Modification de puissance
- 8 - Activation TIC
- 9 – Branchement provisoire

¹ Réseau Public de Distribution

1 Changement de fournisseur

Le changement de fournisseur consiste à détacher un point de livraison du périmètre du fournisseur titulaire pour le rattacher au périmètre du nouveau fournisseur qui en fait la demande, dans le respect des dispositions contractuelles et sans suspension de l'accès au RPD pour le client.

Le changement de fournisseur concerne le même client qui passe d'un contrat unique avec l'ancien fournisseur à un contrat unique avec un nouveau fournisseur.

Le changement de fournisseur est demandé au distributeur (ou GRD) par le nouveau fournisseur. Le GRD ne vérifie pas la présence d'un accord ou contrat entre le nouveau fournisseur et le client lors de la demande. Il appartient, le cas échéant, au fournisseur d'apporter la preuve de l'accord du client d'une part et du respect de la réglementation d'autre part. La procédure ne permet pas que l'ancien fournisseur puisse s'opposer au changement de fournisseur demandé.

Afin d'assurer des opérations de changements de fournisseur rapidement, GreenAlp effectue ces changements à puissance souscrite identique (iso puissance).

Dans ces conditions, les changements de fournisseur ne nécessitent aucune intervention technique sur l'installation de comptage et s'effectue au jour J demandé par le fournisseur.

Une demande de changement de fournisseur peut être faite, pour une demande pour le jour J, entre J-2 et J-60 jours calendaires.

Pour les compteurs télérelevés :

Le Changement de Fournisseur s'effectue sur la base des index télérelevés au 1^{er} de chaque mois lorsque la date souhaitée par le fournisseur correspond au 1^{er} du mois. Pour les autres jours du mois, les changements de fournisseur se font sur une base d'estimation.

Pour les compteurs en relève à pied (et/ou en téléreport):

Le Changement de Fournisseur s'effectue à la date souhaitée sur la base d'une estimation si la date du précédent relevé ne dépasse pas 6 mois.

Dans tous les cas le changement de fournisseur est effectué sans frais.

Le fournisseur informe le client de la date effective à laquelle il est rattaché à son périmètre.

Un relevé spécial peut également être réalisé à la demande du fournisseur ; ce relevé spécial sera alors facturé selon les conditions du Catalogue de Prestations. Cette demande doit être faite lors de la demande de changement de fournisseur. Le changement de fournisseur sera alors réalisé à la date du relevé (sur site ou à distance).

1.1 Le traitement d'une demande de changement de fournisseur

Le nouveau fournisseur saisit via le portail d'échanges du GRD une demande de changement de fournisseur sur un PDS (Point De Service) en service, lorsqu'il a contractualisé avec le client et qu'il respecte les obligations réglementaires en vigueur.

Il complète les informations relatives au PDS de son client, notamment :

- Nom du contact client (interlocuteur client)
- L'interlocuteur technique du client (si différent de l'interlocuteur client)
- Date d'effet souhaitée
- La formule tarifaire (identique à celle du précédent contrat).
- Les puissances souscrites (identiques à celle du précédent contrat).

Lorsque la demande est qualifiée recevable par le GRD, l'ancien et le nouveau fournisseur en sont informés par flux automatiques.

Lors de la demande de changement de fournisseur, les motifs de rejets peuvent être les suivants :

- Le tarif demandé n'est pas compatible avec le tarif précédemment souscrit ou le dispositif de comptage n'est pas compatible avec le TURPE demandé
- Le compteur nécessite la présence du client est affiche une dernière relève réelle supérieure à 6 mois.
- La raison sociale ou le nom du client diffère de celui existant

1.2 Affectation de la consommation à la suite d'un changement de fournisseur

Le relevé cyclique réel qui suit l'entrée dans le périmètre du nouveau fournisseur peut s'avérer supérieur ou inférieur à l'estimation faite pour le changement de fournisseur.

Dans ce cas, la consommation complémentaire (positive ou négative) est affectée 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'estimation produite pour le changement de fournisseur, qui est contractuelle avec les deux fournisseurs (l'ancien et le nouveau) et leurs responsables 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.

Lorsqu'un changement de fournisseur est demandé pour une date comprise entre deux relevés cycliques réels qui couvrent un changement de saison, le premier relevé cyclique réel du nouveau fournisseur pourra comprendre des consommations de la saison précédente même si la date d'entrée dans son périmètre est postérieure au changement de saison (*cf. annexe 1*).

1.3 Les possibilités offertes au fournisseur titulaire sur un PDS en cours de changement de fournisseur

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

En revanche, une prestation de coupure pour impayé peut être demandée par le fournisseur encore titulaire du contrat jusqu'à 15 jours avant le changement effectif de fournisseur. La prestation de coupure est réalisée indépendamment du changement de fournisseur et sa réalisation n'empêche pas la bascule. Le rétablissement peut être demandé par le fournisseur encore titulaire jusqu'à la date de la bascule.

À noter que si le rétablissement de l'alimentation n'est pas demandé avant la date effective du changement de fournisseur, il est possible que le PDS ne soit plus alimenté lors de son entrée dans le périmètre du nouveau fournisseur. Le nouveau fournisseur doit alors formuler une demande de rétablissement.

Dans le cas particulier d'un PDL en cours de résiliation à l'initiative du fournisseur d'un client, un changement de fournisseur est possible selon les modalités suivantes :

- La date de changement de fournisseur est calée automatiquement sur la date de résiliation déjà programmée par le fournisseur sortant
- Le changement de fournisseur est réalisé avec déplacement du distributeur pour relever le compteur si ce dernier n'est pas télérelevé. L'index de changement de fournisseur est l'index relevé à l'occasion du déplacement du distributeur. En cas d'absence du client lors de l'intervention du distributeur, le changement de fournisseur est réalisé à partir d'un index calculé
- Le changement de fournisseur est réalisé à iso structure de comptage et iso formule tarifaire
- Le relevé spécial réalisé lors du déplacement du distributeur n'est pas facturé
- Aucun frais de déplacement vain n'est facturé au client en cas d'absence au rendez-vous.

2 Résiliation a l'initiative du Fournisseur

Il appartient au fournisseur :

- De prendre contact lui-même avec son client et s'assurer de sa présence si nécessaire pour la réalisation des actes techniques du GRD lors du rendez-vous programmé par le GRD et de préciser le motif de cessation de son contrat avec le client final
- De transmettre tout élément permettant de faciliter la réalisation de la prestation (n° de téléphone, code d'accès d'immeuble, ...)
- D'indiquer au client qu'il lui appartient de trouver un nouveau fournisseur avant la date de résiliation programmée

Il appartient également au fournisseur de vérifier que sa demande respecte l'ensemble des textes réglementaires en vigueur, notamment ceux applicables en cas d'impayés des factures d'électricité.

Plus généralement, le fournisseur s'assure au préalable que le client n'est pas dans une situation interdisant une suspension de l'alimentation.

Le distributeur n'est pas tenu de vérifier le bien-fondé de la demande du Fournisseur, ni de vérifier au préalable la situation du client (client bénéficiant d'un droit au maintien de la fourniture d'électricité ou non, par exemple).

La résiliation à l'initiative du fournisseur est systématiquement réalisée avec déplacement et suspension d'alimentation. Il appartient au fournisseur d'informer son client que l'alimentation électrique sera suspendue à la date de fin du contrat s'il n'a pas trouvé un autre fournisseur.

Conformément au catalogue de prestations, la résiliation à l'initiative du fournisseur est une prestation facturée.

2.1 Cas général de la résiliation à l'initiative du fournisseur

Le fournisseur effectue sa demande de résiliation, un rendez-vous est fixé au plus tôt 3 jours après la demande entre le GRD et le client final afin de l'informer de l'intervention suite à la demande de son fournisseur pour résilier et suspendre l'alimentation, s'il n'a pas trouvé un nouveau fournisseur avant la date programmée.

Entre la date de demande et la date programmée d'intervention par le distributeur, un nouveau fournisseur peut demander le rattachement du PDL à son périmètre. La procédure de « changement de fournisseur » est alors engagée. Dans ce cas le changement de fournisseur prend effet au jour de la résiliation.

En l'absence de changement de fournisseur avant le jour programmé pour la résiliation, le distributeur se déplace pour effectuer l'intervention.

2.1.1 Compteur en relève à pied et/ou en téléreport déclaré accessible:

Dans le cas où le compteur et le coupe circuit sont accessibles, l'intervention est réalisée sur index relevé et l'alimentation du PDL est suspendue.

Dans le cas où sur le terrain le compteur est accessible mais le coupe circuit ne l'est pas, la résiliation est réalisée sur index relevé et la suspension d'alimentation du PDL, faite ultérieurement est à la charge du distributeur.

Si le compteur n'est pas accessible sur le terrain (écart par rapport aux données portail), la réalisation est réalisée sur index estimé si non relevable et la suspension d'alimentation du PDL, est faite immédiatement si le coupe circuit est accessible et ultérieurement à la charge du distributeur, sinon.

La date d'effet de la résiliation est la date d'intervention programmée entre le GRD et le client final.

2.1.2 Compteur en télérelève :

Dans le cas où le coupe circuit est accessible, l'intervention est réalisée sur index télérelevé et l'alimentation du PDL est suspendue.

Dans le cas où sur le terrain le coupe circuit n'est pas accessible, la résiliation est réalisée sur index télérelevé et la suspension d'alimentation du PDL, faite ultérieurement est à la charge du distributeur.

2.1.2.1 Les différents cas envisageables :

Dans ce cas, la présence du client est indispensable à la réalisation de l'intervention.

Lors du déplacement de l'agent du GRD, trois cas sont à envisager :

- **Client présent au rendez-vous et accepte la coupure**

La résiliation est faite sur index relevé et l'alimentation du PDL est suspendue.

- **Client absent au rendez-vous**

En l'absence du client lors de l'intervention programmée, la résiliation du PDL est réalisée sur index estimé dans le cas d'un compteur en relève à pied sans téléreport. Pour un compteur en télérelève ou en téléreport, la résiliation du PDL est réalisée sur index réel. Dans tous les cas, l'énergie est suspendue.

Dans le cas où le coupe circuit est inaccessible, la suspension d'alimentation du PDL faite ultérieurement est à la charge du distributeur.

- **Client présent au rendez-vous et refuse la coupure**

A la suite de l'intervention programmée, la résiliation est réalisée sur index relevé. L'alimentation est maintenue.

La possibilité est laissée au client de souscrire, sous 48h, un contrat auprès d'un nouveau fournisseur. La procédure « client sans fournisseur » s'applique à partir de cette date.

2.2 Dispositions particulières :

2.2.1 PDL déjà coupé pour impayé

Pour les PDL déjà coupés à l'occasion d'une prestation de déplacement pour impayé, le fournisseur a la possibilité de formuler une demande de résiliation du point de livraison, en utilisant le formulaire de résiliation à l'initiative du fournisseur via le portail GRD.

À réception de la demande de résiliation à l'initiative du fournisseur et en l'absence de changement de fournisseur ou de mise en service (sur PDL non résilié) en cours de traitement, le distributeur procède à la résiliation avec l'index de la coupure. La date d'effet, est la date demandée par le fournisseur.

2.2.2 Changement de fournisseur intervenant entre la date de la demande et la date de résiliation

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, la procédure de changement de fournisseur est applicable, moyennant le respect de la condition suivante : le changement de fournisseur doit être demandé avec une date d'effet souhaitée au jour de la résiliation.

Cette situation conduit à l'annulation de l'intervention prévue pour la résiliation.

3 Gestion des impayés

3.1 Champ d'application

Cette procédure s'applique en cas de manquement contractuel du Client ou lorsqu'il déroge à son obligation de paiement au titre du contrat unique qu'il signe avec le fournisseur.

Le fournisseur informe préalablement à sa demande les clients prioritaires² tels que définis dans l'article 2 et 3 de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes de délestage sur les réseaux électriques.

Pour le cas exceptionnel où le PRM BT >36 kVA alimente une résidence principale, il appartient au Fournisseur de s'assurer que sa demande de suspension de l'alimentation s'inscrit dans le respect de la réglementation en vigueur, notamment :

- l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles
- le décret n° 2014-274 du 27 février 2014 modifiant le décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité de gaz, de chaleur et d'eau.

3.2 Principes généraux

Le Fournisseur met en œuvre les actions pour procéder au recouvrement, il peut demander au GRD une prestation « intervention pour impayé ou manquement contractuel ». Cette prestation se décline en deux options :

- Suspension de l'alimentation
- Rétablissement de l'alimentation.

L'intervention est réalisée selon les modalités prévues au catalogue des prestations en vigueur. Le délai de réalisation est actuellement de :

- 10 jours ouvrés pour la suspension de l'alimentation en modalité standard
- 5 jours ouvrés pour la suspension de l'alimentation en modalité express
- 1 jour ouvré pour le rétablissement de l'alimentation
- Le jour même pour le rétablissement de l'alimentation en modalité express.

La prestation de suspension ou de rétablissement de l'alimentation se fait systématiquement avec déplacement du GRD.

La présence du Client ou de son représentant est obligatoire lors du rétablissement de l'alimentation. Il est réalisé aux puissances souscrites.

3.3 Le traitement d'une demande d'intervention pour impayé

Préalablement à sa demande d'intervention pour suspension de l'alimentation, le Fournisseur a fait les démarches prévues par les textes réglementaires en vigueur et par le contrat de fourniture le liant au Client.

3.4 Saisie de la demande

Le Fournisseur demande une intervention pour impayé ou manquement contractuel via le portail du GRD.

Il renseigne les informations relatives au Client notamment les coordonnées téléphoniques du client (fixe ou portable).

3.5 Recevabilité de la demande

Lorsque la demande est qualifiée recevable par le GRD, le fournisseur est informé selon les modalités propres à chaque GRD au plus tard dans les 3 jours ouvrés suivant la demande. Les principaux motifs de rejet d'une demande de d'intervention pour impayé ou manquement contractuel et rétablissement sont :

- La demande ne peut être faite plus de 60 jours avant la date d'effet souhaitée
- Le point est en cours de résiliation
- Un changement de fournisseur prendra effet dans moins de 15 jours
- L'alimentation du point est déjà suspendue pour motif d'impayé ou de sécurité
- ... (divers motifs techniques et administratifs).

3.6 Réalisation de la demande

Si la demande est recevable, le GRD se déplace pour réaliser l'intervention.

Le GRD clôt l'intervention. Le fournisseur sera informé de la réalisation de la demande via une notification du portail du GRD. Pour vérifier de l'état d'alimentation du point de service (Coupé ou Alimenté), le fournisseur devra consulter le PDL à l'aide du portail du GRD.

En cas d'impossibilité de réaliser la suspension du fait du Client y compris en cas d'opposition ou de menace physique, la prestation considérée comme réalisée est facturée.

En cas d'impossibilité technique de réaliser la suspension à la date planifiée, le GRD replanifie le cas échéant l'intervention à une date ultérieure, sinon il informe le fournisseur de la situation rencontrée et abandonne la demande ; celle-ci n'est pas facturée.

3.7 Annulation-replanification de la demande

Le Fournisseur peut demander la replanification d'un rendez-vous programmé ou annuler une intervention. La planification étant réalisée par le GRD, une demande de modification de planification ou une annulation de demande doit être faite à l'aide de la boîte mail Relation-GRD-F-Elec@greenalp.fr.

- La replanification ne fait pas l'objet d'un frais de dédit.
- L'annulation d'une affaire à moins de 48 heures du rendez-vous initial fait l'objet de la facturation des frais de dédit, conformément au catalogue des prestations du GRD.

3.8 Cas de coupures pour impayés

En cas de coupure pour impayés les fusibles sont enlevés. Le client n'a alors plus d'électricité. Cette prestation est facturée selon le catalogue de prestations.

3.9 Prévention des situations d'agressivité

Pour que l'intervention pour impayé se déroule au mieux dans l'intérêt des trois parties que sont le fournisseur, le GRD et le client final, le fournisseur fera part, dans la mesure du possible au GRD et par un moyen à sa convenance, des situations d'agressivité particulière qui auraient pu intervenir dans sa relation avec le client avant sa demande d'intervention pour impayé.

4 Résiliation à l'initiative du client

Ce type de résiliation correspond aux situations d'un client professionnel quittant un local ou cessant son activité professionnelle dans ce local et qui souhaite à cette occasion résilier son contrat de fourniture d'électricité en cours.

Le client, s'adresse à son fournisseur afin de formaliser sa demande en accord avec les clauses contractuelles. Le fournisseur est ensuite responsable de la transmission de cette demande au distributeur, via le portail GRD.

Une demande de résiliation par le fournisseur titulaire est considérée comme une demande de détachement du PDL du périmètre du fournisseur (et de son responsable d'équilibre) et de résiliation de fait de l'accès au RPD.

La résiliation d'un contrat du segment BT+ est systématiquement réalisée avec déplacement d'un agent du distributeur et suspension de l'alimentation du PDL. En cas de maintien de

l'alimentation pour des raisons techniques, le distributeur se réserve la possibilité de suspendre l'alimentation de ce PDL à tout moment.

Le GRD prend rendez-vous directement avec le client final. Le rendez-vous est planifié au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur) sinon le délai est de 5 jours ouvrés.

A partir de la date de la demande de résiliation, le distributeur dispose de 3 jours ouvrés pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet.

La date d'effet de la résiliation est la date de l'intervention ; l'index utilisé est l'index relevé à cette occasion.

Conformément au catalogue de prestations, la résiliation est une prestation facturée.

Après réalisation de l'intervention par le distributeur, le fournisseur reçoit le courriel l'informant du traitement de l'affaire et de la sortie du point de livraison de son périmètre.

4.1 Client absent au rendez-vous

En l'absence du client lors de l'intervention programmée, la résiliation du PDL est réalisée sur index estimé dans le cas d'un compteur en relève à pied sans téléreport. Pour un compteur en télérelève ou en téléreport, la résiliation du PDL est réalisée sur index réel. Dans tous les cas, l'énergie est suspendue.

Dans le cas où le coupe circuit est inaccessible, la suspension d'alimentation du PDL faite ultérieurement est à la charge du distributeur.

Conformément au catalogue de prestations, un frais pour déplacement vain est appliqué au fournisseur.

4.2 Annulation-replanification de la demande

Le Fournisseur peut demander la replanification d'un rendez-vous programmé ou annuler une intervention. La planification étant réalisé par le GRD, une demande de modification de planification ou une annulation de demande doit être faite à l'aide de la boîte mail Relation-GRD-F-Elec@greenalp.fr.

- La replanification ne fait pas l'objet d'un frais de dédit.
- L'annulation d'une affaire à moins de 48 heures du rendez-vous initial fait l'objet de la facturation des frais de dédit, conformément au catalogue des prestations du GRD.

5 Première mise en Service

La première mise en service correspond à une souscription de contrat sur un site nouvellement raccordé au réseau public de distribution. La mise en service sur une installation neuve s'effectue sur l'initiative du client, et qui a, au préalable, choisi un fournisseur d'électricité. La

demande auprès du distributeur est formulée par le fournisseur pour le compte de son client via le portail GRD du distributeur.

Une première mise en service est subordonnée au paiement intégral des frais de raccordement par le client et à la délivrance de l'attestation de conformité (« Consuel »). Cette attestation doit être envoyée au distributeur afin de permettre la réalisation de l'intervention. Afin que le fournisseur puisse formuler sa demande à l'aide du portail GRD, le client devra lui communiquer la référence du PDL (cette référence est transmise au client lors du règlement du devis de raccordement). L'attestation de conformité (« Consuel ») devra impérativement être reçu par le GRD. **En cas d'absence de ce document auprès du GRD, la saisie de la demande par le fournisseur via le portail GRD sera rendue impossible.**

Le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur et précise la date souhaitée de l'intervention.

A partir de la date de la demande de mise en service, le distributeur dispose de 3 jours pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet.

Le distributeur réalise ensuite l'intervention de première mise en service. Le fournisseur en est informé automatiquement via le portail GRD du distributeur.

Conformément au catalogue de prestations, la 1^{ère} mise en service est une prestation facturée.

Après réalisation de l'intervention par le distributeur, le fournisseur reçoit le courriel l'informant du traitement de l'affaire et de l'entrée du point de livraison de son périmètre.

5.1 Client absent au rendez-vous

En l'absence du client lors de l'intervention programmée, la 1^{ère} mise en service n'est pas réalisée.

Conformément au catalogue de prestations, un frais pour déplacement vain est appliqué au fournisseur.

5.2 Annulation-replanification de la demande

Le Fournisseur peut demander la replanification d'un rendez-vous programmé ou annuler une intervention. La planification étant réalisé par le GRD, une demande de modification de planification ou une annulation de demande doit être faite à l'aide de la boîte mail Relation-GRD-F-Elec@greenalp.fr.

- La replanification ne fait pas l'objet d'un frais de dédit.
- L'annulation d'une affaire à moins de 48 heures du rendez-vous initial fait l'objet de la facturation des frais de dédit, conformément au catalogue des prestations du GRD.

6 Mise en Service

La mise en service correspond à une souscription de contrat sur un site raccordé au réseau public de distribution sur lequel il y a déjà eu un contrat de fourniture.

Lorsqu'un fournisseur saisit une demande de mise en service, trois situations sont possibles pour le PDL concerné :

- Contrat en cours avec aucune demande de résiliation en cours.
- Contrat en cours avec une demande de résiliation en cours
- Contrat résilié

Dans tous les cas, afin que le fournisseur puisse formuler sa demande à l'aide du portail GRD, le nouveau client doit lui communiquer la référence du PDL.

6.1 Mise en service à iso puissance

La mise en service peut se faire selon ces trois contextes :

- Demande à iso puissance avec compteur télérelevé.
- Demande à iso puissance avec compteur en relevé à pied accessible.
- Demande à iso puissance avec compteur en relevé à pied non accessible.

Quel que soit le type de compteur équipant le PDL, le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur et précise la date souhaitée de l'intervention.

Le distributeur dispose de 3 jours pour analyser la recevabilité de la demande. Il contacte si nécessaire le nouveau client afin de convenir d'un rendez-vous. Il peut transmettre, le cas échéant, une notification de rejet de la demande.

Conformément au catalogue de prestations, la mise en service est une prestation facturée.

Après réalisation de l'intervention par le distributeur, le fournisseur reçoit le courriel l'informant du traitement de l'affaire et de la sortie du point de livraison de son périmètre.

6.2 Mise en service avec modification de puissance

La mise en service peut se faire selon ces trois contextes :

- Demande avec modification de puissance avec compteur télérelevé.
- Demande avec modification de puissance avec compteur en relevé à pied accessible.
- Demande avec modification de puissance avec compteur en relevé à pied non accessible.

Quel que soit le type de compteur équipant le PDL, le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur et précise la date souhaitée de l'intervention.

Le distributeur dispose de 3 jours pour analyser la recevabilité de la demande. Il contacte si nécessaire le nouveau client afin de convenir d'un rendez-vous. Il peut transmettre, le cas échéant, une notification de rejet de la demande.

Une modification de puissance peut nécessiter une modification du raccordement, ci c'est le cas, le distributeur donnera les explications nécessaires lors du rejet de la demande. Il

indiquera au fournisseur la puissance maximale admissible dans l'état actuel du raccordement afin de pouvoir procéder à une mise en service dans un délai le plus bref.

Si le client le désire et lorsque la mise en service aura eu lieu, il pourra par l'intermédiaire de son fournisseur demander une étude du GRD pour modification de puissance.

Conformément au catalogue de prestations, la mise en service est une prestation facturée. Après réalisation de l'intervention par le distributeur, le fournisseur reçoit le courriel l'informant du traitement de l'affaire et de l'entrée du point de livraison de son périmètre.

6.3 Client absent au rendez-vous

En l'absence du client lors de l'intervention programmée, la mise en service n'est pas réalisée.

Conformément au catalogue de prestations, un frais pour déplacement vain est appliqué au fournisseur.

6.4 Annulation-replanification de la demande

Le Fournisseur peut demander la replanification d'un rendez-vous programmé ou annuler une intervention. La planification étant réalisé par le GRD, une demande de modification de planification ou une annulation de demande doit être faite à l'aide de la boîte mail Relation-GRD-F-Elec@greenalp.fr.

- La replanification ne fait pas l'objet d'un frais de dédit.
- L'annulation d'une affaire à moins de 48 heures du rendez-vous initial fait l'objet de la facturation des frais de dédit, conformément au catalogue des prestations du GRD.

7 Modification de puissance

Quel que soit le type de compteur équipant le PDL, le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur.

En fonction du dispositif de comptage en place, le GRD peut intervenir à distance ou le déplacement d'un technicien est nécessaire.

Conformément au catalogue de prestations, une modification de puissance est une prestation facturée.

Le distributeur dispose de 3 jours pour analyser la recevabilité de la demande. Il contacte si nécessaire le client afin de convenir d'un rendez-vous. Il peut transmettre, le cas échéant, une notification de rejet de la demande.

Une modification de puissance peut nécessiter une modification du raccordement, si c'est le cas, le distributeur donnera les explications nécessaires lors du rejet de la demande. Il indiquera au fournisseur la puissance maximale admissible dans l'état actuel du raccordement.

Pour que le GRD puisse délivrer la puissance que le client désire, un rendez-vous pour une étude du raccordement sera nécessaire et un devis sera établi.

Lorsque les travaux de modifications auront été réalisés et validés par le GRD, la modification de puissance sera alors possible.

Après réalisation de l'intervention par le distributeur, le fournisseur reçoit le courriel l'informant du traitement de l'affaire et de la modification de puissance réalisée.

7.1 Client absent au rendez-vous

En l'absence du client lors de l'intervention programmée, l'augmentation de puissance n'est pas réalisée.

Conformément au catalogue de prestations, un frais pour déplacement vain est appliqué au fournisseur.

7.2 Annulation-replanification de la demande

Le Fournisseur peut demander la replanification d'un rendez-vous programmé ou annuler une intervention. La planification étant réalisée par le GRD, une demande de modification de planification ou une annulation de demande doit être faite à l'aide de la boîte mail Relation-GRD-F-Elec@greenalp.fr.

- La replanification ne fait pas l'objet d'un frais de dédit.
- L'annulation d'une affaire à moins de 48 heures du rendez-vous initial fait l'objet de la facturation des frais de dédit, conformément au catalogue des prestations du GRD.

8 Modification de la version tarifaire

Quel que soit le type de compteur équipant le PDL, le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur.

La modification de version tarifaire ne nécessite pas la prise d'un rendez-vous pour une intervention technique. Cette prestation est facturée conformément au catalogue de prestations

Le distributeur dispose de 3 jours pour analyser la recevabilité de la demande.

Après réalisation de la modification par le distributeur, le fournisseur reçoit un courriel l'informant du traitement de l'affaire.

9 Activation sortie TIC

Quel que soit le type de compteur équipant le PDL, le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur.

Une activation sortie TIC (activation de la sortie télé-information client) ne nécessite pas obligatoirement la prise d'un rendez-vous pour une intervention technique.

Conformément au catalogue de prestations, une activation sortie TIC est une prestation facturée.

Le distributeur dispose de 3 jours pour analyser la recevabilité de la demande. Il peut transmettre, le cas échéant, une notification de rejet de la demande.

Après réalisation de la modification par le distributeur, le fournisseur reçoit le courriel l'informant du traitement de l'affaire.

10 Branchement provisoire

Le branchement provisoire consiste à raccorder au Réseau Public de Distribution puis à mettre en service, pour une durée définie, une installation provisoire (contrat de chantier, événement, foire, marché...).

Il existe 2 cas possible :

10.1 Cas d'un PDL existant

Afin que le fournisseur puisse formuler sa demande à l'aide du portail GRD, le client devra lui communiquer la référence du PDL.

Le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur et précise la date souhaitée de l'intervention.

A partir de la date de la demande de mise en service, le distributeur dispose de 3 jours pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet.

Le distributeur réalise ensuite l'intervention de mise en service. Le fournisseur en est informé automatiquement via le portail GRD du distributeur.

Une mise en service sur un branchement provisoire est une prestation non facturée.

Après réalisation de l'intervention par le distributeur, le fournisseur reçoit le courriel l'informant du traitement de l'affaire et de l'entrée du point de livraison de son périmètre.

10.2 Cas d'un PDL inexistant

La demande auprès du distributeur est formulée par le fournisseur à l'aide de la boîte mail Relation-GRD-F-Elec@greenalp.fr.

Dans ce mail, le fournisseur indique :

- L'adresse complète du chantier ou du lieu où va se dérouler l'événement.
- Le segment et la puissance du contrat à souscrire.
- Les coordonnées du client ou celle de l'entreprise qui le représente.

Le GRD contacte le client et un rendez-vous d'étude de raccordement est convenu.

Le client est informé des travaux à réaliser.

Le GRD lui transmet un devis sur lequel il indique la référence du PDL. Cette référence permettra au fournisseur d'initier la demande de mise en service via le portail GRD.

La mise en service est subordonnée au paiement intégral des frais de raccordement par le client.

Le fournisseur formule sa demande sur le portail GRD du distributeur et précise la date souhaitée de l'intervention.

A partir de la date de la demande de mise en service, le distributeur dispose de 3 jours pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet.

Le distributeur réalise ensuite l'intervention de mise en service. Le fournisseur en est informé automatiquement via le portail GRD du distributeur.

Une mise en service sur un branchement provisoire est une prestation non facturée.

Après réalisation de l'intervention par le distributeur, le fournisseur reçoit le courriel l'informant du traitement de l'affaire et de l'entrée du point de livraison de son périmètre.

10.3 Client absent au rendez-vous

En l'absence du client lors de l'intervention programmée, la mise en service n'est pas réalisée.

Conformément au catalogue de prestations, un frais pour déplacement vain est appliqué au fournisseur.

10.4 Annulation-replanification de la demande

Le Fournisseur peut demander la replanification d'un rendez-vous programmé ou annuler une intervention. La planification étant réalisée par le GRD, une demande de modification de planification ou une annulation de demande doit être faite à l'aide de la boîte mail Relation-GRD-F-Elec@greenalp.fr.

- La replanification ne fait pas l'objet d'un frais de dédit.

- L'annulation d'une affaire à moins de 48 heures du rendez-vous initial fait l'objet de la facturation des frais de dédit, conformément au catalogue des prestations du GRD.