



REGIE ELECTRIQUE

SERVICE DES EAUX

TIGNES

**Catalogue des prestations sur ouvrages électriques
réalisées
par le gestionnaire du réseau de distribution
de la REGIE ELECTRIQUE DE TIGNES
aux clients ayant un contrat d'acheminement ou
aux fournisseurs d'électricité pour leurs clients.**

Conditions d'utilisation

Les fiches descriptives des prestations figurant dans ce catalogue sont propriété du Gestionnaire de Réseau de la REGIE ELECTRIQUE DE TIGNES (ci-après GRD RET). Les prestations décrites seront proposées par le GRD RET aux clients CARD et aux fournisseurs d'électricité pour leurs clients.

Chaque destinataire reconnaît que l'usage qu'il pourrait en faire, ainsi que les conséquences en résultant pour lui ou tout autre tiers utilisateur, ne sauraient engager la responsabilité du GRD RET à quelque titre que ce soit.

La réutilisation de tout ou partie de ces informations à toute fin autre que celle indiquée ci-dessus sera considérée comme une utilisation non autorisée, à laquelle le GRD RET pourra donner toutes suites en se fondant sur le non respect du droit de la propriété intellectuelle.

Mise à jour le 01 août 2016

Préambule

Le catalogue est évolutif, notamment pour s'adapter aux besoins des acteurs du marché : clients, fournisseurs, responsables d'équilibre. Les prestations peuvent être demandées directement par le client (contrat CARD) ou par le fournisseur pour le compte du client (contrat GRDRET-F). Certaines d'entre elles peuvent également être demandées par un tiers, ou par le client final en contrat unique.

Les différentes familles de prestations

Ce catalogue distingue :

- les prestations de base couvertes par le barème d'acheminement,
- les prestations facturées à l'acte selon un barème basé sur les coûts engagés,
- les prestations facturées sur devis : il s'agit des prestations qui ne peuvent être standardisées.

Une option « express » existe sur certaines prestations : elle est proposée en fonction des disponibilités au tableau de charge.

Des frais sont appliqués par le GRD RET dans les cas :

- d'annulation tardive d'intervention (moins de 2 jours avant la date programmée)
- d'intervention non réalisée du fait du fournisseur ou du client.

Les principes de facturation

Les principes de facturation sont susceptibles d'évoluer pour tenir compte des évolutions réglementaires ou législatives.

Les prestations de base

Elles ne font pas l'objet d'une facturation à l'acte. Leur coût est pris en compte dans le tarif d'acheminement.

L'option « express », proposée sur certaines prestations, fait l'objet d'une facturation forfaitaire qui s'ajoute au prix de la prestation.

Des majorations seront applicables pour les interventions en week-end ou hors heures ouvrées, selon barème standard des coûts de main d'œuvre.

Les prestations facturées à l'acte

Il s'agit de prestations les plus fréquentes qui ont pu faire l'objet d'une normalisation. Le prix est basé sur les coûts moyens estimés sur la Régie.

Les prix indiqués sont exprimés « hors taxes » et concernent les interventions réalisées en heures ouvrées (8h à 12h et 13h30 à 17h30) et jours ouvrés (lundi au vendredi midi) : des majorations seront applicables pour les interventions en week-end ou hors heures ouvrées, selon barème standard des coûts de main d'œuvre. Ils ne comprennent pas les prix des matériels lorsque ces derniers doivent être fournis par le demandeur (ex : fourniture des transformateurs de courant).

Les prix seront révisés en fonction de l'évolution calculée pour 80% sur l'indice du coût de la main d'œuvre des industries électriques et mécaniques (ICHTTS1) et pour 20% sur l'indice des frais et services divers modèle de référence 2 (FSD2), du mois de septembre (référence septembre 2005), dès la publication de ces deux indices au bulletin officiel de la concurrence de la consommation et

de la répression des fraudes. Dans le cas où ces indices viendraient à disparaître, leur seraient substitués immédiatement les indices de remplacement qui seraient mis en place.

Les prestations sur devis

Il s'agit des prestations qui n'ont pu faire l'objet d'une normalisation.

Dans ce cas, les devis sont construits sur la base :

- des coûts standard de main d'œuvre, fonction de la qualification des intervenants,
- des prix figurant dans un canevas technique pour les opérations standards,
- des coûts réels pour les cas non prévus au canevas technique.

Les canaux de facturation

Les prestations présentées dans le catalogue sont habituellement facturées au fournisseur. Toutefois, dans certains cas mentionnés au catalogue, ces services pourront être facturés directement auprès du client final ou du tiers qui effectue la demande (ex : fournisseur pour une demande ne concernant pas le périmètre de ses points de livraison, collectivité locale ...).

Les redevances de location ou d'entretien de comptage sont celles définies dans les textes réglementaires en vigueur¹.

Les canaux d'accès

Les canaux d'accès pour exprimer les demandes de service sont précisés dans les fiches correspondantes du catalogue.

Les standards de réalisation

Les standards de réalisation indiqués correspondent aux délais d'intervention constatés actuellement, exprimés en jours ouvrés (sauf mention contraire). Les jours ouvrés vont du lundi au vendredi midi, hors jours fériés.

Structure des fiches

Chaque fiche présente les données suivantes :

- **N° de la fiche**

- **Titre** de la fiche et **famille d'appartenance**

La famille d'appartenance regroupe des prestations de même nature.

- **Cible** : précise si le service s'adresse au fournisseur et / ou au client, voire à des tiers, ainsi que les segments de clientèle concernés.

C1 = clients CARD

C2 = clients HTA > 250 kW

C3 = clients HTA ≤ 250 kW

C4 = clients BT > 36 kVA

C5 = clients BT ≤ 36 kVA

¹ Décision ministérielle tarifaire du 23 septembre 2005 fixant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

- La description

Elle définit le service et précise dans les grandes lignes les actes associés.

- Les prestations élémentaires comprises

Ce paragraphe définit le périmètre du service.

- La facturation

Ce paragraphe énonce les principes de facturation, avec ses variantes possibles. Il est ici précisé si le service est couvert par le tarif d'acheminement ou s'il est facturé, au forfait ou sur devis.

Pour les clients sur le marché ouvert, la facturation des services est réalisée sur une facture indépendante de celle de l'acheminement pour le fournisseur auquel le point de livraison est rattaché, sauf mention contraire (cas de facturation directe au client ou à un tiers mandaté par le client). Pour les clients restés au tarif régulé, certaines prestations sont indiquées sur la facture cyclique, d'autres prestations font l'objet d'une facture indépendante.

Les principes de facturation sont susceptibles d'évoluer, notamment pour tenir compte des évolutions réglementaires.

Il est entendu que les tarifs des prestations effectuées en dehors des jours et heures ouvrées seront l'objet de majorations reflétant les surcoûts générés.

- Standards de réalisation

Ce paragraphe énonce le délai sous lequel le service est rendu.

Sauf mention contraire, les standards sont indiqués en jours ouvrés.

Certaines prestations offrent la possibilité d'une version « express » optionnelle et payante : celle-ci est proposée en fonction des disponibilités

- Prix

Ils sont indiqués pour des interventions réalisées en jours et heures ouvrés. En dehors de ces heures et de ces jours, les heures de main d'œuvre sont majorées.

Les prix des matériels ne sont pas toujours compris, notamment dans le cas où c'est au client de fournir ce matériel. Le cas échéant, cela est précisé sur la fiche.

Les options express s'ajoutent au prix de la prestation concernée.

- Clauses restrictives

Sont précisées ici les éventuelles conditions restrictives du service.

- Canaux d'accès et de facturation

Indique par quel moyen le client et/ou le fournisseur peuvent demander la prestation.

- Références contractuelles et réglementaires

Ce paragraphe mentionne les réglementations et lois encadrant le service, et, le cas échéant, les paragraphes concernés des contrats CARD et GRDRS-F.

Tableau de synthèse des services proposés et des prix

En Euros, hors taxes, en heures ouvrées

NF = non facturé

| | | C1 | C2 | C3 | C4 | C5 |
|---|--|---------------|----|---------------|----|--|
| Mise en service/Résiliation | | | | | | |
| Fiche 100 | 1ère mise en service (suite raccordement) | 157.02 | | | | 40.60 |
| Fiche 120 | Mise en service (sur installation existante) | | | | | 21.86 49.70 |
| | -Express | 100.50 | | | | |
| Fiche 130 | Changement de fournisseur | NF | | | | |
| Fiche 140 | Résiliation | 119.33 | | | | NF |
| Prestations liées à une modification contractuelle | | | | | | |
| Fiche 160 | Modification de formule tarifaire d'acheminement | | | | | |
| | - à distance | 25.11 | | | | |
| | - avec intervention simple | 156.08 | | | | |
| Fiche 170 | - avec pose ou changement compteur | 390.97 | | | | |
| | Modification de puissance d'acheminement | | | | | |
| | - à distance | 25.11 | | | | |
| | - intervention simple | 156.08 | | | | |
| | - changt TC / client ou modif couplage sur TC existants | 161.12 | | | | |
| Fiche 180 | - changement de TC / GRDRS | 198.81 | | | | |
| | - changement d'appareils | 390.97 | | | | |
| | Modification de formule tarifaire ou de puissance d'acheminement | | | | | 30.61 45.56 55.11 128.15 296.39 |
| - cas 1a réglage relais H.C. | | | | | | |
| - cas 1 réglage, prog. Compteur | | | | | | |
| - cas 2 changt materiel ST-DT | | | | | | |
| - cas 3 chgt CTR passage TRI/MONO | | | | | | |
| - cas 4 avec passage à +18kVa | | | | | | |
| Conseils relatifs au contrat d'acheminement | | | | | | |
| Fiche 190 | Fourniture d'enregistrements de puissance pour optimisation tarifaire | | | 644.78 | | |
| Intervention pour impayés | | | | | | |
| Fiche 200 | Coupure et Rétablissement | 116.56 | | | | |
| | Coupure et Rétablissement / tournée | 136.54 | | | | |
| | Suspension rétablissement | | | | | 43.23 |
| | Frais de rejet de chèque ou prélèvement | | | | | 15.00 |
| Transmission de données de relève | | | | | | |
| Fiche 300 | Transmission périodique des courbes de charge | | | | | |
| | - hebdomadaires (par courbe) | NF | | | | |
| | - mensuelles | NF | | | | |
| Fiche 320 | Transmission mensuelle des index et puissances atteintes | | | NF | | |
| Fiche 340 | Relève et transmission d'index | | | | | NF |
| Fiche 360 | Relevé Spécial | 57.11 | | | | 25.63 |

| | | | |
|---|---|----------------|-------------------------|
| Fiche 380 | Transmission de données historiques à la demande | NF | |
| Vérification d'appareils | | | |
| Fiche 400 | Vérification des protections HTA | 325.28 | |
| Fiche 420 | Autres vérifications | 161.12 | |
| | - vérification métrologique | 276.31 | |
| | - vérification visuelle | | 276.31 30.61 |
| Fiche 460 | Consignation / Déconsignation | NF | |
| Information réseau | | | |
| Fiche 550 | Information coupure pour travaux | NF | |
| Engagements qualité de fourniture | | | |
| Fiche 600 | Engagements qualité de fourniture | | |
| | - bilan annuel | NF | |
| | - bilan semestriel / an | 244.32 | |
| | - bilan personnalisé continuité / an | 301.44 | |
| | - bilan personnalisé qualité / an | 1184.76 | |
| Analyse technique | | | |
| Fiche 700 | Rendez-vous téléphonique pour analyse technique | | NF |
| Branchements provisoires | | | |
| Fiche 800 | Branchement de chantier | Devis | |
| Fiche 810 | Branchement de chantier, forain, marché, manifestations publiques | | Devis Devis |
| Raccordements et modification de branchement | | | |
| Fiche 840 | Raccordement | Devis | |
| Fiche 860 | Déplacement de compteur / | | |
| | Déplacement ou modification de branchement | Devis | |
| Fiche 870 | Déplacement d'ouvrages (autres que compteur ou branchement) | Devis | |
| Fiche 880 | Débranchement | Devis | |
| Autres prestations | | | |
| Fiche 900 | Modification des codes d'accès | 96.41 | |
| Fiche 920 | Enquête (première heure) | 85.40 | |
| Fiche 950 | Supplément pour tout rendez-vous demandé en version Express | 50.25 | 30.75 |
| | Supplément Hors Heures Ouvrées | 34.20 | 22.82 |
| | Annulation de rendez-vous prévu à moins de 2 jours ouvrés | 25.63 | 14.60 |
| | Rendez-vous manqué du fait du client ou du fournisseur | 97.60 | 25.63 |
| | Duplicata de document | 12.35 | |
| | Interventions diverses | 99.25 | 30.75 |
| | Intervention Express | 50.25 | 30.75 |
| | Relève Spéciale | 57.11 | 25.63 |

Fiche 100 A

| | |
|---|--------------------|
| 1ère mise en service (suite raccordement) | MES / RESIL |
|---|--------------------|

Cible : Clients C1 / Fournisseurs C2 à C4

| | |
|---|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>Suite aux travaux de raccordement, le client ou le fournisseur demande la mise en service de la nouvelle installation. Cette prestation correspond à la mise en service d'une installation neuve.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Traitement administratif - Pose d'un compteur - Programmation du compteur - Relevé d'index | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center;">156.39 €</p> <p style="text-align: right;">supplément express 30 €</p> <p>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard : 10 jours ouvrés Express : 5 jours ouvrés</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>Mise en service sous réserve de la production par le client de l'attestation de conformité du poste, ou de l'attestation Consuel et du règlement préalable de la totalité des travaux.</p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible C1 Courriel, courrier, fax C2 – C4 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD : pas de mention Contrat GRD-F, conditions générales</p> |

Fiche 100 B

| | |
|--|-------------|
| 1ère mise en service (suite raccordement) | MES / RESIL |
|--|-------------|

Cible : Fournisseurs C5

| | |
|---|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>Suite aux travaux de raccordement, le fournisseur demande la mise en service de la nouvelle installation. Cette prestation correspond à la mise en service d'une installation neuve.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>- Pose d'un compteur électronique - Programmation du compteur (si nécessaire) - Relevé d'index</p> | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: right;">40.44 € supplément express 25 €</p> <p>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard : 10 jours ouvrés Express : 5 jours ouvrés</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>Mise en service sous réserve de la production par le client de l'attestation Consuel et règlement préalable de la totalité des travaux. Prestation facturée dans le cadre d'un branchement individuel En cas de branchement dans du collectif le surcoût de la prestation par rapport à une MES normale (fiche 120 b) sera facturé lors du devis de raccordement. On ne facturera alors ensuite à l'occupant que des MES normales (voir fiche 120b).</p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible C5 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat GRD-F, conditions générales</p> |

Fiche 120 A

| | |
|--|--------------------|
| Mise en service (sur installation existante) | MES / RESIL |
|--|--------------------|

Cible : Clients C1 /Fournisseurs C2 à C4

| | | | | | |
|--|---|-------------------------|---------|-------------------------|--|
| <p><u>Description</u></p> <p>Suite à la demande du client (C1) ou du fournisseur (C2-C4), le distributeur assure la mise en service de l'installation dans le respect des dispositions contractuelles. Cette prestation correspond à la mise en service d'une installation existante.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> | | | | |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Traitement administratif - suppression du cadenas d'exploitation placé sur le disjoncteur principal - Rétablissement suite coupure, sans intervention sur les appareils - Modification des codes d'accès - Relevé d'index <p>Les interventions complémentaires éventuellement nécessaires sont décrites dans les fiches services de la famille « Prestations liées à une modification contractuelle » (fiches 160 et 170).</p> | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center;">100.10 €</p> <p style="text-align: right;">supplément express 30 €</p> <p>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</p> | | | | |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard : 5 jours ouvrés Express : 2 jours ouvrés (hors pose ou changement d'appareil. En cas de pose ou de changement d'appareil, les standards applicables sont ceux indiqués dans les fiches 160 et 170).</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>Mise en service sous réserve de la production par le client de l'attestation de conformité du poste, ou de l'attestation Consuel.</p> | | | | |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">C1</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> <tr> <td>C2 – C4</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> </table> | C1 | Courriel, courrier, fax | C2 – C4 | Courriel, courrier, fax | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD : pas de mention Contrat GRD-F, conditions générales</p> |
| C1 | Courriel, courrier, fax | | | | |
| C2 – C4 | Courriel, courrier, fax | | | | |

Fiche 120 B

| | |
|--|--------------------|
| Mise en service (sur installation existante) | MES / RESIL |
|--|--------------------|

Cible : Fournisseurs C5

| | |
|--|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>Suite à la demande du fournisseur, le distributeur assure la mise en service de l'installation dans le respect des dispositions contractuelles. Cette prestation correspond à la mise en service d'une installation existante.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rattachement contractuel du point de livraison au fournisseur - Déplacement sur le site si nécessaire avec : Rétablissement de l'alimentation, Vérification visuelle du bon fonctionnement du compteur et du disjoncteur Vérification de la présence des scellés relèvé du ou des index du compteur <p>Les interventions complémentaires éventuellement nécessaires sont décrites dans la fiche 180. Seul le cas du réglage du relais H.C ne sera pas facturé si le comptage le permet (compteur électronique ou relais individuel) (cas 1 a)</p> | <p><u>Prix</u> <u>En conformité avec la décision du 07/08/09 publié au J.O. du 07/08/09</u></p> <p><u>En version standart</u> Sans déplacement</p> <p style="text-align: right;">21.86 €</p> <p><u>En version express</u></p> <p style="text-align: right;">49.70€</p> <p><small>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</small></p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard : 5 jours ouvrés Express : 2 jours ouvrés (hors pose ou changement d'appareil. En cas de pose ou de changement d'appareil, les standards applicables sont ceux indiqués dans la fiche 180.</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>Il appartient au client en cas de rénovation complète de son installation de disposer d'une attestation de conformité délivrée par le Consuel. Celle-ci est exigible avant la mise en service. En cas de non respect du délai en version express le supplément ne sera pas facturé.</p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible C5 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat GRD-F, conditions générales</p> |

² Notamment dans le cas où le nouvel occupant était connu au moment de la résiliation du prédécesseur et que le fournisseur est identique.

Fiche 130

| | |
|----------------------------------|--------------------|
| Changement de fournisseur | MES / RESIL |
|----------------------------------|--------------------|

| |
|---|
| Cible : Clients C1 /Fournisseurs C2 à C5 |
|---|

| | | | | | |
|--|---|-------------------------|---------|-------------------------|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>Le distributeur rattache le PDL (Point de Livraison) au périmètre du fournisseur dans le respect des dispositions contractuelles.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De base <input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> | | | | |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - production d'un relevé estimé (ou télérelevé) - le déplacement éventuel pour : <ul style="list-style-type: none"> - la modification des codes d'accès (sur les compteurs électroniques télérelevés, la modification pour les autres compteurs se fait lors de la relève de fin de mois) - le paramétrage compteur si nécessaire <p>Nota : la mise à zéro des contrôleurs de puissance (servant à la mesure des dépassements) est réalisée lors de la relève de fin de mois. Les interventions complémentaires éventuellement nécessaires sont décrites dans les fiches services de la famille « Prestations liées à une modification contractuelle » (fiches 160, 170, 180).</p> | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center; font-size: 1.2em; font-weight: bold;">NF</p> <p style="font-size: 0.8em;">en jour ouvré et horaire normal</p> | | | | |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Le changement de fournisseur est réalisé au 1er du mois suivant si la demande est formulée avant le 10 du mois M-1.</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> | | | | |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 20%;">C1</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> <tr> <td>C2 – C5</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> </table> | C1 | Courriel, courrier, fax | C2 – C5 | Courriel, courrier, fax | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD, conditions générales Contrat GRD-F, conditions générales</p> |
| C1 | Courriel, courrier, fax | | | | |
| C2 – C5 | Courriel, courrier, fax | | | | |

Fiche 140

| | |
|--|--------------------|
| Résiliation Sans débranchement | MES / RESIL |
|--|--------------------|

Cible : Clients C1 /Fournisseurs C2 à C4

| | |
|--|--|
| <p><u>Description</u></p> <p>Suite à la demande du client ou du fournisseur, le distributeur assure la résiliation.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - résiliation administrative - déplacement éventuel pour³ : <ul style="list-style-type: none"> - suspension de la fourniture - relevé d'index (ou télérelevé) | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center;">C1 à C4 118.85 € C5 Gratuit</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">en jour ouvré et horaire normal</p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard : 2 jours ouvrés (sans dépose compteur)</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible</p> <p>C1 – C4 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD, conditions générales Contrat GRD-F, conditions générales</p> |

³ Sauf pour les clients du segment C5, dans le cas où le successeur est connu et conserve le même fournisseur.

Fiche 140B

| | |
|--|--------------------|
| Résiliation Sans débranchement | MES / RESIL |
|--|--------------------|

Cible : Clients /Fournisseurs C5

| | |
|--|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>Suite à la demande du client ou du fournisseur, le distributeur assure la résiliation.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>- Sortie contractuelle du PDL du périmètre du fournisseur - déplacement éventuel (sauf dans le cas où le successeur est connu et identifié et une relève contradictoire donné) pour : - suspension de la fourniture - relevé d'index (ou télérelevé)</p> | <p><u>Prix</u></p> <p>Cette prestation ne sera pas facturée, son prix étant inclus dans le tarif de la prestation de mise en service (fiche 120b)</p> <p>en jour ouvré et horaire normal</p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard : 2 jours ouvrés (sans dépose compteur)</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible</p> <p>C5 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD, conditions générales Contrat GRD-F, conditions générales</p> |

³ Sauf pour les clients du segment C5, dans le cas où le successeur est connu et conserve le même fournisseur.

Fiche 160

| | |
|---|---|
| Modification de formule tarifaire d'acheminement | Prestation liée à une modif. contractuelle |
|---|---|

Cible : Clients C1 /Fournisseurs C2 à C4

| | |
|--|--|
| <p><u>Description</u></p> <p>Suite à la demande du client ou du fournisseur, en veillant à l'application des clauses contractuelles, le distributeur réalise la modification de version tarifaire. Les conditions de réalisation de cette prestation dépendent de la situation technique rencontrée sur place. Plusieurs cas peuvent être distingués.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>- Intervention simple avec déplacement pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - modification de câblage si nécessaire - dépose EJP si nécessaire - dépose relais si nécessaire - remplacement de mémoire et/ou réglage d'horloge - programmation du compteur - relevé d'index <p>- pose ou changement de compteur avec déplacement pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - adaptation éventuelle du panneau de comptage - pose du nouveau compteur et/ou disjoncteur - pose, dépose ou remplacement d'horloge ou dépose relais EJP - programmation du compteur et/ou réglage d'horloge - relevé d'index | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: right;">155.46 €</p> <p style="text-align: right;">supplément express 30 €</p> <p style="text-align: right;">389.41 €</p> <p style="text-align: right;">supplément express 30 €</p> <p><small>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</small></p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Délai contact client : 2 jours ouvrés Délai réalisation : Standard : 10 jours ouvrés Express : 5 jours ouvrés</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible C1 Courriel, courrier, fax C2 – C4 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD, conditions générales Contrat GRD-F, conditions générales</p> |

Fiche 170

| | |
|---|---|
| Modification de puissance d'acheminement | Prestation liée à une modif. contractuelle |
|---|---|

Cible : Clients C1 /Fournisseurs C2 à C4

| | |
|--|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>Suite à la demande du client ou du fournisseur, en veillant à l'application des clauses contractuelles, le distributeur réalise la modification de puissance. Les conditions de réalisation de cette prestation dépendent de la situation technique rencontrée sur place. Plusieurs cas peuvent être distingués.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p>Les contrats déterminent les principes de facturation, notamment les cas d'application de pénalités. Le service est facturé au forfait. La période d'observation ne fait pas l'objet d'une facturation additionnelle à celle technique prévue au contrat.</p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>- A distance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - télé-paramétrage du comptage - télérelève <p>- Intervention simple avec déplacement pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - modif. paramétrage du comptage - réglage disjoncteur - relevé d'index <p>- Intervention avec changement de TC et/ou de couplage de TC :</p> <p>Le changement de TC est effectué par le client propriétaire de son installation. Le distributeur change la puissance et effectue le contrôle de la chaîne de mesure.</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôle cohérence des TC - vérification câblage des TC/TT - relevé d'index <p>En fonction de la génération du matériel, le distributeur effectue le changement de TC ou une modification de l'installation. Pour des raisons de sécurité, cette opération nécessite l'interruption de la fourniture. Le distributeur change la puissance et effectue le contrôle de la chaîne de mesure.</p> <ul style="list-style-type: none"> - changement du couplage des TC ou des TC - contrôle cohérence métrologique à la pince ampéremétrique - réglage des appareils - relevé d'index | <p><u>Prix</u></p> <p>A distance</p> <p style="text-align: right;">25.01 €</p> <p>Intervention simple avec déplacement</p> <p style="text-align: right;">155.46 €</p> <p>Intervention avec changement de TC et/ou de couplage de TC par le client (C1 et C2)</p> <p style="text-align: right;">160.48 €</p> <p>Intervention avec changement de TC par le distributeur (C3 et C4)</p> <p style="text-align: right;">160.48 €</p> <p>Intervention avec changement de TC par le distributeur</p> <p style="text-align: right;">160.48 €</p> |

Modification de puissance d'acheminement (suite)

| | |
|--|--|
| <p>- Intervention avec changement de comptage:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dépose de l'ancien compteur et/ou disjoncteur - adaptation éventuelle ou remplacement du panneau de comptage - pose du nouveau compteur et/ou disjoncteur - programmation du compteur - relevé d'index <p>- Intervention avec changement de comptage pour passage en C5 :</p> <p>Remarque : nous laissons dans la mesure du possible le matériel spécifique au C4 (coffret, coupe-circuit, ...) pour le cas où il serait nécessaire de revenir à moyen terme en C4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dépose de l'ancien compteur, du disjoncteur (remis au client si il lui appartient) - Adaptation d'un panneau de comptage C5 derrière les TC existants sur coffret existant avec disjoncteur C5 ; utilisation de réducteur sur les câbles pour le disjoncteur et le compteur : les données de comptage seront donc affectées d'un coefficient de lecture suivant le TC - Programmation compteur, relève d'index | <p>Intervention avec changement de comptage par le distributeur</p> <p style="text-align: right;">198.02 €</p> <p style="text-align: right;">389.41 €</p> <p><small>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</small></p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>(Pour les cas ne nécessitant pas d'adaptation de la chaîne de comptage) Délai contact client : 2 jours ouvrés Délai réalisation : respect de la date convenue avec le client <u>Attention</u> : en fonction de la date de l'intervention, le changement de puissance pourra être pris en compte au mois M+1 ou au mois M+2.</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible C1 Courriel, courrier, fax C2 – C4 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD, conditions générales Contrat GRD-F, conditions générales</p> |

Fiche 180

| | |
|---|---|
| Modification de la formule tarifaire ou de la puissance d'acheminement | Prestation liée à une modif. contractuelle |
|---|---|

Cible : Fournisseurs C5

| | |
|---|---|
| <p>Description</p> <p>Suite à la demande du fournisseur, en veillant à l'application des clauses contractuelles, le distributeur réalise la modification de la formule tarifaire ou de la puissance. Les conditions de réalisation de cette prestation dépendent de la situation technique rencontrée sur place. Plusieurs cas peuvent être distingués.</p> | <p>Facturation</p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> |
| <p>Prestations élémentaires comprises</p> <p>Cas 1 a - Réglage codage relais H.C</p> <p>Cas 1 - réglage disjoncteur ou codage relais - programmation compteur bleu électronique - remplacement porte coffret détérioré par client En cas de résiliation concomitante avec une mise en service (facturée selon fiche 120 b)</p> <p>Cas 2 - changement compteur et/ou disjoncteur, avec ou sans changement du nbre de cadrans - changement disjoncteur - changement coupe circuit, relais ou horloge détérioré par client</p> <p>Cas 3 - passage en compteur électronique + disjoncteur avec ou sans changement du nbre de cadrans - passage de mono en tri ou l'inverse - remplacement ou déplacement panneau comptage à la demande du client</p> <p>Cas 4 Idem cas 3 + - Passage à la puissance ≥ 18 kVA</p> | <p>Prix</p> <p>Cas 1 a 30.49 €</p> <p>Cas 1 45.38 € supplément express 25 €</p> <p>Cas 2 54.89 € supplément express 25 €</p> <p>Cas 3 128.15 € supplément express 25 €</p> <p>Cas 4 295.21 € supplément express 25 €</p> <p><small>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</small></p> |
| <p>Standards de réalisation</p> <p>Standard : 10 jours ouvrés Express : 5 jours ouvrés</p> | <p>Clauses restrictives</p> <p>Les cas 1a et 5 ne pourront pas être réalisés en Express</p> |
| <p>Canaux d'accès à la prestation</p> <p>Accès possible C5 Courriel, courrier, fax</p> | <p>Références contractuelles</p> <p>Contrat GRD-F, conditions générales</p> |

Fiche 190

| | |
|--|--|
| Fourniture d'enregistrements de puissance | Conseil relatif au contrat d'acheminement |
|--|--|

Cible : Clients / Fournisseurs C3 à C4

| | |
|---|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>Suite à la demande du fournisseur, le distributeur pose des enregistreurs de puissance sur l'installation afin de permettre au fournisseur d'optimiser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la puissance souscrite par le client - de mesurer le niveau de puissance réactive <p>A l'issue de la période d'enregistrement, le distributeur adresse un compte rendu au fournisseur.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis) <p>Le service est facturé sur la base d'un forfait. Le forfait comprend la pose, la dépose et l'immobilisation du matériel</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>Déplacement pour les clients qui n'ont pas de compteur télérelevé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installation et raccordement sous tension d'appareils enregistreurs de puissance. - Déplacement et enlèvement des matériels après la période de mesure <p>Pour les clients C3 C4 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Récupération, analyse et transmission des données collectées - relevé d'index | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center; font-size: 1.2em;">642.21 €</p> <p>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>10 jours ouvrés pour la pose de l'appareil</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible C3 – C4 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat GRD-F : pas de mention</p> |

Conseil relatif

au contrat d'acheminement Cible : Clients / Fournisseurs C5

Analyse du tarif en vigueur (intégré ou tarif acheminement et optimisation tarifaire en fonction des éléments indiqués par le client ou le fournisseur) **NON FACTURE**

Fiche 200

| | |
|--|-------------------------------------|
| Intervention pour impayé et rétablissement (avec ou sans collecte de chèque) | Intervention pour impayé |
|--|-------------------------------------|

Cible : Clients C1 / Fournisseurs C2 à C4

| | |
|---|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>A l'initiative du distributeur ou à la demande du fournisseur, le distributeur réalise l'intervention de coupure entre J+8 et J+10 (jours ouvrés). L'intervention est susceptible d'être effectuée à partir de J+1.</p> <p>Le fournisseur a l'obligation de prévenir le client de la coupure au moins 10 jours avant l'intervention.</p> <p>Le distributeur peut procéder à 1 ou 2 interventions (avertissement et/ou coupure) ; le rétablissement fait toujours l'objet d'une intervention complémentaire.</p> <p>Nota : le distributeur évite de programmer des coupures après 15h ou les veilles de week-end, et jour fériés.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> <p>La coupure pour impayée est facturée au forfait. Ce forfait prévoit le rétablissement et la collecte de chèque, si le fournisseur en fait la demande, en précisant le cas échéant le montant minimal à encaisser pour éviter la coupure.</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>Déplacement pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coupures (ouverture des arrivées HTA ou enlèvement de fusibles en BT, éventuellement sur réseau aérien ou souterrain en BT) - Relevé d'index - Rétablissements HTA ou BT - Collecte de chèque et envoi au fournisseur si l'option est demandée. | <p><u>Prix</u></p> <p>Coupure rétablissement en 2 ou 3 interventions 116.10 € Supplément express 30 €</p> <p>1 seule intervention 57.30€ Supplément express 30 €</p> <p><small>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</small></p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Coupure : Standard : 10 jours ouvrés Express : 5 jours ouvrés</p> <p>Rétablissement : Standard : 1 jour ouvré Express : le jour même</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>Le rétablissement express n'est possible que si le personnel technique est averti avant 15H</p> <p>En cas d'intervention avec collecte de chèque, la prestation du distributeur se limite à collecter le chèque de règlement rédigé à l'ordre du fournisseur, et à lui envoyer.</p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible C1- C5 Courriel, courrier, fax, téléphone Suspendre Intervention Téléphone</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD, conditions générales Contrat GRD-F, conditions générales,</p> |

Fiche 200B

| | |
|--|-------------------------------------|
| Intervention pour impayé et rétablissement (avec ou sans collecte de chèque) | Intervention pour impayé |
|--|-------------------------------------|

Cible : Clients C1 / Fournisseurs C5

| | |
|---|--|
| <p><u>Description</u></p> <p>A l'initiative du distributeur ou à la demande du fournisseur, le distributeur réalise l'intervention de coupure entre J+8 et J+10 (jours ouvrés). L'intervention est susceptible d'être effectuée à partir de J+1.</p> <p>Le fournisseur a l'obligation de prévenir le client de la coupure au moins 10 jours avant l'intervention.</p> <p>Le distributeur peut procéder à 1 ou 2 interventions (avertissement et/ou coupure) ; le rétablissement fait toujours l'objet d'une intervention complémentaire.</p> <p>Nota : le distributeur évite de programmer des coupures après 15h ou les veilles de week-end, et jour fériés.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> <p>La coupure pour impayée est facturée au forfait. Ce forfait prévoit le rétablissement et la collecte de chèque, si le fournisseur en fait la demande, en précisant le cas échéant le montant minimal à encaisser pour éviter la coupure.</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>Déplacement pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coupures (enlèvement de fusibles en BT, éventuellement sur réseau aérien ou souterrain en BT) - Relevé d'index - Rétablissements BT - Collecte de chèque et envoi au fournisseur si l'option est demandée. | <p><u>Prix</u></p> <p><u>En conformité avec la décision du 07/08/09 publié au J.O. du 07/08/09</u></p> <p style="text-align: center;">45.38 €</p> <p style="text-align: right;">Supplément express 30 €</p> <p>Cette prestation comprend la 1^{ère} intervention et 2 interventions jusqu'au rétablissement. Le rétablissement est inclus dans la prestation. Au-delà chaque intervention est facturée 38€.</p> <p><small>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</small></p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Coupure : Standard : 10 jours ouvrés Express : 5 jours ouvrés</p> <p>Rétablissement : Standard : 1 jour ouvré Express : le jour même (si averti avant 15H)</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>Le rétablissement express n'est possible que si le personnel technique est averti avant 15H</p> <p>En cas d'intervention avec collecte de chèque, la prestation du distributeur se limite à collecter le chèque de règlement rédigé à l'ordre du fournisseur, et à lui envoyer.</p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible C1- C5 Courriel, courrier, fax, téléphone Suspendre Intervention Téléphone</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD, conditions générales Contrat GRD-F, conditions générales,</p> |

Fiche 200C

| | |
|--|---------------------------------|
| Rejet de chèque ou de prélèvement | Intervention pour impayé |
|--|---------------------------------|

Cible : Clients C1 / Fournisseurs C5

| | |
|---|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>Pour tout rejet de chèque ou de prélèvement. S'applique pour chacun des points de livraison du paiement rejeté des clients et fournisseurs facturés directement par la régie.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p> <input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis) </p> <p style="text-align: center;">15€</p> <p>Les frais sont facturés au forfait. Ce forfait couvre la gestion comptable et administrative du rejet. A cela s'ajoute les éventuels frais de coupure (fiche 200b)</p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>C1 à C5 et CARD</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p> Contrat CARD, conditions générales Contrat TB – TJ – TV Contrat GRD – f, conditions générales </p> |

Fiche 300

| | |
|--|------------------------------------|
| Transmission périodique de courbes de charge | Transmission des données de relève |
|--|------------------------------------|

Cible : Clients C1 / Fournisseurs C2

| | |
|---|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>A la demande du client ou du fournisseur, le distributeur fournit les courbes de charge collectées pour une périodicité donnée (hebdomadaire ou mensuelle). Les courbes de charges mensuelles sont corrigées manuellement. Les courbes de charges hebdomadaires sont validées de façon automatique (pas de correction manuelle). Les données sont transmises par mail.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><u>Courbes de charges mensuelles</u> <input checked="" type="checkbox"/> De base <input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> <p><u>Courbes de charges hebdomadaires</u> <input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>Récupération des points 10 minutes - Validation automatique de la courbe de charge - Correction manuelle pour les courbes de charge mensuelles - Envoi des éléments par mail sous forme .xls ou .txt</p> | <p><u>Prix</u></p> <p><u>CDC mensuelle</u> <div style="text-align: center;">Non facturé</div> <u>CDC hebdomadaire</u> <div style="text-align: center;">12.30 € par courbe</div> <small>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal</small></p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard : hebdomadaire J+2 de S+1 mensuelle J+3 de M+1</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>Nécessite un compteur électronique à courbe de charge. Les données sont fournies par PADT (Point d'Application du Tarif).</p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible C1, C2 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD, conditions générales Contrat GRD-F, conditions générales,</p> |

Fiche 360

| | |
|------------------------|---|
| Relève spéciale | Transmission des données de relève |
|------------------------|---|

Cible : Clients C1/ Fournisseurs C2 à C5

| | | | | | |
|---|--|-------------------------|---------|-------------------------|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>Il s'agit d'un relevé effectué sur demande du client ou du fournisseur dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - demande pour résiliation - demande pour changement de fournisseur - doute sur consommation - présomption d'erreur de relève <p>Les vérifications portent sur le fonctionnement apparent des appareils de comptage et sur les données du comptage (index, paramétrages ...).</p> | <p><u>Facturation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis) <p>La vérification des données de relève à l'initiative du distributeur n'est pas facturée au fournisseur. Dans les autres cas, la prestation est facturée au forfait.</p> <p>Nota : l'intervention n'est pas facturée si elle fait suite à une contestation du fournisseur ou du client et que l'erreur du distributeur est avérée</p> | | | | |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Relève du compteur par déplacement d'un agent ou télérelève - Lecture des index - Selon les cas, remise à zéros des dépassements - Envoi des éléments | <p><u>Prix</u></p> <p>Client C1 à C4</p> <p style="text-align: right;">56.88€ supplément express 30 €</p> <p>Client C5</p> <p style="text-align: right;">25.53€ supplément express 25 €</p> <p>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal</p> | | | | |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard : 10 jours ouvrés Express : 5 jours ouvrés</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> | | | | |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">C1</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> <tr> <td>C2 – C5</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> </table> | C1 | Courriel, courrier, fax | C2 – C5 | Courriel, courrier, fax | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat GRD-F, conditions générales</p> |
| C1 | Courriel, courrier, fax | | | | |
| C2 – C5 | Courriel, courrier, fax | | | | |

Fiche 400

| | |
|---|---------------------------------|
| Vérification des protections HTA | Vérification d'appareils |
|---|---------------------------------|

| |
|--|
| Cible : Clients C1/ Fournisseurs C2 et C3 |
|--|

| | |
|---|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>A la demande, ou lors de la mise en service de nouveaux postes de livraison, il s'agit de vérifier les protections HTA sur l'installation client. La réglementation NF C13100 oblige légalement les clients propriétaires d'installations HTA, à vérifier leurs protections une fois par an. Cette intervention nécessite au préalable une intervention (gratuite) pour consignation, et une déconsignation (voir fiche 460), avant la remise sous tension.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - installation du matériel (chronomètre de précision, valise d'injection, câbles et accessoires - vérification des protections et selon le cas réglage - dépose du matériel - remise en exploitation (après déconsignation) - relevé d'index | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center; font-size: 1.2em;">325.28 €</p> <p style="font-size: 0.8em;">hors taxes, en jour ouvré et horaire normal</p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Délai contact client : 2 jours ouvrés Délai réalisation : respect de la date convenue avec le client</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible C1 Courriel, courrier, fax C2 – C3 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>NFC 13 100 Contrat CARD : conditions générales GRD-F : conditions générales</p> |

Fiche 420

| | |
|--|-------------------------------------|
| Vérification métrologique du compteur | Vérification d'appareils |
|--|-------------------------------------|

Cible : Clients C1/ Fournisseurs C2 et C4

| | |
|---|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>A la demande, il s'agit de procéder à la vérification métrologique des compteurs en location ou propriété (contrôle in situ)</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>Vérification suite à changement de TC TT ou couplage</p> <ul style="list-style-type: none"> - installation du matériel (étalon de référence étalonné depuis moins d'1 an, valise d'injection, pince ampère métrique, câbles et - accessoires) - vérification métrologique - contrôle de cohérence des TC - dépose des appareils de vérification - relevé d'index <p>Opération non facturée si un défaut est constaté sur le compteur.</p> | <p><u>Prix</u></p> <p>C1 à C3 <div style="text-align: right;">160.48 €</div> C1 à C4 <div style="text-align: right;">275.21 €</div> <small>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal</small></p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Délai contact client : 2 jours ouvrés Délai réalisation : respect de la date convenue avec le client</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>La vérification métrologique est réalisée in situ. En cas de contestation juridique, seule une vérification métrologique complète des TC et TT et étalonnage du compteur par un laboratoire agréé (nécessitant la dépose du compteur) fait foi</p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible</p> <p>C1 Courriel, courrier, fax C2 – C5 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>NFC 13 100 Contrat CARD : pas de mention Contrat GRD-F : conditions générales</p> |

Fiche 430

| | |
|--|-------------------------------------|
| Vérification métrologique du compteur | Vérification d'appareils |
|--|-------------------------------------|

Cible : Clients C1/ Fournisseurs C5

| | |
|---|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>A la demande, il s'agit de procéder à la vérification métrologique des compteurs en location ou propriété (contrôle in situ)</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - installation du matériel (étalon de référence étalonné depuis moins d'1 an, valise d'injection, pince ampère métrique, câbles et - accessoires) - vérification métrologique - contrôle de cohérence des TC - dépose des appareils de vérification - relevé d'index <p>Opération non facturée si un défaut est constaté sur le compteur.</p> | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center;">275.21 €</p> <p>Vérification visuelle ne nécessitant pas d'outillage spécifique</p> <p style="text-align: center;">30.49 €</p> <p>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal</p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Délai contact client : 2 jours ouvrés Délai réalisation : respect de la date convenue avec le client</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>La vérification métrologique est réalisée in situ. En cas de contestation juridique, seule une vérification métrologique complète des TC et TT et étalonnage du compteur par un laboratoire agréé (nécessitant la dépose du compteur) fait foi</p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible C1 Courriel, courrier, fax C2 – C5 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>NFC 13 100 Contrat CARD : pas de mention Contrat GRD-F : conditions générales</p> |

Fiche 460

| | |
|--|-------------------------------------|
| Consignation et Déconsignation pour entretien d'appareils Séparation de réseaux | Vérification d'appareils |
|--|-------------------------------------|

Cible : Clients C1/ Fournisseurs C2 et C3

| | |
|---|--|
| <p><u>Description</u></p> <p>Sur demande du client ou du fournisseur, le distributeur intervient pour consigner et déconsigner l'installation du client, afin que ce dernier puisse procéder à son entretien ou à des travaux. La séparation d'avec le réseau implique une coupure de l'alimentation.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De base <input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> <p>Seules les majorations d'heures de main d'œuvre pour les interventions réalisées en dehors des heures ouvrées sont facturées. Les temps d'attente éventuels au-delà de 30 minutes au moment de la déconsignation sont également facturés sur la base des coûts standards de main d'œuvre.</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>Intervention sur place pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manoeuvre des interrupteurs pour assurer la continuité du réseau - Ouverture des appareils - Pose d'un cadenas pour les maintenir en position ouverte - Vérification d'absence de tension mise à la terre et remise d'une attestation de consignation <p>A l'issue des travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôle de l'installation - récupération de l'attestation de consignation - enlèvement des cadenas, retrait des mises à la terre et remise sous tension de l'installation | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center;">Non facturée pour 1 demande par an Au-delà 89.40€ par consignation</p> <p>en jour ouvré et horaire normal</p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Délai contact client : 2 jours ouvrés Délai réalisation : respect de la date convenue avec le client</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>La responsabilité du distributeur ne pourra être mise en cause en cas de rupture d'appareils au moment de manoeuvres pour cause de vétusté ou absence d'entretien périodique.</p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible C1 Courriel, courrier, fax C2 – C3 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD : pas de mention Contrat GRDRS-F : pas de mention</p> |

Fiche 550

| | |
|----------------------------------|--------------------|
| Information coupure pour travaux | Information réseau |
|----------------------------------|--------------------|

Cible : Clients C1 à C5

| | |
|---|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>Lorsque les contraintes techniques l'imposent, le distributeur peut être amené à effectuer des coupures. L'information est faite par voie d'affichage, voie de presse, ou par courrier. Les clients CARD peuvent être contactés, pour plus de précautions, par téléphone.</p> <p>Nota : clients prioritaires⁴ : l'information est effectuée dès que des travaux peuvent fragiliser l'alimentation du client, même s'ils ne doivent pas entraîner de coupure.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De base <input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>- appel téléphonique des clients C1 - informations de tous les clients concernés par la coupure par courrier, par voie d'affichage ou de presse</p> | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center;">Non facturée</p> <p>en jour ouvré et horaire normal</p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Client C1 : contact téléphonique préalable à la coupure. Clients C2 à C5 : information écrite ou par voie d'affichage au moins 5 jours ouvrés avant la coupure. Standard : pas plus de 2 coupures pour travaux par an.</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Sans objet</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Arrêté ministériel du 5/7/90 Contrat CARD Contrat GRD-F</p> |

⁴ Le critère « prioritaire » est déterminé par les préfetures

Fiche 600

| | |
|--|---------------------------|
| Engagements qualité de fourniture | Information réseau |
|--|---------------------------|

Cible : Clients C1/ Fournisseurs C2 à C3

| | |
|---|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>Le distributeur adresse au client, annuellement, un bilan de continuité. Les éléments communiqués sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le nombre de coupures brèves et longues - leurs motifs - leur durée. <p>A la demande ce bilan peut être semestriel, tenir compte des engagements de continuité ou de qualité de l'onde souscrit dans le contrat.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis) <p>Bilan annuel : Non facturé Bilan semestriel : facturation mensuelle Bilan personnalisé : facturation mensuelle</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Télérelève ou - intervention sur place si nécessaire (bilan continuité) - analyse des données et envoi du bilan par courrier <p>BILAN ANNUEL DE CONTINUITE</p> <p>BILAN SEMESTRIEL DE CONTINUITE</p> <p>ENGAGEMENT PERSONNALISE DE CONTINUITE Seuils personnalisés sur brèves et longues</p> <p>ENGAGEMENT PERSONNALISÉ DE QUALITÉ Seuils personnalisés sur creux de tension</p> | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center;">Non facturée</p> <p style="text-align: center;">241.65 € / an</p> <p style="text-align: center;">298.22 € / an</p> <p style="text-align: center;">1171.92 € / an</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">en jour ouvré et horaire normal</p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard : envoi dans le mois qui suit la date anniversaire du contrat.</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Souscription dans le contrat Pour modifier le contenu des engagements, ou modifier la périodicité des bilans, il est nécessaire de rédiger un avenant au contrat</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD : conditions particulières Contrat GRD-F : annexe « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD » version HTA</p> |

Fiche 700

| | |
|---|--------------------------|
| RV téléphonique pour analyse technique | Analyse technique |
|---|--------------------------|

| |
|--------------------------------|
| Cible : Fournisseurs C5 |
|--------------------------------|

| | |
|--|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>Certaines demandes client nécessitent une analyse technique ou la prise de conseils et d'explication auprès du distributeur.</p> <p>Dans ce cas, un RDV téléphonique peut être pris auprès du distributeur, qui appelle le client pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - fournir des explications techniques - déterminer à qui incombe le paiement des travaux - dans les cas simples, évaluer le budget nécessaire à la réalisation technique envisagée, et établir un chiffrage estimatif par téléphone si le client décide de passer commande - Dans les cas complexes, renseigner le client sur le coût de certains actes (ex : ouverture de tranchée ...) <p>Selon le degré de complexité de la demande exprimée, le distributeur détermine si une visite sur place est nécessaire ou non pour établir le devis.</p> <p>Ce rendez-vous est proposé au fournisseur pour les clients rattachés à son périmètre.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> De base <input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis) <p>Le rendez-vous téléphonique et le déplacement éventuel d'un technicien pour l'élaboration du devis sont compris dans le tarif d'acheminement. La réalisation des travaux est facturée au coût réel.</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - appel téléphonique par le distributeur - fourniture d'informations techniques - évaluation du coût total du projet ou d'éléments particuliers - établissement d'un devis par téléphone, selon les cas - déplacement d'un technicien sur place si nécessaire - envoi du devis | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center;">Non facturée</p> <p>en jour ouvré et horaire normal</p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard :</p> <p>RDV téléphonique sous 5 jours ouvrés</p> <p>Devis envoyé sous 10 jours ouvrés</p> <p>Raccordements, consulter la fiche 840.</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible</p> <p>C5 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat GRDF : conditions générales</p> |

Fiche 800

| | |
|---|---------------------|
| Branchement provisoire pour chantier | Raccordement |
|---|---------------------|

| |
|--|
| Cible : Clients C1 / Fournisseurs C2 à C3 |
|--|

| | | | | | |
|---|---|-------------------------|---------|-------------------------|--|
| <p><u>Description</u></p> <p>Le branchement provisoire ne pourra être réalisé que dans la mesure où le client dispose d'un contrat avec un fournisseur d'électricité. Le distributeur assure le raccordement physique au réseau à des conditions financières définies réglementairement.</p> <p>Préalablement à l'envoi du devis, une visite sur place est nécessaire. Dans certains cas simples toutefois, le devis pourra être établi suite à un RDV téléphonique.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input checked="" type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> <p>Prestation sur devis. Le paiement total est exigé au moment du devis.</p> | | | | |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>Sont comprises les interventions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Extension et renforcement du réseau - Branchement - Pose compteur - Mise en service (suppose que le client ait souscrit un contrat avec un fournisseur) - Relevé d'index - Dépose branchement provisoire | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: right;">Sur devis supplément express 30 €</p> <p><small>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</small></p> | | | | |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard : 10 jours ouvrés Express : 2 jours ouvrés sous réserve de compatibilité du réseau (hors extension, renforcement ou mutation transformateur)</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>La mise en service d'un branchement provisoire est conditionnée à la signature d'une lettre qui indique clairement la date limite au-delà de laquelle la fourniture sera interrompue (6 mois reconductible une fois, maximum 1 an sauf chantier longue durée).</p> | | | | |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">C1</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> <tr> <td>C2 – C3</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> </table> | C1 | Courriel, courrier, fax | C2 – C3 | Courriel, courrier, fax | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD, conditions particulières Contrat GRD-F : conditions générales</p> |
| C1 | Courriel, courrier, fax | | | | |
| C2 – C3 | Courriel, courrier, fax | | | | |

Fiche 810

**Branchement provisoire pour chantier,
forain, marché, manifestations publiques**

Raccordement

Cible : Fournisseurs C4 à C5

| | |
|--|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>Le forfait proposé correspond au branchement de l'installation provisoire sur un ouvrage de réseau existant ⁵, se situant à proximité immédiate, et disposant d'une puissance d'alimentation suffisante.</p> <p>Le forfait couvre l'ensemble des opérations de branchement / débranchement.</p> <p>Il ne comprend pas les travaux plus importants d'extension, de renforcement ou de mutation de transformateur, etc.</p> <p>Le client peut fournir le coffret de branchement aux normes en vigueur, le panneau de comptage amovible, le câble de liaison entre le coffret de comptage et le réseau, le coupe-circuit et le disjoncteur.</p> <p>Le distributeur se charge de la mise en place du compteur dans le coffret et de son retrait lors de l'arrêt de la fourniture.</p> <p>Dans le cas où le client ne peut fournir ces matériels, le distributeur lui propose de les louer.</p> <p>Le branchement provisoire peut être réalisé dans la mesure où le client dispose d'un contrat avec un fournisseur d'électricité.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input checked="" type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> <p>Autres travaux éventuels : sur devis au coût réel.</p> <p>Le paiement total est exigé au moment du devis.</p> <p>NOTA : ces interventions ne peuvent être incluses dans des tournées de réalisation ; elles sont toujours considérées comme étant isolées.</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>Sont comprises les interventions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - déplacement d'un agent technique pour le branchement et le débranchement - raccordement du câble de branchement au réseau ou au coffret, à la borne - mise en place des éléments constitutifs du brt - pose d'un compteur propriété Régie - mise en service - relevé d'index - dépose du compteur et brt <p>Non compris : location coffret, majorations pour réalisation hors heures ouvrées, travaux éventuels (notamment extension, renforcement de réseau).</p> | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center;">Sur Devis</p> <p>Location coffret équipé 15 € / mois</p> <p style="text-align: right;">Client C4 supplément express 30 € Client C5 supplément express 25 €</p> <p><small>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</small></p> |

⁵ Par exemple coffret ou poste, disponible et permettant la connexion du câble de liaison coffret de comptage – réseau.

| | |
|---|---|
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard : 10 jours ouvrés Express : 2 jours ouvrés sous réserve de compatibilité du réseau (hors extension, renforcement ou mutation transformateur)</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>Le paiement total est exigé au moment du devis.</p> <p>Branchement provisoire pour chantier La mise en service d'un branchement provisoire est conditionnée à la signature d'une lettre qui indique clairement la date limite au-delà de laquelle la fourniture sera interrompue (6 mois reconductible une fois, maximum 1 an sauf chantier longue durée).</p> <p>Branchement forain, marché, manifestations publiques Des majorations sont appliquées si le client demande une intervention en dehors heures ouvrées.</p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible C4 – C5 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat GRD-F : pas de mention</p> |

Fiche 840

| | |
|---------------------|---------------------|
| Raccordement | Raccordement |
|---------------------|---------------------|

| |
|--|
| Cible : Clients C1 / Clients C2 à C5 Fournisseurs C2 à C5 |
|--|

| | | | | | |
|--|---|-------------------------|---------|----------|--|
| <p><u>Description</u></p> <p>Tout prospect ⁶ qui le demande, en passant ou non par un fournisseur, est alimenté en électricité. Le distributeur assure son raccordement physique au réseau à des conditions financières définies réglementairement</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p> <input type="checkbox"/> De base <input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input checked="" type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis) </p> <p>Facturation auprès du client final. Paiement d'un acompte de 50 % du montant du devis à la commande, le solde devant être réglé à la fin des travaux.</p> | | | | |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>La prestation peut comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'extension et le renforcement du réseau - Le branchement -La mise en service (si le client a souscrit un contrat avec un fournisseur) - le réglage des protections <p>Il peut arriver que les conditions de raccordement nécessitent une étude complexe. Dans ce cas, une visite sur place est nécessaire.</p> | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Sur devis</p> <p style="font-size: 0.8em;">hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</p> | | | | |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p><u>DEVIS</u></p> <p><u>Cas simples</u> ⁷ : Envoi sous 10 jours ouvrés du devis de raccordement et un planning type.</p> <p><u>Cas complexes</u> ⁸ : Envoi sous 6 semaines calendaires de l'étude exploratoire. Envoi sous 3 mois calendaires de la proposition commerciale (convention et devis).</p> <p><u>TRAVAUX</u> (tous les cas) : Travaux effectués dans les 15 jours calendaires suivant la réception des autorisations. Mise en service effectuée à la date négociée (C1 à C4)</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>L'opération finale de mise en service est effectuée aux conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - présence du certificat de conformité - le point de livraison est rattaché au périmètre d'un fournisseur <p>Elle fait l'objet des fiches N° 100A (C1 à C4) ou 100B (C5)</p> | | | | |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">C1</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> <tr> <td>C2 – C5</td> <td>Courriel</td> </tr> </table> | C1 | Courriel, courrier, fax | C2 – C5 | Courriel | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD, conditions particulières Contrat GRD-F : annexe « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD »</p> |
| C1 | Courriel, courrier, fax | | | | |
| C2 – C5 | Courriel | | | | |

⁶ Promoteur, propriétaire, ...

⁷ Qualité standard, client avec installation non perturbatrice, pas d'exigence de secours, puissance compatible avec la capacité d'accueil du réseau.

⁸ Autres cas, nécessitant des études approfondies.

Fiche 860

| | |
|---|-----------------------------------|
| Déplacement de compteur Déplacement et modification de branchement | Modification d'ouvrage |
|---|-----------------------------------|

| |
|--|
| Cible : Clients C1 / Clients C2 à C5 Fournisseurs C2 à C5 |
|--|

| | | | | | |
|--|---|-------------------------|---------|-------------------------|--|
| <p><u>Description</u></p> <p>A la demande du propriétaire ou de son mandataire, le distributeur procède au déplacement d'un compteur ou d'un branchement. Cette demande fait généralement suite à un RDV téléphonique (ou à une visite sur place dans les cas complexes⁹).</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input checked="" type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> <p>Facturation auprès du client final. Paiement d'un acompte de 50 % du montant du devis à la commande, le solde devant être réglé à la fin des travaux.</p> | | | | |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>Sur devis</p> | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center;">Sur devis</p> <p><small>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</small></p> | | | | |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Devis envoyé sous 10 jours ouvrés Réalisation dans le respect de la date convenue avec le client (sous réserve de l'obtention des autorisations administratives éventuellement nécessaires).</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> | | | | |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">C1</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> <tr> <td>C2 – C5</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> </table> | C1 | Courriel, courrier, fax | C2 – C5 | Courriel, courrier, fax | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD, pas de mention Contrat GRD-F : pas de mention</p> |
| C1 | Courriel, courrier, fax | | | | |
| C2 – C5 | Courriel, courrier, fax | | | | |

⁹ Voir fiche 700.

Fiche 870

| | |
|--|---------------------------|
| Déplacement d'ouvrages autres que compteur ou branchement | Modification d'ouvrage |
|--|---------------------------|

| |
|---|
| Cible : Clients C1 / Clients C2 à C5 Fournisseurs C2 à C5 et Tiers |
|---|

| | |
|--|--|
| <p><u>Description</u></p> <p>A la demande d'un tiers, le distributeur procède au déplacement d'un ouvrage. Cette demande fait généralement suite à un RDV téléphonique (ou à une visite sur place dans les cas complexes ¹⁰).</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input checked="" type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> <p>Dans certaines conditions, les travaux sont gratuits pour le demandeur (ex : cas de privation de jouissance, droit de bâtir ou de clore, modification de voirie) Facturation auprès du demandeur. Paiement d'un acompte de 50 % du montant du devis à la commande, le solde devant être réglé à la fin des travaux.</p> |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>Sur devis</p> | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center;">Sur devis</p> <p>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</p> |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Devis envoyé sous 10 jours ouvrés Réalisation dans le respect de la date convenue avec le client (sous réserve de l'obtention des autorisations administratives éventuellement nécessaires).</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible C1 Courriel, courrier, fax C2 – C5 Courriel, courrier, fax</p> | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD, pas de mention Contrat GRD-F : pas de mention</p> |

¹⁰ Voir fiche 840.

Fiche 880

| | |
|----------------------|-----------------------------------|
| Débranchement | Modification d'ouvrage |
|----------------------|-----------------------------------|

| |
|---|
| Cible : Clients C1 / Clients C2 à C5 Fournisseurs C2 à C5 et Tiers |
|---|

| | | | | | |
|--|---|-------------------------|---------|-------------------------|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>A la demande d'un client, d'un fournisseur ou d'un tiers, le distributeur peut être sollicité pour débrancher un poste HTA ou supprimer un branchement BT lors d'une résiliation, ou postérieurement à celle-ci. La dépose du compteur est incluse dans cette prestation</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input checked="" type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> <p>Facturation auprès du demandeur. Paiement du montant total du devis à la commande.</p> | | | | |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Interruption de la fourniture si nécessaire - Débranchement | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center;">Sur devis</p> <p>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</p> | | | | |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Contact client : 2 jours ouvrés Devis envoyé sous 10 jours ouvrés Réalisation dans le respect de la date convenue avec le client (sous réserve de l'obtention des autorisations administratives éventuellement nécessaires).</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>Cette fiche ne concerne pas les branchements provisoires dont la dépose est incluse dans les devis.</p> | | | | |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">C1</td> <td style="width: 50%;">Courriel, courrier, fax</td> </tr> <tr> <td>C2 – C5</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> </table> | C1 | Courriel, courrier, fax | C2 – C5 | Courriel, courrier, fax | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD, paragraphes 2.4 et 10.6. Contrat GRD-F : pas de mention</p> |
| C1 | Courriel, courrier, fax | | | | |
| C2 – C5 | Courriel, courrier, fax | | | | |

Fiche 900

| | |
|--------------------------------|--------------------|
| Modification des codes d'accès | Autres prestations |
|--------------------------------|--------------------|

Cible : Clients C1 / Clients C2 à C3 / Fournisseurs C2 à C3

| | | | | | |
|---|--|-------------------------|---------|-------------------------|---|
| <p><u>Description</u></p> <p>Afin de préserver la confidentialité de ses données, le client peut à tout moment demander la modification des codes d'accès à ses compteurs. Pour les clients en contrat unique, le fournisseur doit être expressément mandaté pour effectuer cette demande.</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> | | | | |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>- modification administrative - modification des paramétrages du comptage</p> <p>intervention éventuelle pour :</p> <p>- relevé d'index - remplacement des mémoires des compteurs</p> | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center; font-size: 1.2em;">96.03 €</p> <p>hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</p> | | | | |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard : 10 jours ouvrés</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> <p>Prestation proposée uniquement sur les compteurs électroniques à courbe de charge.</p> | | | | |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">C1</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> <tr> <td>C2 – C5</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> </table> | C1 | Courriel, courrier, fax | C2 – C5 | Courriel, courrier, fax | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat CARD : pas de mention Contrat GRD-F : pas de mention</p> |
| C1 | Courriel, courrier, fax | | | | |
| C2 – C5 | Courriel, courrier, fax | | | | |

Fiche 920

| | |
|---------|--------------------|
| Enquête | Autres prestations |
|---------|--------------------|

| |
|---|
| Cible : Clients C1 / Fournisseurs C2 à C5 |
|---|

| | | | | | |
|---|---|-------------------------|---------|-------------------------|--|
| <p><u>Description</u></p> <p>A la demande du fournisseur, un technicien se rend chez le client et recherche les éléments de réponse à la question du fournisseur. Ex : présence ou non du client sur les lieux, enquête pour présomption de fraude, détection de câble ...</p> | <p><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p> | | | | |
| <p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - déplacement d'un agent technique - enquête sur place selon demande - relevé d'index (éventuel) | <p><u>Prix</u></p> <p style="text-align: right;">C2 à C4 85.06 € Supplément express 30 €</p> <p style="text-align: right;">C5 85.06 € Supplément express 25 €</p> <p style="font-size: small;">hors taxes, en jour ouvré et horaire normal, certain matériel pouvant ne pas être compris</p> | | | | |
| <p><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard : 10 jours ouvrés Express : 5 jours ouvrés</p> | <p><u>Clauses restrictives</u></p> | | | | |
| <p><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Accès possible</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">C1</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> <tr> <td>C2 – C5</td> <td>Courriel, courrier, fax</td> </tr> </table> | C1 | Courriel, courrier, fax | C2 – C5 | Courriel, courrier, fax | <p><u>Références contractuelles</u></p> <p>Contrat GRD-F : pas de mention</p> |
| C1 | Courriel, courrier, fax | | | | |
| C2 – C5 | Courriel, courrier, fax | | | | |

Fiche 950

| | |
|--------------|--------------------|
| Frais divers | Autres prestations |
|--------------|--------------------|

Cible : Clients C1 Fournisseurs C2 à C5

| DESIGNATION | SERVICES CONCERNES | DESCRIPTION | PRIX FACTURE hors taxes |
|--|---|---|----------------------------|
| Intervention express | Coupure Rétablissement Relevé spécial Modification de puissance Enquête | Supplément pour tout rendez-vous demandé en version Express | C1-C4 50.05€ |
| | | | C5 30.63€ |
| Intervention pendant période hors Heures ouvrées | Coupure Rétablissement Relevé spécial Modification de puissance | Supplément pour toute intervention en dehors des heures ouvrées | C1-C4 34.06€ |
| | | | C5 22.73€ |
| Frais de dédit | Toutes interventions programmées quelque soit le service | Frais correspondant à une annulation de rendez-vous prévu à moins de 2 jours ouvrés | C1-C4 25.53€ |
| | | | C5 14.54€ |
| Course échouée | Toutes interventions quelque soit le service | Rendez-vous manqué du fait du client ou du fournisseur | C1-C4 97.60€ |
| | | | C5 25.53€ |
| Duplicata de document | | | C1-C5 12.30€ |

Annexe Barème location matériel divers (en € HT par mois)

| | |
|---|----------------|
| Disjoncteur pour branchement chantier Jaune (C4) | |
| C125N 24-60 kVA | 11.32€ |
| C160N 42-90 kVA | 16.98€ |
| C250N 78-144 kVA | 27.02€ |
| C400N 120-240 kVA | 52.34€ |
| Transformateur (vert : C2 C3) et autres appareils | |
| 100 kVA | 52.52€ |
| 125 kVA | 59.20€ |
| 200 kVA | 79.16€ |
| 315 kVA | 107.33€ |
| 400 kVA | 121.70€ |
| 630 kVA | 155.82€ |
| Sous-compteur Tarif Vert | 14.14€ |