

Référentiel Clientèle d'ERDF

Contenu et dispositif d'évolution

Identification : ERDF-NOI-CF_53E

Version : 2

Nombre de pages : 5

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	08/09/2009	Prise en compte des conclusions de la concertation menée suite à la décision du CorDIS du 7 avril 2008	ERDF-POL-CF_04 E
2	01/01/2012	Adaptation à l'évolution du code de bonne conduite d'ERDF	V1

• Document(s) associé(s) et annexe(s)

Résumé / Avertissement

Le référentiel clientèle d'ERDF a pour objectif de porter à la connaissance de toutes les parties prenantes les règles clientèle d'accès au réseau ayant notamment fait l'objet d'une concertation avec les acteurs du marché. Il est également le support de publication des indicateurs de performance des processus en vigueur.

Le référentiel engage le gestionnaire de réseau de distribution.

Ce document décrit l'organisation ainsi que le dispositif d'évolution du référentiel.

Sommaire

- 1. Contexte**
- 2. Objectifs du Référentiel Clientèle**
- 3. Plan du Référentiel Clientèle**
- 4. Dispositif d'évolution du Référentiel Clientèle**
 - 4.1. Etablissement du programme de travail avec les acteurs externes**
 - 4.2. Concertation**
- 5. Publication sur le site Internet d'ERDF**

⇒ **Contexte**

ERDF a publié depuis juin 2007 sur son site internet « www.erdfdistribution.fr » son référentiel clientèle qui a pour objectif de porter à la connaissance de toutes les parties prenantes les règles clientèle d'accès au réseau ayant notamment fait l'objet d'une concertation avec les acteurs du marché. Il est également le support de publication des indicateurs de performance des processus en vigueur.

ERDF, dans le cadre de sa mission de gestionnaire de réseau public de distribution, apporte ainsi aux différentes catégories d'utilisateurs de réseaux tous les éléments leur permettant de connaître et de comprendre ces règles.

La possibilité est contractuellement offerte aux fournisseurs signataires du contrat GRD-F de créer des liens de leur site web vers la page d'accueil du site d'ERDF.

La présente note décrit l'organisation du référentiel ainsi que le dispositif d'évolution.

Ce référentiel informatif, non contractuel, a pour fondement le respect des principes du code de bonne conduite qui s'imposent à tout Gestionnaire du Réseau public de Distribution (GRD). Il engage ERDF, en sa qualité de GRD, sur son contenu, et notamment sur les modalités de mise en œuvre des règles du marché.

⇒ **Objectifs du Référentiel Clientèle**

Le référentiel entend poursuivre les objectifs suivants :

- Porter à la connaissance des parties prenantes les règles d'accès au réseau et leurs modalités de mise en œuvre.
- Publier les indicateurs de performance des processus en vigueur.

⇒ **Plan du Référentiel Clientèle**

Le plan du référentiel clientèle est le suivant :

Accès au réseau de puissance \leq 36 kVA particuliers et professionnels

- ⇒ Mise en service et résiliation
 - Mise en service sur installation neuve
 - Mise en service sur installation existante
 - Résiliation
- ⇒ Changement de fournisseur
- ⇒ Vie du contrat
 - Modifications contractuelles
 - Traitement des réclamations
- ⇒ Autres demandes

Accès au réseau de puissance $>$ 36 kVA pour les clients entreprises

- ⇒ Mise en service et résiliation
 - ⇒ Mise en service sur installation neuve
 - ⇒ Résiliation

- ⇒ Changement de fournisseur
- ⇒ Vie du contrat
 - Modifications contractuelles
 - Traitement des réclamations
- ⇒ Autres demandes

Accueil et accès aux prestations

- ⇒ Accueil pour les demandes de raccordement
- ⇒ Accueil pour les autres prestations
 - Pour les entreprises
 - Pour les professionnels de bâtiments
 - Pour les fournisseurs
 - Pour les producteurs
 - Pour les responsables d'équilibre
- ⇒ Suivi des indicateurs de performance des processus en vigueur

Raccordement

- ⇒ Pour les clients et fournisseurs
- ⇒ Pour les producteurs

⇒ **Dispositif d'évolution du Référentiel Clientèle**

Ce dispositif concerne l'évolution des modalités de mise en œuvre des règles du marché.

4.1. Etablissement du programme de travail avec les acteurs externes :

Un plan de travail semestriel général est élaboré et fait l'objet d'une information en CURDE.

Il s'appuie notamment sur :

- le recueil des demandes des parties prenantes et le retour d'expérience de l'application des règles et de leur mise en oeuvre,
- la prise en compte des règlements de différends,
- les évolutions de la réglementation.

ERDF établit le programme de travail. Selon les sujets, il pourra être fait appel à un groupe de travail associant les acteurs concernés et volontaires pour l'étape 1 décrite ci-dessous.

4.2. Concertation :

Le processus de concertation comprend 4 étapes :

- **Etape 1** : élaboration d'une proposition pour concertation
- **Etape 2** : présentation du projet de document nouveau ou modifié
- **Etape 3** : recueil des observations
- **Etape 4** : rédaction et présentation du rapport de concertation

L'étape 1 permet d'élaborer chaque proposition qui sera soumise à concertation. Comme indiqué ci-dessus, cette proposition aura été élaborée par un groupe de travail ou par ERDF.

L'étape 2 a pour objet la présentation formelle par le gestionnaire de réseau de distribution du projet de document soumis à concertation. ERDF s'appuie sur les organismes existants du CURDE (Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution Electrique) et les sous-comités spécialisés, et notamment le Comité Spécialisé Fournisseurs vis-à-vis des fournisseurs. Cette présentation peut être réalisée lors d'une réunion ou par courriel.

L'étape 3 de recueil des observations sur le projet en concertation est d'une durée de 3 semaines, sauf dans les cas pour lesquels une durée différente aura été définie en CURDE. Les observations sont attendues sous la forme d'ajout, de modification ou de reformulation des points soumis à concertation.

Les documents en concertation sont publiés sur le site Internet du CURDE (Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution d'électricité) <http://curde.erdfdistribution.fr> dans sa partie dédiée à la concertation.

Ce site Internet permet à l'ensemble des membres du CURDE d'émettre un avis sur les différents documents en projet du référentiel.

L'étape 4 a pour objectif la production et la présentation :

- du rapport de concertation,
- de la version du document à publier.

Elle relève de la responsabilité du gestionnaire de distribution d'électricité qui définit la production finale. La présentation peut se faire selon les cas :

- lors d'une réunion formelle du CURDE ou du sous-comité spécialisé sollicité dans l'étape 2,
- ou par l'envoi d'un mail aux membres de ce sous-comité spécialisé.

Les résultats de la concertation sont communiqués aux participants du CURDE et transmis pour information à la Commission de régulation de l'énergie.

Les nouvelles notes ou les versions mises à jour des notes sont publiées au Référentiel Clientèle.

⇒ **Publication sur le site Internet d'ERDF**

Ce référentiel est publié sur le site Internet d'ERDF www.erdfdistribution.fr dans la rubrique « Documentation » accessible depuis la page d'accueil.