



l'énergie du territoire

9 avenue du Lac – BP 70159
70003 VESOUL cedex

Tél : 03 84 96 81 00 - Fax : 03 84 96 81 22

Courriel : grd@sicae-est.com

Site Internet : www.sicae-est.com

CATALOGUE DES PRESTATIONS aux Clients consommateurs et aux Fournisseurs

Historique des principales modifications du document

Version	Désignation des modifications	Date
V19	Prise en compte de la délibération 2020-086 de la CRE	01/08/20
V20	Prise en compte de la délibération 2021-211 de la CRE	01/08/21
V20.1	Ajouts prestations compteur communicant	25/03/22
V21	Prise en compte de la délibération 2022-124 de la CRE	01/08/22
V22	Prise en compte de la délibération 2023-166 de la CRE	01/08/23
V22.1	Modification prestations compteur communicant	01/12/23
V23	Prise en compte de la délibération 2024-117 de la CRE	01/08/24

Ce catalogue constitue l'offre du Gestionnaire du Réseau public de Distribution SICAE EST- ci-après dénommé GRD SICAE EST - aux fournisseurs d'électricité et aux clients consommateurs en matière de prestations. Il s'applique à l'ensemble du marché, que les clients aient fait valoir ou non leur éligibilité.

Ce catalogue est évolutif et tiendra notamment compte :

- des modifications apportées au contrat GRD/F et aux contrats CARD ;
- des attentes des utilisateurs et des fournisseurs ;
- de l'évolution des textes réglementaires et des éventuelles modifications qui seraient apportées aux tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité.

Lorsque les prestations relèvent du barème de facturation du raccordement des utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité concédé au GRD SICAE EST consultable sur le site internet www.sicae-est.com, les fiches qui leur sont

relatives renvoient au barème et s'appliquent lorsque :

- le dépôt de la demande d'autorisation d'urbanisme auprès de la collectivité en charge de l'urbanisme est postérieur au 1er janvier 2009 dans le cas où une autorisation d'urbanisme (permis de construire, déclaration préalable, permis d'aménager) est nécessaire pour le demandeur de raccordement,
- la demande de raccordement adressée au GRD SICAE EST est postérieure au 1er janvier 2009 dans les cas où une demande d'autorisation d'urbanisme n'est pas nécessaire.

Certaines prestations ne sont pas mentionnées dans ce catalogue et notamment :

- celles qui font l'objet des obligations du contrat GRD-F,
- toutes prestations autres que celles qui sont décrites dans ce catalogue feront l'objet d'un devis spécifique à la demande du fournisseur ou du client,
- les prestations redevances location ou entretien comptage définies dans les textes réglementaires en vigueur.

Les prestations sont conformes aux clauses incluses dans le contrat dont dispose le demandeur et qui leurs sont relatives (contrat direct d'accès au réseau de distribution, contrat GRD-F ou contrat unique).

Il appartient au demandeur de la prestation de vérifier la conformité de la demande avec ces dispositions réglementaires et clauses contractuelles. En dehors des cas où le GRD SICAE EST est directement à l'initiative de la réalisation d'une prestation, le GRD SICAE EST ne pourra en aucun cas être tenu responsable du fait de sa réalisation.

En application de la loi N°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, si une prestation nécessite le changement de l'un des éléments du dispositif de comptage en propriété de l'utilisateur du réseau, le GRD SICAE EST fourni et installe conformément à la loi précitée l'ensemble des équipements du nouveau dispositif de comptage, lequel fera partie de la concession de distribution publique d'électricité.

REALISATION DES PRESTATIONS

La prestation est considérée comme réalisée, et donc facturée, lorsque l'ensemble des actes élémentaires décrits dans la fiche qui lui est relative ont été effectués. Aucun acte non compris dans ces actes élémentaires ne pourra être demandé au titre de la prestation.

Les prestations sont réalisées les jours ouvrés (du lundi au vendredi hors jours fériés) et heures ouvrées. Les heures ouvrées sont définies sur les plages 8h-12h et 13h30-16h30 (du lundi au jeudi) et 8h-12h (le vendredi) et sont susceptible d'évoluer.

A titre exceptionnel, et dans la limite des disponibilités des équipes techniques, certaines prestations peuvent être programmées en dehors des jours et heures ouvrés. Le prix de la prestation est alors majoré de 66 % (majoration reflétant les surcoûts de main d'oeuvre engagés).

Les délais standards de réalisation affichés dans les fiches descriptives des prestations correspondent à des délais moyens de réalisation constatés actuellement exprimés en jours ouvrés. Le GRD SICAE EST ne peut ainsi notamment pas être tenu pour responsable d'un dépassement de ces délais liés à une augmentation importante du volume des prestations demandées, sur une zone et une période donnée, par rapport à une situation régulière.

Une option Express, accessible en fonction des prestations, est proposée pour certaines prestations. Le prix de la prestation est alors majoré du frais d'intervention Express.

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

1. Toute demande doit se faire uniquement par l'intermédiaire des formulaires de demande de prestation joints en annexe du présent catalogue (chaque fiche descriptive de prestation est associée à un ou plusieurs formulaires de demande de prestations selon la Cible concernée).

2. Suivant le dispositif contractuel, une demande peut émaner du fournisseur, d'un client, éventuellement d'un tiers mandaté.

Nota : *Tous les champs du formulaire de demande de prestation sont obligatoirement à renseigner.*

3. Le GRD SICAE EST accuse réception de la demande et atteste de sa recevabilité. Toute irrecevabilité de la demande sera précisée au demandeur par télécopie avec indication des causes de non-recevabilité.

4. Toute demande de prestation doit être adressée à l'accueil GRD SICAE EST suivant les modalités décrites ci- après :

GRD SICAE EST
<i>soit par courrier à l'adresse suivante :</i> GRD SICAE EST 9 avenue du Lac - BP 70159 70003 VESOUL cedex
<i>soit par fax au numéro 03.84.96.81.22</i>
<i>soit par courriel à l'adresse : grd@sicae-est.com</i>

*Voir liste des communes par GRD sur le site internet
www.sicae-est.com*

5. Les prestations dont le formulaire de demande sera réceptionné par l'accueil GRD SICAE EST avant le mercredi 16 h 00, seront réalisées la semaine suivante aux heures et jours ouvrés sauf indication contraire précisée dans la fiche descriptive de l'intervention.

Toute réalisation d'une demande réceptionnée par l'accueil GRD SICAE EST le mercredi après 16 h 00 sera décalée d'une semaine par rapport aux délais indiqués ci-dessus.

6. L'enregistrement d'une demande par l'accueil GRD SICAE EST se traduira par l'envoi d'une télécopie ou d'un courriel au demandeur précisant la date et le numéro d'enregistrement de la demande et le délai de réalisation de la prestation.

7. Les demandes sont gérées via une file d'attente et peuvent donc, suivant la charge de travail et les contraintes d'exploitation, faire l'objet d'un report qui sera signifié au demandeur par télécopie ou courriel dans un délai de 3 jours ouvrés qui suivent la réception de demande.

8. Toute annulation tardive de prestation du fait client ou fournisseur ou tiers mandaté (moins de 2 jours avant la date programmée) engendre un frais de « dédit » (cf. tableau des frais).

9. Toute prestation non réalisée du fait du client ou fournisseur ou tiers mandaté engendre un frais de « déplacement vain » (cf. tableau des frais).

Le demandeur sera tenu de faire une nouvelle demande.

10. La prestation est facturée au demandeur. L'adresse de facturation est celle indiquée dans le « formulaire de demande de prestation », partie « coordonnées demandeur ».

11. Les factures émises par le GRD SICAE EST sont payables en Euros à la date de règlement figurant sur ces factures par virement ou par paiement par chèque.

LES PRIX DES PRESTATIONS

Sauf dispositions particulières, les prix indiqués s'entendent par point de livraison (connexion) et par contrat d'accès.

Pour les prestations réalisées sous le monopole de gestionnaire de réseaux publics, les niveaux des prix sont fixés par la décision tarifaire du 20/04/17 fixant les tarifs des prestations annexes réalisées sous le monopole des gestionnaires de réseaux publics d'électricité.

Les prix sont revus chaque année comme précisé dans le paragraphe « INDEXATION DES PRIX ».

Les prix des prestations sur devis ou réalisées dans un contexte concurrentiel sont construits sur la base :

- de coûts standards de main d'oeuvre, en fonction de la qualification des intervenants,
- de prix figurant dans des canevas techniques pour les opérations standards ou de coûts réels.

Des frais sont décrits dans le tableau des frais. Les principes de fixation des montants de ces frais sont identiques à ceux des prestations.

INDEXATION DES PRIX

En conformité avec la décision du 16/11/16, les prix sont ajustés chaque année le 1^{er} août du pourcentage suivant :

$$Z_N = IPCN$$

avec :

- Z_N : pourcentage d'évolution des tarifs en vigueur à compter du 1^{er} jour du mois M de l'année N par rapport à ceux en vigueur le mois précédent,
- IPCN : pourcentage d'évolution entre la valeur moyenne de l'indice mensuel des prix à la consommation sur les 12 mois de l'année N-1 et la valeur moyenne du même indice sur les 12 mois de l'année N-2, tel que publié par l'INSEE (identifiant 1763852).

La fiche aborde les points suivants :

- N° de la fiche, titre de la fiche :

Les fiches sont regroupées selon divers critères : prestations de même nature.

- Cible :

Cette rubrique indique si la prestation s'adresse à un client final, un fournisseur ou un tiers autorisé (autre que le tiers autorisé par le client final) ainsi que le segment d'appartenance du point de livraison.

- Segment :

C1: Point de livraison HTA auquel est associé un contrat CARD (Contrat d'Accès au Réseau de Distribution),

C2: Point de livraison HTA auquel est associé un contrat unique et pour lequel la reconstitution des flux est assurée via la courbe de charge mesurée,

C3: Point de livraison HTA auquel est associé un contrat unique et pour lequel pour lequel la reconstitution des flux est assurée via la courbe de charge profilée,

C4 : Point de livraison BT > 36 KVA,

C5 : Point de livraison BT ≤ 36 KVA.

- Catégorie :

Cette rubrique précise la catégorie à laquelle appartient la prestation réalisée :

Catégorie 1 : prestations de base couvertes par le TURPE,

Catégorie 2 : prestations réalisées sous le monopole de GRD SICAE EST,

Catégorie 3 : prestations réalisées dans un contexte concurrentiel,

Catégorie 4 : prestations relevant du barème de la facturation des opérations de raccordement des utilisateurs aux réseaux publics de distribution d'électricité concédés au GRD SICAE EST.

- Description de la prestation :

Cette rubrique définit la prestation.

- Prestations élémentaires incluses :

Cette rubrique présente l'ensemble des actes élémentaires effectués à l'occasion de la réalisation de la prestation.

- Délai de réalisation :

Cette rubrique énonce le délai moyen constaté actuellement exprimé en jours ouvrés, ainsi que, le cas échéant, le délai correspondant à la version express.

- Canaux d'accès :

Ils indiquent par quel moyen le client final, le fournisseur ou le tiers autorisé peuvent demander la prestation.

- Clause restrictive :

La prestation est réalisée sous réserve des éventuelles conditions restrictives énoncées dans cette rubrique.

- Prix :

Les prix sont affichés hors toutes taxes (HT). La TVA est facturée en sus suivant le taux en vigueur au jour de la facturation. Une option express, accessible en fonction des prestations, est proposée pour certaines prestations. Le prix de la prestation est alors majoré du frais d'intervention express.

STRUCTURE DU FORMULAIRE DE DEMANDE DE PRESTATION

Chaque prestation du présent catalogue est associée à un formulaire de demande de prestation que sera tenu de remplir le demandeur. Ce formulaire devra être rempli correctement et complètement faute de quoi la demande ne pourra être prise en considération.

Prestation

- Type – numéro fiche SE...
- Date enregistrement
- Numéro enregistrement
 - ↳ rempli par le GRD SICAE EST

Demandeur

- Date demande
- Nom du fournisseur, ou du mandataire ou de l'utilisateur
- Raison sociale et adresse complète
- Interlocuteur
- Téléphone
- Fax
- Courriel
- Contrat avec le GRD SICAE EST

Coordonnées du PDL (point de livraison)

- Nom de l'utilisateur
- Raison sociale
- Code NAF – activité
- Adresse complète
- Coordonnées utilisateur
- Motif de la demande ou commentaires
 - ↳ rempli par le Demandeur

Intervention GRD SICAE EST

- interlocuteur GRD SICAE EST
- date effective intervention

NOTA :

- 1/ Les prestations réalisées ou non feront l'objet d'un compte rendu d'intervention.
- 2/ Les parties grisées sont remplies par le GRD SICAE EST.

TABLEAU DE SYNTHÈSE DES PRESTATIONS PROPOSÉES

Cibles		C1	C2	C3	C4	C5
Relève						
Fiche 100	Relève Normale					NF
Fiche 101	Relève Normale			NF		
Fiche 102	Relevé Spécial					29,89
Fiche 103	Relevé Spécial			66,56		
Mise en service/Résiliation						
Fiche 200	Mise en service à la suite d'un raccordement nouveau					44,68
Fiche 201	Mise en service à la suite d'un raccordement nouveau				183	
Fiche 202	Mise en service à la suite d'un raccordement nouveau		183			
Fiche 205	Mise en service sur raccordement existant :					
	Option 1 : point équipé d'un compteur Linky					1,45
	Option 2 : point non équipé d'un compteur Linky					26,52
Fiche 206	Mise en service sur raccordement existant				117,15	
Fiche 207	Mise en service sur raccordement existant		117,15			
Fiche 208	Mise en service/rétablissement dans la journée					123,95
	- Option 1 : sans compteur communicant					
	- Option 2 : avec compteur communicant					49,59
Fiche 209	Changement de responsable d'équilibre				NF	
Fiche 210	Changement de fournisseur				NF	
Fiche 211	Résiliation sans suppression du raccordement					NF
Fiche 212	Résiliation sans suppression du raccordement			139,08		
Intervention pour impayés						
Fiche 220	Intervention pour impayé et rétablissement					
	Réduction avec compteur Linky					3,22
	Réduction sans compteur Linky					50,39
	Suspension avec compteur Linky					35,45
	Suspension sans compteur Linky					50,39
Fiche 230	Intervention pour impayé et rétablissement :					
	- option 1 : Suspension			135,85		
	- option 2 : Rétablissement			159,13		
Modification contractuelle						
Fiche 301	Modification de la formule tarifaire ou/et de la puissance d'acheminement					3,51
	- option 1 : A distance					
	- option 2 :					
	Avec réglage d'un appareil sur site					35,67
	Avec changement du disjoncteur ou du compteur					53,10
	Avec changement du disjoncteur et du compteur					64,22
- option 3 : passage mono/tri ou tri/mono					149,96	
- option 4 : modification FTA seule sans						NF

	déplacement		
Fiche 302	Modification de la formule tarifaire :		
	- option 1 : A distance	19,82	
	- option 2 : Intervention simple	181,91	
	- option 3 : Changement de compteur	455,69	
Fiche 303	Modification de la puissance souscrite	74,59	

Cibles		C1	C2	C3	C4	C5
Comptage						
Fiche 400	Vérification du dispositif du comptage : - option 1 : Visuelle - option 2 : Métrologique					35,67 322,05
Fiche 401	Vérification du dispositif du comptage : - option 1 : Métrologique - option 2 : Chaîne de mesure HTA (C1 à C3)		322,05 187,78			
Fiche 402	Vérification des protections par prestataire agréé : - option 1 : protections HTA - option 2 : protections de découplage - option 3 : protections HTA et découplage		417,78 417,78 514,19			
Fiche 403	Vérification des protections par SICAE EST : - option 1 : protections HTA - option 2 : protections de découplage des groupes électrogènes - option 3 : protections HTA et découplage des groupes électrogènes		367,86 367,86 441,79			
Fiche 404	Remplacement du compteur sans impact sur la formule tarifaire ou la puissance souscrite : - remplacement compteur - remplacement compteur par un Linky - remplacement porte de coffret		455,69			NF 29,89
Fiche 405	Abandon de propriété du dispositif de comptage		NF			
Fiche 406	Synchronisation du dispositif de comptage		30,20			
Fiche 420	Installation Relève GSM		420,44			
Fiche 430	Correction d'index de mise en service, de changement de fournisseur ou de résiliation - option 1 : Sans déplacement - option 2 : Avec déplacement					26,90 64,35

Cibles		C1	C2	C3	C4	C5
Branchement/Réseau						
Fiche 500	Raccordement provisoire pour une durée < ou = 28 jours	Barème de raccordement				
Fiche 510	Raccordement provisoire pour une durée > 28 jours	Barème de raccordement				
Fiche 520	Location coffret pour raccordement provisoire par mois				100,43	20,11
Fiche 530	Raccordement au réseau de distribution	Barème de raccordement				
Fiche 540	Déplacement d'ouvrage réseau ou de comptage/branchement non lié à une modification du raccordement	Sur devis				
Fiche 550	Suppression du raccordement	Sur devis				
Fiche 560	Séparation de réseau BT				237,22	
Fiche 565	Séparation de réseau HTA	333,63				
Fiche 570	Mise sous tension pour essai :					
	- option 1 : Mise sous tension			692,12		166,98
	- option 2 : Mise hors tension			377,62		101,03
Fiche 580	Protection de chantier ou mise hors tension pour travaux :					
	- option 1 : Isolation réseau BT nu				329,07	
	Part fixe				10,32	
	Part variable (par mois et par portée)				Sur devis	
	- option 2 : Autres cas				Sur devis	
Fiche 590	Pre-etude de raccordement ou reprise d'étude	Sur devis				
Transmission de données						
Fiche 600	Transmission régulière des courbes de mesure					
	- option 1 : Hebdomadaire ou mensuelle					
	- option 2 : Quotidienne					
Fiche 610	Transmission de l'historique des courbes de mesure					NF
Fiche 620	Transmission de l'historique des index					NF
Fiche 630	Bilan sur la continuité de la fourniture :					
	- option 1 : Bilan standard annuel			351,33		
	- option 2 : Bilan semestriel complémentaire			284,77		
Fiche 640	Bilan sur la qualité de la fourniture :			1380,88		

Cibles		C1	C2	C3	C4	C5
Prestations diverses						
Fiche 800	Modification code d'accès au compteur		112,37			
Fiche 810	Mise en place téléreport					Sur devis
Fiche 815	Activation sortie télé-information			115,69		29,89
Fiche 820	Dépannage PDL vain :					
	- heures ouvrées					67,97
	- heures non ouvrées					135,60
Fiche 830	Information coupures travaux				NF	
Fiche 850	Enquête sur les flux de soutirage d'un PDL			99,54		29,89
Fiche 870	Intervention de courte durée			115,69		29,89
Autres prestations						
FRAIS	Supplément Intervention express			58,55		35,83
	Débit			29,27		17,03
	Déplacement vain			114,22		29,89
	Duplicata de document			14,39		
	Forfait Agent Assermenté			541,70		442,19
	Frais Relève à pied			104,90		

Catégorie : 1

Cible : Fournisseur/Client C5

Description

La prestation consiste à réaliser un relevé dans le cycle de relevé normal.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la relève ou télé-relève des données de comptage semestrielle,
- la transmission des données de comptage au demandeur.

Canaux d'accès

- Les informations seront mises à disposition via le système d'échanges de données du GRD SICAE EST.

Clauses restrictives**Prix**

- La prestation n'est pas facturée.

Catégorie : 1

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C4

Description

La prestation consiste à réaliser une relève dans le cycle de relève normal.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la relevé ou télé-relève des données de comptage **mensuelle**,
- la transmission des données de comptage au demandeur.

Canaux d'accès

- Les informations seront mises à disposition via le système d'échanges de données du GRD SICAE EST.

Clauses restrictives**Prix**

- La prestation n'est pas facturée.

Catégorie : 2

Cible : Fournisseur/Client C5

Description

La prestation consiste à réaliser une relève en dehors du cycle de relève normal.

Dans le cas où le compteur n'a pu être relevé depuis plus de 12 mois suivant le cycle normal de relève, le distributeur pourra contacter directement le client pour réaliser un relevé spécial.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- Relevé ou télé-relève des données de comptage,
- Transmission des données de comptage au demandeur.

Délai et réalisation

- standard : 10 jours ouvrés
- express : 5 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 102.

Clauses restrictives**Prix**

- Fournisseur/client C5 : 29,89 € HT
- Supplément express : 35,83 € HT

La prestation n'est pas facturée si elle fait suite à une contestation du fournisseur ou du client lors du cycle de relève normal et que l'erreur de relève du GRD SICAE EST est avérée.

A compter du 01/01/2024 :

- si le point de connexion est équipé d'un compteur communicant la prestation n'est pas facturée.
- si le point de connexion est équipé d'un compteur Linky silencieux, la prestation n'est pas facturée (dans la limite de deux fois par an). Un compteur silencieux est un compteur ayant déjà été communicant mais qui ne l'est plus depuis au moins 2 mois.

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C4

Description

La prestation consiste à réaliser une relève en dehors du cycle de relève normal.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- Relevé ou télé-relève des données de comptage,
- Selon le cas, la remise à zéro des dépassements,
- Transmission des données de comptage au demandeur.

Délai et réalisation

- standard : 10 jours ouvrés
- express : 5 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 103.

Clauses restrictives**Prix**

- Client C1, Fournisseur/client C2 à C4 : 66,56€ HT
- Supplément express : 58,55 € HT

La prestation n'est pas facturée si elle fait suite à une contestation du fournisseur ou du client lors du cycle de relève normal et que l'erreur de relève du GRD SICAE EST est avérée.

MISE EN SERVICE
à la suite d'un raccordement nouveau

Catégorie : 2

Cible : Fournisseur/Client C5

Description

Suite aux travaux de raccordement, la prestation consiste à la mise en service du nouveau point de livraison raccordé au réseau de distribution public.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la mise sous tension de l'installation,
- la programmation du compteur,
- le relevé des index,
- le rattachement du PDL au périmètre du fournisseur et/ou du responsable d'équilibre.

Délai et réalisation

- standard : 10 jours ouvrés
- express : 5 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 200.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- les travaux de raccordements soient terminés et la mise en exploitation soit réalisée,
- le montant total des travaux soit réglé,
- la puissance demandée soit au plus égale à la puissance de raccordement,
- la demande ne nécessite pas de modification des caractéristiques électriques du raccordement (nombre de phases),
- le client dispose d'un contrat avec un fournisseur d'électricité,
- le client ou son représentant soit présent lors de la réalisation de la prestation,
- le client produise l'attestation de conformité des installations visée par le CONSUEL (conformité avec les normes en vigueur, notamment C15-100).

Prix

- Fournisseur/client C5 : 44,68 € HT,
- Supplément express : 35,83 € HT

MISE EN SERVICE
à la suite d'un raccordement nouveau

Catégorie : 2

Cible : Fournisseur/Client C4

Description

Suite aux travaux de raccordement, la prestation consiste à la mise en service du nouveau point de livraison raccordé au réseau de distribution public.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la vérification du réglage du rapport des TC,
- le plombage de l'interrupteur à coupure visible,
- la mise sous tension de l'installation,
- la pose et la programmation du compteur,
- le relevé des index,
- le raccordement et l'activation de la ligne GSM,
- le rattachement du PDL au périmètre du fournisseur et/ou du responsable d'équilibre..

Délai et réalisation

- standard : 10 jours ouvrés
- express : 5 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 201.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- les travaux de raccordements soient terminés (y compris le télé-relevé) et la mise en exploitation des ouvrages de raccordement du GRD soit réalisée,
- le montant total des travaux soit réglé,
- la puissance demandée soit au plus égale à la puissance de raccordement,
- le dispositif de télé-relève GSM soit installé,
- le client a conclu un contrat portant sur la fourniture et l'accès au réseau avec un fournisseur d'électricité,
- le client ou son représentant soit présent lors de la réalisation de la prestation,
- le client produise l'attestation de conformité visée par le CONSUEL (ou de l'attestation de conformité du poste) attestant de la conformité avec les normes en vigueur.

Prix

- Fournisseur/client C4 : 183 € HT
- Supplément express : 58,55 € HT

L'installation de la ligne GSM ou téléphonique commutée est à la charge du client.
L'abonnement est pris en charge par le GRD SICAE EST.

MISE EN SERVICE à la suite d'un raccordement nouveau

Catégorie : 2

Cible : Fournisseur/Client C1 à C3

Description

Suite aux travaux de raccordement, la prestation consiste à la mise en service du nouveau point de livraison raccordé au réseau de distribution public.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la vérification visuelle des chaînes de mesure (U et I) et des réducteurs de mesure,
- la vérification de la cohérence du rapport des réducteurs de mesure avec la puissance demandée,
- le plombage des réducteurs de mesure,
- la mise sous tension de l'installation,
- la pose et la programmation du compteur,
- le relevé des index,
- le raccordement et l'activation de la ligne,
- le rattachement du PDL au périmètre du fournisseur et/ou du responsable d'équilibre.

Délai et réalisation

- standard : 10 jours ouvrés
- express : 5 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 202.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- les travaux de raccordements soient terminés (y compris le télé-relevé) et la mise en exploitation des ouvrages de raccordement du GRD soit réalisée,
- le montant total des travaux soit réglé,
- la puissance demandée soit au plus égale à la puissance de raccordement,
- le dispositif de télé-relevé GSM soit installé,
- pour un client C1, le client a conclu un contrat d'accès au réseau public de distribution avec le GRD SICAE EST et lui a transmis un accord (ou une déclaration) de rattachement à un responsable d'équilibre.
- pour un client C2 ou C3, le client a conclu un contrat portant sur la fourniture et l'accès au réseau avec un fournisseur d'électricité,
- le client ou son représentant soit présent lors de la réalisation de la prestation,
- le client produise l'attestation de conformité visée par le CONSUEL (ou de l'attestation de conformité du poste) attestant de la conformité avec les normes en vigueur.

Prix

- Fournisseur/client C1 à C3 : 183 € HT
- Supplément express : 58,55€ HT

L'installation de la ligne GSM ou téléphonique commutée est à la charge du client (client C1 et C2). L'abonnement est pris en charge par le GRD SICAE EST (client C1 et C2).

MISE EN SERVICE sur raccordement existant

Catégorie : 2

Cible : Fournisseur/Client C5

Description

La prestation consiste à la mise en service d'un PDL existant dont le raccordement n'a pas été déposé ou déconnecté du réseau.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- le relevé et la transmission de l'index de mise en service,
- le rattachement contractuel du PDL au périmètre du fournisseur.

Avec compteur non communicant, lorsque l'alimentation est suspendue ou la puissance maximale de soutirage réduite :

- le rétablissement de l'alimentation ou la suppression de la réduction de puissance du point de connexion,
- la vérification visuelle du bon fonctionnement du compteur et du disjoncteur,
- la vérification de la présence des scellés de l'installation,

Avec compteur communicant Linky :

- la programmation des grilles tarifaires distributeur et fournisseur,
- la programmation de la puissance souscrite,
- l'interrupteur du compteur est laissé ouvert avec possibilité de fermeture par le client si l'alimentation a été suspendue

Délai et réalisation

- standard : 5 jours ouvrés

Nota- avec un compteur communicant la mise en service est réalisée à distance par télé-opération au plus tôt le lendemain, hors intervention sur site nécessaire.

- express : 2 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 205.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- la puissance demandée soit au plus égale à la puissance de raccordement,
- la demande ne nécessite pas de modification des caractéristiques électriques du raccordement (nombre de phases),
- le client dispose d'un contrat avec un fournisseur d'électricité,
- le client ou son représentant soit présent lors de la réalisation de l'intervention sur site lorsqu'un déplacement est nécessaire ou suite à un échec de téléopération lorsque le dispositif de comptage est inaccessible.

Prix

- Fournisseur/client C5 :
 - option 1: 1,45 € HT pour les points équipés d'un compteur Linky
 - option 2: 26,52€ HT pour les points non équipés d'un compteur Linky
- Supplément express : 35,83 € HT

MISE EN SERVICE sur raccordement existant

Catégorie : 2

Cible : Fournisseur/Client C4

Description

La prestation consiste à la mise en service d'un PDL existant dont le raccordement n'a pas été déposé ou déconnecté du réseau.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la vérification du réglage du rapport des TC,
- la vérification visuelle du bon fonctionnement du dispositif de comptage,
- le rétablissement de l'alimentation de l'installation,
- le relevé des index,
- le raccordement et l'activation de la ligne GSM,
- le rattachement du PDL au périmètre du fournisseur et/ou du responsable d'équilibre.
- la désactivation de la télé-information si nécessaire
- la modification des codes d'accès au comptage si ceux sont utilisés

Délai et réalisation

- standard : 5 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 206.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- la puissance demandée soit au plus égale à la puissance de raccordement,
- le dispositif de télé-relève GSM soit installé ou que le client ait mis à disposition du GRD SICAE EST une ligne téléphonique commutée à proximité immédiate du compteur lorsque le dispositif de comptage le permet,
- le client dispose d'un contrat portant sur la fourniture et l'accès au réseau avec un fournisseur d'électricité,
- le client ou son représentant soit présent lors de la réalisation de la prestation,
- les parties ont signé un avenant aux conventions de raccordement et d'exploitation,
- le client produise, sur demande du GRD, l'attestation de CONSUEL (ou l'attestation de conformité du poste) dans le cas où l'installation a fait l'objet d'une rénovation complète,
- des certificats métrologiques datant de moins de 6 mois soient produits dans le cas où l'installation, propriété du client, est restée hors tension pendant plus d'1 an.

Prix

- Fournisseur/client C4 : 117,15 € HT

L'installation de la ligne GSM ou téléphonique commutée est à la charge du client. L'abonnement est pris en charge par le GRD SICAE EST.

MISE EN SERVICE sur raccordement existant

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C3

Description

La prestation consiste à la mise en service d'un PDL existant dont le raccordement n'a pas été déposé ou déconnecté du réseau, dans le respect des dispositions contractuelles.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la vérification visuelle des chaînes de mesure (U et I) et des réducteurs de mesure,
- la vérification de la cohérence du rapport des réducteurs de mesure avec la puissance demandée,
- la vérification visuelle du bon fonctionnement du dispositif de comptage,
- le rétablissement de l'alimentation de l'installation,
- le relevé des index,
- le raccordement et l'activation de la ligne GSM ou à défaut de la ligne réseau téléphonique commutée lorsque le dispositif de comptage le permet,
- le rattachement du PDL au périmètre du fournisseur et/ou du responsable d'équilibre.
- la désactivation de la télé-information si nécessaire
- la modification des codes d'accès au comptage si ceux sont utilisés

Délai et réalisation

- standard : 5 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 207.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- la puissance demandée soit au plus égale à la puissance de raccordement,
- le dispositif de télé-relève GSM soit installé ou que le client ait mis à disposition du GRD SICAE EST une ligne téléphonique commutée à proximité immédiate du compteur lorsque le dispositif de comptage le permet,
- pour un client C1, le client a conclu un contrat d'accès au réseau public de distribution avec le GRD SICAE EST et lui a transmis un accord (ou une déclaration) de rattachement à un responsable d'équilibre,
- pour un client C2 et C3, le client dispose d'un contrat portant sur la fourniture et l'accès au réseau avec un fournisseur d'électricité,
- le client ou son représentant soit présent lors de la réalisation de la prestation,
- les parties ont signé un avenant aux conventions de raccordement et d'exploitation,
- le client produise, sur demande du GRD, l'attestation de CONSUEL (ou l'attestation de conformité du poste) dans le cas où l'installation a fait l'objet d'une rénovation complète,
- des certificats métrologiques datant de moins de 6 mois soient produits dans le cas où l'installation, propriété du client, est restée hors tension pendant plus d'1 an.

Prix

- Client C1, Fournisseur/client C2 à C3 : 117,15 € HT

L'installation de la ligne GSM ou téléphonique commutée est à la charge du client (client C1 et C2). L'abonnement est pris en charge par le GRD SICAE EST (client C1 et C2).

**MISE EN SERVICE OU RETABLISSEMENT
DANS LA JOURNEE (BT<36KVA)
Sur installation existante**

Catégorie : 2

Cible : Fournisseur/Client C5

Description

La prestation consiste à mettre en service un point de livraison existant ou à rétablir son alimentation dans la journée demandée avant 15h00 (en dehors des cas de rétablissement suite à impayé).

Cette fiche comprend deux options en fonction de la configuration technique du point de connexion :

- Option 1 : Point de connexion équipé d'un compteur non communicant
- Option 2 : Point de connexion équipé d'un compteur communicant

Prestations élémentaires comprises

Option 1 : Point de connexion équipé d'un compteur non communicant (avec déplacement sur site)

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- Pour une mise en service :
 - le rattachement contractuel du point de connexion au périmètre du fournisseur,
 - le relevé des index
 - lorsque l'alimentation est suspendue ou la puissance maximale de soutirage réduite :
 - le rétablissement de l'alimentation ou la suppression de la réduction de puissance du point de livraison,
 - la vérification visuelle du bon fonctionnement du compteur et du disjoncteur,
 - la vérification de la présence des scellés de l'installation,
- Pour un rétablissement :
 - le rétablissement de l'alimentation et/ou la suppression de la réduction de la puissance maximale de soutirage du point de connexion,
 - le relevé des index

Option 2 : Point de connexion équipé d'un compteur communicant

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- Pour une mise en service sur installation existante :
 - le rattachement contractuel du point de connexion au périmètre du fournisseur,
 - le relevé des index
 - la programmation des grilles tarifaires distributeur et fournisseur
 - la programmation de la puissance souscrite
 - lorsque l'alimentation est suspendue, l'interrupteur du compteur est laissé ouvert avec possibilité de réarmement par le client ,
- Pour un rétablissement :
 - le rétablissement de l'alimentation ou la suppression de la réduction de la puissance de soutirage du point de connexion,
 - l'interrupteur est laissé ouvert avec possibilité de fermeture par le client,
 - le relevé des index

Délai et réalisation

- Dans la journée

Canaux d'accès

- Demande : Téléphone, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 205.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- les équipes d'intervention du GRD SICAE EST soient disponibles,
- le client ou son représentant soit présent lors de l'intervention lorsqu'un déplacement est nécessaire,
- son exécution ne présente aucun risque pour la sécurité des biens et des personnes,
- elle a été demandée par le fournisseur du client et avant 21h00

Pour un compteur communicant Linky lorsque la demande est transmise après 15h00 et en cas d'échec de télé-opération, la prestation est réalisée sous réserve de disponibilité des équipes SICAE EST.

Prix

- Option 1 : 123,95 € HT
- Option 2 : 49,59 € HT

En sus du prix de la prestation de mise en service sur installation existante (205) ou de rétablissement de l'alimentation (230)

En cas de non réalisation de la prestation du fait du client, du fournisseur ou du tiers autorisé, la prestation est facturée au prix affiché ci-dessus. La prestation est non facturée si la demande résulte d'une erreur du GRD SICAE EST.

Catégorie : 1

Cible : Client C1 à C5

Description

La prestation consiste à effectuer le rattachement au périmètre du nouveau responsable d'équilibre dans le respect des dispositions contractuelles.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- le rattachement contractuel du point de livraison au périmètre du nouveau responsable d'équilibre,
- la transmission d'un relevé (ou télé-relevé),
- la modification éventuelle des codes d'accès pour les compteurs télé-relevés.

Délai et réalisation

- Le délai de réalisation est fixé conformément aux Règles relatives à la programmation, au mécanisme d'ajustement et au dispositif de responsable d'équilibre, mises en place par RTE en application de l'article 15 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire demande de prestation 209.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- la fiche de « demande de rattachement » au nouveau responsable d'équilibre soit dûment complétée.
- le changement de responsable d'équilibre ait été notifié (Réception par le GRD SICAE EST d'un nouvel accord de rattachement au périmètre d'équilibre du nouveau responsable d'équilibre).
- dans le cas où un relevé spécial (fiche 102, 103) est nécessaire, pour la transmission d'un relevé, celui-ci sera facturé

Prix

- La prestation n'est pas facturée.

Catégorie : 1

Cible : Fournisseur C2 à C5

Description

La prestation consiste en le rattachement contractuel du point de connexion au périmètre du nouveau fournisseur (et responsable d'équilibre) et la transmission des index de changement de fournisseur.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la validation de la recevabilité de la demande suivant les conditions définies dans le contrat GRD/F dans le cas où le client a souscrit un contrat unique,
- le rattachement contractuel du point de livraison au périmètre du nouveau fournisseur,
- la transmission des index de changement de fournisseur,
- la modification éventuelle des codes d'accès pour les compteurs télé-relevés.
- la transmission de ces codes d'accès au fournisseur

Délai et réalisation

- Point de livraison C5 : le délai de réalisation d'un changement de fournisseur ne peut pas excéder vingt-et-un jours sauf souhait contraire de l'utilisateur,
- Point de livraison C2 à C4 : Le changement de fournisseur est réalisé au jour J demandé, pour un changement de fournisseur sans intervention sur le dispositif de comptage, sinon entre J et J+21 jours calendaires, au plus près du jour demandé.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire demande de prestation 210.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- des travaux d'adaptation du dispositif de comptage ou du réseau ne soient pas nécessaires pour assurer leur comptabilité avec le tarif d'acheminement,

Prix

- La prestation n'est pas facturée.

RESILIATION

Sans suppression du raccordement

Catégorie : 2

Cible : Fournisseur/Client C5

Description

La prestation consiste à sortir le point de connexion du périmètre de son fournisseur et/ou du responsable d'équilibre.

Prestations élémentaires comprises

Option 1: Sortie du point de connexion du périmètre du fournisseur à l'initiative du client

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la suspension de l'alimentation si nécessaire,
- la sortie contractuelle du point de connexion du périmètre du fournisseur,
- la transmission des index de résiliation.

Option 2: Sortie du point de connexion du périmètre du fournisseur à son initiative

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la suspension de l'alimentation si nécessaire,
- la sortie contractuelle du point de connexion du périmètre du fournisseur,
- la transmission d'index.
- le relevé le cas échéant

Délai et réalisation

- Standard : 5 jours ouvrés pour les résiliations à l'initiative du client.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 211.

Clauses restrictives

La prestation de résiliation à l'initiative du fournisseur n'est pas réalisée si le client présente au technicien du GRD SICAE EST l'un des documents suivants :

- l'un des documents relevant du décret « impayés » n°2008-780 du 13 août 2008,
- ou une attestation de situation de surendettement.

La charge de vérifier la conformité de la réalisation de la prestation avec la réglementation en vigueur incombe au fournisseur.

Nota : Dans le cas où l'alimentation a déjà été suspendue, la prestation est réalisée sans déplacement.

Prix

- La prestation n'est pas facturée.

RESILIATION
Sans suppression du raccordement

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C4

Description

La prestation consiste à résilier à l'initiative du client le contrat entre le client C1 et le GRD-SICAE EST, ou à sortir le point de connexion du périmètre de son fournisseur.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la suspension de l'alimentation si nécessaire,
- la résiliation du contrat d'acheminement (clients C1), ou la sortie contractuelle du point de connexion du périmètre du fournisseur (clients C2 à C4),
- la transmission des index de résiliation.

Délai et réalisation

- Point de connexion C1 (cas des résiliations anticipées) : 1^{er} du mois M+1
- Point de connexion C2 à C4 : 5 jours ouvrés pour les résiliations à l'initiative du client.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 212.

Clauses restrictives**Prix**

- Client C1, Fournisseur/client C2 à C4 : 139,08 € HT

INTERVENTION POUR IMPAYE
et RETABLISSEMENT

Catégorie : 2

Cible : Client/Fournisseur C5

Description

A la demande du fournisseur, qui a vérifié que la demande de prestation respectait l'ensemble des textes réglementaires, le GRD SICAE EST intervient lors d'un déplacement unique pour réaliser la prestation demandée.
Pour les clients C5 disposant d'un contrat direct d'accès au réseau, la suspension de l'alimentation est à l'initiative du GRD SICAE EST.

*Pour les prestations de réduction de puissance et de suspension de l'alimentation (option coupure conditionnelle), la collecte d'un règlement par chèque ou la présentation d'une preuve de paiement sont systématiquement acceptées.
Le fournisseur précise systématiquement le montant à collecter. Les chèques sont envoyés par le GRD SICAE EST à l'adresse figurant à cet effet dans le Catalogue des Prestations.*

Prestations élémentaires comprises

REDUCTION DE PUISSANCE

La réduction de puissance est réservée pour les points de connexion résidentiels.

Réduction de puissance avec compteur non communicant

La prestation consiste à réduire la puissance maximale de soutirage à 3000 W pour les points de connexion dont la puissance souscrite est supérieur ou égale à 6 kVA (2 000 W pour les points de connexion dont la puissance souscrite est égale à 3 kVA), par ordre de priorité :

- via le réglage du disjoncteur,
- via la pose d'un mini-interrupteur en cas d'impossibilité de réglage du disjoncteur.

La prestation demandée est considérée comme réalisée lorsqu'ont été effectués exclusivement :

- la réduction de la puissance ou le transfert du chèque collecté au fournisseur,
- le relevé d'index le cas échéant.

Nota : si le fournisseur a pris un rendez-vous, et que le client est absent, la prestation correspond à un déplacement vain (le relevé des index est effectué si le compteur est accessible).

La prestation est réalisée si la configuration technique le permet et/ou s'il n'y a pas d'opposition ou de menace physique du client.

Réduction de puissance avec compteur communicant Linky

La prestation consiste à réduire la puissance maximale de soutirage à la valeur demandée par le fournisseur. Cette réduction est possible au pas de 1 kVA par télé-opération.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la réduction de la puissance,
- le relevé d'index le cas échéant.

SUSPENSION DE L'ALIMENTATION*Option 1: Coupure conditionnelle (réservée aux points de connexion résidentiels)*

La prestation consiste en la suspension de l'alimentation électrique du point de connexion, la puissance étant réduite à 1000 W en l'absence du client.

La prestation demandée est considérée comme réalisée lorsqu'ont été effectués

exclusivement :

- En présence du client :

1) En cas de remise de chèque ou de production de l'un des documents mentionnés dans les clauses restrictives :

- le maintien ou rétablissement de l'alimentation du site à hauteur de la puissance souscrite,
- le relevé des index,
- le transfert du chèque collecté au fournisseur

2) En l'absence de remise de chèque ou de de production de l'un des documents mentionnés dans les clauses restrictives et si la configuration technique permet la suspension de l'alimentation :

- la suspension de l'alimentation du site,
- le relevé d'index.

- En l'absence du client :

Si la configuration technique permet la réduction de puissance à 1000 W :

- la réduction de la puissance du site à 1000 W,
- le relevé d'index (si compteur accessible)

Option 2 : Coupure ferme

Dans cette option, la remise d'un chèque par le client incluant la présentation d'une preuve de paiement est systématiquement acceptée.

La prestation consiste en la suspension de l'alimentation électrique du point de livraison que le client soit présent ou non.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- En présence du client :

1) En cas de remise de chèque ou de présentation d'une preuve de paiement:

- le maintien ou rétablissement de l'alimentation du site à hauteur de la puissance souscrite,
- le relevé des index,

Si un chèque est collecté : transfert au fournisseur.

2) En l'absence de remise de chèque ou de présentation d'une preuve de paiement et si la configuration technique permet la suspension de l'alimentation :

- suspension de l'alimentation du site,
- relevé des index.

Si la configuration technique ne permet pas la suspension de l'alimentation :

- le maintien de la puissance du site
- le relevé d'index

- En l'absence du client :

Si la configuration technique permet la suspension de l'alimentation :

- suspension de l'alimentation,
- relevé des index (si compteur accessible).

Si la configuration technique ne permet pas la suspension de l'alimentation :

- le maintien de la puissance du site
- le relevé d'index (si compteur accessible).

RETABLISSEMENT DE L'ALIMENTATION

La prestation consiste à rétablir l'alimentation à la puissance contractuelle d'un point de livraison ayant fait l'objet au préalable d'une prestation de réduction de puissance ou de suspension de l'alimentation.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- le rétablissement de l'alimentation du point de connexion et/ou la suppression de la réduction de la puissance maximale de soutirage du point de livraison,
- le relevé des index.

Nota : Avec compteur communicant la prestation est réalisée à distance par télé-opération dans la journée. Dans ce cas, si l'alimentation est suspendue, l'interrupteur (breaker) du compteur est laissé ouvert avec possibilité de ré-enclenchement par le client.

Dans le cas particulier, d'un point de connexion dont l'alimentation est suspendue au coupe-circuit individuel, le rétablissement nécessite un déplacement sur site.

Délai et réalisation

- Prestations de réduction de puissance et de suspension de l'alimentation : 10 jours ouvrés.

Nota : si une équipe doit effectuer, dans le cadre d'une coupure ferme, un second déplacement avec des moyens particuliers pour des raisons techniques, le délai standard est alors de 10 jours ouvrés + 10 jours ouvrés = 20 jours ouvrés.

- Prestation de rétablissement ou de réduction de puissance (option restauration) :

- Pour un point de connexion équipé d'un compteur non communicant, si la demande est transmise avant 15 heures le rétablissement de la fourniture peut être réalisé le jour même. Dans le cas contraire le délai standard de réalisation est de 1 jour ouvré.
- Pour un point de connexion équipé d'un compteur communicant : la prestation est réalisée à distance par télé-opération le jour même. Si la demande est transmise après 15 h et en cas d'échec de télé-opération la prestation est réalisée dans un délai standard de 1 jour ouvré.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 220.

Clauses restrictives

La prestation de réduction de puissance à 3000 W et de suspension est réalisée sous réserve que :

- le fournisseur vérifie la conformité de la réalisation de la prestation avec la réglementation en vigueur. Cependant, la prestation n'est pas exécutée si le client présente au technicien du GRD SICAE EST en charge de l'intervention l'un des documents suivants :
 - le client présente l'attestation d'aide accordée par le Fonds Solidarité-Logement (FSL) :
Entre le 1^{er} novembre et le 31 mars : attestation datant de moins de 12 mois.
Hors de cette période : attestation datant de moins de 30 jours,
 - le client présente des éléments attestant d'une demande d'aide au Fonds Solidarité-Logement (FSL) datant de moins de 2 mois,
 - attestation de situation de surendettement.
 - le client remet un chèque du montant indiqué par le fournisseur ou présente des éléments attestant du règlement de la somme due.

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

La prestation de réduction de puissance, option restauration et prestation de rétablissement est réalisée sous réserve que :

- le client ou son représentant soit présent lors de l'intervention. Pour les points de livraison triphasé, la réduction de puissance est réalisée, lorsque cela est possible, via le réglage au minimum admissible par le disjoncteur.

Pour les points de connexion en triphasé équipés de compteurs non communicants, la réduction de puissance est réalisée, lorsque cela est possible, via le réglage au minimum admissible par le disjoncteur. Pour les points de connexion en triphasé équipés de compteurs communicants Linky, la réduction de puissance est a minima fixée à 3000 W

Nota - Avec compteur communicant la suspension de l'alimentation est précédée d'un déplacement sur site pour les points de connexion résidentiels. Elle est réalisée à

distance par télé-opération entre 8h00 et 12h00 deux jours après le déplacement sur site ou après la demande en l'absence de déplacement.

Prix

- Réduction de puissance :
 - Point de connexion équipé d'un compteur Linky : 3,22 € HT
 - Point de connexion non équipé d'un compteur Linky : 50,39 € HT
- Suspension de l'alimentation (option 1 & 2) :
 - Point de connexion équipé d'un compteur Linky : 35,45 € HT
 - Point de connexion non équipé d'un compteur Linky : 50,39 € HT
- Rétablissement : incluse dans le tarif des interventions pour impayés.

INTERVENTION POUR IMPAYE
et RETABLISSEMENT

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C4

Description

La prestation consiste en l'interruption ou le rétablissement de l'alimentation électrique dans le cadre de la gestion d'un impayé ou d'un manquement contractuel.

Prestations élémentaires comprises

Option 1 : Suspension de l'alimentation

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué :

1) En cas de remise de chèque ou de présentation d'une preuve de paiement du montant minimum demandé par le fournisseur (si accepté par le fournisseur):

- le maintien ou rétablissement de l'alimentation du site à hauteur de la puissance souscrite,
- le relevé des index,

Si un chèque est collecté : transfert au fournisseur.

2) En l'absence de remise de chèque ou de présentation d'une preuve de paiement et si la configuration technique permet la suspension de l'alimentation :

- suspension de l'alimentation du site,
- relevé des index.

Option 2 : Rétablissement

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement le rétablissement de l'alimentation et le relevé d'index

Délai et réalisation

- Standard option 1 : 10 jours ouvrés
- Standard option 2 : 1 jour ouvré ou le jour même en express.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 230.

Clauses restrictives

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

La prestation de rétablissement de l'alimentation est réalisée sous réserve de la présence du client ou de son représentant lors de l'intervention.

Le rétablissement express est réalisé sous réserve que le GRD SICAE EST soit averti avant 15H.

Prix

- Option 1 : Suspension 135,85 € HT
- Option 2 : Rétablissement 159,13 € HT

**MODIFICATION DE LA FORMULE TARIFAIRE
OU/ET DE LA PUISSANCE SOUSCRITE (BT<36KVA)**

Catégorie : 2

Cible : Fournisseur/Client C5

Description

La prestation consiste à modifier la puissance souscrite et/ou la formule tarifaire d'acheminement du point de connexion où la puissance souscrite demandée ne dépasse pas la puissance de raccordement (dans ce cas se reporter à la fiche 530).

Prestations élémentaires comprises et prix

Option 1: A distance

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la programmation de la puissance souscrite, le cas échéant,
- la modification de la formule tarifaire souscrite et la programmation des grilles tarifaires distributeur et fournisseur si nécessaire, le cas échéant
- la transmission des index si nécessaire

*Option 2: Sur site**2.1 avec réglage d'un appareil*

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué une intervention sur site sur un des équipements suivants :

- Le réglage du disjoncteur seul,
- ou • la programmation du compteur seul.
- la transmission des index

2.2 avec changement du disjoncteur ou du compteur

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué sur site :

- Le changement et le réglage du disjoncteur seul et la programmation du compteur si nécessaire,
- ou • le changement du compteur avec programmation éventuelle et la programmation du disjoncteur si nécessaire,
- le changement du panneau de comptage si nécessaire.
- la transmission des index

2.3 avec changement du disjoncteur et du compteur

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué sur site :

- Le changement et le réglage du disjoncteur,
- le changement du compteur avec programmation,
- le changement du panneau de comptage si nécessaire.
- la transmission des index

Option 3: Passage de monophasé en triphasé ou inversement

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- le changement du disjoncteur,
- le changement de compteur,
- le réglage du disjoncteur,
- la programmation du compteur si nécessaire,
- le changement de panneau de comptage si nécessaire,
- le relevé des index des compteurs (ancien et nouveau).

Délai et réalisation

- standard : 10 jours ouvrés
- express : 5 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 301.

Clauses restrictives

La formule tarifaire d'acheminement est choisie pour une durée d'un an et ne peut être modifiée qu'à l'issue de cette période. La prestation est réalisée sous réserve de la compatibilité de la demande avec la configuration du point de connexion.

L'option 1 est réalisée sous réserve que le changement de formule tarifaire ne nécessite pas d'intervention sur le dispositif de comptage et que les caractéristiques électriques du raccordement soient compatibles.

Les options 2 et 3 sont réalisées sous réserve que :

- un rendez-vous pour étude technique éventuel ait eu lieu avant l'intervention,
- les caractéristiques électriques du raccordement soient compatibles,
- la prestation ne nécessite pas de modification de l'ouvrage du raccordement

La modification de formule tarifaire d'acheminement, lorsque celle-ci ne nécessite pas de modification d'ouvrage de raccordement autre que le dispositif de comptage, n'est pas facturée aux utilisateurs si elle est réalisée lors d'une mise en service sur un dispositif de comptage programmé sur un Tarif Réglementé de Vente en extinction.

Les échecs de télé-opération sont traités dans un délai standard de 5 jours ouvrés.

Prix

• Option 1:		
	- Fournisseur/client C5 :	3,51 € HT
• Option 2 :		
	- Réglage d'un appareil :	35,67 € HT
	- Changement du disjoncteur ou	53,10 € HT
Compteur :		64,22 € HT
	- Changement disjoncteur et compteur:	
	- Supplément express :	35,83 € HT
• Option 3 :		
	- Fournisseur/client C5 :	149,96 € HT
	- Supplément express :	35,83 € HT

La modification de formule tarifaire seule réalisée dans le cadre de l'option 1 n'est pas facturée.

La réduction de puissance souscrite n'est dans tous les cas pas facturée.

La modification de puissance souscrite n'est pas facturée si la date de première installation du compteur Linky a été réalisée depuis moins d'un an.

L'augmentation de puissance souscrite demandée moins de 12 mois après une baisse de puissance souscrite est facturée au tarif spécial de 44,49 € HT.

**MODIFICATION DE LA FORMULE TARIFAIRE
(HTA & BT>36KVA)**

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C4

Description

La prestation consiste à activer le service de calendrier fournisseur et/ou à modifier la formule tarifaire d'acheminement du point de livraison sans modifier la puissance souscrite dans des conditions de réalisation qui dépendent de la situation technique rencontrée sur place.

Nota: Lorsque l'activation du service de calendrier fournisseur est associée à un changement de formule tarifaire d'acheminement, seule la plus chère des deux prestations est facturée.

Prestations élémentaires comprises et prix*Option 1: A distance (sans intervention technique et déplacement)*

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- Télé paramétrage du comptage,
- Télé relève des index.

Option 2: Intervention simple (réglage simple, mis à jour des outils)

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué une intervention sur un des équipements suivants :

- la modification de câblage si nécessaire,
- la dépose du relais si nécessaire,
- le remplacement de mémoire et/ou réglage d'horloge,
- la programmation du compteur,
- le réglage du disjoncteur
- le relevé d'index.

Option 3: Changement de compteur

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- l'adaptation éventuelle du panneau de comptage,
- la pose du nouveau compteur et/ou disjoncteur,
- la pose, dépose ou remplacement d'horloge,
- la programmation du compteur et/ou réglage d'horloge,
- le relevé d'index.

Délai et réalisation

- standard : si la modification de formule tarifaire d'acheminement est demandée pour le jour J, elle est réalisée entre le jour J et le jour J+30 calendaire.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 302.

Clauses restrictives**Prix**

- | | |
|----------------------------------|-------------|
| • Option 1 : A distance | 19,82 € HT |
| • Option 2 : Intervention simple | 181,91 € HT |
| • Option 3 : Changement compteur | 455,69 € HT |

**MODIFICATION DE LA PUISSANCE SOUSCRITE
(HTA & BT>36KVA)**

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C4

Description

La prestation consiste à modifier la puissance souscrite du point de livraison dans la mesure où cette puissance souscrite ne dépasse pas la puissance de raccordement (dans le cas contraire, se reporter à la fiche 301).

Lorsque la puissance demandée est disponible sur le réseau et le raccordement, plusieurs cas peuvent être distingués en fonction de la configuration technique du point de livraison.*

Nota: Lorsque la puissance demandée n'est pas disponible sur le réseau et/ou le raccordement, la prestation n'est pas possible en l'état: des travaux d'adaptation des ouvrages seront nécessaires. Si la puissance souscrite demandée n'excède pas la Puissance de Raccordement du point, le GRD SICAE EST prendra à sa charge les frais d'adaptation des ouvrages. Si la puissance souscrite demandée est supérieure à la Puissance de Raccordement du point, les travaux seront à la charge du client. Une prestation de modification du raccordement, Fiche 530, devra être formulée.

Prestations élémentaires comprises et prix

Option 1: A distance

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- le changement de la puissance par télé-paramétrage du compteur.
- le télé-relevé des index

Option 2: Intervention simple (réglage simple, mise à jour des outils) et/ou modification de couplage

Pour des raisons de sécurité, cette opération nécessite l'interruption de la fourniture.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué une intervention sur un des équipements suivants :

- la modification du couplage si nécessaire,
- les paramétrages du comptage,
- le changement de puissance,
- le contrôle de la chaîne de mesure,
- la vérification de la cohérence métrologique (hors protection HTA),
- le relevé des index.

Option 3: Changement des Transformateurs de Courant (TC) HTA

Le changement de TC HTA est effectué par le client lui-même, propriétaire de son installation. Pour des raisons de sécurité, cette opération nécessite l'interruption de la fourniture.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- les paramétrages du comptage,
- le changement de puissance,
- le contrôle de la chaîne de mesure,
- la vérification de la cohérence métrologique (hors protection HTA),
- le relevé des index.

Option 4: Changement des Transformateurs de Courant (TC) BT

Pour des raisons de sécurité cette opération nécessite l'interruption de la fourniture.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la fourniture et remplacement des TC BT (si le dispositif de comptage est propriété du GRD SICAE EST),
- les paramétrages du comptage,
- le changement de puissance,
- le contrôle de la chaîne de mesure,
- la vérification de la cohérence métrologique,
- le relevé des index.

Option 5 : Changement du compteur

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la dépose de l'ancien compteur et l'adaptation éventuelle du panneau de comptage,
- la pose du nouveau compteur ,
- le paramétrage du compteur,
- le changement de puissance,
- le relevé des index.

Délai et réalisation

- standard : si la modification de puissance souscrite est demandée pour le jour J, elle est réalisée entre le jour J et le jour J+30 calendaire.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 303.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que la séparation de réseaux ait été réalisée au préalable, dans le cas des options 2, 3, 4 et 5.

Prix

- | | |
|--|------------|
| • Option 1 : A distance | 74,59 € HT |
| • Option 2 : Intervention simple | 74,59 € HT |
| • Option 3 : Changement transformateur HTA | 74,59 € HT |
| • Option 4 : Changement transformateur BT | 74,59 € HT |
| • Option 5 : Changement compteur | 74,59 € HT |

**VERIFICATION DU DISPOSITIF DE COMPTAGE
(BT<36KVA)**

Catégorie : 2 et 3

Cible : Fournisseur/Client C5

Description

Cette prestation consiste à effectuer une vérification du bon fonctionnement du compteur sans déposer celui-ci (un compteur est réputé fonctionner normalement si les valeurs d'erreurs maximales ne dépassent pas les seuils de tolérance réglementairement admis).

Cette prestation ne peut être utilisée en cas de contestation d'ordre juridique.

Prestations élémentaires comprises et prix*Option 1 : Vérification visuelle*

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- le contrôle visuel du fonctionnement des appareils de comptage,
- le relevé des index.

Option 2 : Vérification métrologique

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- l'installation du matériel d'étalonnage,
- la vérification métrologique,
- la dépose du matériel d'étalonnage
- la remise d'un constat de vérification métrologique,
- le relevé d'index.

Délai et réalisation

- 10 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 400.

Clauses restrictives

La prestation n'est pas facturée si un défaut de fonctionnement du compteur est constaté.

Prix

- | | |
|--|-------------|
| • Option 1 : Vérification visuelle | 35,67 € HT |
| • Option 2 : Vérification métrologique | 322,05 € HT |

**VERIFICATION DU DISPOSITIF DE COMPTAGE
(HTA & BT>36KVA)**

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C4

Description

La prestation consiste à effectuer une vérification du dispositif de comptage.

Prestations élémentaires comprises et prix*Option 1: Vérification métrologique*

Cette prestation consiste à effectuer une vérification du bon fonctionnement du compteur sans déposer celui-ci (un compteur est réputé fonctionner normalement si les valeurs d'erreurs maximales ne dépassent pas les seuils de tolérance réglementairement admis).

Cette prestation ne peut être utilisée en cas de contestation d'ordre juridique.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué une intervention sur un des équipements suivants :

- l'installation du matériel d'étalonnage,
- la vérification métrologique,
- le contrôle de cohérence des TC (HTA ou BT) et/ou TT (HTA),
- la dépose des appareils de vérification,
- la remise d'un constat de vérification métrologique,

Option 2: Vérification de la chaîne de mesure en HTA (C1 à C3)

La prestation consiste à procéder à un contrôle de la chaîne de mesure en HTA suite à changement TC, TT par le client (propriétaire de ces matériels), ou suite à une modification de couplage.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué :

- la vérification de la cohérence métrologique avec l'énergie mesurée par le compteur,
- la vérification du câblage des TC, TT.

Délai et réalisation

- 10 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 400.

Clauses restrictives

La prestation en option 1 n'est pas facturée si un défaut de fonctionnement du compteur est constaté.

Prix

• Option 1: Vérification métrologique	322,05 € HT
• Option 2: Vérification chaîne de mesure	187,78 € HT
HTA	

VERIFICATION DES PROTECTIONS HTA et/ou des groupes électrogènes par un prestataire agréé

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C3

Description

La prestation consiste à intervenir afin de permettre la vérification soit :

- Du dispositif de protection HTA des installations électriques d'un client par un prestataire agréé
- Du dispositif de protection de découplage des installations électriques d'un client par un prestataire agréé

Les vérifications peuvent porter sur les deux types de dispositifs simultanément.

L'intervention de SICAE EST est nécessaire pour donner l'accès aux ouvrages et en fin d'intervention pour vérifier les travaux effectués et remettre l'installation en situation initiale.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la vérification des travaux effectués,
- les manœuvres nécessaires à la remise en exploitation.

Délai et réalisation

- 10 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 402.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- la séparation de réseaux ait été réalisée au préalable si nécessaire,
- les matériels aptes à l'exploitation aient été fournis par le client si ceux en place n'étaient pas adaptés,
- elle ne concerne pas le réglage avant la première mise en service de l'installation, systématiquement opéré par le GRD SICAE EST et facturé au titre du raccordement de l'installation
- les protections en HTA sont les protections d'un poste de livraison répondant à la norme NF C13-100.

Prix

- | | |
|---|-------------|
| • Option 1 : Vérification des protections HTA | 417,78 € HT |
| • Option 2 : Vérification des protections de découplage des groupes électrogènes | 417,78 € HT |
| • Option 3 : Vérification des protections HTA et des protections de découplage des groupes électrogènes | 514,19 € HT |

Catégorie : 3

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C3

Description

La prestation consiste à vérifier le dispositif de protection des installations électriques d'un client. Cette prestation peut être réalisée par SICAE EST ou un autre prestataire agréé. Sont considérés agréés les prestataires accrédités COFRAC.

La prestation consiste à intervenir afin de vérifier soit :

- Le dispositif de protection HTA des installations électriques d'un client, *la prestation consiste à vérifier tout ou partie des équipements contribuant à la fonction de protection HTA de l'installation client (Transformateurs de Courant, Protections HTA NF C13-100)*
- Le dispositif de protection de découplage des groupes électrogènes, *la prestation, qui concerne les clients possédant un moyen de production d'électricité de secours et ne disposant pas de contrat d'injection pour l'énergie injectée sur le réseau public de distribution, consiste à vérifier les équipements de protection de cette installation (protections de découplage, Transformateurs de Courant).*

Les vérifications peuvent porter sur les deux types de dispositifs simultanément.

Dans tous les cas, l'intervention de SICAE EST est nécessaire pour donner l'accès aux ouvrages et en fin d'intervention pour vérifier les travaux effectués et remettre l'installation en situation initiale tel que précisé dans la prestation 402.

Nota : SICAE EST peut demander au client une vérification des protections en cas de présomption de dysfonctionnement.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- les manœuvres et la consignation, selon la délégation de responsabilité du chef de l'établissement auquel est rattaché le point de livraison,
- l'installation et la dépose du matériel de vérification (chronomètre de précision, valise d'injection, câbles et accessoires),
- la vérification des circuits de protections y compris le cas échéant la vérification des TC (Transformateurs de Courant) et TT (Transformateurs de Tension),
- la déconsignation et les manœuvres, selon la délégation de responsabilité du chef de l'établissement auquel est rattaché le point de livraison,
- la vérification des protections HTA et selon les cas leur réglage*,
- la vérification des circuits de protections y compris le cas échéant la vérification des TC (Transformateur de Courant) et TT (Transformateurs de Tension)*,
- la vérification des TC (Transformateurs de Courant)*,
- la vérification des protections de découplage, et selon les cas leur réglage*

**Dépend des options choisies*

Délai et réalisation

- 10 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 403.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- la séparation de réseaux ait été réalisée au préalable si nécessaire,
- les matériels aptes à l'exploitation aient été fournis par le client si ceux en place n'étaient pas adaptés,
- elle ne concerne pas le réglage avant la première mise en service de l'installation, systématiquement opéré par le GRD SICAE EST et facturé au titre du raccordement de l'installation

Prix

• Option 1 : Vérification des protections HTA	367,86 € HT
• Option 2 : Vérification des protections de découplage des groupes électrogènes	367,86 € HT
• Option 3 : Vérification des protections HTA et des protections de découplage des groupes électrogènes	441,79 € HT

**REPLACEMENT COMPTAGE SANS IMPACT
SUR LA FORMULE TARIFAIRE OU SUR LA PUISSANCE SOUSCRITE**

Catégorie : 2 & 3

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C5

Description

La prestation consiste à remplacer un (des) équipement(s) du dispositif de comptage suite à la demande du client, du fournisseur ou à un constat de fraude, les modifications demandées étant sans impact sur la formule tarifaire d'acheminement ou sur la puissance souscrite.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la dépose de l'équipement en place,
 - le remplacement avec fourniture de l'équipement dans le cas d'une fraude ou demande non motivée du client ou détérioration *,
- ou
- le remplacement du compteur,
 - la programmation du compteur éventuelle,
 - le réglage du disjoncteur éventuel,
 - l'activation éventuelle de la sortie télé-information si le compteur en est équipé,
 - le relevé des index des compteurs (ancien et nouveau).

Délai et réalisation

- Standard : 10 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme de la fiche de demande de prestation 403.

Clauses restrictives**Prix**

- | | |
|--|----------------|
| • Remplacement compteur (C1 à C4) : | 455,69 € HT |
| • Remplacement compteur (C5) par un compteur Linky : | Non
Facturé |
| • Remplacement porte de coffret (C5) : | 29,89 € HT |

**ABANDON DE LA PROPRIETE
DU DISPOSITIF DE COMPTAGE**

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C4

Description

La prestation consiste au passage de la propriété à la location du dispositif de comptage du client avec modification de la composante annuelle de comptage (CC) au titre du TURPE.

Prestations élémentaires comprises*Option 1 : Le dispositif de comptage fonctionne*

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- le transfert administratif de la propriété du dispositif de comptage vers le réseau public de distribution (mise à jour du Système d'Information et modification des redevances applicables au point de livraison).

Option 2 : Un ou des éléments du comptage est défectueux

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- le remplacement du ou des éléments défectueux, et l'adaptation du dispositif de comptage si nécessaire,
- la vérification du bon fonctionnement du dispositif de comptage,
- la mise en exploitation du dispositif de comptage,
- le transfert administratif de la propriété du dispositif de comptage vers le réseau public de distribution (mise à jour du Système d'Information et modification des redevances applicables au point de livraison).

Délai et réalisation

- A la date convenue avec le client.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 405.

Clauses restrictives**Prix**

- | | |
|--|-------------|
| • Option 1 : dispositif comptage fonctionne | Non facturé |
| • Option 2 : éléments du comptage défectueux | Non facturé |

SYNCHRONISATION DU DISPOSITIF DE COMPTAGE
(HTA, BT>36KVA)

Fiche 406

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C4

Description

La prestation consiste à synchroniser annuellement le compteur propriété du client.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la mise à l'heure le matériel en cas de dérive,
- la mise à jour du calendrier,
- la programmation des changements d'heure légale (d'hiver / d'été).

Délai et réalisation

- A la date convenue avec le client

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 406.

Clauses restrictives

Prix

- Client C1, Fournisseur/client C2 à C4 : 30,20 € HT /an

Catégorie : 3

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C4

Description

La prestation consiste à installer un dispositif de relève GSM pour permettre la télé-relève des courbes de mesure du compteur électronique. L'abonnement correspondant est pris en charge par le GRD SICAE EST.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la mise en place et paramétrage du modem GSM,
- l'activation de la carte GSM,
- le test de l'installation avec vérification de la communication.

Délai et réalisation

- lors de l'opération de raccordement du PDL ou à date convenue avec le client.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel,
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 420.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- le compteur puisse permettre une télé-relève,
- la zone de réception GSM permette la réalisation de la prestation.

Prix

- Client C1, Fournisseur/client C2 à C4 : 420.44 € HT

CORRECTION D'INDEX DE MISE EN SERVICE, DE
CHANGEMENT DE FOURNISSEUR OU DE RESILIATION

Catégorie : 2

Cible : Client C5

Description

La prestation permet aux utilisateurs de contester, dans les 3 mois, un index de mise en service, de changement de fournisseur ou de résiliation à l'exception des utilisateurs mensualisés, pour lesquels le délai de contestation est porté à 12 mois.

Prestations élémentaires comprises

Option 1 : Sans déplacement.

Le GRD SICAE EST réalise l'analyse des consommations sans se déplacer sur la base d'un auto-relevé daté ou d'un état des lieux du consommateur transmis au GRD SICAE EST par le fournisseur et correction de l'index le cas échéant

La prestation demandée est considérée comme réalisée lorsqu'ont été effectuées exclusivement :

- l'analyse des consommations du point de livraison
- la correction des index en cas d'anomalie d'index confirmée.

Option 2 : Avec Déplacement.

Le GRD SICAE EST se déplace pour relever l'index mis en cause, puis analyse et procède à la correction le cas échéant

La prestation demandée est considérée comme réalisée lorsqu'ont été effectués exclusivement :

- le relevé d'index,
- l'analyse des consommations du point de livraison,
- la correction des index en cas d'anomalie d'index confirmée

Délai et réalisation

- 10 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel,
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 420.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve qu'elle comprenne un déplacement unique du distributeur.

Prix

- Option 1 : Sans déplacement 26,90 € HT
- Option 2 : Avec déplacement 64,35 € HT

La prestation est gratuite dans les cas suivants :

L'anomalie concerne un index relevé par le distributeur

L'écart entre l'index mis en doute et l'index corrigé est supérieur à 4 000 kWh pour les utilisateurs résidentiels, et supérieur à 8000 kWh pour les utilisateurs professionnels, dans le cas d'une contestation d'index de changement de fournisseur

**RACCORDEMENT PROVISOIRE (BT)
POUR UNE DUREE ≤ 28 jours**

Catégorie : 4

Cible : Fournisseur/Client C4-C5

Description

La prestation consiste à raccorder au Réseau Public de Distribution, puis à mettre en service, pour une durée maximale de 28 jours, une installation provisoire, conformément au barème de facturation de l'opération de raccordement des utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité concédé au GRD SICAE EST.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est décrite dans le barème de facturation de l'opération de raccordement des utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité concédé au GRD SICAE EST et comprend principalement :

- une visite sur site si nécessaire ou RDV téléphonique,
- la réalisation d'un devis,
- les travaux de raccordement du site au réseau public de distribution,
- la mise en service du raccordement provisoire,
- la résiliation,
- le dé-raccordement,
- la pose et dépose du dispositif de comptage.

Par ailleurs, elle intègre pour les points de connexion C4 la rédaction et la signature des éventuelles conventions de raccordement et d'exploitation.

Délai et réalisation

A réception de la totalité des éléments du dossier :

- standard : 10 jours ouvrés
- express : 5 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Téléphone, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 500.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- le client accepte le devis,
- le client signe la lettre « MISE SOUS TENSION PROVISOIRE », relative à la conformité des installations, qui indique la date limite au-delà de laquelle la fourniture sera interrompue (maximum 28 jours),
- le client ou son représentant soit présent lors de l'intervention,
- le client demandeur dispose d'un contrat avec un fournisseur d'électricité ou d'un accord de rattachement à un responsable d'équilibre,
- le client se soit acquitté de la totalité des coûts des travaux.

Le GRD SICAE EST ne procède pas au raccordement s'il reçoit une injonction de l'autorité compétente.

Prix

Prestation sur forfait ou devis établi selon les dispositions du barème de facturation de l'opération de raccordement des utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité concédé au GRD SICAE EST (disponible sur le site Internet www.sicae-est.com).

**RACCORDEMENT PROVISOIRE
POUR UNE DUREE > 28 jours**

Catégorie : 4

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C5

Description

La prestation consiste à raccorder au Réseau Public de Distribution, puis à mettre en service, pour une durée supérieure à 28 jours, une installation provisoire, conformément au barème de facturation de l'opération de raccordement des utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité concédé au GRD SICAE EST.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est décrite dans le barème de facturation de l'opération de raccordement des utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité concédé au GRD SICAE EST et comprend principalement :

- une visite sur site si nécessaire ou RDV téléphonique,
- la réalisation d'un devis,
- les travaux de raccordement du site au réseau public de distribution,
- la mise en service du raccordement provisoire,
- la résiliation,
- le dé-raccordement,
- la pose et dépose du dispositif de comptage.

Par ailleurs, elle intègre pour les points de connexion C1 à C4 la rédaction et la signature des éventuelles conventions de raccordement et d'exploitation.

Délai et réalisation

A réception de la totalité des éléments du dossier :

- standard : 10 jours ouvrés
- express : 5 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Téléphone, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 510.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- le client accepte le devis,
- le client signe la lettre « MISE SOUS TENSION PROVISOIRE », relative à la conformité des installations, qui indique la date limite au-delà de laquelle la fourniture sera interrompue (maximum 1 an),
- le client ou son représentant soit présent lors de l'intervention,
- le client demandeur dispose d'un contrat avec un fournisseur d'électricité ou d'un accord de rattachement à un responsable d'équilibre,
- le client se soit acquitté de la totalité des coûts des travaux.
- les travaux de raccordement soient terminés et que la mise en exploitation des ouvrages de raccordement du GRD SICAE EST soit réalisé

Le GRD SICAE EST ne procède pas au raccordement s'il reçoit une injonction de l'autorité compétente. Pour le raccordement provisoire d'une durée supérieure à 3 mois d'une caravane ou assimilé, une autorisation d'urbanisme est nécessaire pour donner suite à la demande.

Prix

Prestation sur forfait ou devis établi selon les dispositions du barème de facturation de l'opération de raccordement des utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité concédé au GRD SICAE EST (disponible sur le site Internet www.sicae-est.com).

Catégorie : 3

Cible : Client C4 à C5

Description

La prestation consiste à louer au client pour la durée du raccordement provisoire un coffret de branchement provisoire équipé.

Prestations élémentaires comprises**Délai et réalisation**

- standard : Livré au client lors de la réalisation de la prestation des fiches 500 ou 510.

Canaux d'accès

- Demande : Téléphone, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 520.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- le client ait demandé un raccordement provisoire.

Prix

- Client C4 : 100,43 € HT par mois
- Client C5 : 20,11 € HT par mois

Catégorie : 4

Cible : Client C1 à C5, Fournisseur/Client C2 à C5

Description

La prestation consiste à raccorder physiquement une installation définitive au réseau existant conformément au barème de facturation de l'opération de raccordement des utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité concédé au GRD SICAE EST.

La prestation correspond également aux modifications de raccordement dans le cadre des demandes d'augmentation ou de diminution de la puissance souscrite par rapport à la puissance de raccordement initiale, lorsque des travaux sont nécessaires.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est décrite dans le barème de facturation de l'opération de raccordement des utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité concédé au GRD SICAE EST et comprend principalement :

- l'étude de la solution technique,
- la réalisation d'un devis (proposition technique et financière),
- les travaux de raccordement du site au réseau public de distribution,

Par ailleurs, elle intègre pour les points de connexion C1 à C4 la rédaction et la signature des éventuelles conventions de raccordement et d'exploitation.

Délai et réalisation

A réception de la totalité des éléments du dossier et rendez-vous éventuel, devis (proposition technique et financière) est envoyé au demandeur sous :

- standard C5 : 10 jours ouvrés
- standard C1 à C4 : 3 mois jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Téléphone, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 530.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve qu'une autorisation d'urbanisme ait été délivrée par l'autorité compétente dans le cas des projets nécessitant une telle autorisation.

La réalisation des travaux est soumise :

- à l'acceptation du devis par le demandeur du raccordement,
- au respect de l'échéancier de paiement défini dans le devis,
- à l'acceptation formelle par la collectivité en charge de l'urbanisme, le cas échéant, de la prise en charge de l'extension du réseau ainsi que de la réalisation des travaux associés.
- pour les points de connexion C1 à C4 à la signature de la convention de raccordement,
- pour les points de connexion C1 à C4, dans le cas d'une modification de raccordement, les conventions de raccordement, et le cas échéant d'exploitation, doivent être mises à jour

Prix

Prestation sur forfait ou devis établi selon les dispositions du barème de facturation de l'opération de raccordement des utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité concédé au GRD SICAE EST (disponible sur le site Internet www.sicoe-est.com).

**DEPLACEMENT D'OUVRAGE RESEAU OU DE COMPTAGE / BRANCHEMENT
NON LIE A UNE MODIFICATION DU RACCORDEMENT**

Catégorie : 2

Cible : Client C1 à C5 / Tiers

Description

La prestation consiste à déplacer un ouvrage du réseau public de distribution.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- l'étude de la solution technique,
- l'établissement d'un devis (Proposition Technique et Financière),
- les travaux de déplacement d'ouvrage.

Délai et réalisation

- **Devis (Proposition Technique et Financière) :** 10 jours après rendez-vous avec le demandeur et réception de la totalité des éléments du dossier.
- **Travaux :** Suivant le délai de réalisation précisé dans le devis et convenu avec le client, un délai minimum de 21 jours calendaires étant nécessaire pour la coordination des différents interlocuteurs.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 540.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- elle ne porte pas atteinte à la continuité du service public de distribution,
- de l'obtention des autorisations administratives
- de l'acceptation du devis par le demandeur,
- du respect de l'échéancier de paiement.

Prix

- Demandeur : Sur devis

Catégorie : 2

Cible : Demandeur

Description

La prestation, qui ne correspond pas à un branchement provisoire, consiste à supprimer le raccordement au réseau public de distribution d'un point de livraison.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- l'établissement d'un devis (Proposition Technique et Financière),
- la mise hors tension de l'installation,
- les travaux de suppression du raccordement.

Délai et réalisation

- **Devis (Proposition Technique et Financière) :** A réception de la totalité des éléments du dossier :
 - 3 mois pour les points de connexion C1 à C4,
 - 10 jours pour les points de connexion C5.

- **Travaux : date convenue avec le demandeur :** Intervention à la date convenue avec le client (sous les réserves éventuelles inscrites dans le devis), un délai minimum de 21 jours calendaires étant nécessaire pour la coordination des différents interlocuteurs.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 550.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- elle ne porte pas atteinte à la continuité du service public de distribution,
- aucun contrat de fourniture d'électricité ne soit actif sur le point de connexion (en dehors des cas de danger grave et imminent ou de trouble),
- de l'acceptation du devis par le demandeur,
- du respect de l'échéancier de paiement.

Prix

- Demandeur : Sur devis

Catégorie : 2

Fournisseur/Client C4 à C5

Description

La prestation, consiste à mettre hors tension l'installation du client, afin que ce dernier puisse procéder à son entretien ou à des travaux.

Les points de séparation et les moyens à mettre en œuvre sont choisis par le GRD SICAE EST en fonction de la nature des interventions à réaliser par le client.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la décondamnation d'appareils si nécessaire (selon demande du client),
- la réalisation de la séparation,
- la VAT (Vérification d'Absence de Tension) et la mise à la terre si nécessaire,
- la remise d'une attestation de séparation au chef d'établissement ou à son représentant, précisant, en particulier, les limites des installations séparées,

Et à l'issue des travaux :

- le contrôle de l'installation,
- la restitution de l'attestation de séparation du réseau,
- la condamnation des appareils si nécessaire,
- la remise sous tension de l'installation,
- la reprise du schéma normal d'exploitation.

Délai et réalisation

Intervention à la date convenue avec le client, un délai minimum de 21 jours calendaires étant nécessaire pour la coordination des différents interlocuteurs.

Nota : Dans l'intérêt général et afin de limiter le nombre de coupures annuelles subies par les utilisateurs du réseau, le GRD SICAE EST peut être amenée à reporter une opération de séparation du réseau (certaines séparations de réseaux nécessitent en effet de couper plusieurs utilisateurs).

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 560.

Clauses restrictives**Prix**

- Fournisseur/client C4 à C5 : 237,22 € HT

Catégorie : 2

Fournisseur/Client C1 à C3

Description

La prestation, qui permet de mettre hors tension l'installation du client pour que ce dernier puisse procéder à son entretien ou à des travaux .

Les points de séparation et les moyens à mettre en œuvre (ouverture des interrupteurs, mise hors tension des têtes de câbles...) sont choisis par le GRD SICAE EST en fonction de la nature des interventions à réaliser par le client.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la dé-condamnation d'appareils si nécessaire (selon demande du client),
- l'ouverture des appareils d'alimentation ou de desserte du poste utilisateur,
- la VAT (Vérification d'Absence de Tension) et la mise à la terre si nécessaire,
- la remise d'une attestation de séparation au chef d'établissement ou à son représentant, précisant, en particulier, les limites des installations séparées,

Et à l'issue des travaux :

- le contrôle de l'installation,
- la restitution de l'attestation de séparation du réseau,
- la condamnation des appareils si nécessaire,
- la remise sous tension de l'installation,
- la reprise du schéma normal d'exploitation.

Délai et réalisation

Intervention à la date convenue avec le client, un délai minimum de 21 jours calendaires étant nécessaire pour la coordination des différents interlocuteurs.

Nota : Dans l'intérêt général et afin de limiter le nombre de coupures annuelles subies par les utilisateurs du réseau, SIC AE EST peut être amenée à reporter une opération de séparation du réseau (certaines séparations de réseaux nécessitent en effet de couper plusieurs utilisateurs).

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 565.

Clauses restrictives**Prix**

- Client C1, Fournisseur/client C2 à C3 : 333,63 € HT

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C5/Tiers

Description

La prestation s'applique exclusivement aux installations à usage permanent des bâtiments commerciaux, industriels ou administratifs, et sur des installations totalement achevées.

La prestation consiste en la mise sous tension pour essais des installations électriques d'un point de livraison nouvellement créé ou existant. Elle concerne exclusivement points de connexion HTA, BT > 36 kVA et BT < 36 kVA non résidentiels.

Pour les clients C2 à C5, la prestation n'est proposée que conjointement à une demande de mise en service, et dans les conditions contractuelles de cette mise en service.

La demande de prestation de mise sous tension pour essais doit être formulée à l'occasion de la demande de première mise en service.

La mise sous tension pour essais permet de réaliser les essais nécessaires :

- à l'obtention de l'attestation de conformité validée par CONSUEL
- éventuellement, des attestations nécessaires à la mise en exploitation du site concerné,
- éventuellement à la réception des process mis en œuvre sur le site concerné

Nota : la mise sous tension pour essai ne peut pas servir à la mise en activité du site par l'utilisateur. Le GRD SICAE EST est seul habilité à autoriser la mise sous tension pour essai et à en fixer la durée.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- Mise sous tension de l'installation,
- Mise hors tension de l'installation, sauf si mise en service au plus tard à l'issue de la période accordée pour la mise sous tension pour essai
- La constitution et le suivi du dossier.

Délai et réalisation

- standard : 10 jours ouvrés.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 570.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- le raccordement du point de connexion soit totalement achevé,
- le client signe la lettre « MISE SOUS TENSION POUR ESSAI » qui indique la date limite au-delà de laquelle la fourniture sera interrompue,
- le client ou son représentant soit présent lors de l'intervention,
- le client demandeur dispose d'un contrat avec un fournisseur d'électricité.
- pour les clients C1, un contrat CARD ait été signé, un accord de rattachement au responsable d'équilibre soit transmis
- le GRD SICAE EST ait contrôlé la conformité des ouvrages aux normes en vigueur et aux exigences du GRD SICAE EST

- le cas échéant, la réception sans réserve du poste de livraison ait été faite avec compte rendu
- les conventions de raccordement et d'exploitation soient en vigueur,
- la puissance demandée dans le cadre de la mise sous tension pour essai soit au plus égale à la puissance de raccordement,
- le cas échéant, les travaux de raccordement soient terminés en totalité y compris le télé-relevé et que la mise en exploitation des ouvrages de raccordement du GRD SICAE EST ait été réalisé,
- le cas échéant, la contribution aux travaux de raccordement ait été payée en totalité

Prix

Au plus tard à l'issue de la période convenue de mise sous tension pour essais, et si l'utilisateur a fourni au GRD SICAE EST l'attestation de conformité validée par CONSUEL dans les délais, et si le fournisseur a émis une demande valable de mise en service, le GRD SICAE EST met en service l'installation. Il n'y a alors pas de mise hors tension. Seules les actions liées à la mise sous tension sont alors facturées.

Au contraire si à l'issue de la période accordée de mise sous tension pour essai, en l'absence de l'attestation de conformité validée par CONSUEL et de mise en service, le point de connexion concernée est mis hors tension par le GRD SICAE EST, le client étant prévenu de fait de l'échéance de la période de mise sous tension pour essai. Les actions liées à la mise sous tension et à la mise hors tension sont facturées.

- Client C1, Fournisseur/client C2 à C4 /

Tiers :

- Mise sous tension :	692,12 € HT
- Mise hors tension :	377,62 € HT

- Fournisseur/client C5 non résidentiel /

Tiers:

- Mise sous tension :	166,98 € HT
- Mise hors tension :	101,03 € HT

PROTECTION DE CHANTIER ET MISE HORS TENSION POUR TRAVAUX

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C5/Tiers

Description

La prestation consiste à mettre en œuvre des mesures de protection du réseau et des personnes lorsque des travaux ont lieu au voisinage des lignes électriques du GRD SICAE EST.

Prestations élémentaires comprises et prix

Option 1 : Isolation du réseau nu BT par pose de matériels isolants

La prestation consiste à poser et déposer des matériels isolants loués par le GRD SICAE EST au demandeur de la prestation, sur le réseau aérien nu Basse Tension.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la mise à disposition du matériel isolant adapté,
- la pose du matériel,
- la dépose du matériel.

Option 2 : Autres cas

La prestation consiste à mettre hors tension le réseau HTA ou BT, aérien ou souterrain, avec ou sans consignation suivant les contraintes et les possibilités d'exploitation. Elle nécessite une étude de la solution technique à mettre en œuvre.

Les actes élémentaires compris dépendent de la situation technique rencontrée sur place et comprennent généralement :

- l'étude de la solution technique et l'envoi du devis,
- la mise à disposition du matériel isolant adapté,
- la réalisation des interventions sur le réseau,
- la remise en état du réseau.

Délai et réalisation

- Option 1 : 10 jours ouvrés
- Option 2 : Suivant le délai de réalisation précisé dans le devis et convenu avec le client, un délai minimum de 21 jours calendaires étant nécessaire pour la coordination des différents interlocuteurs.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 580.

Clauses restrictives

Prix

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Option 1: Isolation réseau BT nu <li style="padding-left: 20px;">- Part fixe (forfait pose et dépose) : <li style="padding-left: 20px;">- Part variable (location par mois et par portée) • Option 2 : Autres Cas | <p>329,07 € HT</p> <p>10,32 € HT</p> <p>Sur devis</p> |
|--|---|

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C5/Tiers

Description

La pré-étude de raccordement consiste, à la demande de l'utilisateur, en l'étude d'une solution de raccordement pour une nouvelle installation ou pour le développement d'une installation existante déjà raccordée, hors contexte d'une procédure de demande de raccordement elle-même ou de modification de puissance souscrite. Cette étude peut prendre différentes formes selon les besoins du demandeur :

- pré-étude,
- étude de raccordement,
- reprise d'étude suite à une modification du projet initial

La prestation de reprise d'étude du raccordement est assurée lorsque l'utilisateur, disposant d'une étude de raccordement dans le cadre d'une procédure de demande de raccordement ou de modification de raccordement existant, souhaite modifier les caractéristiques de sa demande, ce qui entraîne le besoin d'une nouvelle étude.

Prestations élémentaires comprises et prix

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- l'étude correspondant à la demande, réalisée à partir des caractéristiques de l'installation transmises par le demandeur, selon les modalités décrites dans la documentation technique de référence du GRD SICAE EST
- la remise d'un compte rendu d'étude comportant les éléments mentionnés dans la documentation technique de référence du GRD SICAE EST

Délai et réalisation

L'étude est produite dans le délai prévu dans le barème de facturation de l'opération de raccordement des utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité concédé au GRD SICAE EST pour l'établissement de la proposition de raccordement de la catégorie de raccordement considérée, après réception de la totalité des éléments techniques.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 590.

Clauses restrictives**Prix**

- Client C1, Fournisseur/client C2 à C5 : Sur Devis

TRANSMISSION RECURRENTTE
DES COURBES DE MESURE

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Client/fournisseur C2 et C4

Description

La prestation consiste à transmettre de manière récurrente au demandeur les courbes de mesure collectées par point de livraison.

La fréquence de transmission est au choix :

- Quotidienne
- Hebdomadaire
- Mensuelle

Prestations élémentaires comprises

Option 1 : Fréquence mensuelle ou hebdomadaire

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- le relevé et la transmission des points 10 minutes,
- la validation automatique de la courbe de mesure.

Option 2 : Fréquence quotidienne

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- le relevé et la transmission des points 10 minutes,
- la validation automatique de la courbe de mesure.

Délai et réalisation

- La transmission est réalisée par mail

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 600.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- le point de livraison dispose d'un compteur électronique à courbe de charge.

Prix

L'abonnement annuel correspondant à la prestation est prorogé par tacite reconduction

- Option 1 : Non facturé
- Option 2 : Non facturé

**TRANSMISSION DE L'HISTORIQUE
DES COURBES DE MESURE**

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Client/fournisseur C2 à C56

Description

La prestation consiste à fournir au demandeur la courbe de mesure d'un point de livraison actif sur une période rétroactive de 2 ans au maximum à compter de la date de la demande.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la récupération de la courbe de mesure correspondant à la demande,
- l'envoi de la courbe de mesure au demandeur par mail ou par courrier.

Délai et réalisation

- standard : 10 jours ouvrés.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 610.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- le point de livraison dispose d'un compteur communicant ou d'un compteur Linky ouvert aux services, et télé-accessible.
- la collecte de la courbe de charge ait été activée,
- le demandeur garantisse disposer d'une autorisation expresse ou du consentement du ou des consommateurs actuellement en service, pour la transmission des données demandées,
- l'historique de la courbe de charge soit disponible dans le SI du GRD SICAE EST
- les données demandées concernent la consommation de l'utilisateur qui est celui du point de livraison au moment de la demande

Prix

- Client C1, Client/fournisseur C2 et C4 : Non facturé

TRANSMISSION DE L'HISTORIQUE DES CONSOMMATIONS

Catégorie : 2

Cible : Client/fournisseur C3 à C5

Description

La prestation consiste à fournir au demandeur les consommations d'un point de livraison actif sur une période rétroactive de 3 an au maximum à compter de la date de la demande.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la récupération des consommations correspondant à la demande,
- l'envoi des consommations au demandeur par mail.

Délai et réalisation

- standard : 10 jours ouvrés.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 620.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- le demandeur garantisse disposer d'une autorisation expresse du client lorsqu'il ne s'agit pas de ce dernier
- les données demandées concernent la consommation de l'utilisateur qui est celui du point de connexion au moment de la demande

Prix

- Client/fournisseur C3 et C5 : Non Facturé

BILAN SUR LA CONTINUITE DE LA FOURNITURE
(Hors Travaux)

Fiche 630

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C3

Description

Cette prestation consiste en l'établissement de bilans de continuité de la fourniture, portant sur des engagements standard ou sur des engagements personnalisés.

Prestations élémentaires comprises et prix

Option 1 : Bilan personnalisé de continuité annuel

Le GRD SICAE EST adresse un bilan sur la tenue des engagements personnalisés de continuité souscrits par le client.

La prestation est considérée comme réalisée lorsque le bilan personnalisé annuel de continuité comprenant les éléments suivants (selon l'engagement souscrit) a été envoyé au demandeur :

- le nombre de coupures brèves et longues ou nombre global de coupures,
- leurs motifs,
- leur durée.

Option 2 : Bilan continuité standard semestriel

Le GRD SICAE EST adresse un bilan standard semestriel de continuité couvrant la période précédant la date d'envoi du bilan (les coupures sont comptabilisés à partir des relevés effectués par le GRD SicAE EST sur le réseau alimentant le site)

La prestation est considérée comme réalisée lorsque le bilan semestriel de continuité comprenant les éléments suivants a été envoyé au demandeur :

- le nombre de coupures brèves et longues ou nombre global de coupures,
- leurs motifs,
- leur durée.

Délai et réalisation

- Standard : Un mois à compter de la fin de la période concernée.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 400.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- le client a préalablement souscrit les engagements de continuité correspondants dans le contrat d'accès au réseau (CARD),
- le client a fourni une ligne Réseau Téléphonique Commuté ou GSM permettant de télé-relever les instruments de mesure.

Prix

- Option 1 : Bilan annuel 351,33 € HT/an
 - Option 2 : Bilan semestriel 284,77 € HT/an
- complémentaire

Catégorie : 2

Cible : Client/fournisseur C1 à C3

Description

La prestation consiste à établir un bilan annuel sur la tenue des engagements personnalisés portant sur les creux de tension dans le cadre d'un contrat Personnalisé sur la qualité.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsque le bilan personnalisé annuel de qualité comprenant les éléments suivants (selon l'engagement souscrit) a été envoyé au demandeur:

- le nombre des creux de tension,
- leur durée,
- leur profondeur.

Délai et réalisation

- Standard : Un mois à compter de la fin de la période concernée.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 640.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- le client a préalablement souscrit les engagements personnalisés de qualité dans le contrat d'accès au réseau (CARD),
- le client a fourni une ligne Réseau Téléphonique Commuté ou GSM permettant de télé-relever les instruments de mesure.

Prix

- Client/fournisseur C1 à C3 : 1380,88 € HT/an

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C4

Description

La prestation consiste à modifier les codes permettant l'accès à distance aux informations des compteurs électroniques télé-relevables, afin de préserver la confidentialité des données.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- la modification du paramétrage du comptage,
- la transmission des codes d'accès au client C1 ou au fournisseur C2 à C4,
- le remplacement des mémoires des compteurs si nécessaire.

Délai et réalisation

- Standard : 10 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 800.

Clauses restrictives

Lorsque la prestation est demandée par un fournisseur C2 à C4, elle est réalisée sous réserve que le fournisseur garantisse disposer d'une autorisation expresse du client.

Prix

- Client C1, Fournisseur/client C2 à C4 : 112,37 € HT

La prestation n'est pas facturée lors d'un changement de fournisseur.

Catégorie : 2

Cible : Fournisseur/Client C5

Description

La prestation consiste à la mise en place d'un moyen de téléreport des index en fonction des possibilités techniques du comptage.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- Installation éventuelle du matériel TST BT,
- Adaptation du panneau de comptage si nécessaire,
- Déroulage d'un câble de téléreport,
- Mise en place d'un boîtier de téléreport ou d'un bus courants portants,
- Mise en place de protection ou d'une embase téléreport.
- Programmation du compteur,
- Relevés des Index.

Délai et réalisation

- Intervention à la date convenue avec le client.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 800.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve que :

- le compteur soit de type électronique. Dans le cas contraire le GRD SICAE EST procédera au remplacement du compteur aux frais du demandeur (voir fiche 403).
- le génie civil éventuel soit réalisé avant l'intervention par le client et à sa charge.

Prix

- Fournisseur/Client C5 : Sur devis

Catégorie : 2

Cible : Fournisseur/Client C2 à C5

Description

La prestation consiste à activer de l'interface de communication « télé-information client » du compteur électronique du client.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- Activation de la sortie télé-information,
- Relevé des Index.

Délai et réalisation

- standard : 10 jours ouvrés.

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 815.

Clauses restrictives

Le compteur existant doit être du type électronique équipé d'une sortie télé-information.

Prix

- Fournisseur/Client C2 à C4 : 115,69 € HT
- Fournisseur/Client C5 : 29,89 € HT

Catégorie : 3

Cible : Fournisseur/Client C4 à C5

Description

Dans le cadre d'une demande de dépannage sur le point de livraison du client, la prestation consiste à facturer au client le dépannage dans la mesure où le défaut constaté se situe à l'aval du dispositif de comptage.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- Déplacement d'un ou deux agents,
- Recherche et localisation du défaut,
- Contrôle du branchement et du panneau de comptage,
- Panne non localisée sur branchement ou comptage mais en aval du dispositif de comptage de l'utilisateur

Délai et réalisation

- standard : 2h00 après enregistrement de l'appel sauf conditions climatiques et d'accès difficiles ou dans le cas de pannes plus importantes sur le réseau du GRD SICAE EST

Canaux d'accès

- Téléphone au n° de dépannage du GRD SICAE EST

Clauses restrictives

- Facturation si défaut constaté à l'intérieur de l'installation de l'utilisateur :
 - constatation du défaut,
 - isolement si possible du circuit en défaut en aval du comptage

Prix

- Heures ouvrées : 67,97 € HT
- Heures non ouvrées : 135.60 € HT

Catégorie : 1

Cible : Client C1 à C5/Tiers

Description

La prestation consiste à réaliser une information lorsque le GRD SICAE EST est amené à effectuer des coupures programmées pour travaux.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- Information par les différents canaux d'accès.

Délai et réalisation

- 6 jours ouvrables avant la coupure programmée.

Canaux d'accès

- site internet du GRD SICAE EST (www.sicae-est.com),
- par voie de presse,
- affichage en mairie éventuel,
- courrier personnalisé (clients C1 à C4 + professionnels C5) éventuel,

Les communes sont également informées.

Clauses restrictives**Prix**

- La prestation n'est pas facturée.

Catégorie : 2

Cible : Fournisseur C2 à C5

Description

La prestation consiste à étudier la consommation du point de livraison et vérifier si besoin qu'il n'y a pas d'utilisation frauduleuse de l'installation ou de dysfonctionnement de comptage.

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement :

- l'analyse des consommations du point de connexion,
- l'enquête sur site le cas échéant,
- le relevé des index le cas échéant,

Délai et réalisation

- standard : 10 jours ouvrés
- express : 5 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 850.

Clauses restrictives**Prix**

- Fournisseur C2 à C4 : 99,54 € HT
- Supplément express : 58,55 € HT
- Fournisseur C5 : 29,89 € HT
- Supplément express : 35,83 € HT

La prestation n'est pas facturée dans le cas où un dysfonctionnement du comptage est constaté.

Catégorie : 2

Cible : Client C1, Fournisseur/Client C2 à C5

Description

La prestation consiste en la réalisation d'une intervention de durée inférieure à quinze minutes autres dont l'objet peut-être par exemple :

Pour tous les compteurs :

- la configuration des contacts clients,
- la vérification de la télé-information client (TIC)
- la vérification des contacts tarifaires,
- l'ouverture de local,
- le contrôle de tension instantané (sans pose d'enregistreur)
- l'apposition d'affiche annonçant la suspension de l'alimentation électrique des services généraux d'immeubles dans le cas où le syndicat des copropriétaires est en situation d'impayé,
- l'explication sur le fonctionnement du compteur,
- le changement de porte de coffret

Pour les compteurs en propriété producteur :

- la pose de scellé,
- la dépose de scellé,
- le changement de pile (non soudée)
- le changement de batterie

Prestations élémentaires comprises

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'il a été effectué exclusivement l'une des interventions suivantes :

- le traitement de l'objet correspondant à la demande,
- Délai et réalisation**

- standard : 10 jours ouvrés

Canaux d'accès

- Demande : Courrier, télécopie, courriel.
- Les demandes respecteront le formalisme du formulaire de demande de prestation 870.

Clauses restrictives

La prestation est réalisée sous réserve qu'elle ne corresponde pas au remplacement des piles soudées au compteur lorsque le compteur est propriété du client.

Prix

- Client C1, Client/Fournisseur C2 à C4 : 115,69 € HT
- Client/Fournisseur C5 : 29,89 € HT

Pour les compteurs en location, la vérification du contact tarifaire ou de la télé-information n'est pas facturée si un dysfonctionnement est constaté.

TABLEAU DES FRAIS

DESIGNATION	PRESTATIONS CONCERNES	DESCRIPTION	PRIX FACTURE hors taxes
Intervention express	<ul style="list-style-type: none"> - Première mise en service (suite à raccordement). - Mise en service (sur installation existante). - Relevé spécial. - Modification de puissance souscrite ou de formule tarifaire d'acheminement. - Enquête. 	Supplément pour tout rendez-vous demandé en version Express.	C1-C4 58,55 € C5 35,83 €
Débit	Toutes interventions programmées quelle que soit la prestation.	Frais correspondant à une annulation de rendez-vous prévu à moins de 2 jours ouvrés.	C1-C4 29,27 € C5 17,03 €
Déplacement vain	Toutes interventions quelle que soit la prestation.	Rendez-vous manqué du fait du client ou du fournisseur ou du tiers autorisé.	C1-C4 114,22 € C5 2,8,52 €
Duplicata de document			C1-C5 14,39 €
Forfait Agent assermenté		Forfait appliqué en cas de manipulation frauduleuse du dispositif de comptage. N'inclut pas le remplacement des matériels détériorés facturé par ailleurs	C1-C4 541,70€ C5 442,19€
Frais Relève à pied		Relève mensuelle du compteur avec déplacement, du fait d'un compteur non relevable à distance	C1-C4 104,90 €/Mois