

Note externe

Direction Clients et Territoires

Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur non communicant

Identification :	Enedis-PRO-CF_04E
Version :	7.0
Nb. de pages :	6

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/07/2007	Création	
2	06/07/2009	Suppression du délai de notification de 30 jours	V1
3	01/03/2010	Cas particulier du traitement d'une demande avec un compteur Linky communicant, en phase d'expérimentation	V2
4	01/08/2014	Évolution des modalités de mise en œuvre suite aux travaux du GTE de 2012	V3
5	01/01/2017	Ajout de modalités de modification de la RIF en cas de changement de client durant la période où une résiliation à l'initiative du fournisseur est en cours. Suppression des modalités relatives à la phase d'expérimentation Linky	V4
6	21/06/2019	Pour les PRM gérés dans la nouvelle chaîne, la sortie du point du périmètre du fournisseur est traitée à la date d'effet souhaitée indépendamment de la coupure Traitement des PRM « particuliers » dont la suspension de l'alimentation pourrait mettre en jeu la sécurité des biens et des personnes	V5
7	01/01/2023	Réduction à 5 jours ouvrés du délai minimum d'anticipation des demandes de RIF des fournisseurs dans le portail du GRD associée à l'obligation d'information du client au moins 15 jours avant la date d'effet souhaitée de la résiliation. Traitement des résiliations à l'initiative du fournisseur des clients résidentiels à l'approche de la trêve hivernale. Modalités d'information des acteurs et de programmation des RIF en cas d'arrêt par un fournisseur de tout ou partie de son activité.	V6

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Enedis-PRO-CF_05E - Procédure de traitement d'un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA consommant sans fournisseur et équipé d'un compteur électrique non communicant.

Résumé / Avertissement

Ce document décrit les modalités retenues pour traiter la situation d'une résiliation à l'initiative du fournisseur d'un client professionnel ou résidentiel.

Ce document ne traite pas des relations entre le client et son fournisseur, en amont de la demande de résiliation, pour lesquelles le fournisseur a la responsabilité de respecter la réglementation en vigueur.

SOMMAIRE

1 — Principes de la résiliation à l'initiative du fournisseur	3
2 — Déroulement de la procédure	3
2.1. Étape 1 : le fournisseur demande au distributeur une résiliation à l'initiative du fournisseur	3
2.2. Étape 2 : le distributeur examine la recevabilité technique de la demande du fournisseur	4
2.3. Étape 3 : le distributeur réalise la résiliation à l'initiative du fournisseur.....	4
2.3.1. Cas général.....	4
2.3.2. Cas particulier de l'entrée dans la période de trêve hivernale pour les clients résidentiels.....	4
3 — Dispositions particulières	5
3.1. Client bénéficiant d'un droit de maintien à la fourniture d'électricité	5
3.2. PDL déjà coupé pour impayé.....	5
3.3. Changement de fournisseur intervenant entre la date de la demande et la date de résiliation	5
3.4. Changement de client intervenant entre la date de la demande et la date de résiliation.....	5
3.5. Résiliation des PRM « particuliers » dont la suspension de l'alimentation pourrait mettre en jeu la sécurité des biens et des personnes	6
3.6. Fournisseur souhaitant arrêter tout ou partie de son activité	6

Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur non communicant

1 — Principes de la résiliation à l'initiative du fournisseur

La résiliation d'un contrat de fourniture d'électricité peut être demandée par le client à son fournisseur (« résiliation à l'initiative du client ») ou par le fournisseur lui-même (« résiliation à l'initiative du fournisseur »).

Lorsqu'il souhaite procéder, à son initiative, à la résiliation d'un contrat, le fournisseur doit demander la prestation correspondante dans le Catalogue des prestations du distributeur.

Le processus est identique pour les clients « professionnels » et « résidentiels ».

Il appartient au fournisseur :

- De prendre contact lui-même avec le client et s'assurer de sa présence si nécessaire pour la réalisation des actes techniques du distributeur lors du rendez-vous programmé par ses soins dans le tableau de charge du distributeur ;
- De transmettre tout élément permettant de faciliter la réalisation de la prestation (n° de téléphone, code d'accès d'immeuble, ...)
- D'indiquer au client qu'il lui appartient de trouver un nouveau fournisseur avant la date de résiliation programmée ;
- De vérifier que sa demande s'inscrit dans le respect de la réglementation en vigueur, notamment :
 - L'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles ;
 - Le décret n° 2014-274 du 27 février 2014 modifiant le décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

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

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

La prestation est réalisée en deux temps :

- La sortie le point de livraison du périmètre fournisseur ;
- La suspension l'alimentation, si le client n'a pas souscrit un contrat avec un autre fournisseur.

2 — Déroulement de la procédure

2.1. Étape 1 : le fournisseur demande au distributeur une résiliation à l'initiative du fournisseur

Au moins 15 jours avant la date d'effet souhaitée de la résiliation, le Fournisseur doit informer son client que le contrat de fourniture sera résilié à une date donnée et que le client doit souscrire un nouveau contrat avant la date de résiliation, sous peine de s'exposer à une suspension de l'alimentation.

Au moins 5 jours ouvrés avant la résiliation, le fournisseur saisit sa demande dans le portail du distributeur. Il y indique la date d'effet demandée de sortie du point de livraison de son périmètre.

Il transmet au distributeur le motif de la résiliation en répondant aux questions suivantes :

- Manquement aux obligations contractuelles (Oui / Non) ;
- Non reconduction du contrat (Oui / Non) ;
- Réduction ou arrêt de l'activité du fournisseur¹.

¹ Sous réserve de la mise en œuvre effective de l'évolution du système d'information.

Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur non communicant

Le cas échéant, il transmet dans sa demande les coordonnées de contact les plus récentes dont il dispose de l'interlocuteur contractuel du client (numéro de téléphone portable, adresse électronique). Ceci afin de permettre au distributeur, dans certaines situations sensibles mettant potentiellement en jeu la sécurité des biens et des personnes, de surseoir à la suspension de l'alimentation et de contacter le client pour examiner la situation (cf. § 3.5)

2.2. Étape 2 : le distributeur examine la recevabilité technique de la demande du fournisseur

À réception de la demande du fournisseur, le distributeur examine la recevabilité technique. Les motifs de rejets sont :

- Une demande pour laquelle la prise de rendez-vous est laissée au distributeur de façon injustifiée ;
- Le PDL est inexistant ;
- Une mise en service ou un changement de Fournisseur est en cours sur le PDL ;
- Une résiliation est en cours sur le PDL ;
- Une modification contractuelle est en cours sur ce PDL ;
- Le PDL est hors du périmètre du Fournisseur ;
- Le PDL est résilié ;

2.3. Étape 3 : le distributeur réalise la résiliation à l'initiative du fournisseur

2.3.1. Cas général

Avant d'effectuer le traitement de la résiliation, le distributeur fait ses meilleurs efforts pour entrer en contact avec le client. Ce contact a pour objectif de l'informer de l'intervention à la suite de la demande de résiliation de son fournisseur et, qu'à défaut d'avoir trouvé un nouveau fournisseur avant la date programmée, il s'expose à une suspension de l'alimentation.

La sortie du point du périmètre du fournisseur est réalisée à la date d'effet souhaitée par ce dernier sur index estimé et indépendamment de la coupure si l'intervention du distributeur n'a pas pu être programmée à cette date². Dans ce cas, le distributeur planifie ultérieurement la suspension de l'alimentation auprès du client³.

Si l'intervention du distributeur a pu être programmée à la date d'effet souhaitée de la résiliation par le fournisseur et que les index peuvent être relevés (compteur accessible ou par télé-report) la résiliation est réalisée sur index relevés, sinon elle est réalisée sur index calculés.

La suspension d'alimentation du PRM est faite au moment de l'intervention sauf en cas d'opposition du client ou pour des raisons techniques. Dans ce cas elle est reprogrammée ultérieurement par le distributeur.

2.3.2. Cas particulier de l'entrée dans la période de trêve hivernale pour les clients résidentiels

Durant la période de trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante), l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles interdit aux fournisseurs d'interrompre la fourniture des clients particuliers en résidence principale pour non-paiement des factures, y compris par la résiliation du contrat⁴.

² Sous réserve de la mise en œuvre des évolutions nécessaires dans le SI du GRD.

³ La résiliation à l'initiative du fournisseur est systématiquement réalisée avec déplacement à la date du rendez-vous pris par le fournisseur dans le tableau de charge du distributeur, avec suspension de l'alimentation si elle est possible.

⁴ L'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles prévoit que « Du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité, de chaleur, de gaz ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation de contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité, de chaleur ou de gaz aux personnes ou familles. »

Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur non communicant

En conséquence, le fournisseur doit programmer ses demandes de RIF dans le tableau de charge du GRD au plus tard le 31 octobre.

3 — Dispositions particulières

3.1. Client bénéficiant d'un droit de maintien à la fourniture d'électricité

La résiliation à l'initiative du fournisseur ne peut être réalisée pour un client qui satisfait à une des conditions de droit au maintien de l'énergie et présente une attestation à l'agent du distributeur (aide FSL ou situation de surendettement).

Aussi, dans le cas où, lors de l'intervention, le client présente à l'agent du distributeur, une attestation ouvrant droit au maintien de la fourniture d'électricité, le fournisseur sera informé que, pour cette raison, la résiliation n'a pu être réalisée. Le client ne fera l'objet ni d'une suspension d'alimentation, ni d'une sortie de périmètre du point de livraison du portefeuille du fournisseur.

3.2. PDL déjà coupé pour impayé

Pour les PDL déjà coupés à l'occasion d'une prestation de déplacement pour impayé, le fournisseur a la possibilité d'opter pour une résiliation du point de livraison à son initiative selon une procédure accélérée.

À réception de la demande de résiliation en « procédure accélérée » et en l'absence de changement de fournisseur ou de mise en service (sur PDL non résilié) en cours de traitement, le distributeur procède à la résiliation sur la base de l'index relevé lors de la coupure pour impayé (ou d'un index estimé le cas échéant). La date d'effet est la date de traitement de la demande.

3.3. Changement de fournisseur intervenant entre la date de la demande et la date de résiliation

Entre la date de la demande et la date programmée de résiliation, un autre fournisseur peut souhaiter rattacher le PDL à son périmètre (même client). Dans ce cas, la procédure de changement de fournisseur est applicable, moyennant le respect de la condition suivante : le changement de fournisseur doit être demandé avec une date d'effet souhaitée au jour de la résiliation⁵.

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

3.4. Changement de client intervenant entre la date de la demande et la date de résiliation

Entre la date de la demande et la date programmée de résiliation, un autre fournisseur peut souhaiter mettre en service un nouveau client. Dans ce cas, il doit contacter le distributeur pour lui signaler son intention de mettre en service un PDL en cours de résiliation⁶. Le distributeur effectue alors l'un des gestes suivants afin de permettre la demande de mise en service :

- Le PDL est alimenté à puissance souscrite ou limitée :
 - Si la date de mise en service souhaitée est hors de la période de trêve hivernale, le distributeur avance la date d'effet de la résiliation à la date de mise en service souhaitée par le nouveau fournisseur.

⁵ Pour Enedis, le changement de fournisseur doit être demandé avec une date d'effet souhaitée au lendemain de la résiliation.

⁶ Lorsqu'il s'agit du même fournisseur, il peut annuler lui-même sa demande de résiliation pour pouvoir demander la mise en service d'un nouveau client sur le PDL.

Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur non communicant

- Si la date de mise en service souhaitée est pendant la période de trêve hivernale, le distributeur annule la demande de résiliation.
- L'alimentation du PDL est suspendue :
 - Le distributeur avance la date d'effet de la résiliation à la date de mise en service souhaitée par le nouveau fournisseur, que la date d'effet soit pendant ou hors trêve hivernale.

Ces gestes conduisent à l'annulation de l'intervention prévue pour la résiliation. Ils sont effectués par le distributeur sans contrôle des déclarations du fournisseur ou de la situation du client. En outre, le distributeur informe le fournisseur commanditaire de la résiliation de la modification de sa date d'effet ou de son annulation.

3.5. Résiliation des PRM « particuliers⁷ » dont la suspension de l'alimentation pourrait mettre en jeu la sécurité des biens et des personnes⁸

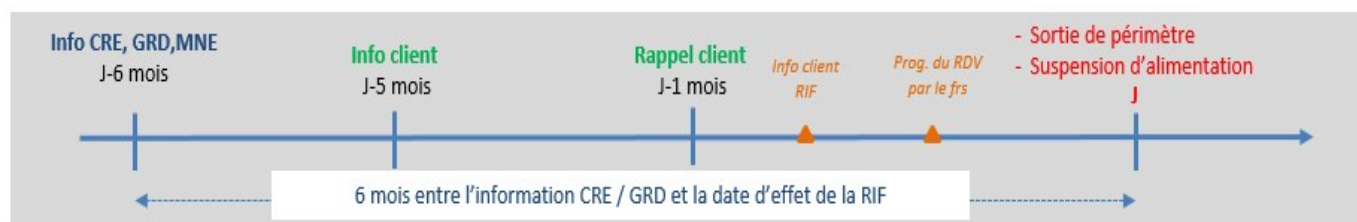
Les dispositions mise en œuvre par le distributeur pour traiter ces situations sont décrites dans la procédure de « traitement d'un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA consommant sans fournisseur et équipé d'un compteur électrique non communicant. »

3.6. Fournisseur souhaitant arrêter tout ou partie de son activité

Le marché de l'électricité est spécifique. En sortir, comme y entrer, impose certaines d'obligations.

Lorsqu'un fournisseur souhaite réduire ou arrêter son activité, il doit d'une part, informer suffisamment tôt ses clients, et d'autre part, programmer les résiliations « en masse » selon les modalités suivantes :

- Information des services de la CRE, de la DGEC et du MNE au plus tôt et à minima 6 mois avant la date d'effet souhaitée des demandes de RIF en précisant le périmètre par catégorie de clients, segment et territoire des GRD concernés.
- Information des GRD 6 mois avant la date souhaitée des RIF pour planifier la pose des prestations et éviter un pic de demandes supplémentaires sur un jour ou une période donnés pour les clients qui n'auront pas changé de fournisseur à proximité de la d'effet de la RIF.
- Information et rappel des Clients a minima 5 mois et 1 mois avant la date de coupure afin de s'assurer qu'ils ont bien pris connaissances de la situation et des échéances associées à leur fin de contrat et au risque de coupure.



Pour une suspension de l'alimentation au 31/10, le fournisseur informe les clients concernés au plus tard le 31/05

⁷ Points de connexion rattachés à un service prioritaire tels que les hôpitaux, les feux de signalisation, etc.

⁸ Sous réserve de la mise en œuvre des évolutions nécessaires dans le SI du GRD.