

Note externe

Direction Clients et Territoires

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

Identification : Enedis-PRO-CF_05E
Version : 7
Nb. de pages : 6

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/07/2007	création	
1.1	02/04/2008	Mise à l'identité visuelle ERDF	NOI-CF-46 - V1
2	15/06/2009	Changement d'identifiant de la note sans modification du contenu	ERDF-PRO-PC_05E - V1.1
3	26/09/2014	Evolution des modalités de mise en œuvre suite aux travaux du GTE de 2012	V2
4	01/04/2017	Prise en compte de la nouvelle dénomination sociale d'Enedis	ERDF-PRO-CF_05E - V3
5	01/07/2018	Le GRD propose systématiquement de ne pas effectuer la coupure afin que le client ait la possibilité de contractualiser avec un fournisseur.	V4
6	21/06/2019	Traitement des PRM « particuliers » dont la suspension de l'alimentation pourrait mettre en jeu la sécurité des biens et des personnes.	V5
7	01/07/2022	Prise en compte de la délibération de la CRE n°2021-341 pour le calcul du montant de la compensation due par les consommateurs au GRD au titre des consommations sans fournisseur.	V6

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

Ce document décrit les principes retenus pour traiter la situation d'un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA consommant sans fournisseur. Un client résidentiel ou professionnel soutire de l'énergie sur un point de livraison sans avoir de contrat avec un fournisseur (nouveau client non déclaré, ancien client qui reste, travaux, client qui ne re-contractualise pas avec un nouveau fournisseur, ...).

Les 3 situations suivantes sont analysées :

- Successeur sans contrat fournisseur ;
- Client résilié à son initiative et toujours sur place ;
- Client résilié à l'initiative du fournisseur et sur place.

Cette procédure est basée sur les principes suivants :

- Le client manifeste une bonne volonté de contractualiser au plus tôt sous peine d'une suspension d'alimentation ;
- Le fournisseur fait preuve de réactivité au moment de la demande de mise en service au GRD¹.

¹ Gestionnaire de Réseau de Distribution
Enedis-PRO-CF_05E
V7

SOMMAIRE

1	— Situations de client sans fournisseur.....	3
1.1.	Première situation : successeur sans contrat fournisseur.....	3
1.2.	Deuxième situation : client résilié à son initiative et toujours sur place	3
1.3.	Troisième situation : résiliation à l'initiative du fournisseur, client toujours sur place sans contrat fournisseur	3
2	— Traitement des situations de client sans fournisseur	4
3	— Schéma récapitulatif	5
4	— Cas des PRM « particuliers » dont la suspension de l'alimentation pourrait mettre en jeu la sécurité des biens et des personnes.....	6

Procédure de traitement d'un client résidentiel ou professionnel BT \leq 36 kVA consommant sans fournisseur et équipé d'un compteur électrique non-communicant

1 — Situations de client sans fournisseur

1.1. Première situation : successeur sans contrat fournisseur

Cas d'un site résilié à la demande d'un client résidentiel (déménagement), PRM² réputé sans client avec alimentation maintenue, soutirage par un nouveau consommateur à l'insu du GRD.

A la suite d'une demande de résiliation du PRM à l'initiative d'un client résidentiel, le GRD découvre un consommateur résidentiel ou professionnel (nouveau client, propriétaire réalisant des travaux entre deux occupants) lors du déplacement pour coupure d'un site réputé sans client (de 0 à 8 semaines après résiliation pour un PRM particulier).

Cette situation peut se produire dans le cas où le client n'a pas contractualisé avec un fournisseur.

1.2. Deuxième situation : client résilié à son initiative et toujours sur place

Cas d'un site résilié à la demande d'un client résidentiel (déménagement), PRM réputé sans client avec alimentation maintenue, et présence sur le site du client qui soutire.

A la suite d'une demande de résiliation du PRM à l'initiative du client, le GRD découvre un consommateur (ancien client) lors du déplacement pour coupure d'un site réputé sans client (de 0 à 8 semaines après résiliation pour un PRM particulier).

Cette situation peut se produire dans le cas où le client annule son départ du local, et n'en informe pas son fournisseur.

Nota: le cas du client qui résilie son contrat de fourniture avec son fournisseur à la suite d'une contractualisation avec un autre fournisseur ne doit pas donner lieu à une demande de résiliation par le fournisseur au GRD. En effet, conformément au contrat GRD-F, la résiliation d'un contrat unique à l'initiative du client ne concerne que les situations où le client ne souhaite plus disposer de l'accès au RPD (cessation d'activité sur le site, déménagement). De ce fait, il incombe au fournisseur la responsabilité de bien qualifier sa demande.

1.3. Troisième situation : résiliation à l'initiative du fournisseur, client toujours sur place sans contrat fournisseur

Cas d'un site pour lequel une demande de résiliation à l'initiative du fournisseur a été demandée, et à la suite de laquelle le client résidentiel ou professionnel n'a pas contractualisé avec un autre fournisseur.

Cette situation peut se produire lorsqu'à l'issue du délai de prévenance de la procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur, le PRM n'est pas rattaché au périmètre d'un nouveau fournisseur. L'agent d'intervention du GRD se déplace pour couper l'alimentation et le client s'oppose à la coupure. La procédure « client sans fournisseur » se situe dans cette situation en aval de la procédure « résiliation à l'initiative du fournisseur ».

² Point de Référence Mesure.

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

2 — Traitement des situations de client sans fournisseur

L'agent du GRD, lors d'un déplacement sur site, constate qu'il y a de la consommation sur un PRM résilié.

Deux situations peuvent se présenter :

- Aucun client n'est présent :
L'agent du GRD, ne procède pas à la coupure et dépose un avis qui informe le client qu'il a 48 heures pour souscrire un contrat avec un fournisseur. À l'issue de ce délai, il sera procédé à la coupure. L'avis précise également que l'index de mise en service sera l'index de résiliation du contrat précédent.
- Un client est présent et se manifeste :
L'agent du GRD propose systématiquement de ne pas effectuer la coupure afin que le client ait la possibilité de souscrire un contrat avec un fournisseur. Il informe le client ou lui fait signer un engagement (selon la politique définie par le GRD) précisant que le client a 48 heures pour souscrire un contrat avec un fournisseur. À l'issue de ce délai, il sera procédé à la coupure. L'avis précise également que l'index de mise en service sera l'index de résiliation du contrat précédent.
- Le fournisseur transmet au GRD la demande de mise en service dès qu'il la reçoit.

Le GRD doit recevoir une demande de mise en service dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après le déplacement.

Dans le cas nominal, la demande de mise en service est formulée dans les 5 jours ouvrés. La mise en service est réalisée sans déplacement. L'index retenu lors de la mise en service est l'index de résiliation et la date d'effet correspond à la date de traitement de la demande. Dans tous les cas, le forfait d'accès à l'électricité est facturé au fournisseur.

En l'absence de demande de mise en service sous 5 jours ouvrés, le GRD suspend l'alimentation sans délai. Dans ce cas, il se réserve la possibilité de réclamer directement auprès du client la réparation du préjudice qu'il a subi pendant la période où celui-ci a consommé sans fournisseur. Conformément à la délibération de la CRE du 18 novembre 2021³ les consommations sont alors valorisées sur la base des sommes des parts « énergie⁴ », « acheminement⁵ » et « peines et soins⁶ ».

Dans le cadre de cette procédure, le GRD, après analyse, pourra prendre en compte des éléments factuels et probants de la date effective d'entrée dans les lieux du client.

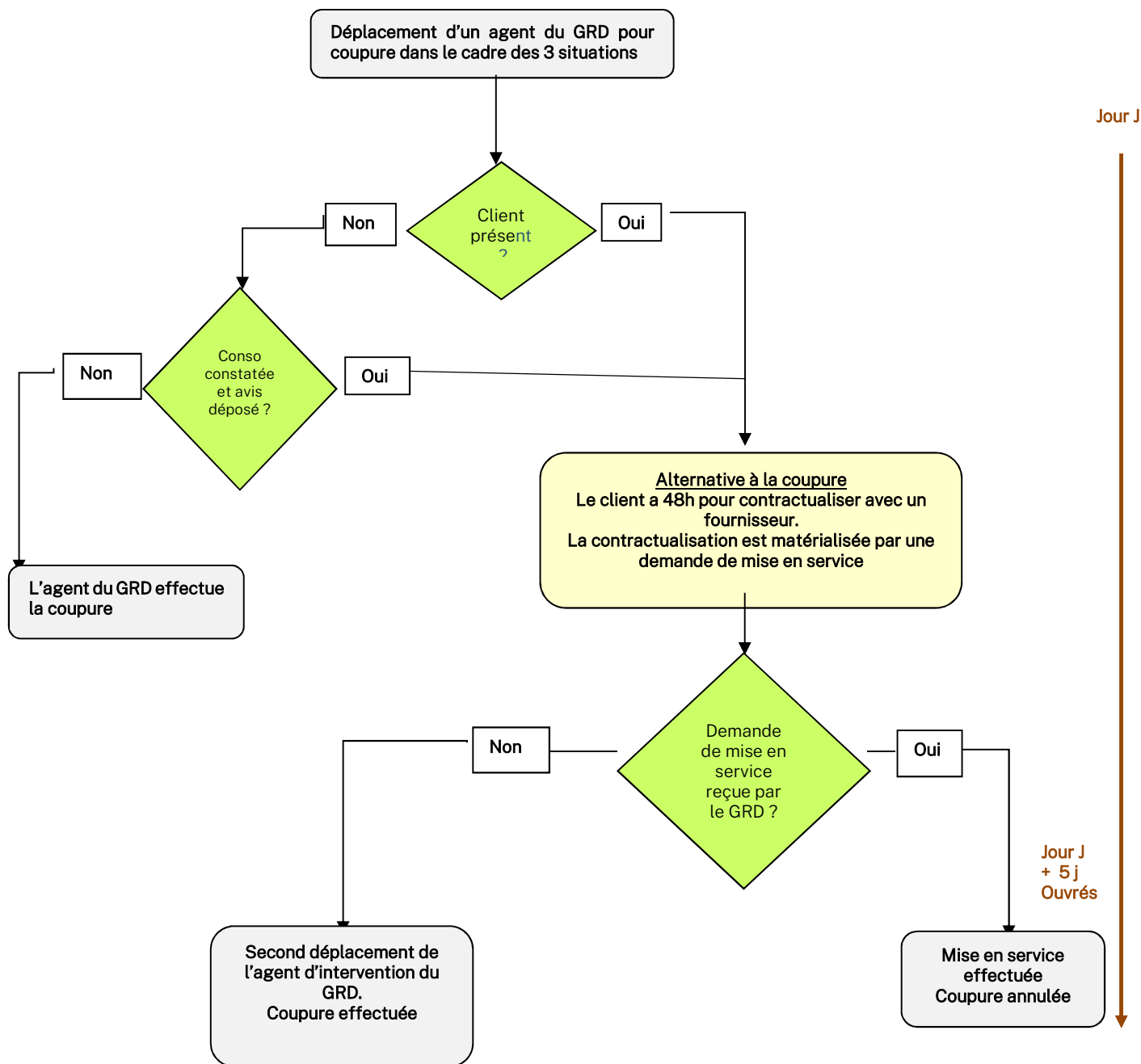
³ Portant décision sur les modalités de calcul de la compensation due par les consommateurs aux GRD au titre des consommations sans fournisseur.

⁴ La part énergie est valorisée à partir d'un prix moyen mensuel calculé comme la moyenne du prix spot horaire constaté de l'électricité en France sur la période de facturation, pondérée par la courbe de consommation nationale horaire sur cette même période.

⁵ La part acheminement est déterminée à partir du coût moyen d'acheminement des sites raccordés en BT ≤ 36 kVa.

⁶ La part « peines et soins » reflète les coûts opérationnels supportés par les GRD, notamment au titre de la gestion des clients concernés et de la facturation de leurs consommations.

3 — Schéma récapitulatif



Procédure de traitement d'un client résidentiel ou professionnel BT \leq 36 kVA consommant sans fournisseur et équipé d'un compteur électrique non-communicant

4 — Cas des PRM « particuliers⁷ » dont la suspension de l'alimentation pourrait mettre en jeu la sécurité des biens et des personnes.

Le GRD peut décider de surseoir à la suspension de l'alimentation d'un PRM sans fournisseur pour ne pas compromettre la sécurité des biens et des personnes. Dans ce cas, il prend immédiatement contact avec le client pour :

- Lui rappeler que sa situation l'expose à la suspension de l'alimentation de son point connexion ;
- Convenir avec lui d'une date de régularisation de la situation. Le cas échéant, le distributeur informe le client des modalités de compensation

⁷ Point de connexion rattaché à un service prioritaire tel que les hôpitaux, les feux de signalisation, etc.