

# Procédure de « Correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription » - Clients BT ≤ 36 kVA

Identification : Enedis-PRO-CF\_06E

Version : 4

Nb. de pages : 4

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1.0	01/07/2007	Création	
1.1	02/03/2008	Mise à l'identité visuelle ERDF	NOI-CF_47E - V1.0
2.0	01/07/2010	Evolution du périmètre et des modalités de mise en œuvre suite au livrable GTC du 13 novembre 2009	ERDF-PRO-CF_06E - V1.1
3	21/10/2011	Evolution de modalités de mise en œuvre suite au livrable GTC du 23 septembre 2011	V2.0
4	01/04/2017	Prise en compte de la nouvelle dénomination sociale d'Enedis	ERDF-PRO-CF_06E - V3

## Document(s) associé(s) et annexe(s) :

- délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 2 juillet 2009 portant orientation sur la procédure de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription ;
- livrable GTC du 13 novembre 2009 « correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription (électricité) », modifié le 23 septembre 2011.

## Résumé / Avertissement :

Dans ce document, on appelle le fournisseur initial du client le fournisseur A, et le fournisseur « contesté » le fournisseur B.

Cette procédure vise à rétablir techniquement et rapidement le client dans le périmètre de son fournisseur initial dès lors que le fournisseur B accepte de donner suite à la contestation du client. Cette procédure ne peut être utilisée que dans ce cas.

Il s'agit d'une procédure amiable, conçue comme une procédure d'exception. Elle ne prive en aucun cas l'une des parties prenantes de son droit de saisir à tout moment les autorités ou les tribunaux compétents.

Cette procédure est applicable quel que soit le type de contrat et les fournisseurs concernés.

Les cas de correction de changement de fournisseur suite à erreur de saisie de Point de Livraison (PdL) sont encadrés par une procédure spécifique.

Certaines étapes et/ou modalités d'échanges qui ne concernent pas Enedis et concernent seulement les fournisseurs, sont indiquées pour la compréhension globale de la procédure et la mise en perspective du rôle d'Enedis.

## SOMMAIRE

<b>1. Constat</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Modalités de contestation du client</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Traitement de la contestation</b> .....	<b>3</b>
3.1. Cas général - le fournisseur B a été contacté par le client.....	3
3.2. Cas particulier - le client contacte le fournisseur A .....	3
<b>4. Traitement de la demande de retour</b> .....	<b>4</b>
<b>5. Facturation</b> .....	<b>4</b>
<b>6. Délai de réalisation</b> .....	<b>4</b>

## 1. Constat

Le client constate qu'il a changé de fournisseur :

- soit parce qu'il a reçu une facture de résiliation de l'ancien fournisseur A,
- soit lors d'un contact avec le fournisseur A,
- soit parce qu'il a reçu une lettre de bienvenue, un appel ou une facture du nouveau fournisseur B,
- soit parce qu'il ne reçoit plus de facture du fournisseur A,
- ...(liste non exhaustive).

## 2. Modalités de contestation du client

Le client conteste le changement de fournisseur en notifiant sa réclamation au fournisseur B.

Il est recommandé au client d'adresser sa réclamation par écrit (courrier simple, courriel, fax, ...) et de préférence en recommandé avec accusé de réception. L'envoi d'une contestation écrite n'est toutefois pas une condition de prise en compte de sa contestation, qui peut s'effectuer par téléphone.

Délai maximum de contestation :

Passé un délai de trois mois après la date du changement de fournisseur auprès du fournisseur B, le client ne peut effectuer une demande de retour amiable vers son fournisseur initial A par le biais de la présente procédure.

## 3. Traitement de la contestation

### 3.1. Cas général - le fournisseur B a été contacté par le client

Le fournisseur B dispose au maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande du client pour analyser la recevabilité de sa demande et en informer le client (et le fournisseur A selon le cas) :

**Cas 3.1a : le fournisseur accepte la demande du client**

- le fournisseur B informe par écrit (courrier, courriel, fax...) le client et le fournisseur A de la recevabilité de la demande du client.

Si le fournisseur B ne connaît pas l'identité du fournisseur A, il contacte le client pour l'obtenir.

**Cas 3.1b : le fournisseur refuse la demande du client**

- le fournisseur B informe par écrit (courrier, courriel, fax...) le client.

La procédure amiable de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription prend fin.

### 3.2. Cas particulier - le client contacte le fournisseur A

**Cas 3.2a : le client connaît l'identité du fournisseur B**

- si le client contacte par téléphone le fournisseur A, le fournisseur A indique au client qu'il doit formuler sa demande au fournisseur B ;
- si le client contacte le fournisseur A par courrier ou courriel et que l'identité du fournisseur B y est précisée, le fournisseur A transfère la demande du client au fournisseur B et en informe le client.

Si l'identité du fournisseur B n'est pas précisée, le fournisseur A informe le client de la nécessité de contacter le fournisseur B (cf cas général)

**Cas 3.2b : le client ne connaît pas l'identité du fournisseur B**

- le client donne consigne au fournisseur A de demander, en son nom, à Enedis, l'identité du fournisseur B ;
- le fournisseur A effectue cette demande auprès d'Enedis, via un appel sur la ligne « Acheminement Affaires Urgentes », confirmé par une « demande diverse » sous SGE en précisant dans la zone « commentaires » qu'il s'agit d'une demande de « correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription ». Le fournisseur précise les coordonnées du client à informer ;
- en réponse à la « demande diverse », Enedis transmet au client dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande, l'identité du fournisseur B ;
- le client peut formuler sa contestation auprès du fournisseur de son choix (le fournisseur initial A ou le fournisseur B dont il a recueilli l'identité).

Les étapes suivantes sont identiques aux étapes décrites dans le cas général.

**4. Traitement de la demande de retour**

Dans le cas où le fournisseur B a accepté la demande du client, le fournisseur B informe le fournisseur A de sa décision et communique sur support durable toutes les informations permettant au fournisseur A d'effectuer la correction :

- identité et coordonnées complètes du client,
- numéro de PdL,
- index de retour qui correspond à l'index utilisé lors du changement de fournisseur contesté si aucun relevé n'est intervenu depuis, et le dernier index publié dans le cas contraire.

Dans un délai de 10 jours ouvrés maximum à compter de la date de réception de la demande du fournisseur B, le fournisseur A effectue auprès d'Enedis une demande de changement de fournisseur à date via SGE en précisant qu'il s'agit d'une demande de « correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription » et fournit l'index de correction communiqué par le fournisseur B. La date associée à cet index est la date du jour de la demande effectuée par le fournisseur A.

Dès réception de la demande du fournisseur A, Enedis réalise le changement de fournisseur, dans un délai qui ne peut dépasser le délai standard de mise en service sur installation existante prévu dans le catalogue des prestations, sans frais de mise en service. Enedis rattache à cette même date le PdL au périmètre du fournisseur A.

**5. Facturation**

Jusqu'à la date de retour du PdL dans le périmètre du fournisseur A, Enedis facture l'acheminement et les éventuelles prestations nécessaires au retour au fournisseur B, et affecte les énergies au RE de ce dernier.

Les principes de facturation entre le fournisseur et le client sont définis dans le livrable GTC « correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription » du 13 novembre 2009.

**6. Délai de réalisation**

Dans le cas général, le délai total pour rétablir le client dans sa situation initiale est de 25<sup>1</sup> jours maximum, à compter de la réception de la contestation du client. Ce délai ne saurait, pour les autres cas, excéder 2 mois.

---

<sup>1</sup> Cas général : 10 j (analyse demande+information recevabilité demande par B) + 10 j (formulation demande correction par A) + 5j (délai standard de mise en service sur installation existante) = 25 jours