

Note externe

Direction Clients et Territoires

Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur ou de l'acheteur pour un client professionnel ou résidentiel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

Identification : Enedis-PRO-CF_26E
Version : 5.0
Nb. de pages : 8

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	20/06/2014	Création	-
2	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	1
3	21/06/2019	Traitement des PRM « particuliers » dont la suspension de l'alimentation pourrait mettre en jeu la sécurité des biens et des personnes.	2
4	01/07/2020	Description des modalités de mise en œuvre de la résiliation à l'initiative d'un acheteur, du contrat en injection d'une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle	3
5	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.	V4

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Enedis-PRO-CF_21E : Procédure de traitement d'un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA consommant sans fournisseur et équipé d'un compteur électrique 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 BT ≤ 36 kVA dont le point de livraison est équipé d'un compteur électrique avec le statut de « communicant dans la durée ». 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 (RIF)	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	5
2.4. Étape 4 : clôture de la demande	5
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	6
3.4. Changement de client intervenant entre la date de la demande et la date de résiliation	6
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	7
4 — Résiliation à l'initiative de l'acheteur d'un contrat unique injection d'une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle	8
4.1. Définition	8
4.2. Traitement	8
4.3. Conséquences sur l'injection de la résiliation du contrat de soutirage	8

Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur ou de l'acheteur pour un client professionnel ou résidentiel BT≤36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

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

Ce type de demande de résiliation est formulé par un fournisseur qui souhaite, à son initiative, sortir un point de livraison (PDL) de son périmètre.

Il appartient au fournisseur de s'assurer 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.

La prestation est réalisée en trois étapes :

- Sortir le point de livraison du périmètre fournisseur ;
- Maintenir l'alimentation à 3000 W durant une semaine ;
- Suspendre l'alimentation, si le client n'a pas souscrit un contrat avec un autre fournisseur, à l'issue de la semaine de maintien de l'alimentation.

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 fournisseur (Oui / Non)¹.

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)

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

Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur ou de l'acheteur pour un client professionnel ou résidentiel BT≤36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

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

Comme indiqué précédemment, le fournisseur doit s'assurer que sa demande s'inscrit dans le respect de la réglementation en vigueur.

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

- 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.

Il n'appartient pas au Distributeur de vérifier, ni le bien-fondé de la demande du Fournisseur, ni la situation du client (client bénéficiant d'un droit au maintien de la fourniture d'électricité ou non, par exemple).

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

2.3.1. Cas général

La date d'effet de la résiliation est la date J demandée par le fournisseur. Le distributeur réalise :

- La sortie du point de livraison du périmètre du fournisseur à J ;
- La coupure par Télé-Opération² (TO) sans déplacement préalable à J³, avec réarmement possible à 3000W⁴ pour une durée d'une semaine ;
- La suspension de l'alimentation à J+7⁵, sans déplacement préalable ;
- La résiliation des services de données souscrits par le client, le fournisseur et les tiers autorisés, le cas échéant.

La résiliation est effectuée avec les index télé-opérés, le jour de la coupure avec réarmement. En leur absence, la résiliation est réalisée sur la base des derniers index réels disponibles, et ce jusqu'à J-5 minuit. A défaut, et en dernier ressort, des index estimés sont produits par le système d'information du distributeur.

² La grille fournisseur est remplacée par une grille neutre distributeur. Cette disposition s'applique également aux PDL limités.

³ Pour Enedis : La TO de coupure est décalée au lendemain matin 8h. Si elle tombe un samedi ou un dimanche, la TO est décalée au lundi suivant. Si elle tombe un jour férié, elle est décalée au jour ouvré suivant.

⁴ Cette disposition s'applique également aux PDL limités.

⁵ Pour Enedis : La TO de coupure est décalée au lendemain matin 8h. Si elle tombe un samedi ou un dimanche, la TO est décalée au lundi suivant. Si elle tombe un jour férié, elle est décalée au jour ouvré suivant.

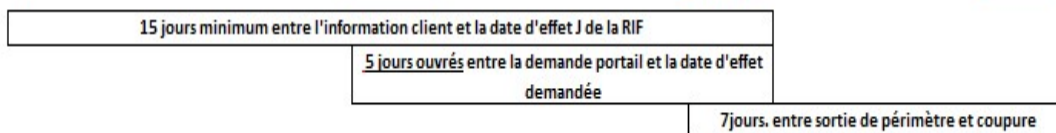
Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur ou de l'acheteur pour un client professionnel ou résidentiel BT≤36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

2.3.2. Cas particulier de l'entrée dans la période de trêve hivernale

Durant la période trêve hivernale (du 1^{er} 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 contrat⁶. En conséquence, le fournisseur doit anticiper ses demandes de RIF pour que la suspension de l'alimentation intervienne au plus tard le 31 octobre (après 7 jours de maintien d'alimentation à 3000W).

Ainsi, dans le cas où le 31 octobre tombe un dimanche, la date limite d'information du client est le 7 octobre et celle de dépôt de la demande dans le portail du GRD est le 15 octobre⁷ (voir exemple du schéma ci-dessous).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
S	D					J	S	D						V	S	D					V	S	D					V	S	D
						Info client par son frn								Demande portail par le frn							-Sortie Périmètre -Réarm. 3000W						Coupure 23h59			



2.4. Étape 4 : clôture de la demande

Le distributeur clôt la demande du fournisseur. Le fournisseur en est alors informé en consultant le portail du distributeur. La sortie du point du périmètre du fournisseur lui est notifiée via le flux approprié.

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 demandée pour un client qui satisfait à l'une des conditions de droit au maintien de l'énergie (aide FSL, situation de surendettement).

3.2. PDL déjà coupé pour impayé

Pour un PDL dont l'alimentation est déjà suspendue à la suite de la réalisation 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 motif de non recevabilité, le distributeur procède à la résiliation par télé-opération à la date souhaitée par le fournisseur, au plus tôt le

⁶ 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 ».

⁷ Pour Enedis : la date limite d'information du client est le 6 octobre et celle de dépôt de la demande dans le portail du GRD est le 14 octobre (pour une sortie de périmètre le 21/10 et la suspension de l'alimentation le 29/10 à 8h)

Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur ou de l'acheteur pour un client professionnel ou résidentiel BT≤36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

jour J de la demande et jusqu'à J+42, sur la base de l'index relevé lors du déplacement pour impayé ou, à défaut, d'un index estimé.

Le maintien d'alimentation à 3.000 W pendant une semaine n'est pas mis en œuvre, le PDL reste coupé.

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 PRM à son périmètre (même client). Dans ce cas, la procédure de changement de fournisseur est applicable, moyennant que le changement de fournisseur soit demandé avec une date d'effet souhaitée au lendemain de la résiliation.

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 résiliation⁸. 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.
 - 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 sont effectués par le distributeur sans contrôle des déclarations du fournisseur ou de la situation du client. En outre, le distributeur informe le fournisseur demandeur de la résiliation de la modification de sa date d'effet ou de son annulation.

3.5. Résiliation des PRM « particuliers⁹ » dont la suspension de l'alimentation pourrait mettre en jeu la sécurité des biens et des personnes¹⁰

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 communicant ».

⁸ 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.

⁹ Point de connexion rattaché à un service prioritaire tels que les hôpitaux, les feux de signalisation, etc.

¹⁰ Sous réserve de la mise en œuvre des évolutions nécessaires dans le SI du GRD.

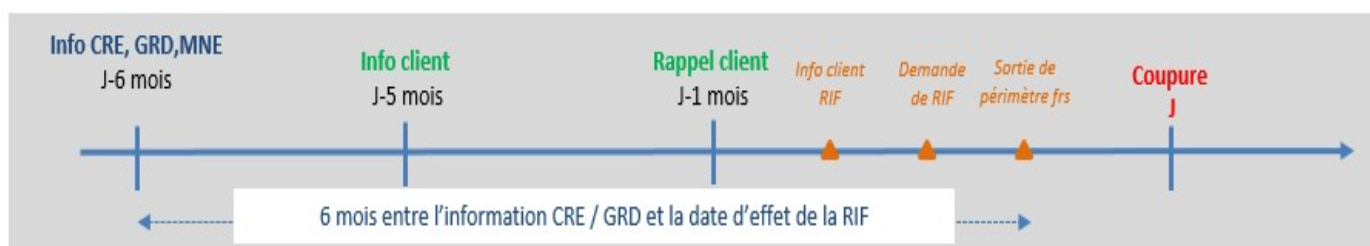
Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur ou de l'acheteur pour un client professionnel ou résidentiel BT≤36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

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

4 — Résiliation à l'initiative de l'acheteur d'un contrat unique injection d'une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle

4.1. Définition

L'autoconsommation individuelle représente la possibilité pour un consommateur de produire lui-même l'énergie permettant de couvrir tout ou partie de sa consommation d'électricité. On distingue l'autoconsommation avec injection du surplus, où le client consomme partiellement sa production et injecte le surplus sur le réseau et l'autoconsommation individuelle sans injection, où le client auto consomme la totalité de sa production¹¹.

Un acheteur¹² demande une résiliation à son initiative lorsqu'il souhaite sortir un point de connexion en injection de son périmètre¹³ en cas d'impayé ou de manquement contractuel d'un client ou de fin de contrat. Cette demande concerne exclusivement les situations d'autoconsommation avec injection du surplus. A l'issue de sa réalisation, le client n'est contractuellement plus autorisé à injecter sur le réseau public de distribution (l'injection autorisée par le GRD dans cadre contractuel concourt à la sécurité des interventions des techniciens du GRD sur le RPD).

4.2. Traitement

Il appartient à l'acheteur d'informer son client que son Contrat Unique (CU) en injection¹⁴ sera résilié à une date donnée et qu'il doit trouver un nouvel acheteur avant la date de résiliation effective, sous peine de ne plus pouvoir injecter sur le réseau et vendre l'énergie qu'il produit en surplus de celle qu'il autoconsomme. Il indique la date souhaitée de sortie du PRM en injection de son périmètre, qui ne peut pas être fixée à moins de 15 jours après la demande et transmet la demande au GRD, via le portail d'échanges du GRD¹⁵.

Le GRD procède à la résiliation et à la sortie du point du périmètre de l'acheteur à la date souhaitée entre J+15 et J+42, sur la base des index télé-opérés le jour de la réalisation de la prestation.

Une fois la demande réalisée, le point de connexion en injection est sorti du périmètre de l'acheteur et le compteur est reprogrammé en mode consommateur.

4.3. Conséquences sur l'injection de la résiliation du contrat de soutirage

Une installation en injection utilisant le raccordement et le dispositif de comptage existants du soutirage, l'existence d'un contrat unique en injection est possible uniquement sur un point de connexion pour lequel un CU en soutirage est actif.

En cas de résiliation du contrat unique en soutirage, le GRD octroie au client titulaire du contrat unique en injection un délai de 4 semaines à partir de la date d'effet de la résiliation, pour recevoir une demande de MES en soutirage sur le PRM. En l'absence de demande de mise en service sous 4 semaines, le client n'est plus autorisé à injecter. Le GRD suspend définitivement le contrat et l'envoi des données de comptage en injection à l'acheteur.

¹¹ Le client peut aussi choisir d'affecter le surplus aux pertes du GRD si la puissance de son installation de production est inférieure ou égale à 3 kW (Article D. 315-10 du code de l'énergie).

¹² Pour pouvoir proposer un contrat unique en injection du surplus, l'acheteur peut être un fournisseur qui a signé un contrat GRD-F ou un acheteur « non fournisseur » qui a signé un contrat GRD-A avec le distributeur.

¹³ Il s'agit d'une suspension contractuelle et non technique. L'énergie qui serait éventuellement injectée pendant cette période est affectée aux pertes du GRD.

¹⁴ Les dispositions relatives au CU en injection seront mises en application dès lors que les fonctionnalités permettant de couvrir ces dispositions seront disponibles dans le SI du GRD. Le fournisseur pourra alors proposer un CU en injection.

¹⁵ Sous réserve des développements du système d'information du GRD (prévu à partir de 2022 pour Enedis).