

Procédure de résiliation à l'initiative du client pour les points de connexion existants, raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA

Identification :	Enedis-PRO-CF_31E
Version :	2
Nb. de pages :	6

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/06/2016	Création	
2	01/01/2025	Ajout de précision sur le traitement par Enedis des demandes de replanification ou d'annulation d'affaire. Dans l'objectif d'homogénéiser les termes utilisés dans les procédures, le terme téléprogrammable est remplacé par le terme téléopérable.	1

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

Ce document décrit la procédure de résiliation à l'initiative du client définie en GTE, pour l'alimentation des points de livraison HTA et BT > 36 kVA.

La résiliation d'un point de connexion sur raccordement existant est formulée par un fournisseur, lorsqu'un client ne souhaite plus disposer de l'accès au Réseau Public de Distribution pour le point de livraison rattaché au site correspondant.

La demande de résiliation peut être faite entre J-60 et J jours calendaires pour une date d'effet souhaitée à J.

Sommaire

1 – Les principes de la résiliation.....	3
2 – Le traitement d'une résiliation sur installation existante.....	3
2.1. Saisie de la demande	3
2.2. Réalisation de la demande	5
Annexe 1 : Détermination du mode de réalisation d'une résiliation	6

Procédure de résiliation à l'initiative du client pour les points de connexion existants, raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA

1 — Les principes de la résiliation

L'objet de cette note est de présenter la résiliation à l'initiative du client sur raccordement existant pour les sites raccordés au RPD¹ en HTA et en BT avec une puissance souscrite maximale supérieure à 36 kVA².

La résiliation sur raccordement existant est formulée par un fournisseur à la demande de son client qui, quittant un site ou cessant une activité, souhaite résilier son contrat de fourniture d'électricité en cours - et par conséquent son accès au réseau public de distribution - pour le PRM³ rattaché à ce site. Le point de connexion résilié est alors détaché du périmètre de facturation du fournisseur qui en est informé par l'envoi des flux correspondants.

Les conditions de réalisation de la résiliation dépendent de la situation technique du PRM.

La prestation de résiliation se fait avec ou sans déplacement du distributeur selon la situation du point et la nature télé-opérable éventuelle du compteur (Cf. annexe 1). La présence du client ou de son représentant est obligatoire en cas de déplacement.

Si un calendrier fournisseur avait été souscrit sur un point, la programmation de la grille fournisseur du compteur est neutralisée lors de la résiliation.

La demande de résiliation peut être faite entre J-60 et J pour une date d'effet souhaitée à J. Elle est réalisée au plus près de la date d'effet demandée dans le respect des délais du catalogue des prestations.

Les index utilisés pour traiter la demande de résiliation dépendent de la situation du point et de l'éventuelle nature télé-opérable du compteur. L'alimentation du point est suspendue sauf s'il y a une demande de mise en service dans les 5 jours qui suivent la date d'effet de la résiliation.

2 — Le traitement d'une résiliation sur installation existante

2.1. Saisie de la demande

À la suite de la demande de son client, le fournisseur l'informe des modalités et des conséquences de la résiliation et valide la date d'effet souhaitée.

Le fournisseur saisit, via le portail d'échanges, une demande de résiliation pour le PRM concerné dont l'état contractuel est « en service ».

Il vérifie les données pré-remplies qui concernent les informations relatives à l'identification :

- Du client final ;
- De l'interlocuteur client.

Il complète les informations relatives à la prestation de résiliation :

- Confirme la résiliation à l'initiative du client ;
- Renseigne la date d'effet souhaitée.

¹ Réseau public de distribution

² La puissance souscrite dans au moins une classe temporelle (ou poste tarifaire) est strictement supérieure à 36 kVA.

³ Point de Référence de Mesure

Procédure de résiliation à l'initiative du client pour les points de connexion existants, raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA

Lorsque la recevabilité peut être déterminée automatiquement, le fournisseur est informé instantanément par un flux de recevabilité émis par le distributeur.

Lorsque la recevabilité n'a pas pu être déterminée automatiquement, la demande est envoyée au distributeur pour un traitement manuel. Lorsque la demande est qualifiée recevable par le distributeur, le fournisseur en est informé par un flux de recevabilité émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

Les principaux motifs de rejet d'une demande de résiliation sont :

- Le point n'est pas connu du distributeur ;
- Le point n'a jamais été mis en service ;
- Un changement de fournisseur, une résiliation, une modification de puissance ou un changement de formule tarifaire est cours sur le point ;
- Le point est en fourniture provisoire (utiliser les prestations dédiées aux raccordements provisoires) ;
- La date d'effet souhaitée est antérieure à la date d'envoi de la demande ;
- La demande est faite plus de 60 jours avant la date d'effet souhaitée.

Le fournisseur a la possibilité de replanifier un rendez-vous ou d'annuler une affaire de résiliation dans le portail d'échanges du distributeur :

Une demande de replanification ou d'annulation de résiliation formulée dans le portail d'échanges par le fournisseur à moins de 48 heures du rendez-vous initialement programmé doit être accompagnée d'un appel à la ligne du distributeur spécifique aux accueils des fournisseurs.

Le distributeur pourra refuser en précisant le motif (par exemple en cas de replanification d'une résiliation à une date ultérieure à la date souhaitée d'une mise en service en cours sur le même PRM).

Pour Enedis, la nécessité d'un appel à la ligne « affaire urgente » dépend du caractère télé-opéré de l'intervention et de l'état de planification de l'intervention sur site :

- Pour une intervention télé-opérée, la demande de replanification ou d'annulation peut être formulée dans le portail d'échanges par le fournisseur au maximum à 11h la veille la date d'effet souhaitée. Passé cette échéance, il n'est plus possible de replanifier ou d'annuler l'intervention ; un appel à la ligne « affaire urgente » est sans effet.
- Pour une intervention sur site non planifiée, la demande de replanification ou d'annulation peut être formulée dans le portail d'échanges par le fournisseur au plus tard la veille à 23h59 de la date d'effet souhaitée. Au-delà, le fournisseur doit formuler sa demande via un appel à la ligne « affaire urgente ».
- Pour une intervention sur site planifiée, la demande de replanification ou d'annulation ne peut être formulée dans le portail d'échanges par le fournisseur ; elle nécessite un appel à la ligne « affaire urgente » au plus tard la veille dans les horaires d'ouverture de l'accueil du distributeur.

L'annulation d'une affaire à moins de 48 heures du rendez-vous initialement programmé dans le portail, fait l'objet de la facturation des frais de dédit, conformément au catalogue des prestations. La replanification, si elle est acceptée, ne fait pas l'objet d'un frais de dédit⁴.

⁴ Pour Enedis, les frais de dédit peuvent être appliqués si la replanification ou l'annulation d'une intervention sur site est formulée la veille après 11h.

Procédure de résiliation à l'initiative du client pour les points de connexion existants, raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA

2.2. Réalisation de la demande

La résiliation peut être réalisée avec ou sans déplacement du distributeur (Cf. annexe 1). Dans tous les cas, elle fait l'objet d'un relevé d'index sur site ou à distance.

– Si le compteur est « non télé-opérable »

La prestation est réalisée avec déplacement du distributeur à la date souhaitée J. Les index sont relevés sur site et l'alimentation est suspendue.

Si une mise en service est demandée sur un point en cours de résiliation avec une date d'effet au plus tard à J+5 suivant la date d'effet « J » de la résiliation, le distributeur se déplace une seule fois à la date souhaitée de la mise en service et relève les index qui seront utilisés pour la résiliation et la mise en service. L'alimentation n'est pas suspendue.

– Si le compteur est « télé-opérable »

La résiliation est réalisée sans déplacement du distributeur avec les index télérelevés à la date souhaitée J. La suspension de l'alimentation est programmée dans un délai de 5 jours.

Le fournisseur est informé de la date d'effet de la résiliation via le portail d'échanges du distributeur.

Un flux correspondant au relevé réalisé et un flux correspondant aux informations contractuelles lui sont adressés par le distributeur au plus tôt et dans un délai standard de 3 jours ouvrés après la réalisation de la prestation. Les caractéristiques détaillées de ces données figurent dans les guides d'implémentation des flux de relève mis à disposition par le distributeur sur sa plate-forme d'échanges.

Une demande de résiliation peut être annulée par une demande de changement de fournisseur dont la date d'effet souhaitée est antérieure ou égale à celle de la résiliation.

Quand le Distributeur n'arrive pas à procéder à la coupure de l'installation (compteur non accessible), le Distributeur laissera le point en libre-service et procédera à une surveillance de la consommation⁵.

⁵ Si le GRD identifie une consommation après la résiliation du contrat, il peut décider de facturer cette consommation en application de la « Procédure de traitement d'un client consommant sans fournisseur pour les points de connexion existants raccordés au domaine de tension HTA ou BT > 36 kVA ».

Procédure de résiliation à l'initiative du client pour les points de connexion existants, raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA

Annexe 1 : Détermination du mode de réalisation d'une résiliation

Compteur	Situation	Résiliation		Mise en service
		Résiliation	Coupure	
Télé-opérable	Point résilié sans successeur (1)	Télé-opération	Déplacement	
	Point résilié avec successeur (2)	Télé-opération		
Non télé-opérable	Point résilié sans successeur (1)		Déplacement	
	Point résilié avec successeur (2)			Déplacement

(1) On parle de « résiliation sans successeur » lorsqu'il n'y a pas de successeur au plus tard dans les 5 jours calendaires suivant la date d'effet de la résiliation. L'alimentation du point est alors suspendue.

(2) On parle de « résiliation avec successeur » lorsqu'il y a un successeur au plus tard dans les 5 jours calendaires suivant la date d'effet de la résiliation.