

Note externe

Direction Clients et Territoires

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

Identification :	Enedis-PRO-CF_33E
Version :	4
Nb. de pages :	8

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/10/2016	Création	
2	21/06/2019	Traitement de la sortie d'un PRM du périmètre du fournisseur 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.	V1
3	01/01/2023	Un changement de fournisseur peut être demandé sur un point en cours de RIF avec une date souhaitée jusqu'au lendemain de la date d'effet de la RIF. 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. Modalités d'information des acteurs et de programmation des RIF en cas d'arrêt par un fournisseur de tout ou partie de son activité.	V2
4	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.	V3

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

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

La résiliation à l'initiative du fournisseur d'un point de livraison sur raccordement existant est formulée par un fournisseur, lorsqu'il souhaite sortir ce point de son périmètre et mettre fin à l'accès du client au Réseau Public de Distribution pour le point de livraison rattaché au site correspondant.

La demande de résiliation peut être faite entre J-60 calendaires et J-5 jours ouvrés pour une date d'effet souhaitée à J.

SOMMAIRE

1 — Les principes de la résiliation à l'initiative du fournisseur.....	3
2 — Le traitement d'une résiliation à l'initiative du fournisseur	4
2.1. Saisie de la demande	4
2.2. Réalisation de la demande	5
2.2.1. Résiliation à l'initiative du fournisseur sur « point en service ».....	5
2.2.2. Résiliation à l'initiative du fournisseur sur « point coupé »	6
2.3. Clôture de la demande	6
3 — Dispositions particulières	6
3.1. Changement de fournisseur intervenant entre la date de la demande et la date de résiliation.....	6
3.2. Résiliation des PRM « particuliers » dont la suspension de l'alimentation pourrait mettre en jeu la sécurité des biens et des personnes	6
3.3. Fournisseur souhaitant arrêter tout ou partie de son activité.....	7
Annexe 1 : Détermination du mode de réalisation d'une résiliation	8

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

1 — Les principes de la résiliation à l'initiative du fournisseur

L'objet de cette note est de présenter la résiliation à l'initiative du fournisseur 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 à l'initiative du fournisseur est formulée par un fournisseur qui souhaite, à son initiative, mettre fin au contrat de fourniture d'électricité en cours avec son client - et par conséquent à son accès au réseau public de distribution - pour le PRM³ rattaché à ce site. Les motifs de la résiliation à l'initiative du fournisseur sont liés au manquement à ses obligations contractuelles de la part du client ou à la fin d'un contrat.

Le point de connexion résilié est alors détaché du périmètre de facturation du fournisseur qui en est informé par l'envoi des flux correspondants.

Il appartient au fournisseur de s'assurer que sa demande s'inscrit dans le respect de la réglementation. A cet effet, il s'assurera au préalable que le client n'est pas dans une situation interdisant une suspension d'alimentation.

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). Elle peut être demandée sur un point en service dont l'alimentation a éventuellement été suspendue. La présence du client ou de son représentant est obligatoire en cas de déplacement.

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

La demande de résiliation peut être faite entre J-60 jours calendaires et J-5 jours ouvrés pour une date d'effet souhaitée à J. Elle est réalisée à la date d'effet demandée dans le respect des délais du catalogue des prestations du distributeur.

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 suspendue⁴ sauf s'il y a une demande de mise en service dans les 5 jours qui suivent la date d'effet de la résiliation.

¹ Réseau public de distribution

² La puissance souscrite dans au moins une classe temporelle est strictement supérieure à 36 kVA

³ Point de Référence de Mesure

⁴ En cas d'absence du client, si le distributeur constate de la consommation, ou en cas d'opposition client à la coupure, le distributeur pourra lui accorder un délai supplémentaire de 48h pour contractualiser avec un fournisseur. Le distributeur devra recevoir une demande de mise en service dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après le déplacement.

2 — Le traitement d'une résiliation à l'initiative du fournisseur

2.1. Saisie de la demande

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, via le portail d'échanges du distributeur, une demande de « résiliation à l'initiative du fournisseur » pour le PRM concerné dont l'état contractuel est « en service ». Il y indique la date d'effet demandée de sortie du point de livraison de son périmètre.

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 que le client a été avisé de la résiliation à l'initiative du fournisseur ;
- Renseigne la date d'effet souhaitée.

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. La recevabilité est alors prononcée dans les 3 jours ouvrés suivant la demande et le fournisseur en est informé par l'envoi d'un flux recevabilité.

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 en cours sur le point ;
- Le point est en fourniture provisoire (utiliser les prestations dédiées aux raccordements provisoires)
- La date d'effet souhaitée de la résiliation sur un point en service est à moins de 5 jours ouvrés de la date de la demande de résiliation à l'initiative du fournisseur ;
- 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).

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

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 d'un frais de dédit, conformément au catalogue des prestations. La replanification, si elle est acceptée, ne fait pas l'objet d'un frais de dédit⁵.

2.2. Réalisation de la demande

2.2.1. Résiliation à l'initiative du fournisseur sur « point en service »

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 « 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.
- 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 suspendue⁶.

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 n'est pas accessible, la résiliation est réalisée sur index calculé.

⁵ 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.

⁶ La sortie du point du périmètre du fournisseur est réalisée à la date d'effet souhaitée par ce dernier sur index calculé si l'intervention du distributeur n'a pas pu être programmée à la date d'effet souhaitée de la résiliation. Dans ce cas, le distributeur planifie ultérieurement la suspension de l'alimentation.

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

En cas d'impossibilité de réaliser la suspension du fait de l'opposition du client ou pour une raison technique, la suspension de l'alimentation est reprogrammée ultérieurement ou, le distributeur laissera le point en libre-service et procédera à une surveillance de la consommation afin de détecter les éventuelles consommations d'électricité sans fournisseur⁷.

2.2.2. Résiliation à l'initiative du fournisseur sur « point coupé »

Pour les points dont l'alimentation a déjà été suspendue à la suite d'une prestation d'intervention pour impayé ou manquement contractuel, 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 », le distributeur procède à la résiliation sur la base des index relevés lors de la coupure pour impayé à la date souhaitée par le fournisseur, au plus tôt le jour J de la demande et jusqu'à J+60.

2.3. Clôture de la demande

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 mis à disposition par le distributeur sur sa plate-forme d'échanges.

3 — Dispositions particulières

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

Une demande de résiliation est annulée par une demande de changement de fournisseur dont la date d'effet souhaitée est antérieure ou égale au lendemain de celle de la résiliation⁸.

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

Les dispositions mises en œuvre par le distributeur pour traiter ces situations sont décrites dans 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. »

⁷ 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 ».

⁸ Un changement de fournisseur (CHF) demandé entre J-10 et J-1 (10h59) de la date d'effet d'une résiliation à l'initiative du fournisseur (RIF) en cours est traité manuellement. Pour favoriser sa prise en charge effective dans les meilleures conditions, le fournisseur doit anticiper la communication des volumes sur les périodes de pic, particulièrement en fin d'année.

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

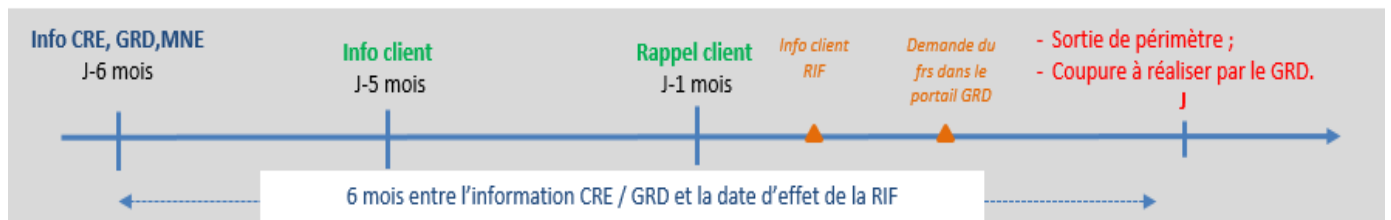
Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur pour les points de connexion existants, raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA

3.3. 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 programmée à partir du 31/10, le fournisseur informe les clients concernés au plus tard le 31/05

Procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur 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 (relève + solde)	Coupure (+relevé d'index)	
Télé-opérable	Point résilié sans successeur (1)	Télé-opération	Déplacement	
	Point résilié avec successeur (2)	Télé-opération		
	Point coupé pour impayé (3)			
Non télé-opérable	Point résilié sans successeur (1)		Déplacement	
	Point résilié avec successeur (2)			Déplacement
	Point coupé pour impayé (3)			

(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.

(3) Pour les résiliations à l'initiative du fournisseur sur points coupés, le distributeur procède à la résiliation sur la base de l'index relevé lors de la coupure.