

Procédure d'intervention pour impayé pour les points de connexion raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA

Identification : Enedis-PRO-CF_83E

Version : 1

Nb. de pages : 5

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/01/2018	Création	

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

Ce document décrit la procédure d'intervention pour impayé, manquement contractuel ou rétablissement pour les points de connexion raccordés au réseau public de distribution en HTA et en BT avec une puissance souscrite maximale supérieure à 36 kVA¹.

¹ La puissance souscrite dans au moins une classe temporelle (ou poste horo-saisonnier) est strictement supérieure à 36 kVA



SOMMAIRE

1. Champ d'application	3
2. Principes généraux	3
3. Le traitement d'une demande d'intervention pour impayé.....	4
3.1. Saisie de la demande	4
3.2. Recevabilité de la demande	4
3.3. Réalisation de la demande	5
3.4. Annulation-replanification de la demande	5

1. Champ d'application

Cette procédure s'applique en cas de manquement contractuel du Client ou lorsqu'il déroge à son obligation de paiement au titre du contrat unique qu'il signe avec le fournisseur.

Le fournisseur informe préalablement à sa demande les clients prioritaires² tels que définis dans l'article 2 et 3 de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes de délestage sur les réseaux électriques.

Pour le cas exceptionnel ou le PRM HTA et BT >36 kVA alimente une résidence principale, il appartient au Fournisseur de s'assurer que sa demande de suspension de l'alimentation 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.

2. Principes généraux

Le Fournisseur met en œuvre les actions pour procéder au recouvrement, il peut demander à Enedis une prestation «intervention pour impayé ou manquement contractuel ». Cette prestation se décline en deux options :

- suspension de l'alimentation,
- rétablissement de l'alimentation.

L'intervention est réalisée selon les modalités prévues au catalogue des prestations en vigueur. Le délai de réalisation est actuellement de :

- 10 jours ouvrés pour la suspension de l'alimentation en modalité standard,
- 5 jours ouvrés pour la suspension de l'alimentation en modalité express,
- 1 jour ouvré pour le rétablissement de l'alimentation,
- le jour même pour le rétablissement de l'alimentation en modalité express.

La prestation de suspension ou de rétablissement de l'alimentation se fait systématiquement avec déplacement d'Enedis.

La présence du Client ou de son représentant est obligatoire lors du rétablissement de l'alimentation. Il est réalisé aux puissances souscrites.

² Installation indispensable à la sécurité des biens et des personnes, liste arrêtée par les préfetures.

3. Le traitement d'une demande d'intervention pour impayé

Préalablement à sa demande d'intervention pour suspension de l'alimentation, le Fournisseur a fait les démarches prévues par les textes réglementaires en vigueur et par le contrat de fourniture le liant au Client.

3.1. Saisie de la demande

Le Fournisseur demande une intervention pour impayé ou manquement contractuel via le portail d'échange d'Enedis (SGE). Il indique l'option choisie « suspension ou rétablissement de l'alimentation » et précise le standard de réalisation demandé « standard » ou « express ».

Le rétablissement « express » est réalisé sous réserve qu'Enedis soit avertie avant 15h. Dans ce cas, le Fournisseur accompagne sa demande d'un appel téléphonique à la ligne « affaires urgentes » d'Enedis.

Le fournisseur précise si le client est identifié comme « prioritaire » et certifie le cas échéant l'avoir informé préalablement de sa demande de suspension.

Il renseigne les informations relatives au Client notamment :

- les coordonnées téléphoniques du client (fixe ou portable),
- toutes les informations utiles à l'accès du local dont il dispose (code d'accès d'immeuble, par exemple),
- la date et l'heure d'intervention souhaitée.

3.2. Recevabilité de la demande

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

Lorsque la recevabilité n'a pas pu être déterminée automatiquement, la demande est envoyée à Enedis pour un traitement manuel. Le fournisseur est informé par un flux de l'état de traitement en cours de la demande.

Lorsque la demande est qualifiée recevable par Enedis, 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 d'intervention pour impayé ou manquement contractuel et rétablissement sont :

- la demande ne peut être faite plus de 60 jours avant la date d'effet souhaitée ;
- le point est en cours de résiliation ;
- un changement de fournisseur prendra effet dans moins de 15 jours ;
- l'alimentation du point est déjà suspendue pour motif d'impayé ou de sécurité ;
- Le point n'est pas dans le périmètre du fournisseur à la date d'effet souhaité
- ... (divers motifs techniques et administratifs).

3.3. Réalisation de la demande

Si la demande est recevable, Enedis contacte le Client ou son interlocuteur technique (renseigné dans le formulaire de demande) pour l'informer de la date d'intervention programmée, au plus près de la date souhaitée par le Fournisseur.

Enedis planifie l'intervention et informe le fournisseur de la date planifiée via un flux.

Enedis se déplace ensuite pour réaliser l'intervention et effectue le relevé d'index.

Enedis clôt l'intervention et informe le Fournisseur de l'état d'alimentation du point (Coupé ou Alimenté).

En cas d'impossibilité de réaliser la suspension du fait du Fournisseur, ou du Client y compris en cas d'opposition ou de menace physique, la prestation considérée comme réalisée est facturée.

En cas d'impossibilité technique de réaliser la suspension à la date planifiée, Enedis replanifie le cas échéant l'intervention à une date ultérieure, sinon elle informe le fournisseur de la situation rencontrée et clos la prestation non réalisée ; celle-ci n'est pas facturée.

3.4. Annulation-replanification de la demande

Le Fournisseur peut demander la replanification d'un rendez-vous programmé ou annuler une intervention dans SGE :

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