

Procédure de réalisation des interventions pour impayé pour un client résidentiel BT ≤ 36 kVA et bénéficiaire du chèque énergie

Version : 2

Nb. de pages : 6

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/11/2016	Création	
2	01/01/2018	Généralisation du dispositif	V1

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Procédure d'intervention pour impayé et rétablissement pour un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant
Catalogue des prestations des GRD

Résumé / Avertissement :

Ce document décrit la procédure pour traiter la situation d'une intervention pour impayé d'un client résidentiel BT ≤ 36 KVA et bénéficiaire du chèque énergie.

Ce document ne traite pas des relations entre le client et son fournisseur, en amont de la demande d'intervention pour impayé, pour lesquelles le fournisseur a la responsabilité de respecter la réglementation en vigueur.

SOMMAIRE

1. Les principes	3
2. Impacts sur la réalisation des déplacements pour impayé (DPI)	3
2.1. Hors période hivernale (du 1 ^{er} avril au 31 octobre inclus).....	3
2.2. Pendant la période hivernale (du 1 ^{er} novembre au 31 mars inclus de l'année suivante)	4
3. Contrôles avant acceptation du chèque énergie	4
3.1. Nom et adresse	4
3.2. Eléments de sécurité.....	4
3.3. Montant	5
3.4. Validité	5
4. Traçabilité après acceptation du chèque énergie	5
Annexe :	6

Procédure de réalisation des interventions pour impayé pour un client résidentiel BT ≤ 36 kVA et bénéficiaire du chèque énergie

1. Les principes

La Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte (LTECV) prévoit la mise en place du dispositif « Chèque énergie » pour renforcer la lutte contre la précarité énergétique et améliorer le pouvoir d'achat des plus modestes.

Ce dispositif concerne les clients résidentiels, il remplace le tarif de première nécessité (TPN). Les droits du client bénéficiaire du chèque énergie sont :

- une aide financière sous la forme du chèque énergie,
- la gratuité de la mise en service,
- la mise à disposition d'un afficheur déporté du compteur,
- un délai supplémentaire de relance pour impayé¹,
- l'absence de frais en cas de rejet de paiement²,
- un abattement de 80% des frais pour impayé en cas de déplacement du GRD,
- une protection renforcée interdisant la réduction de puissance durant la trêve hivernale (une attestation transmise au client lui permet d'informer son fournisseur qu'il bénéficie du dispositif).

Le chèque énergie est considéré par le GRD comme un moyen de paiement comparable (et complémentaire) à un chèque bancaire.

Nota : L'article 3 du décret n° 2016-555 du 6 mai 2016 précise que les clients bénéficiaires du TPN en 2017 bénéficient des dispositions protectrices mentionnées ci-dessus pour la période du 1er janvier au 30 avril 2018. Concernant plus spécifiquement les demandes de coupure ou de réduction de puissance, il est précisé que :

- *du 1^{er} janvier au 31 mars 2018 les fournisseurs ne demandent pas de réduction de puissance ou de coupure pour les clients bénéficiaires du TPN.*
- *du 1^{er} avril au 30 avril conformément à l'article L115-3 du code de l'Action Sociale et des Familles, il est rappelé que la suspension d'alimentation et la réduction de puissance sont possibles pour tout client.*

Le GRD accepte les attestations TPN qui leur seront présentées par les clients.

2. Impacts sur la réalisation des déplacements pour impayé (DPI)

2.1. Hors période hivernale (du 1^{er} avril au 31 octobre inclus)

La présentation par le client d'une attestation de chèque énergie ne donne aucun droit particulier hors période hivernale.

Lors du déplacement, le client doit régler la totalité de la créance² par la remise au GRD du chèque énergie (CE) et du complément éventuel par chèque bancaire (CB). Le GRD effectue les contrôles mentionnés au paragraphe 3.

Le GRD transmet par un envoi simultané les 2 chèques (CE+CB), à l'adresse unique d'envoi des chèques bancaires, communiquée au GRD par le fournisseur du client.

Le GRD clôt l'intervention demandée en créance recouvrée et informe le fournisseur via le portail du distributeur.

A défaut de règlement total (montant du chèque énergie insuffisant et absence de chèque bancaire complémentaire), la prestation de suspension d'alimentation (ou de réduction de puissance) est réalisée sans prise du chèque énergie par le GRD.

¹ L'article 2 du décret n°2008-780 du 13 août 2008 en précise les modalités.

² Correspond au montant à recouvrer dans la demande du fournisseur.

Procédure de réalisation des interventions pour impayé pour un client résidentiel BT ≤ 36 kVA et bénéficiaire du chèque énergie

Si le montant du chèque énergie est supérieur à la créance, alors le trop perçu sera affecté aux factures suivantes par le fournisseur.

Nota : Cas des demandes de réduction de puissance à distance avec compteur communicant : le GRD réalise les prestations sans vérification possible de l'éligibilité des clients au chèque énergie.

2.2. Pendant la période hivernale (du 1er novembre au 31 mars inclus de l'année suivante)

Durant cette période, seule la prestation de réduction de puissance est autorisée pour les consommateurs en résidence principale.

Lors de l'intervention, la présentation par le client au GRD d'un chèque énergie ou d'une attestation lui donne droit à une protection renforcée.

Après les contrôles mentionnés au paragraphe 3, l'acceptation du chèque énergie par le GRD est systématique, quel que soit le montant de la créance. Le client est maintenu à la puissance souscrite.

Si le client ne présente qu'une attestation de chèque énergie, le GRD vérifie la correspondance du nom et de l'adresse du bénéficiaire mentionnés sur l'attestation avec le nom et l'adresse du client titulaire du contrat du PRM, ainsi que la période de validité de l'attestation :

- l'attestation est valide et correspond au client, alors le GRD maintient le client à la puissance souscrite.
- l'attestation n'est plus valide ou ne correspond pas au client, alors le GRD réalise l'intervention demandée par le fournisseur.

Le GRD clôt l'intervention demandée et informe le fournisseur via le portail du distributeur.

Nota :

- *le GRD ne prend jamais l'attestation du client, mais invite celui-ci à l'envoyer à son fournisseur d'électricité (à l'adresse postale indiquée sur sa facture ou sur chequeenergie.gouv.fr).*
- *Cas des demandes de réduction de puissance à distance avec compteur communicant : le GRD réalise les prestations sans vérification possible de l'éligibilité des clients au chèque énergie.*

3. Contrôles avant acceptation du chèque énergie

3.1. Nom et adresse

Le GRD ne vérifie pas la correspondance du nom et de l'adresse du bénéficiaire mentionnée sur le chèque énergie avec le nom et l'adresse du client titulaire du contrat du PRM.

3.2. Éléments de sécurité

Le chèque énergie comprend plusieurs éléments de sécurité. Le GRD vérifiera ces éléments (filigrane, embossage et code à gratter). Si un chèque énergie est présenté avec le code à gratter découvert, il ne sera pas accepté par le GRD car il y a une présomption d'utilisation préalable de ce chèque en ligne par son bénéficiaire, non vérifiable par le technicien lors de l'intervention.

Procédure de réalisation des interventions pour impayé pour un client résidentiel BT ≤ 36 kVA et bénéficiaire du chèque énergie

3.3. Montant

Afin de se prémunir des contrefaçons grossières, le GRD vérifiera que le montant du chèque énergie est bien compris entre les valeurs minimale et maximale allouées³.

3.4. Validité

Un chèque énergie a une date de validité jusqu'au 31 mars de l'année suivant l'année de son émission. Au-delà de cette date, le GRD ne l'accepte plus et réalise l'intervention demandée par le fournisseur.

Nota : la demande de remboursement (effectuée par le fournisseur) doit être réceptionnée par l'Agence de Services et de Paiement avant le 31 mai de l'année suivant l'année d'émission du chèque.

4. Traçabilité après acceptation du chèque énergie

Le client doit indiquer la référence de son contrat de fourniture d'électricité au dos du chèque énergie. Le GRD y notera le N° du PRM de l'intervention.

³ Pour 2018 : 9 montants possibles de 48 € à 227 €

