

Procédure de résiliation à l'initiative du client professionnel ou résidentiel ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique non-communicant

Version : 3
Nb. de pages : 10

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/07/2007	Création	
2	01/03/2010	Cas particulier du traitement d'une demande avec un compteur Linky communicant, en phase expérimentale	1
3	01/07/2018	- Ajout des modalités particulières de résiliation des PRM pour lesquels une mise en service est en cours de traitement, dans le nouveau SI de gestion du GRD. - Suppression des modalités relatives à la phase d'expérimentation Linky	2

Résumé / Avertissement :

Ce document décrit la procédure de résiliation à l'initiative du client définie en GTE telle qu'elle est mise en œuvre par le GRD, pour les clients résidentiels et professionnels BT ≤ 36 kVA.

SOMMAIRE

1. Résiliation d'un client « résidentiel »	3
1.1. Résiliation sans déplacement d'un client « résidentiel ».....	3
1.2. Résiliation avec déplacement d'un client « résidentiel »	4
1.2.1. Compteur déclaré accessible	5
1.2.2. Compteur déclaré non accessible	5
1.2.2.1. Client absent au rendez-vous	5
1.2.2.2. Client présent au rendez-vous.....	5
1.2.2.3. Intervention retardée dans la journée	5
2. Logigramme - Résiliation à l'initiative du client résidentiel	7
3. Résiliation d'un client « professionnel »	8
3.1. Compteur déclaré accessible	9
3.2. Compteur déclaré non accessible	9
3.2.1. Client absent au rendez-vous	9
3.2.2. Client présent au rendez-vous	9
3.2.3. Intervention retardée dans la journée	9
4. Logigramme - Résiliation à l'initiative du client PROFESSIONNEL	10

1. Résiliation d'un client « résidentiel »

Ce type de situation concerne les clients « résidentiels » qui quittent un local et qui souhaitent ne plus disposer d'accès au Réseau Public de Distribution pour le Point de Livraison (ci-après PRM) rattaché à ce local (déménagement).

Le client s'adresse à son fournisseur afin de formaliser sa demande en accord avec les clauses contractuelles. Le fournisseur est ensuite responsable de la transmission de cette demande au distributeur, via un formulaire dédié disponible sur le portail SGE.

Une demande de résiliation par le fournisseur titulaire est considérée comme une demande de détachement du PRM du périmètre du fournisseur (et de son responsable d'équilibre) et de résiliation de fait de l'accès au RPD.

Il relève de la responsabilité du fournisseur, titulaire du contrat avec le client qui quitte le local, de prévenir son client de la conséquence de la résiliation, un point résilié étant réputé sans consommateur.

La résiliation d'un client « résidentiel » peut être réalisée avec ou sans déplacement d'un agent du GRD, à la demande du fournisseur.

Le maintien de l'alimentation sur un site résilié, entre deux occupants, sera recherché au maximum. Ce service est associé à une politique de coupure du distributeur pour suspendre l'alimentation du Point de Livraison à tout moment, dans un délai allant de 0 à 8 semaines.

Le GRD se réserve la possibilité de revenir à tout moment sur le principe d'une résiliation sans déplacement s'il estime que les dysfonctionnements sont trop importants.

1.1. Résiliation sans déplacement d'un client « résidentiel »

Suite à la demande de son client, le fournisseur transmet au GRD via le système d'échange SGE, une demande de résiliation à l'initiative du client.

A partir de la date de la demande de résiliation, le distributeur dispose de 3 jours ouvrés pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet. Le plus souvent, le fournisseur est informé en temps réel de la recevabilité de la résiliation.

Les motifs de rejet sont les suivants :

- le PRM est résilié,
- le PRM n'est pas dans le périmètre du fournisseur demandeur,
- le client est un « professionnel »,
- une demande de résiliation est déjà en cours de traitement sur ce PRM,
- une demande de changement de fournisseur est en cours sur ce PRM,
- une demande de mise en service est en cours de traitement sur ce PRM¹,
- une demande de modification contractuelle est en cours.

À réception de la demande, la résiliation est traitée sans déplacement. La date d'effet de la résiliation est fixée au jour de traitement de la demande par le GRD. La résiliation ne peut être rétroactive.

La résiliation sans déplacement est réalisée sur la base d'un index calculé, le fournisseur a la possibilité de préciser dans le formulaire et avant d'enregistrer sa demande un index auto-relevé du client et sa date. L'index auto-relevé est contrôlé en temps réel par le GRD lors de sa transmission par le fournisseur.

¹ Pour les points de connexion gérés dans les nouveaux systèmes d'information du GRD (Ginko pour Enedis), une demande de résiliation est recevable si sa date d'effet souhaitée est antérieure à celle de la mise en service en cours.

S'il est jugé cohérent, l'index est pris comme dernier index connu dans le calcul de l'index de résiliation, sauf présence d'un index plus récent au moment du calcul. Une fois le calcul réalisé, l'index auto-relevé n'est pas historisé dans la chronique des index ni utilisé lors de la reconstitution des flux.

S'il n'est pas jugé cohérent, il est rejeté et le fournisseur a la possibilité d'opter pour :

- un traitement via un index calculé sans saisie d'autorelevé,
- un relevé spécial,
- une saisie d'un nouvel index autorelevé.

L'index calculé est l'index contractuel entre le distributeur et le fournisseur (et son responsable d'équilibre) conformément aux règles du marché. Le fournisseur dispose, dans le cadre de la relation contractuelle qui le lie à son client, par définition, étrangère aux missions du distributeur, du choix de retenir un autre index vis à vis de son client pour la facturation du contrat de fourniture.

La résiliation sans déplacement sur index calculé implique le maintien de l'alimentation sur le PRM pour une durée maximale de 8 semaines après la date effective de résiliation. Le GRD se réserve la possibilité de suspendre à tout moment l'alimentation de ce PRM à compter de la date de résiliation.

La résiliation sans déplacement sur index calculé n'est pas facturée.

Après traitement de l'affaire par le distributeur, un flux informe le fournisseur de la sortie du Point de Livraison de son périmètre. Enfin, un flux de facturation de l'accès au réseau lui est envoyé.

L'annulation d'une résiliation sans déplacement d'un client résidentiel est impossible via le système d'échange SGE.

1.2. Résiliation avec déplacement d'un client « résidentiel »

Suite à la demande de son client, le fournisseur transmet au GRD via son système d'échange SGE, une demande de résiliation à l'initiative du client. Dans le cas d'une demande de résiliation avec déplacement à l'initiative du client, le fournisseur programme la date d'intervention directement dans le tableau de rendez-vous du GRD, via le système d'échange SGE et obtient une date ferme de résiliation qu'il peut communiquer à son client. La date de l'intervention est au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur), au plus tard 42 jours après la date de demande.

Nota :

Lorsque le fournisseur demande une résiliation avec déplacement, sur un PRM pour lequel une intervention gaz est programmée, le système d'échanges du GRD propose une prise de rendez-vous selon les modalités suivantes :

- si le fournisseur demande une intervention à une date différente de l'intervention gaz déjà programmée, une synchronisation des deux interventions à la date de l'intervention gaz lui est proposée, dès lors que la durée totale nécessaire aux deux interventions est compatible avec les disponibilités identifiées dans le tableau de charge du GRD ;
- si le fournisseur demande une intervention à la même date que l'intervention gaz déjà programmée, il y a synchronisation automatique des deux interventions, dès lors que la durée totale nécessaire aux deux interventions est compatible avec les disponibilités identifiées dans le tableau de charge du GRD.

A partir de la date de la demande de résiliation, le distributeur dispose de 3 jours ouvrés pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet. Le plus souvent, le fournisseur est informé en temps réel de la recevabilité de sa demande.

Les motifs de rejet sont les suivants :

- le PRM est résilié,
- le PRM n'est pas dans le périmètre du fournisseur demandeur,
- une demande de résiliation est déjà en cours de traitement sur ce PRM,

- une demande de changement de fournisseur est en cours sur ce PRM,
- une demande de mise en service est en cours de traitement sur ce PRM²,
- une demande de modification contractuelle est en cours de traitement sur ce PRM.

En cas de compteur non accessible en permanence au distributeur, le fournisseur est tenu d'informer son client que sa présence est obligatoire pour réaliser la résiliation.

La date d'effet de la résiliation est fixée au jour de la réalisation effective de l'intervention.

Dans le cas où, lors de l'intervention, un successeur se trouve sur place, la procédure de « client résidentiel sans fournisseur » est mise en œuvre.

1.2.1. Compteur déclaré accessible

Si le compteur est accessible, la résiliation est réalisée avec l'index relevé et la résiliation est facturée au prix d'un relevé spécial.

Dans le cas exceptionnel où sur le terrain le compteur est accessible mais le coupe circuit ne l'est pas, la résiliation est réalisée sur index relevé et est facturée au prix d'un relevé spécial.

Si sur le terrain, le compteur est non accessible (écart au fichier du GRD), la résiliation est réalisée sur index calculé et n'est pas facturée.

En revanche, si le compteur était déclaré accessible et qu'il a été rendu inaccessible du fait du client, la résiliation est réalisée sur index calculé et un déplacement vain est facturé.

Le GRD se réserve la possibilité de suspendre à tout moment l'alimentation du PRM dans un délai de 0 à 8 semaines à compter de la date de résiliation.

1.2.2. Compteur déclaré non accessible

Si le compteur est déclaré inaccessible dans le fichier du GRD, la présence du client est indispensable à la réalisation de l'intervention. Trois cas sont à envisager :

1.2.2.1. Client absent au rendez-vous

En l'absence du client au moment de l'intervention programmée par le fournisseur, la résiliation est réalisée sur la base d'un index calculé par le GRD. La date d'effet de la résiliation est la date de calcul de l'index par le GRD. Un frais pour déplacement vain est facturé au fournisseur.

1.2.2.2. Client présent au rendez-vous

À la suite du relevé programmé, la résiliation est réalisée sur index relevé. Celle-ci est facturée au fournisseur au prix d'un relevé spécial.

1.2.2.3. Intervention retardée dans la journée

Dans le cas où l'agent le GRD a été retardé et qu'il ne peut pas être présent au rendez-vous, il tente de contacter le client. Si ce dernier peut attendre, la résiliation est traitée comme précédemment (client présent), s'il ne peut pas attendre la résiliation est réalisée :

- soit sur index calculé,
- soit sur la base de l'index auto relevé communiqué par le client au téléphone.

² Pour les points de connexion gérés dans les nouveaux systèmes d'information du GRD (Ginko pour Enedis), une demande de résiliation est recevable si sa date d'effet souhaitée est antérieure à celle de la mise en service en cours.

Dans ce cas la résiliation n'est pas facturée.

Dans tous les cas, lors de la réalisation de l'intervention, le GRD décide du maintien ou non de l'alimentation du Point de Livraison. En cas de maintien de l'alimentation, le GRD se réserve la possibilité de suspendre l'alimentation de ce PRM à tout moment. Dans tous les cas le délai de maintien d'alimentation n'excédera pas 8 semaines à compter de la date de résiliation.

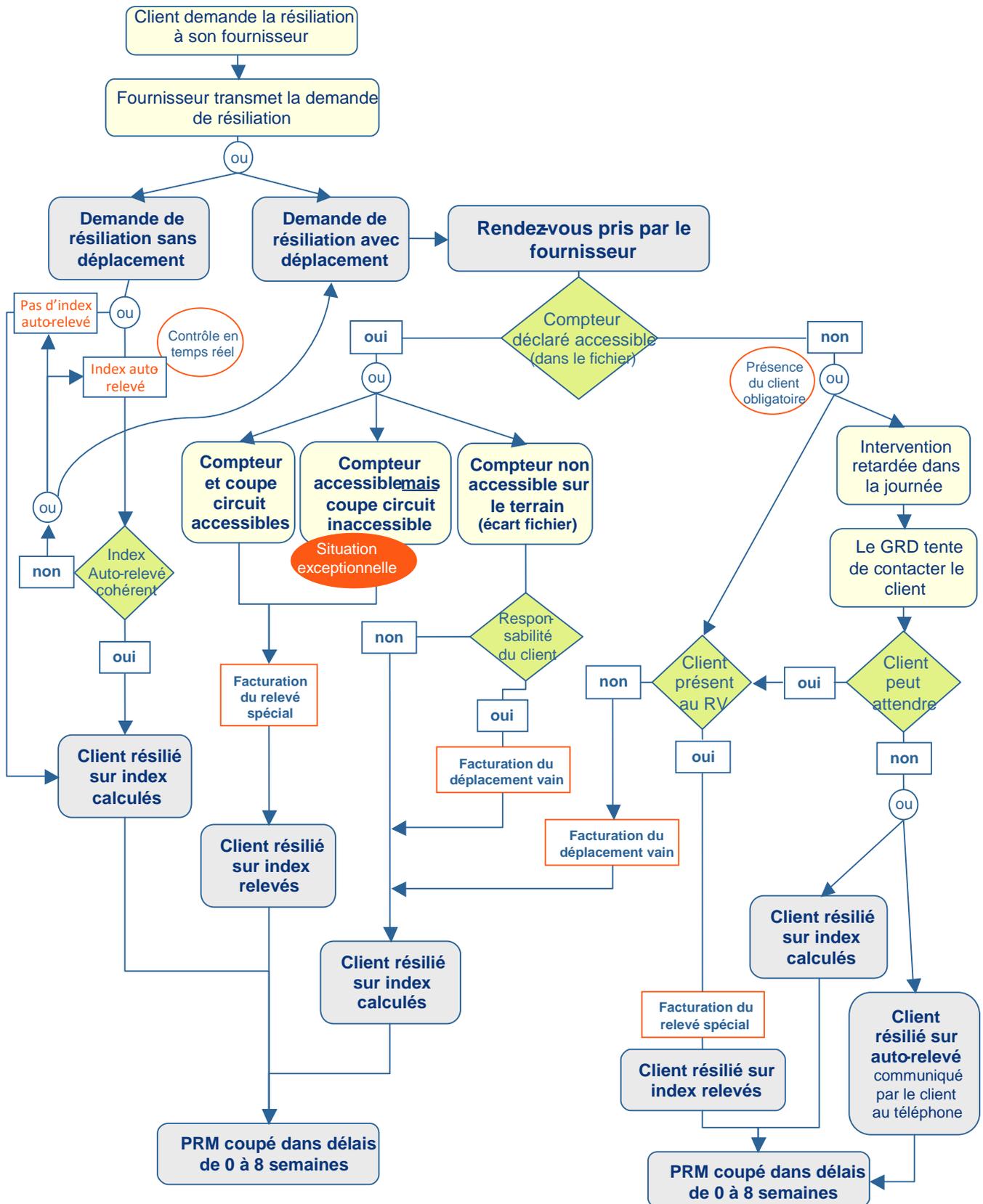
En présence d'un limiteur de puissance, la résiliation avec déplacement doit entraîner, à l'occasion du déplacement, le retrait du limiteur. Ce dernier n'est pas facturé, son coût étant intégré au forfait d'accès à l'électricité.

Après réalisation de l'intervention par le distributeur, qui est facturée au fournisseur, le fournisseur reçoit le flux l'informant du traitement de l'affaire et de la sortie du PRM de son périmètre. Enfin, un flux de facturation de l'accès au réseau lui est envoyé.

Une intervention, une annulation ou une modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail du distributeur. Une annulation ou une modification à moins de 48 h peut être demandée via le canal téléphonique, Ligne « affaires urgentes » de l'accueil du GRD ; la demande doit être confirmée via le formulaire « demandes diverses » présent sur le portail. Dans ce cas, des frais de dédit sont facturés au fournisseur.

La modification de l'affaire concerne la date et la plage horaire de l'intervention. L'annulation de la demande porte sur l'ensemble de l'affaire programmée par le fournisseur.

2. Logigramme - Résiliation à l'initiative du client résidentiel



3. Résiliation d'un client « professionnel »

Ce type de situation concerne les clients « professionnels » qui souhaitent ne plus disposer de l'accès au Réseau Public de Distribution pour le Point de Livraison (ci-après PRM) rattaché à ce local (cessation d'activité sur le site).

Le client s'adresse à son fournisseur afin de formaliser sa demande en accord avec les clauses contractuelles. Le fournisseur est ensuite responsable de la transmission de cette demande au distributeur, via un formulaire dédié disponible sur le portail SGE.

Une demande de résiliation par le fournisseur titulaire est considérée comme une demande de détachement du PRM du périmètre du fournisseur (et de son responsable d'équilibre) et de résiliation de fait de l'accès au RPD.

La résiliation d'un client « professionnel » est systématiquement réalisée avec déplacement d'un agent du GRD et suspension de l'alimentation du PRM.

Suite à la demande de son client, le fournisseur transmet au GRD, via le système d'échange SGE, une demande de résiliation à l'initiative d'un client professionnel. Dans ce cas, la programmation de la date d'intervention est faite par le fournisseur, directement dans le tableau de rendez-vous du GRD via SGE. La date de l'intervention est au plus tôt le premier jour ouvré suivant la demande (en fonction de la disponibilité du distributeur) et au plus tard 42 jours après la date de demande.

Nota :

Lorsque le fournisseur demande une résiliation avec déplacement, sur un PRM pour lequel une intervention gaz est programmée, le système d'échanges du GRD propose une prise de rendez-vous selon les modalités suivantes :

- si le fournisseur demande une intervention à une date différente de l'intervention gaz déjà programmée, une synchronisation des deux interventions à la date de l'intervention gaz lui est proposée, dès lors que la durée totale nécessaire aux deux interventions est compatible avec les disponibilités identifiées dans le tableau de charge du GRD ;
- si le fournisseur demande une intervention à la même date que l'intervention gaz déjà programmée, il y a synchronisation automatique des deux interventions, dès lors que la durée totale nécessaire aux deux interventions est compatible avec les disponibilités identifiées dans le tableau de charge du GRD.

À partir de la date de la demande de résiliation, le distributeur dispose de 3 jours ouvrés pour analyser la recevabilité de la demande et transmettre, le cas échéant, une notification de rejet. Le plus souvent, le fournisseur est informé en temps réel de la recevabilité de la résiliation.

Les motifs de rejet sont les suivants :

- le PRM est résilié,
- le PRM n'est pas dans le périmètre du fournisseur demandeur,
- une demande de résiliation est déjà en cours de traitement sur ce PRM,
- une demande de changement de fournisseur est en cours sur ce PRM,
- une demande de mise en service est en cours de traitement sur ce PRM³,
- une demande de modification contractuelle est en cours de traitement sur ce PRM.

En cas de compteur non accessible en permanence au distributeur, le fournisseur est tenu d'informer son client que sa présence est obligatoire.

La date d'effet de la résiliation est la date effective de l'intervention; l'index utilisé est l'index relevé à cette occasion. La résiliation est une prestation non facturée.

Après réalisation de l'intervention par le distributeur, le fournisseur reçoit le flux l'informant du traitement de l'affaire et de la sortie du Point de Livraison de son périmètre. Enfin, un flux de facturation de l'accès au réseau lui est envoyé.

³ Pour les points de connexion gérés dans les nouveaux systèmes d'information du GRD (Ginko pour Enedis), une demande de résiliation est recevable si sa date d'effet souhaitée est antérieure à celle de la mise en service en cours.

3.1. Compteur déclaré accessible

Si le compteur est accessible, la résiliation est réalisée avec l'index relevé et l'alimentation du PRM est suspendue.

Dans le cas exceptionnel où sur le terrain le compteur est accessible mais le coupe circuit ne l'est pas, la résiliation est réalisée sur index relevé mais la suspension d'alimentation du PRM, faite ultérieurement, est à la charge du GRD.

Si, suite à un écart de fichier, le compteur n'est pas accessible bien que déclaré accessible dans le fichier du GRD, la résiliation est réalisée sur index calculé et la suspension d'alimentation du PRM, à la charge du GRD, est faite immédiatement si le coupe circuit est accessible et ultérieurement sinon.

En revanche, si le compteur était déclaré accessible et qu'il a été rendu inaccessible du fait du client, la résiliation est réalisée sur index calculé. L'alimentation du PRM est suspendue et un déplacement vain est facturé. Si le coupe circuit est lui-même non accessible, la suspension d'alimentation du PRM, faite ultérieurement, est à la charge du GRD.

3.2. Compteur déclaré non accessible

Si le compteur est déclaré inaccessible dans le fichier du GRD, la présence du client est indispensable à la réalisation de l'intervention. Trois cas sont à envisager :

3.2.1. Client absent au rendez-vous

En l'absence du client au moment de l'intervention programmée par le fournisseur, la résiliation est réalisée sur la base d'un index calculé par le GRD. La date d'effet de la résiliation est la date de calcul de l'index par le GRD. Un frais pour déplacement vain est facturé au fournisseur.

3.2.2. Client présent au rendez-vous

À la suite du relevé programmé, la résiliation est réalisée sur index relevé et l'alimentation du PRM est suspendue.

3.2.3. Intervention retardée dans la journée

Dans le cas où l'agent du GRD a été retardé et qu'il ne peut pas être présent au rendez-vous, il tente de contacter le client. Si ce dernier peut attendre, la résiliation est traitée comme précédemment (client présent). S'il ne peut pas attendre, la résiliation est réalisée :

- soit sur index calculé,
- soit sur la base de l'index auto relevé communiqué par le client au téléphone.

La suspension d'alimentation du PRM, faite ultérieurement, est à la charge du GRD.

Une annulation ou une modification de la demande est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail du distributeur. Une annulation ou une modification à moins de 48 h peut être demandée via le canal téléphonique, Ligne « affaires urgentes » de l'accueil du GRD ; la demande doit être confirmée via le formulaire « demandes diverses » présent sur le portail. Dans ce cas, des frais de dédit sont facturés au fournisseur.

La modification de l'affaire concerne la date et la plage horaire de l'intervention. L'annulation de la demande porte sur l'ensemble de l'affaire programmée par le fournisseur.

4. Logigramme - Résiliation à l'initiative du client PROFESSIONNEL

