

SRD	MOP Réalisation des interventions pour impayé pour un client résidentiel BT ≤ 36 kVA et bénéficiaire du chèque énergie – 16/07/2018
------------	--

Objet : Ce document décrit le mode opératoire 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.

Fiche de validation		
Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Hervé LE NAY 12/07/2018	Antoine MIGNERE 12/07/2018	Sébastien DUMAS 13/07/2018
Diffusion	Site internet de SRD	

Nombre de pages 5 Nombre d'annexes Nombre de PJ - Accessibilité : Libre



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 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 impayé,
- l'absence de frais en cas de rejet de paiement,
- un abattement de 80% des frais pour impayé en cas de déplacement de SRD,
- 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 SRD 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 conservent leurs droits pour la période du 1er janvier au 30 avril 2018.

Durant cette période transitoire, les fournisseurs veillent à ne pas demander de réduction de puissance ou de coupure pour les clients bénéficiaires du TPN et le GRD accepte les attestations TPN qui leur seront présentées.

Conformément à l'article L115-3 du code de l'Action Sociale et des Familles, il est rappelé que la suspension d'alimentation est possible pour tout client du le 1er avril au 31 octobre.

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 créance par la remise au technicien SRD du chèque énergie (CE) et du complément éventuel par chèque bancaire (CB). Le technicien SRD effectue les contrôles mentionnés au paragraphe 3.

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

SRD 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 SRD.

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 : SRD réalise les prestations sans vérification possible de l'éligibilité des clients au chèque énergie.

2.2 Pendant la période hivernale (du 1^{er} 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 technicien SRD 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 SRD 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 technicien SRD 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 SRD maintient l'alimentation à la puissance souscrite et clôt l'intervention demandée « sans réalisation » et indique en commentaire « attestation chèque énergie présentée ».
- l'attestation n'est plus valide ou ne correspond pas au client, alors SRD réalise l'intervention demandée par le fournisseur et clôt l'intervention au motif « prestation réalisée ».

SRD informe le fournisseur via le portail du distributeur.

Nota :

- *le technicien SRD ne prend jamais l'attestation du client, mais invite celui-ci à l'envoyer à l'adresse postale de son fournisseur d'électricité (conformément aux indications fournies sur le courrier d'accompagnement du chèque énergie ou sur chequeenergie.gouv.fr).*
- *Cas des demandes de réduction de puissance à distance avec compteur communicant : SRD 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

SRD 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 Eléments de sécurité

Le chèque énergie comprend plusieurs éléments de sécurité. Le technicien SRD 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 SRD 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.

3.3 Montant

Afin de se prémunir des contrefaçons grossières, le technicien SRD vérifiera que le montant du chèque énergie est bien compris entre les valeurs minimale et maximale allouées (Pour 2018 : 9 montants possibles de 48 € à 227 €).

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, SRD ne l'accepte plus et réalise l'intervention demandée par le fournisseur.

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. SRD y notera le N° du PRM de l'intervention.

Annexe

Le dispositif « chèque énergie » repose sur deux documents envoyés une fois par an par les Pouvoirs Publics directement aux bénéficiaires.

Le chèque énergie :

Chèque énergie non fractionnable, pas de remboursement de la différence entre le montant à payer et le montant de ce chèque énergie.

RF RF RF RF



LE CHÈQUE ÉNERGIE
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE L'ÉNERGIE

Chèque énergie d'un montant de : €

CENT QUARANTE QUATRE *****
EUROS*****

€ "THAON CARMELINE"
***** 144,00*
"UNQE QEGEVZQZQ"

Bénéficiaire(s) :
THAON CARMELINE
6B RTE DE NICE
06600 ANTIBES



Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer

Validité : 31/03/2017
Chèque énergie N° 1231661555603

(68)



L'attestation :

Ce document est délivré en 2 exemplaires au bénéficiaire.

ATTESTATION

Le bénéfice du chèque énergie vous ouvre des droits supplémentaires auprès de votre fournisseur d'électricité ou de gaz naturel.

Ces droits sont détaillés au verso. Afin d'en bénéficier sans retard, **vous pouvez envoyer dès maintenant cette attestation à votre fournisseur d'énergie.**

Notez que l'envoi de cette attestation à votre fournisseur n'est pas nécessaire si vous lui adressez votre chèque énergie pour le paiement d'une facture.

Plus de précisions sur chequeenergie.gouv.fr



JEREMY JACQUET
RDC GAUCHE
6 RUE ARISTIDE BRIAND
22000 SAINT-BRIEUC

Validité : du 01/04/2016
au 30/04/2017

Référence chèque énergie :
n° 1641883060

0 805 204 805 Service à appel gratuits