

PROCEDURE EN CAS DE CLIENT RESIDENTIEL SANS FOURNISSEUR

Résumé :

Ce document décrit les principes retenus pour traiter la situation d'un client résidentiel sans fournisseur.

Un client résidentiel soutire de l'énergie sur un point de livraison (ci-après PDL) sans avoir de contrat avec un fournisseur (nouveau client non déclaré, ancien client qui reste, travaux, client qui ne re-contractualise pas avec un nouveau fournisseur, ...).

Les 3 situations suivantes sont analysées :

- successeur sans contrat fournisseur
- client résilié à son initiative et toujours sur place
- client résilié à l'initiative du fournisseur et sur place

La mise en œuvre de cette procédure part des postulats suivants :

- le client manifeste une bonne volonté de contractualiser au plus tôt sous peine d'être coupé
- le fournisseur fait preuve de réactivité au moment de la demande de mise en service à SRD

Indice	Date application	Objet de la modification
A	01/01/2008	
B	07/04/2011	Modification raison sociale SAS en SAEML

Accessibilité

Libre

SRD

Confidentielle

Sommaire

1. SITUATIONS DE CLIENT SANS FOURNISSEUR	3
1.1 PREMIERE SITUATION : SUCESSEUR SANS CONTRAT FOURNISSEUR	3
1.2 DEUXIEME SITUATION : CLIENT RESILIE A SON INITIATIVE ET TOUJOURS SUR PLACE	3
1.3 TROISIEME SITUATION : RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR, CLIENT TOUJOURS SUR PLACE SANS CONTRAT FOURNISSEUR.....	3
2. TRAITEMENT DES SITUATIONS DE CLIENT SANS FOURNISSEUR	4

1. Situations de client sans fournisseur

1.1. PREMIERE SITUATION : SUCESSEUR SANS CONTRAT FOURNISSEUR

- ↪ **Cas d'un site résilié à la demande d'un client résidentiel (déménagement), PDL réputé sans client avec alimentation maintenue, soutirage par un nouveau consommateur à l'insu de SRD**

Suite à une demande de résiliation du PDL à l'initiative d'un client, SRD découvre un consommateur (nouveau client, propriétaire réalisant des travaux entre deux occupants) lors du déplacement pour coupure d'un site réputé sans client (de 0 à 2 mois après résiliation pour un PDL particulier).

Cette situation peut se produire dans le cas où le client n'a pas contractualisé avec un fournisseur.

1.2. DEUXIEME SITUATION : CLIENT RESILIE A SON INITIATIVE ET TOUJOURS SUR PLACE

- ↪ **Cas d'un site résilié à la demande d'un client résidentiel (déménagement), PDL réputé sans client avec alimentation maintenue, et présence sur le site du client qui soutire.**

Suite à une demande de résiliation du PDL à l'initiative du client, SRD découvre un consommateur (ancien client) lors du déplacement pour coupure d'un site réputé sans client (de 0 à 2 mois après résiliation pour un PDL particulier).

Cette situation peut se produire dans le cas où le client annule son départ du local, et n'en informe pas son fournisseur.

Nota : le cas du client qui résilie son contrat de fourniture avec son fournisseur suite à une contractualisation avec un autre fournisseur ne doit pas donner lieu à une demande de résiliation par le fournisseur à SRD. En effet, conformément au GRD-F, la résiliation d'un contrat unique à l'initiative du client ne concerne que les situations où le client ne souhaite plus disposer de l'accès au RPD (cessation d'activité sur le site, déménagement). De ce fait, il incombe au fournisseur la responsabilité de bien qualifier sa demande.

1.3. TROISIEME SITUATION : RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR, CLIENT TOUJOURS SUR PLACE SANS CONTRAT FOURNISSEUR

- ↪ **Cas d'un site pour lequel une demande de résiliation à l'initiative du fournisseur a été demandée, et suite à laquelle le client n'a pas contractualisé avec un autre fournisseur.**

Cette situation peut se produire lorsqu'à l'issue du délai de prévenance de la procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur, le PDL n'est pas rattaché au périmètre d'un nouveau fournisseur. L'agent d'intervention de SRD se déplace pour couper l'alimentation et le client s'oppose à la coupure.

La procédure « client sans fournisseur » se situe dans cette situation en aval de la procédure « résiliation à l'initiative du fournisseur ».

2. Traitement des situations de client sans fournisseur

Pour les trois situations exposées ci-dessus, l'agent d'intervention SRD devrait systématiquement effectuer la coupure.

Lorsque l'agent SRD constate qu'il y a de la consommation sur le PDL et que le consommateur n'est pas présent, la coupure est effectuée.

En revanche, si le client est présent et se manifeste, une alternative à la coupure systématique est offerte : SRD propose de ne pas effectuer la coupure afin que le client ait la possibilité de contractualiser avec un fournisseur selon les modalités définies ci-dessous. Cette alternative étant laissée à l'appréciation de SRD.

L'agent d'intervention SRD informe le client ou lui fait signer un engagement (selon la politique définie par SRD) précisant que le client a 48 heures pour contractualiser avec un fournisseur.

L'information au client (ou l'engagement) doit indiquer, a minima, le risque de coupure à l'issue du délai de 48 heures et que l'index de mise en service sera l'index de résiliation du contrat précédent.

SRD doit recevoir une demande de mise en service dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après le déplacement.

Dans le cas nominal, la demande de mise en service est formulée dans les 5 jours ouvrés. La mise en service est réalisée sans déplacement. L'index retenu lors de la mise en service est l'index de résiliation et la date d'effet correspond à la date de traitement de la demande. Dans tous les cas, le forfait d'accès à l'électricité est facturé au fournisseur.

En l'absence de demande de mise en service sous 5 jours ouvrés, SRD suspend l'alimentation sans délai, facture les frais associés (y compris l'intervention de coupure) et engage la procédure de « Fraude sans fournisseur ».