

## PROCEDURE EN CAS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT PROFESSIONNEL OU RESIDENTIEL

Résumé : Ce document complète le document « Spécifications détaillées des procédures définies pour les clients BT ≤ 36 kVA » concernant la résiliation à l'initiative du client professionnel ou résidentiel.

- Document(s) associé(s) et annexe(s)

Spécifications détaillées des procédures définies pour les clients BT ≤ 36 kVA

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

## SOMMAIRE

<b>1. RESILIATION D'UN CLIENT « RESIDENTIEL »</b> .....	<b>2</b>
1.1 RESILIATION SANS DEPLACEMENT D'UN CLIENT « RESIDENTIEL » .....	2
1.2 RESILIATION AVEC DEPLACEMENT D'UN CLIENT « RESIDENTIEL » .....	3
1.2.1 <i>Compteur déclaré accessible</i> .....	3
1.2.2 <i>Compteur déclaré non accessible</i> .....	4
1.2.2.1 <i>Client absent au rendez-vous</i> .....	4
1.2.2.2 <i>Client présent au rendez-vous</i> .....	4
1.2.2.3 <i>Intervention retardée dans la journée</i> .....	4
<b>2. RESILIATION D'UN CLIENT « PROFESSIONNEL »</b> .....	<b>5</b>
2.1 Compteur déclaré accessible .....	5
2.2 Compteur déclaré non accessible .....	5
2.2.1 <i>Client absent au rendez-vous</i> .....	5
2.2.2 <i>Client présent au rendez-vous</i> .....	5
2.2.3 <i>Intervention retardée dans la journée</i> .....	6

## **1. RESILIATION D'UN CLIENT « RESIDENTIEL »**

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 PDL) rattaché à ce local (déménagement).

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

### **1.1 RESILIATION SANS DEPLACEMENT D'UN CLIENT « RESIDENTIEL »**

Suite à la demande de son client, le fournisseur transmet à SRD via le portail GRD, une demande de résiliation à l'initiative du client.

A 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 SRD.

Le fournisseur transmet un index auto relevé fourni par son client et permettant de définir l'index de résiliation.

Cet index auto relevé est pris en compte s'il satisfait aux contrôles de vraisemblance et en l'absence dans la chronique des index, d'un index relevé plus récent.

La résiliation sans déplacement implique le maintien de l'alimentation sur le PDL pour une durée maximale de 2 mois après la date effective de résiliation. SRD se réserve la possibilité de suspendre à tout moment l'alimentation de ce PDL à compter de la date de résiliation.

La résiliation sans déplacement n'est pas facturée.

L'annulation d'une résiliation sans déplacement d'un client résidentiel est impossible via le portail GRD.

### **1.2 RESILIATION AVEC DEPLACEMENT D'UN CLIENT « RESIDENTIEL »**

Suite à la demande de son client, le fournisseur transmet à SRD via le portail GRD, 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 de SRD.

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 oeuvre.

#### **12.1 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 de SRD), 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.

SRD se réserve la possibilité de suspendre à tout moment l'alimentation du PDL dans un délai de 2 mois à compter de la date de résiliation.

### **1.2.2 Compteur déclaré non accessible**

Si le compteur est déclaré inaccessible dans le fichier de SRD, 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 SRD. La date d'effet de la résiliation est la date de calcul de l'index par SRD. Un frais pour déplacement vain est facturé au fournisseur.

#### *1.2.2.2 Client présent au rendez-vous*

A 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 SRD 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.

Dans ce cas la résiliation n'est pas facturée.

Dans tous les cas, lors de la réalisation de l'intervention, SRD décide du maintien ou non de l'alimentation du point de livraison. En cas de maintien de l'alimentation, SRD se réserve la possibilité de suspendre l'alimentation de ce PDL à tout moment. Dans tous les cas le délai de maintien d'alimentation n'excédera pas 2 mois à compter de la date de résiliation.

L'index de résiliation calculé et utilisé entre le fournisseur et SRD n'est pas modifiable.

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.

L'annulation ou la modification de la demande est possible, sans frais, jusqu'à 2 jours avant la date de l'intervention programmée. En deçà de ces 2 jours un frais de dédit est appliqué.

## **2. RESILIATION 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 PDL) rattaché à ce local (cessation d'activité sur le site).

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

Suite à la demande de son client, le fournisseur transmet à SRD, via le portail GRD, 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 de SRD.

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.

### **2.1 Compteur déclaré accessible**

Si le compteur est accessible, la résiliation est réalisée avec l'index relevé et l'alimentation du PDL 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 PDL, faite ultérieurement, est à la charge de SRD.

Si, suite à un écart de fichier, le compteur n'est pas accessible bien que déclaré accessible dans le fichier de SRD, la résiliation est réalisée sur index calculé et la suspension d'alimentation du PDL, à la charge de SRD, 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 PDL est suspendue et un déplacement vain est facturé. Si le coupe circuit est lui-même non accessible, la suspension d'alimentation du PDL, faite ultérieurement, est à la charge de SRD.

### **2.2 Compteur déclaré non accessible**

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

#### *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 SRD. La date d'effet de la résiliation est la date de calcul de l'index par SRD. Un frais pour déplacement vain est facturé au fournisseur.

#### *2.2.2 Client présent au rendez-vous*

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

#### *2.2.3 Intervention retardée dans la journée*

Dans le cas où l'agent de SRD 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 PDL, faite ultérieurement, est à la charge de SRD.

L'index de résiliation calculé et utilisé entre le fournisseur et SRD n'est pas modifiable.

L'annulation ou la modification de la demande est possible, sans frais, jusqu'à 2 jours avant la date de l'intervention programmée. En deçà de ces 2 jours, un de frais de dédit est appliqué.