

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

Résumé : Ce document décrit les modalités retenues pour traiter la situation d'une résiliation à l'initiative du fournisseur d'un client professionnel ou résidentiel.

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

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

## Sommaire

<b>1. CAS GENERAL DE LA RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR.....</b>	<b>3</b>
1.1 CAS DU COMPTEUR DECLARE ACCESSIBLE .....	3
1.2 CAS DU COMPTEUR DECLARE NON ACCESSIBLE .....	5
- <i>Client présent au rendez-vous et accepte la coupure</i> .....	5
- <i>Client absent au rendez-vous</i> .....	5
- <i>Client présent au rendez-vous et refuse la coupure</i> .....	5
<b>2. EXCEPTION : PDL COUPE POUR IMPAYE .....</b>	<b>6</b>

## Préambule

La demande de résiliation à l'initiative du fournisseur n'est pas opérationnelle dans le portail GRD de SRD ; elle se traite par mail à l'adresse [contrats@soregies-rd.fr](mailto:contrats@soregies-rd.fr).

# 1. CAS GENERAL DE LA RESILIATION A L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR

Ce type de demande de résiliation est formulé par un fournisseur qui souhaite, à son initiative, sortir un point de livraison (ci-après PDL) de son périmètre. Elle est systématiquement réalisée avec déplacement et suspension de l'alimentation.

Le processus est identique pour les clients « professionnels » et « résidentiels ».

La résiliation à l'initiative du fournisseur est une prestation non facturée.

Le fournisseur indique les coordonnées téléphoniques (fixe ou mobile) du client afin que SRD puisse contacter ce client pour un rendez-vous éventuel.

La « résiliation à l'initiative du fournisseur » prend effet au plus près du 1er du mois après un délai d'un mois suivant la date de réception de la notification par SRD.

La demande est traitée en deux étapes :

- **Dans un premier temps**, le fournisseur du client notifie à SRD son intention de résilier le PDL concerné. Le fournisseur indique à SRD la date à laquelle il souhaite voir suspendue l'alimentation du PDL.

Nota : A ce stade un nouveau fournisseur peut demander le rattachement du PDL à son périmètre, puisque la programmation de la résiliation n'est pas encore effective. La procédure de changement de fournisseur est alors engagée. Une demande de mise en service sur PDL non résilié, par un nouveau fournisseur, est aussi possible.

- **Dans un second temps**, le fournisseur confirme sa demande de résiliation sur le PDL au moins 10 jours avant la date à laquelle il souhaite voir suspendue l'alimentation du PDL. Cette date a été précisée lors de la notification.

A réception de la confirmation de résiliation, et en l'absence de changement de fournisseur ou de mise en service (sur PDL non résilié) en cours de traitement, deux cas sont à envisager suivant que le compteur soit déclaré accessible ou non.

### 1.1 CAS DU COMPTEUR DECLARE ACCESSIBLE

SRD programme l'intervention ; l'intervention est planifiée au plus près du 1er du mois, dans le délai standard de 5 jours ouvrables.

Dans le cas où le compteur et le coupe circuit sont accessibles, la résiliation est réalisée sur 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 et la suspension d'alimentation du PDL, faite ultérieurement, est à la charge de SRD.

Si le compteur n'est pas accessible sur le terrain (écart par rapport au fichier SRD), la résiliation est réalisée sur index calculé et la suspension d'alimentation du PDL, est faite immédiatement si le coupe circuit est accessible et ultérieurement, à la charge de SRD, sinon.

En cas d'utilisation d'un d'index calculé convenu entre le fournisseur et SRD, celui-ci n'est pas modifiable.

La date d'effet de la résiliation est la date d'intervention.

## 1.2 CAS DU COMPTEUR DECLARE NON ACCESSIBLE

Dans ce cas, la présence du client est indispensable à la réalisation de l'intervention. SRD contacte le client et programme l'intervention. Celle-ci est planifiée au plus près du 1er du mois, dans le délai standard de 5 jours ouvrables. En cas d'impossibilité de programmer l'intervention dans le délai standard (client injoignable ou refus client), la résiliation est réalisée sur index calculé. La suspension d'alimentation est à la charge de SRD.

Dès la prise de rendez-vous, le client est prévenu qu'en cas d'absence au rendez-vous d'intervention, un déplacement vain lui sera facturé.

Lors du déplacement de l'agent de SRD, trois cas sont à envisager :

↳ *Client présent au rendez-vous et accepte la coupure*

La résiliation est réalisée sur index relevé et l'alimentation du PDL est suspendue.

↳ *Client absent au rendez-vous*

En l'absence du client au moment de l'intervention programmée, la résiliation du PDL est réalisée sur index calculé, l'alimentation est suspendue et un frais pour déplacement vain est facturé.

Dans le cas où le coupe circuit est inaccessible, la suspension d'alimentation du PDL, faite ultérieurement est à la charge de SRD.

↳ *Client présent au rendez-vous et refuse la coupure*

A la suite de l'intervention programmée, la résiliation est réalisée sur index relevé. L'alimentation est maintenue.

La possibilité est laissée au client de souscrire, sous 48 heures, un contrat auprès d'un nouveau fournisseur. La procédure « client sans fournisseur » s'applique à partir de cette date.

En cas d'utilisation d'un d'index calculé convenu entre le fournisseur et SRD, celui-ci n'est pas modifiable.

## **2. EXCEPTION : PDL COUPE POUR IMPAYE**

Le PDL étant déjà coupé pour impayé, le fournisseur, pour ce cas précis, a la possibilité d'opter pour une résiliation du point de livraison (ci-après PDL) à son initiative selon une procédure accélérée. Ce dispositif permet de s'affranchir du délai d'un mois suivant la date de réception de la notification par SRD.

Le fournisseur du client précise à SRD que le PDL concerné est coupé pour impayé et notifie donc son intention de résilier le PDL en « procédure accélérée ».

A réception de la demande ferme de résiliation en « procédure accélérée », et en l'absence de changement de fournisseur ou de mise en service (sur PDL non résilié) en cours de traitement, SRD procède à la résiliation avec l'index de coupure. La date d'effet, est la date de traitement de la demande.