

SRD

DOC Procédure de résiliation à l'initiative du client pour les points de connexion existants, raccordés au domaine de tension HTA et BT > 36 kVA – DOC-2016-0212

Objet : Ce document décrit la procédure de résiliation à l'initiative du client définie en GTE, pour l'alimentation des points de livraison HTA et BT > 36 kVA.

Fiche de validation

Rédacteur		Vérificateur		Approbateur	
Sébastien DUMAS 11/07/2016		Antoine MIGNERE 16/07/2016		Sébastien DUMAS 20/07/2016	
Diffusion	Site internet de SRD				

Nombre de pages 4 Nombre d'annexes 1 Nombre de PJ - Accessibilité : Libre

1. LES PRINCIPES DE LA RESILIATION

L'objet de cette note est de présenter la résiliation à l'initiative du client sur raccordement existant pour les sites raccordés au RPD¹ en HTA et en BT avec une puissance souscrite maximale supérieure à 36 kVA².

La résiliation sur raccordement existant est formulée par un fournisseur à la demande de son client qui, quittant un site ou cessant une activité, souhaite résilier son contrat de fourniture d'électricité en cours - et par conséquent son accès au réseau public de distribution - pour le PRM³ rattaché à ce site. Le point de connexion résilié est alors détaché du périmètre de facturation du fournisseur qui en est informé par l'envoi des flux correspondants.

Les conditions de réalisation de la résiliation dépendent de la situation technique du PRM.

La prestation de résiliation se fait avec ou sans déplacement du distributeur selon la situation du point et la nature téléprogrammable éventuelle du compteur (cf. annexe 1). La présence du client ou de son représentant est obligatoire en cas de déplacement.

La demande de résiliation peut être faite entre J-60 et J pour une date d'effet souhaitée à J. Elle est réalisée au plus près de la date d'effet demandée dans le respect des délais du catalogue des prestations.

Les index utilisés pour traiter la demande de résiliation dépendent de la situation du point et de l'éventuelle nature télé-programmable du compteur. L'alimentation du point est suspendue sauf s'il y a une demande de mise en service dans les 5 jours qui suivent la date d'effet de la résiliation.

¹ Réseau public de distribution

² La puissance souscrite dans au moins une classe temporelle (ou poste tarifaire) est strictement supérieure à 36 kVA

³ Point de Référence de Mesure

2. LE TRAITEMENT D'UNE RESILIATION SUR INSTALLATION EXISTANTE

2.1 Saisie de la demande

A la suite de la demande de son client, le fournisseur l'informe des modalités et des conséquences de la résiliation et valide la date d'effet souhaitée.

Le fournisseur saisit, via le portail SRD, une demande de résiliation pour le PRM concerné dont l'état contractuel est « en service ».

Il vérifie les données pré-remplies qui concernent les informations relatives à l'identification :

- du client final
- de l'interlocuteur client

Il complète les informations relatives à la prestation de résiliation :

- Confirme la résiliation à l'initiative du client ;
- Renseigne la date d'effet souhaitée

Lorsque la recevabilité peut être déterminée automatiquement, le fournisseur est informé instantanément par un flux de recevabilité émis par le distributeur.

Lorsque la recevabilité n'a pas pu être déterminée automatiquement, la demande est envoyée au distributeur pour un traitement manuel.

Lorsque la demande est qualifiée recevable par le distributeur, le fournisseur en est informé par un flux de recevabilité émis dans les 3 jours ouvrés suivant la demande.

Les principaux motifs de rejet d'une demande de résiliation sont :

- Un changement de fournisseur, une résiliation, une modification de puissance ou un changement de formule tarifaire est cours sur le point ;
- La date d'effet souhaitée est antérieure à la date d'envoi de la demande
- La demande est faite plus de 60 jours avant la date d'effet souhaitée.

Le fournisseur a la possibilité d'annuler une affaire de résiliation dans le portail SRD :

NOTA :

Une demande d'annulation de résiliation formulée dans le portail d'échanges par le fournisseur à moins de 48 heures du rendez-vous initialement programmé doit être accompagnée d'un appel à la ligne « chargés des contrats ».

Elle sans frais jusqu'à 2 jours avant le rendez-vous via le portail SRD.

SRD pourra refuser en en précisant le motif (par exemple en cas de replanification d'une résiliation à une date ultérieure à la date souhaitée d'une mise en service en cours sur le même PRM).

L'annulation d'une affaire à moins de 48 heures du rendez-vous initialement programmé dans le portail, fait l'objet de la facturation des frais de dédit, conformément au catalogue des prestations.

Une demande de replanification s'effectue par mail auprès de SRD (Chargés de contrats). Si elle est acceptée, elle ne fait pas l'objet d'un frais de dédit.

2.2 Réalisation de la demande

La résiliation peut être réalisée avec ou sans déplacement du distributeur (cf. annexe 1). Dans tous les cas, elle fait l'objet d'un relevé d'index sur site ou à distance.

Si le compteur est «non- téléprogrammable » :

La prestation est réalisée avec déplacement du distributeur à la date souhaitée J. Les index sont relevés sur site et l'alimentation est suspendue.

Si une mise en service est demandée sur un point en cours de résiliation avec une date d'effet au plus tard à J+5 suivant la date d'effet « J » de la résiliation, le distributeur se déplace une seule fois à la date souhaitée de la mise en service et relève les index qui seront utilisés pour la résiliation et la mise en service. L'alimentation n'est pas suspendue.

Si le compteur est « téléprogrammable » :

La résiliation est réalisée sans déplacement du distributeur avec les index télérelevés à la date souhaitée J. La suspension de l'alimentation est programmée dans un délai de 5 jours.

Le fournisseur est informé de la date d'effet de la résiliation via le portail SRD.

Un flux correspondant au relevé réalisé et aux informations contractuelles lui est adressé par le distributeur au plus tôt et dans un délai standard de 3 jours ouvrés après la réalisation de la prestation. Les caractéristiques détaillées de ces données figurent dans les guides d'implémentation des flux de relève mis à disposition par le distributeur sur sa plate-forme d'échanges..

Quand le Distributeur n'arrive pas à procéder à la coupure de l'installation (compteur non accessible), le Distributeur laissera le point en libre service et procédera à une surveillance de la consommation, notamment pour les points équipés de compteurs téléprogrammables.

Annexe 1 : Détermination du mode de réalisation d'une résiliation

Compteur	Situation	Résiliation		Mise en service
		Résiliation	Coupure	
Non-téléprogrammable	Point résilié sans successeur (1)		Déplacement	
	Point résilié avec successeur (2)			Déplacement
Téléprogrammable	Point résilié sans successeur (1)	Télé-programmation	Déplacement	
	Point résilié avec successeur (2)	Télé-programmation		

(1) On parle de « résiliation sans successeur » lorsqu'il n'y a pas de successeur au plus tard dans les 5 jours calendaires suivant la date d'effet de la résiliation. L'alimentation du point est alors suspendue.

(2) On parle de « résiliation avec successeur » lorsqu'il y a un successeur au plus tard dans les 5 jours calendaires suivant la date d'effet de la résiliation.