

SRD	DOC Procédure en cas de client résidentiel ou professionnel BT ≤36kVA consommant sans fournisseur – 11/04/2016
------------	---

Objet :	<p>Ce document décrit les principes retenus pour traiter la situation d'un client résidentiel ou professionnel BT≤36 kVA consommant sans fournisseur. Un client résidentiel ou professionnel soutire de l'énergie sur un Point De Livraison (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,...etc).</p> <p>Cette procédure est basée sur les principes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le client manifeste une bonne volonté de contractualiser au plus tôt sous peine d'une suspension d'alimentation - Le fournisseur fait preuve de réactivité au moment de la demande de mise en service au Distributeur
---------	--

Fiche de validation		
Rédacteur	Vérificateurs	Approbateur
Sébastien DUMAS 31/03/2016	Antoine MIGNERE 31/07/2016	Sébastien DUMAS 01/04/2016
Diffusion	Site internet de SRD	

Nombre de pages	2	Nombre d'annexes	/	Nombre de PJ	-	Accessibilité : Libre
-----------------	---	------------------	---	--------------	---	-----------------------

1. Situations de client sans fournisseur

1.1. Première situation : successeur 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. Deuxième situation : client résilié à son initiative mais 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 n'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. Troisième situation : Résiliation à 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 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 le point de livraison n'est pas utilisé, la coupure est effectuée.

En revanche, si le point de livraison est utilisé ou 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 qu'il 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 pris en compte pour le calcul de la consommation 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. La date d'effet correspond à la date de traitement de la demande. L'index retenu pour le calcul de la consommation sera l'index de résiliation du contrat précédent ou à défaut l'index d'emménagement si le client apporte une preuve de cet index (état des lieux par exemple).

Dans la situation ci-dessus, si la mise en service est réalisée à partir du dernier index réel connu ou à partir de l'index communiqué par le client lors de sa souscription d'un contrat auprès d'un fournisseur, SRD facturera la consommation entre la résiliation (ou l'index d'emménagement si le client apporte une preuve de cet index) et cet index de mise en service par une régularisation de consommations.

Cette régularisation sera effectuée de J+1 de la date de mise en service à J+2.

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 ».