

ARD_Procédure en cas de client résidentiel ou professionnel sans fournisseur en électricité

Identification : WEBE005

Version : 7.0

Nombre de pages: 8

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
7.0	09/08/2022	Mise à jour du document avec précision de la délibération 2021-341	V6.0
6.0	02/08/2022	Mise à jour à la nouvelle charte graphique GreenAlp	V5.0
5.0	16/02/2021	Relecture et mise à jour 2021	V4.0
4.0	05/08/2020	Relecture et mise à jour 2020. Ajout du document Avertissement avant coupure.	V3.0
3.0	01/04/2019	Relecture et mise à jour 2019	V2.0
2.0	07/01/2019	Mise en conformité GreenAlp + création page internet	V1.0
1.0	12/01/2015	Création	

Documents associés / Annexes :

Résumé / Avertissement :

Table des matières

1	RESUME	3
2	SITUATIONS DE CLIENT SANS FOURNISSEUR	3
2.1	Première situation : client successeur sans contrat fournisseur	3
2.2	Deuxième situation : client résilié à son initiative et toujours sur place	4
2.3	Troisième situation : résiliation à l'initiative du fournisseur, client toujours sur place sans contrat fournisseur	4
3	TRAITEMENT DES SITUATIONS DE CLIENT SANS FOURNISSEUR	4
4	CAS DES PRM « PARTICULIERS » DONT LA SUSPENSION DE L'ALIMENTATION POURRAIT METTRE EN JEU LA SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES	5
5	SCHEMA RECAPITULATIF	7
6	ANNEXE : AVIS DE COUPURE	8

1 RESUME

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

Un client résidentiel ou professionnel soutire de l'énergie sur un PDL sans avoir de contrat avec un fournisseur (nouveau client non déclaré, ancien client qui reste, travaux, client qui ne recontractualise pas avec un nouveau fournisseur, ...).

Les 4 situations suivantes sont analysées :

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

Selon les principes suivants de fondement :

- Côté client : celui-ci doit manifester une bonne volonté de contractualiser au plus tôt sous peine d'être coupé,
- Côté fournisseur : celui-ci fait preuve de réactivité au moment de la demande de mise en service au distributeur (Gestionnaire de Réseaux de Distribution, GRD).

Le GRD peut détecter en présentiel ou lors des suivis de campagne de relève les anomalies de consommation au-dessus d'un seuil déterminé dans le cadre de PDS en libre-service.

2 SITUATIONS DE CLIENT SANS FOURNISSEUR

2.1 Première situation : client successeur sans contrat fournisseur

Cas d'un site résilié à la demande d'un client résidentiel (déménagement), PDS réputé sans client avec alimentation maintenue, soutirage par un nouveau consommateur à l'insu du distributeur.

Suite à une demande de résiliation du PDS à l'initiative du client précédent, le distributeur découvre un consommateur résidentiel ou professionnel (nouveau client, propriétaire réalisant des travaux entre deux occupants) lors du déplacement pour intervention technique.

Cette situation peut se produire dans le cas où le client n'a pas contractualisé avec un fournisseur lors de la reprise du logement ou s'il effectue des travaux avant d'intégrer le logement.

2.2 Deuxième situation : client résilié à son initiative et toujours sur place

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

Suite à une demande de résiliation du contrat à l'initiative du client, le distributeur découvre un consommateur (ancien client) lors du déplacement pour coupure d'un site réputé sans client.

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 : pour une mutation du contrat avec un autre fournisseur, le client doit informer directement le fournisseur reprenneur qui fera les démarches nécessaires.

2.3 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 à la suite de 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 PDS n'est pas rattaché au périmètre d'un nouveau fournisseur. L'agent d'intervention du Gestionnaire de Réseau de Distribution se déplace pour couper l'alimentation.

3 TRAITEMENT DES SITUATIONS DE CLIENT SANS FOURNISSEUR

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

Deux situations possibles :

⇒ **Le client n'est pas présent**

Lorsque l'agent du distributeur constate, lors d'un déplacement sur site, qu'il y a de la consommation sur le PDS, il laisse un avis de coupure précisant au client de contractualiser avec un fournisseur sous 72h. Cet avis mentionne également le risque de coupure à l'issue de ce délai de 72h.

⇒ **Le client est présent et se manifeste**

Le distributeur propose systématiquement de ne pas effectuer la coupure afin que le client ait la possibilité de contractualiser avec un fournisseur selon les modalités définies ci-dessous. L'agent d'intervention du distributeur remet en main propre au client un avis de coupure en l'informant du risque de coupure à l'issue de ce délai de 72h (en annexe 6 du document). Le technicien doit effectuer un relevé d'index. Cet index sera utilisé pour la mise en service.

Le distributeur 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 de régularisation à la suite de l'utilisation de l'énergie en LS sans prise d'abonnement est facturé.

En l'absence de demande de mise en service sous 5 jours ouvrés, le distributeur suspend l'alimentation sans délai et facture les frais associés au client : l'intervention de coupure et le forfait de régularisation à la suite d'utilisation de l'énergie en libre-service.

Un forfait « agent assermenté » est ajouté dans le cas d'une manipulation frauduleuse du dispositif de comptage et le distributeur engage la procédure de « Fraude sans fournisseur ».

Dans le cadre de cette procédure, le distributeur, après analyse, pourra prendre en compte des éléments factuels et probants de la date effective d'entrée dans les lieux du client.

Ces prestations sont décrites au sein de la fiche 920 du catalogue des prestations électricité de GreenAlp.

Le distributeur se réserve le droit de recouvrer directement auprès du consommateur les consommations non perçues décrites ci-dessus selon les conditions définies au sein de la [DELIBERATION N°2021-341](#) (Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 18 novembre 2021 portant décision sur les modalités de calcul de la compensation due par les consommateurs aux gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel et d'électricité au titre des consommations sans fournisseur).

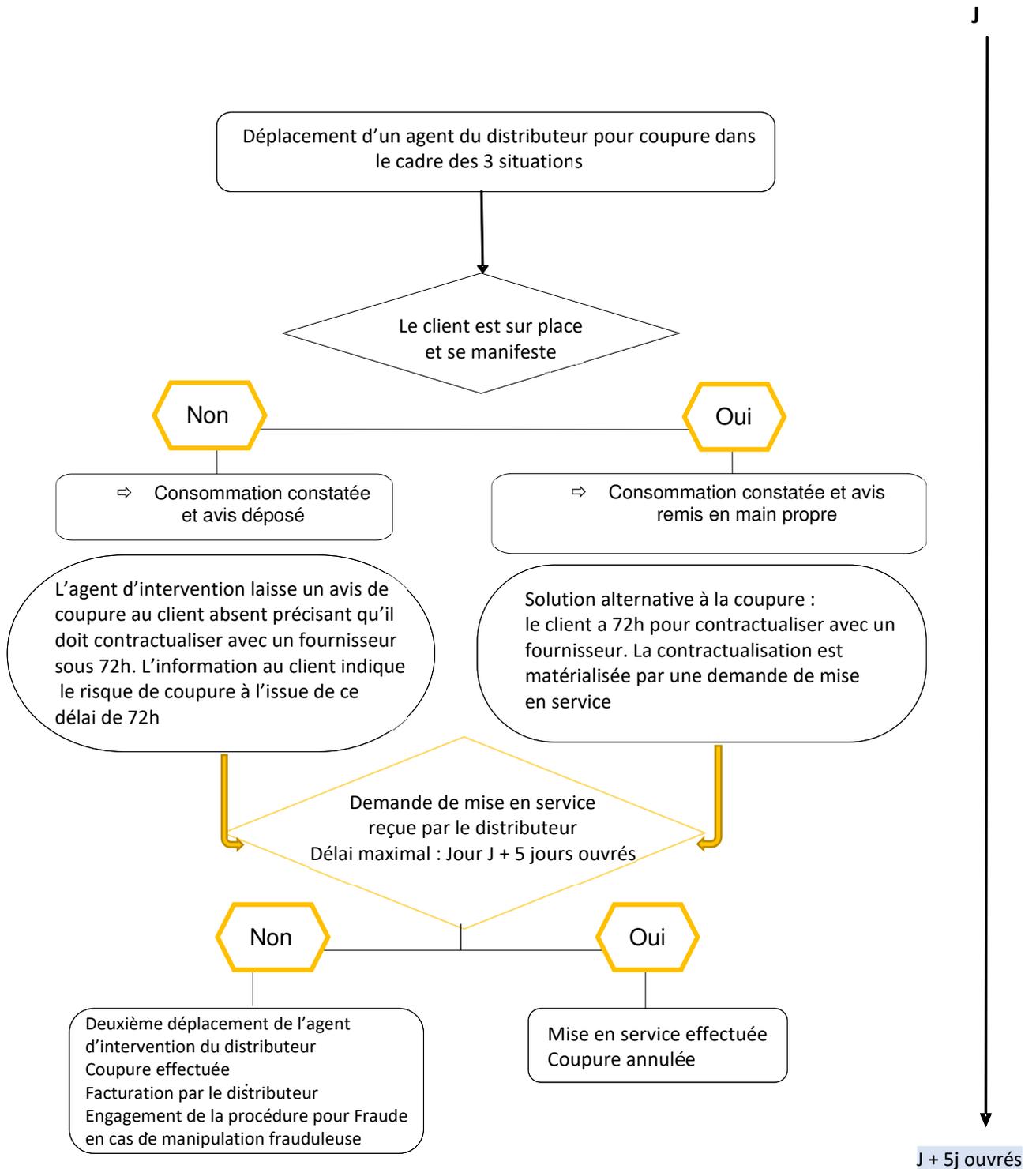
4 CAS DES PRM « PARTICULIERS » DONT LA SUSPENSION DE L'ALIMENTATION POURRAIT METTRE EN JEU LA SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

Le GRD peut décider de surseoir à la suspension de l'alimentation d'un PRM (*point de connexion rattaché à un service prioritaire tels que les hôpitaux, les feux de signalisation, communs d'immeuble etc...*) sans fournisseur pour ne pas compromettre la sécurité des biens et des personnes.

Dans ce cas, il prend immédiatement rendez-vous avec le client pour :

- ⇒ Lui rappeler que sa situation l'expose à la suspension de l'alimentation de son point connexion ;
- ⇒ Convenir avec lui d'une date de régularisation de la situation. Le cas échéant, le distributeur informe le client des modalités financières durant la période de consommation « sans fournisseur ».

5 SCHEMA RECAPITULATIF



6 ANNEXE : AVIS DE COUPURE

AVERTISSEMENT AVANT COUPURE


PARTAGEONS L'ÉNERGIE

Lieu de consommation :

Référence Grenoble, le :

Madame, Monsieur,

Afin de faciliter votre emménagement dans votre nouvel appartement, nous avons assuré, sans aucune démarche de votre part, la continuité de l'alimentation :

en électricité de gaz

Vous deviez contractualiser au plus vite avec un fournisseur d'électricité et/ou de gaz, afin de régulariser votre situation.

Vous n'avez, à ce jour, accompli aucune formalité en ce sens. Nous vous informons que si vous ne nous communiquez pas les renseignements nécessaires avant le

Nous nous verrons dans l'obligation de suspendre les fournitures :

d'électricité de gaz

Nous comptons sur votre compréhension, et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Votre Gestionnaire de Réseaux de Distribution GreenAlp

P.S : il est possible qu'à ce jour votre démarche n'ait pas été enregistrée par votre fournisseur en raison d'un retard dans l'acheminement du courrier. Dans ce cas, nous vous remercions de bien vouloir **le signaler à votre fournisseur d'énergie.**

GREENALP - 49, rue Félix Esclançon - CS 10110 - 38042 GRENOBLE CEDEX 9

WWW.GREENALP.FR

Ref. 10549 GreenAlp - 090 - Janvier 2019. (l'énergie est notre avenir, économisons-la)