



Date de rédaction : **07/06/2016**

Référence : **INSTRUCxxxx**

Version : **1**

Page 1 sur 2

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

Historique des améliorations apportées via l'évolution des versions :

**Version 1** : Instruction d'origine

### **Résumé :**

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

	<b>Rédigé par</b>	<b>Vérifié par</b>	<b>Approuvé par</b>
<b>Date</b>	07/06/2016		
<b>Nom</b>	CADINOT FXavier	ROIX Emilie	FAMEL JC
<b>Fonction</b>			Responsable Qualité
<b>Visa</b>			



Date de rédaction : 07/06/2016

Référence : INSTRUCxxxx

Version : 1

Page 2 sur 2

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

### **I. 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 l'EDL rattaché à ce local (déménagement).

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

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

Suite à la demande de son client, le fournisseur transmet au distributeur via son système d'échange, une demande de résiliation à l'initiative du client.

A réception de la demande, la résiliation est traitée sans déplacement.

La résiliation sans déplacement est réalisée sur index calculé, avec possibilité pour le fournisseur de transmettre un index auto relevé fourni par son client et permettant le cas échéant, de partir de cet index pour le calcul de l'index de résiliation.

Cet index d'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 sur index calculé implique le maintien de l'alimentation sur le PDL pour une durée maximale de 8 semaines après la date effective de résiliation. Le distributeur 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 sur index calculé n'est pas facturée.

L'annulation d'une résiliation sans déplacement d'un client résidentiel est impossible via le système d'échange du distributeur.

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

Suite à la demande de son client, le fournisseur transmet au distributeur via son système d'échange, une demande de résiliation à l'initiative du client. Dans le cas d'une demande de résiliation avec déplacement à l'initiative du client, la programmation de la date d'intervention est réalisée selon les règles propres à chaque distributeur.

La date d'effet de la résiliation est fixée au jour de la réalisation effective de l'intervention.

#### **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.



Date de rédaction : 07/06/2016

Référence : INSTRUCxxxx

Version : 1

Page 3 sur 2

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

Si sur le terrain, le compteur est non accessible (écart au fichier du distributeur), 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.

Le distributeur se réserve la possibilité de suspendre à tout moment l'alimentation du PDL dans un délai de 0 à 8 semaines à compter de la date de résiliation.

### **Compteur déclaré non accessible**

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

○ 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 le distributeur. La date d'effet de la résiliation est la date de calcul de l'index par le distributeur. Un frais pour déplacement vain est facturé au fournisseur.

○ 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.

○ Intervention retardée dans la journée

Dans le cas où l'agent du distributeur 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, le distributeur décide du maintien ou non de l'alimentation du point de livraison. En cas de maintien de l'alimentation, le distributeur 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 8 semaines à compter de la date de résiliation.

L'index de résiliation calculé et utilisé entre le fournisseur et le distributeur 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.