

PROCEDURE de traitement d'un client consommant sans fournisseur pour les points de connexion existants raccordés au domaine HTA ou BT > 36 kVA

Résumé :

Ce document décrit la procédure nominale pour traiter la situation d'un client raccordé au domaine de tension HTA ou BT > 36 kVA consommant sans fournisseur, c'est-à-dire sans avoir souscrit un contrat de fourniture d'électricité.

Cette procédure est basée sur les principes suivants :

- 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 GRD.

Nota : sont exclues de la présente procédure les situations de fraudes avérées suivantes :

- Rétablissement illicite de l'alimentation ;
- Raccordement direct sur le réseau de distribution publique sans point de connexion et de comptage.

Version	Date d'application	Nature de modification	Annule et remplace
1	13/07/2021	Création	

	Rédigé par	Vérifié par	Approuvé par
Date	13/07/2021		
Nom	Philippe NGANKONG	Zacaria REDDAD	Jean-Christophe FAMEL
Fonction			
Visa			

PROCEDURE de traitement d'un client consommant sans fournisseur pour les points de connexion existants raccordés au domaine HTA ou BT > 36 kVA

Table des matières

1. Champ d'application	3
2. Traitement des situations de client sans fournisseur.....	3
3. Cas des PRM « particuliers ⁵ » dont la suspension de l'alimentation pourrait mettre en jeu la sécurité des biens et des personnes.....	4

PROCEDURE de traitement d'un client consommant sans fournisseur pour les points de connexion existants raccordés au domaine HTA ou BT > 36 kVA

1. Champ d'application

Un client consommant sans fournisseur est un client qui soutire de l'énergie sur un PRM sans avoir souscrit au préalable un contrat de fourniture.

Cette situation peut se produire dans le cas exceptionnel où, à la suite de la résiliation d'un contrat de fourniture sans successeur déclaré, le GRD n'a pas réalisé la suspension de l'alimentation électrique du point de connexion¹.

Dans un tel cas de figure, trois situations de client qui soutire de l'énergie électrique à l'insu du GRD peuvent se présenter :

- Un successeur n'ayant pas souscrit de contrat de fourniture ;
- Un client ayant résilié à son initiative son contrat de fourniture mais qui est resté sur place ;
- Un client dont le contrat de fourniture a été résilié à l'initiative du fournisseur et qui n'a pas conclu de contrat avec un nouveau fournisseur.

2. Traitement des situations de client sans fournisseur

L'agent du GRD, lors d'un déplacement sur site ou au moment d'un contrôle réalisé sur des données télé-relevées, constate qu'il y a de la consommation sur un PRM² résilié.

Quel que soit le mode de détection, une information du client est réalisée par le GRD³ pour lui indiquer qu'il a 48 heures pour souscrire un contrat de fourniture et qu'à défaut, à l'issue de ce délai, il sera procédé à la suspension de l'alimentation électrique du point de connexion.

Deux situations peuvent se présenter :

- Aucun client n'est présent : L'agent du GRD, ne procède pas à la suspension de l'alimentation et dépose un avis qui informe le client qu'il a 48 heures pour souscrire un contrat de fourniture. A défaut à l'issue de ce délai, il sera procédé à la suspension de l'alimentation.
- Un client est présent et se manifeste : L'agent du GRD propose systématiquement de ne pas procéder à la suspension de l'alimentation et informe le client au travers d'un avis ou d'un engagement signé (selon la politique définie par le GRD) qu'il doit souscrire dans les 48 heures un contrat de fourniture. A défaut, à l'issue de ce délai, il sera procédé à la suspension de l'alimentation.

Lorsque le client a choisi de souscrire un CU auprès du fournisseur de son choix, ce dernier transmet au GRD la demande de mise en service dès qu'il la reçoit. En l'absence de demande de mise en service sous 5 jours ouvrés, le GRD suspend l'alimentation sans délai sur site.

La mise en service est réalisée sans déplacement⁴ et facturée au fournisseur selon les conditions du catalogue des prestations en vigueur.

L'index retenu lors de la mise en service est l'index télé-relevé à la date de traitement de la demande. Le GRD se réserve la possibilité de réclamer directement auprès du client la réparation du préjudice qu'il a subi pendant la période où celui-ci a consommé sans fournisseur : les consommations sont valorisées sur la base du prix reflétant le coût d'achat de l'énergie publié par le GRD, auquel il ajoute l'acheminement de cette consommation sur la base du TURPE.

Dans le cadre de cette procédure, le GRD, après analyse, pourra prendre en compte des éléments factuels et probants de la date effective d'entrée dans les lieux du client. Si la situation relève d'une erreur de PRM ou d'une erreur de date d'effet d'entrée de périmètre et qu'une correction financière a été convenue entre les parties (Client, Fournisseur), le GRD rembourse le client de l'acheminement et des consommations payées

PROCEDURE de traitement d'un client consommant sans fournisseur pour les points de connexion existants raccordés au domaine HTA ou BT > 36 kVA

au titre du préjudice subi pendant une période de consommation sans fournisseur couverte par la période de correction financière.

3. Cas des PRM « particuliers⁵ » dont la suspension de l'alimentation pourrait mettre en jeu la sécurité des biens et des personnes.

Le GRD peut décider de surseoir à la suspension de l'alimentation d'un PRM sans fournisseur pour ne pas compromettre la sécurité des biens et des personnes. Dans ce cas, il prend immédiatement contact 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 de compensation financière⁶ durant la période de consommation « sans fournisseur. »

1 Lorsqu'il n'y a pas de successeur déclaré au plus tard dans les 5 jours calendaires suivant la date d'effet de la résiliation, le GRD planifie une intervention pour suspendre l'alimentation du point.

2 Point de Référence Mesure.

3 Lorsque l'agent du GRD détecte la situation sur site, il informe directement le client. Lorsque la détection est réalisée à distance, le GRD programme le déplacement d'un agent pour informer le client.

4 Dans certains cas, le distributeur peut effectuer un déplacement à son initiative pour vérifier le bon fonctionnement du compteur.

5 Point de connexion rattaché à un service prioritaire tels que les hôpitaux, les feux de signalisation, etc.

6 Le distributeur pourra exposer au client le montant financier des consommations valorisées sur la base du prix d'achat de l'énergie auquel il ajoute le coût de l'acheminement de ces consommations sur la base du TURPE.