

PROCEDURE DE DETACHEMENT D'UN POINT DE LIVRAISON AVEC MISE HORS SERVICE
--

I - OBJET DE LA PROCEDURE

Cette procédure décrit les différentes étapes du traitement par le gestionnaire de réseau, depuis la demande d'un fournisseur de ne plus alimenter un point de livraison jusqu'à la mise hors service de l'installation.

Elle indique les opérations à la charge de chacun des acteurs.

II - LIMITES DE LA PROCEDURE.

La présente procédure concerne des points de livraison initialement alimentés par un fournisseur.

Elle ne s'applique pas au cas de la demande par le fournisseur d'une coupure pour non-respect du contrat de fourniture (c'est à dire notamment pour impayé), à l'issue de laquelle le point de livraison reste rattaché au contrat d'acheminement.

III - ACTEURS CONCERNES.

- Le client final ;
- Son fournisseur ;
- Le gestionnaire de réseau de distribution auquel le client est raccordé (GRD) ;
- Le gestionnaire du réseau de transport (GRT) qui alimente le réseau de distribution auquel le client est raccordé.

IV - OBJECTIF

Le point de livraison doit être détaché du contrat d'acheminement à la date demandée par le fournisseur, dans le respect de la loi, de ses engagements contractuels et des contraintes de la présente procédure.

V - DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Etape n°1 : le fournisseur demande le détachement d'un point de livraison de son contrat d'acheminement

Le fournisseur peut être amené à demander le détachement d'un point de livraison de son contrat d'acheminement pour plusieurs raisons, notamment :

- Le contrat de fourniture arrive à échéance et n'est pas reconduit ;
- Le fournisseur résilie le contrat de fourniture ;
- Le client résilie le contrat de fourniture.

Le fournisseur transmet au GRD par un moyen électronique sa demande de ne plus alimenter un point de livraison en précisant les informations suivantes :

- Contrat d'acheminement concerné
- N° d'identification du point de livraison
- Nom du client
- Code SIRET
- Adresse du point de livraison
- Nom de la commune
- Code postal de la commune
- Interlocuteur du client (nom, téléphone, e-mail)
- Date de détachement demandée
- Motif du détachement (en l'absence de motif légitime : décès, déménagement, changement d'activité, cessation d'activité ou liquidation judiciaire du client final, si le détachement n'intervient pas à l'échéance contractuelle, un complément de prix peut être appliqué)
- Interlocuteur du fournisseur (nom, téléphone, e-mail)

Le délai entre la date de réception par le GRD d'une demande valide et le détachement est au minimum d'un mois.

Rejet de la demande de détachement par le GRD.

Le GRD rejette la demande de détachement si celle-ci n'est pas valide, c'est à dire dans les cas suivants :

- les renseignements fournis sont incohérents ou insuffisants pour traiter la demande ;
- le point de livraison n'est pas rattaché au contrat d'acheminement du fournisseur ;
- le délai entre la date de réception de la demande par le GRD et la date demandée pour le détachement est inférieure à un mois.

Si une demande de rattachement au contrat d'acheminement d'un autre fournisseur est en cours ou parvient avec effet demandé à une date antérieure à la date de détachement demandée, la procédure de détachement est arrêtée et c'est la procédure de changement de fournisseur qui s'applique. Si en revanche, une demande de rattachement arrive avec effet postérieur à la date de détachement demandée, la procédure de détachement se poursuit tandis que la demande de rattachement est traitée selon la procédure de remise en service.

Le GRD enregistre la demande si celle-ci est valide. Il confirme au fournisseur que le point de livraison sera détaché de son contrat d'acheminement à la date demandée.

Le fournisseur vérifie si le retrait du client conduit à modifier les conditions de son contrat d'acheminement transport et s'il y a lieu se rapproche du GRT pour demander l'adaptation de ce contrat d'acheminement.

Etape n°2 : le GRD met hors service l'installation du client

La mise hors service de l'installation est programmée à la date demandée par le fournisseur, sauf difficulté particulière : impossibilité pour le client d'être présent, difficultés techniques

du GRD... Dans ce cas la mise hors service est reprogrammée à une date concertée avec le client.

A la date demandée ou reprogrammée, sous réserve qu'aucune demande de rattachement au contrat d'acheminement d'un autre fournisseur ne soit parvenue, le GRD met l'installation hors service et relève l'index du compteur.

La mise hors service est facturée par le GRD au fournisseur.

Si le GRD n'a pas accès au compteur du client, il met l'installation hors service et estime l'index à partir du dernier index connu et du profil de consommation du client.

Le GRD transmet l'index relevé (ou estimé) au fournisseur et lui adresse parallèlement la mise à jour des points de livraison alimentés dans le cadre de son contrat d'acheminement distribution.

Le fournisseur a un délai de 2 mois à compter de sa date de réception pour contester, en son nom ou au nom de son client, l'index transmis par le GRD.

Dans le cas où le détachement n'intervient pas à l'échéance contractuelle du point de livraison, le contrat d'acheminement peut prévoir un complément de prix à facturer par le GRD (par exemple, le versement des termes annuels restant à courir jusqu'à l'échéance contractuelle). Ce complément de prix n'est pas facturé si le détachement résulte d'un motif légitime : décès, déménagement, changement d'activité, cessation d'activité ou liquidation judiciaire du client final.

Etape n°3 : l'ancien fournisseur clôture le compte du client

L'ancien fournisseur émet une facture définitive à son client, sur la base de l'index relevé ou estimé, dans un délai d'un mois.

VI - AMELIORATION CONTINUE DE LA PROCEDURE.

Les évolutions de la présente procédure se font sous la responsabilité des GRD après consultations des acteurs intéressés et de la CRE. Ces évolutions peuvent être proposées par les GRD ou suscitées par tout autre acteur concerné ou par la CRE.

Les GRD et les fournisseurs conservent la trace du nombre et de la nature des problèmes soulevés par l'application de cette procédure et en rendent compte à la CRE, annuellement et à sa demande.