

Note externe

Direction Clients et Territoires

Procédure en cas de résiliation à l'initiative d'un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

Identification :	Enedis-NMO-CF_040E
Version :	1
Nb. de pages :	1+xx

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	15/09/2025	Création – changement de référence	Enedis-PRO-CF_18E

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

NB : Dans le cadre de son projet de simplification documentaire, Enedis modernise son système de référencement et met à jour toutes ses références de notes, tant internes qu'externes.
 Cette note Enedis-NMO-CF_040E remplace donc à l'identique la note Enedis-PRO-CF_18E, comme indiqué dans la note récapitulative Enedis-MOP-RCA_003E.

Ce document décrit la procédure nominale de résiliation à l'initiative d'un client professionnel ou résidentiel BT ≤ 36 kVA dont le Point De Livraison est équipé d'un compteur électrique communicant et dès lors que ce dernier est géré dans les nouveaux systèmes d'information des distributeurs (Ginko pour Enedis).

Procédure de résiliation à l'initiative d'un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

Identification : Enedis-PRO-CF_18E

Version : 5

Nb. de pages : 6

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	05/05/2015	Création	
2	01/04/2017	Prise en compte de la nouvelle dénomination sociale d'Enedis	ERDF-PRO-CF_18E - V1
3	01/07/2018	- Ajout de modalités particulières de résiliation pour les PRM en cours de mise en service.	V2
4	21/06/2019	Utilisation de l'index auto-relevé cohérent du client préalablement collecté par le fournisseur et transmis au GRD dans sa réclamation, uniquement en cas de contestation d'un index estimé pour la résiliation.	V3
5	01/07/2020	Description des modalités de mise en œuvre de la résiliation à l'initiative du client, du contrat en injection d'une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle	V4

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement :

Ce document décrit la procédure nominale de résiliation à l'initiative d'un client professionnel ou résidentiel BT ≤ 36 kVA dont le Point de Livraison est équipé d'un compteur électrique communicant et dès lors que ce dernier est géré dans les nouveaux systèmes d'information des distributeurs (Ginko pour Enedis).

SOMMAIRE

1. Principes de la résiliation à l'initiative d'un client.....	3
2. Traitement d'une demande de résiliation.....	3
2.1. Saisie de la demande	3
2.2. Réalisation de la demande	3
2.3. Réclamation suite à un index estimé	4
3. Logigramme - résiliation à l'initiative d'un client.....	5
4. Résiliation à l'initiative du client d'un contrat unique injection d'une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle	6
4.1. Principes.....	6
4.2. Traitement.....	6
4.3. Conséquences sur l'injection de la résiliation du contrat de soutirage.....	6

1. Principes de la résiliation à l'initiative d'un client

Ce type de situation concerne les clients qui quittent un local et qui souhaitent ne plus disposer d'accès au Réseau Public de Distribution pour le PRM¹ rattaché à ce local (déménagement pour un client « résidentiel », cessation d'activité sur le site pour un client « professionnel »).

Le processus de résiliation à l'initiative du client est identique pour les clients « professionnels » ou « résidentiels ».

Une résiliation est possible pour une date comprise entre J, jour de la demande et J+42 jours calendaires.

2. Traitement d'une demande de résiliation

2.1. Saisie de la demande

A la suite de la demande de son client, le fournisseur procède à une analyse de cette demande, conseille le client, l'informe des modalités et des conséquences de la résiliation, valide la date d'effet souhaitée et lui précise les principes du maintien d'alimentation. Le fournisseur peut visualiser les derniers index disponibles et conseiller au client le cas échéant de fournir un auto-relevé des grilles distributeur et fournisseur.

Le fournisseur transmet ensuite au distributeur via son système d'échange, une demande de résiliation à l'initiative du client en précisant notamment la date souhaitée. Le GRD informe alors en temps réel le fournisseur de la recevabilité de sa demande.

Les motifs de rejets d'une demande de résiliation sont :

- Le PRM n'existe pas,
- Le PRM est résilié,
- Une demande de résiliation ou de modification contractuelle est en cours de traitement sur le Point de Livraison,
- Un changement de fournisseur est en cours de traitement sur le PRM,
- Le PRM n'est pas dans le périmètre du fournisseur demandeur.

Une demande de résiliation peut être demandée par un fournisseur sur un PRM si sa date d'effet souhaitée est inférieure à celle d'une demande de mise en service en cours de traitement.

2.2. Réalisation de la demande

La résiliation est effectuée avec les index de J, jour de la résiliation².

En leur absence la résiliation est réalisée sur la base des derniers index réels disponibles jusqu'à J-5 minuit. A défaut, et en dernier ressort, des index estimés sont produits par le système. En cas de contestation sur les index estimés, le GRD utilisera l'index auto relevé cohérent collecté par le fournisseur auprès du client le jour de la demande de résiliation et transmis par le fournisseur au GRD dans la réclamation.

En cas d'absence d'index réels au-delà d'une durée de 60 jours, le GRD mettra tout en œuvre pour obtenir des index réels.

Une coupure de l'alimentation sera réalisée par le GRD à J+1 de la résiliation, avec possibilité de réarmement à 1 kVA par le client résidentiel uniquement (via le disjoncteur ou le compteur), pour une durée limitée à 4 semaines.

¹ Point de Référence Mesure

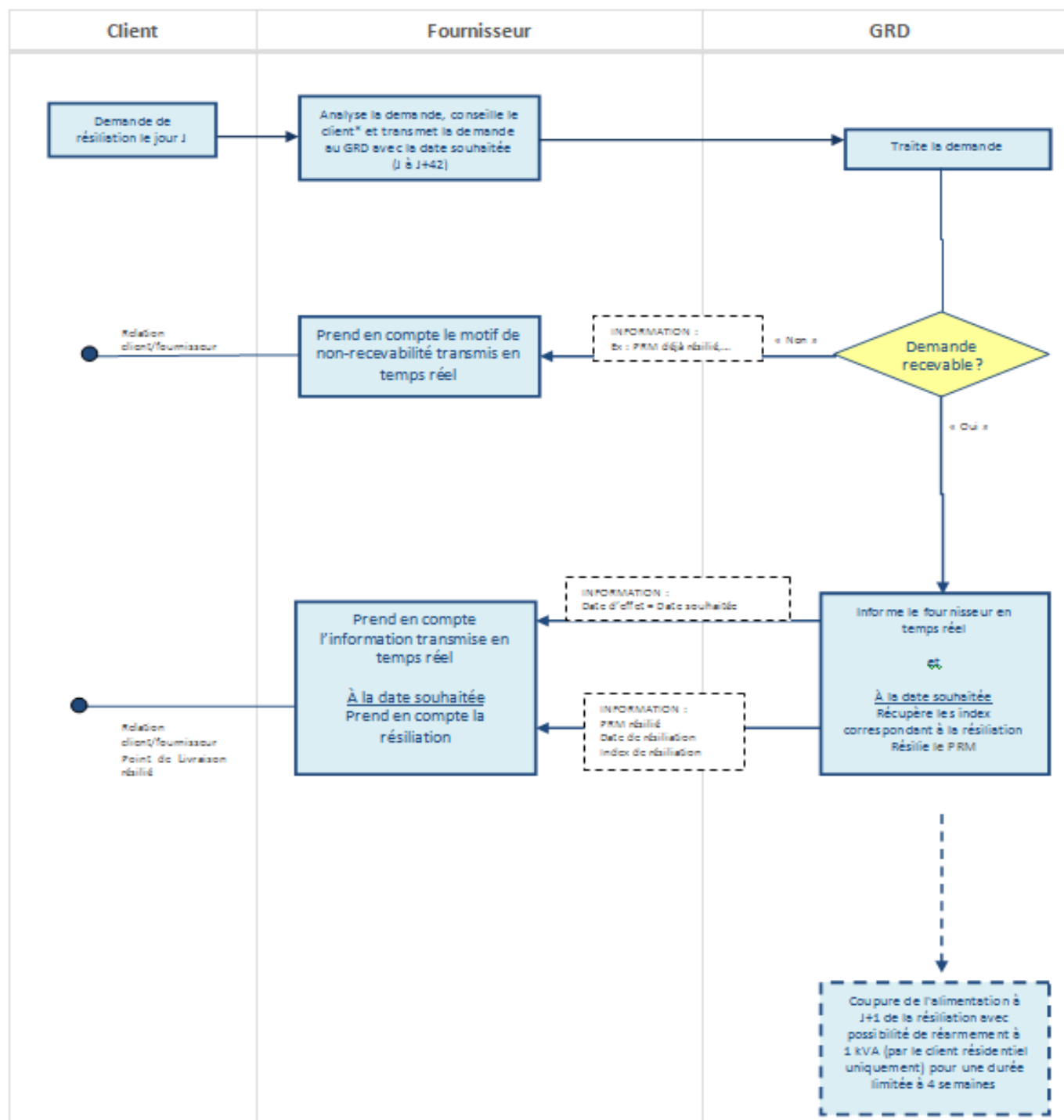
² Index à minuit le jour de la résiliation.

2.3. Réclamation suite à un index estimé

A la suite d'une résiliation sur index estimé, si le client conteste cette estimation, le GRD recherche alors l'index du jour de la résiliation et, s'il peut en disposer, effectue la correction correspondante.

Les flux rectificatifs de la résiliation sont transmis au fournisseur.

3. Logigramme - résiliation à l'initiative d'un client



* le fournisseur informe le client des modalités de la résiliation et valide la date souhaitée. Il peut visualiser les derniers index disponibles et conseiller au client le cas échéant de fournir un auto-relevé.

4. Résiliation à l'initiative du client d'un contrat unique injection d'une installation de production dans le cadre d'une opération d'autoconsommation individuelle

4.1. Principes

L'autoconsommation individuelle représente la possibilité pour un consommateur de produire lui-même l'énergie permettant de couvrir tout ou partie de sa consommation d'électricité. On distingue l'autoconsommation avec injection du surplus, où le client consomme partiellement sa production et injecte le surplus sur le réseau et l'autoconsommation individuelle sans injection, où le client auto consomme la totalité de sa production³.

Une demande de résiliation à l'initiative du client concerne exclusivement les situations d'autoconsommation avec injection du surplus⁴. Elle est formulée par un client qui souhaite résilier son Contrat Unique (CU) en injection. Le Point de Référence Mesure (PRM) en injection est alors sorti du périmètre de l'acheteur⁵. A l'issue de sa réalisation, le client n'est contractuellement plus autorisé à injecter sur le réseau public de distribution (l'injection autorisée par le GRD dans cadre contractuel concourt à la sécurité des interventions des techniciens du GRD sur le RPD).

4.2. Traitement

Suite à la demande d'un client de résilier son contrat unique en injection⁶, l'acheteur⁷ l'informe des modalités et des conséquences de la résiliation. Il transmet la demande au GRD, via le portail d'échanges du GRD⁸.

Le GRD procède à la résiliation à la date souhaitée entre J et J+42, transmise par l'acheteur, sur la base des index télé-opérés le jour de la réalisation de la prestation. Le délai standard de réalisation défini dans le catalogue des prestations du GRD est de 5 jours ouvrés.

Une fois la demande réalisée, le point de connexion en injection est sorti du périmètre de l'acheteur et le compteur reprogrammé en mode consommateur.

4.3. Conséquences sur l'injection de la résiliation du contrat de soutirage

Une installation en injection utilisant le raccordement et le dispositif de comptage existants du soutirage, l'existence d'un contrat unique en injection est possible uniquement sur un point de connexion pour lequel un CU en soutirage est actif.

En cas de résiliation du contrat unique en soutirage, le GRD octroie au client titulaire du contrat unique en injection un délai de 4 semaines à partir de la date d'effet de la résiliation, pour recevoir une demande de MES en soutirage sur le PRM. En l'absence de demande de mise en service sous 4 semaines, le client n'est plus autorisé à injecter. Le GRD suspend le contrat du client définitivement et l'envoi des données de comptage en injection à l'acheteur.

³ Le client peut aussi choisir d'affecter le surplus aux pertes du GRD si la puissance de son installation de production est inférieure ou égale à 3 kW (Article D. 315-10 du code de l'énergie).

⁴ Pour les cas d'autoconsommation sans injection, le client devra déclarer au GRD la mise hors tension de l'installation de production ou son dé-raccordement du réseau de distribution.

⁵ Il s'agit d'une suspension contractuelle et non technique. L'énergie qui serait éventuellement injectée pendant cette période est affectée aux pertes du GRD.

⁶ Les dispositions relatives au CU en injection seront mises en application dès lors que les fonctionnalités permettant de couvrir ces dispositions seront disponibles dans le SI du GRD. Le fournisseur pourra alors proposer un CU en injection.

⁷ Pour proposer un contrat unique en injection du surplus, l'acheteur peut -être un fournisseur qui a signé un contrat GRD-F ou un acheteur « non fournisseur » qui a signé un contrat GRD-A.

⁸ Sous réserve des développements du système d'information du GRD (prévu à partir de 2022 pour Enedis).