Note externe

Direction Clients et Territoires

Procédure d'intervention pour impayé et rétablissement pour un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

Identification :	Enedis-NMO-CF_043E
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_23E

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_043E remplace donc à l'identique la note Enedis-PRO-CF_23E, comme indiqué dans la note récapitulative Enedis-MOP-RCA_003E.

Ce document décrit la procédure nominale pour traiter la situation d'une intervention pour impayé 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).Ce document ne traite pas des relations entre le client et son fournisseur, en amont de la demande d'intervention pour impayé, pour lesquelles le fournisseur a la responsabilité de respecter la réglementation en vigueur.

SA à directoire et à conseil de surveillance
Capital de 270 037 000 euros
R.C.S. de Nanterre 444 608 442
© Copyright Enedis

Procédure d'intervention pour impayé et rétablissement pour un client résidentiel ou professionnel BT ≤ 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant

Identification : **Enedis-PRO-CF_23E**
Version : **3**
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_23E - V1
3	20/12/2019	Prise en compte d'un délai de 25 jours pour clôture de la demande non réalisée	Enedis-PRO-CF_23E – V2

Résumé / Avertissement :

Ce document décrit la procédure nominale pour traiter la situation d'une intervention pour impayé 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).

Ce document ne traite pas des relations entre le client et son fournisseur, en amont de la demande d'intervention pour impayé, pour lesquelles le fournisseur a la responsabilité de respecter la réglementation en vigueur.

Enedis - Tour Enedis
34 place des Corolles
92079 Paris La Défense Cedex
enedis.fr

SA à directoire et à conseil de surveillance
Capital de 270 037 000 euros
R.C.S. de Nanterre 444 608 442
Enedis est certifié ISO 14001 pour l'environnement

© Copyright Enedis 2017

SOMMAIRE

1. Les principes 3

2. Le déroulement de la procédure de suspension d'alimentation ou de réduction de puissance 3

2.1. Étape 1 - Le fournisseur demande au distributeur une intervention pour impayé 3
2.2. Étape 2 - Le distributeur examine la recevabilité technique de la demande et programme l'intervention pour impayé 4
2.2.1. Demande de réduction de puissance ou de suspension d'alimentation 4
2.2.2. Demande de rétablissement 4
2.3. Étape 3 - Le distributeur réalise l'intervention 4
2.3.1. Demande de réduction de puissance 4
2.3.2. Demande de suspension d'alimentation conditionnelle 5
2.3.3. Demande de suspension d'alimentation ferme 5
2.3.4. Demande de rétablissement 5
2.3.5. Disposition en cas de règlement par chèque 6
2.4. Étape 4 - Le distributeur clôt l'intervention 6

1. Les principes

En cas de manquement du Client à son obligation de paiement au titre de son contrat de fourniture, le Fournisseur, après avoir mis en œuvre les actions pour procéder au recouvrement, peut demander au distributeur une prestation « intervention pour impayé ».

Il appartient au fournisseur de s'assurer que sa demande s'inscrit dans le respect de la réglementation en vigueur, notamment :

- l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles,
- le décret n° 2014-274 du 27 février 2014 modifiant le décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

La procédure offre 3 prestations distinctes :

- réduction de puissance avec une option de restauration consistant au remplacement d'un mini-interrupteur hors service,
- suspension d'alimentation avec deux options possibles :
  - suspension conditionnelle (réservée aux clients résidentiels),
  - suspension ferme,
- rétablissement à puissance souscrite.

Pour les situations où le distributeur doit réaliser un déplacement sur site, le délai standard de réalisation des prestations est de 10 jours ouvrés[1].

Par ailleurs, le distributeur ne réalise pas la suspension ou la limitation demandée si le client lui présente une preuve du règlement ou s'il règle le montant de la créance demandé par le fournisseur.

Le rétablissement de l'alimentation est systématiquement réalisé à puissance souscrite.

En cas d'annulation de la demande par le fournisseur avant le déplacement du distributeur, celle-ci n'est pas facturée. Si un déplacement était programmé dans les 48 heures qui suivent l'annulation par le fournisseur, le distributeur facture des frais de dédit dont le montant est prévu dans le catalogue de prestations en vigueur.

2. Le déroulement de la procédure de suspension d'alimentation ou de réduction de puissance

2.1. Étape 1 - Le fournisseur demande au distributeur une intervention pour impayé

Le fournisseur fait sa demande au moyen du portail du distributeur. Il choisit la prestation souhaitée parmi les choix suivants :

- demande de réduction de puissance,
- demande de suspension d'alimentation,
- demande de rétablissement à puissance souscrite.

A chaque demande du fournisseur correspond une prestation unique du distributeur.

Le fournisseur s'assure au préalable que le client ne bénéficie pas d'une obligation de maintien de la fourniture. Préalablement à sa demande d'intervention pour impayé, il a fait les démarches prévues par les textes réglementaires en vigueur et par le contrat de fourniture le liant au client.

[1] Si une équipe doit effectuer, dans le cadre d'une coupure ferme, un second déplacement avec des moyens particuliers pour des raisons techniques, le délai standard est alors de 10 jours ouvrés + 10 jours ouvrés = 20 jours ouvrés.

Il est attendu du fournisseur qu'il renseigne dans sa demande :

- le montant à collecter,
- les coordonnées téléphoniques du client (fixe ou portable) et toutes les informations utiles à l'accès au local dont il dispose (code d'accès d'immeuble, par exemple).

2.2. Étape 2 - Le distributeur examine la recevabilité technique de la demande et programme l'intervention pour impayé

2.2.1. Demande de réduction de puissance ou de suspension d'alimentation

À réception de la demande du fournisseur, le distributeur examine sa recevabilité qui est de nature technique. Les motifs de rejets sont :

- le Point de Livraison est inexistant,
- le Point de Livraison est hors du périmètre du fournisseur,
- le Point de Livraison est résilié,
- l'alimentation du Point de Livraison est suspendue (en cas de demande d'une suspension d'alimentation ferme ou conditionnelle),
- l'adresse indiquée est incomplète ou incorrecte (pour les interventions nécessitant un déplacement),
- une prestation d'intervention pour impayé est déjà en cours sur le Point de Livraison,
- un changement de fournisseur est en cours,
- le Point de Livraison est celui d'un client « professionnel » dans le cas d'une demande de suspension d'alimentation conditionnelle.

Il n'appartient pas au distributeur de vérifier, ni le bien-fondé de la demande du Fournisseur, ni la situation du client (client bénéficiant d'un droit au maintien de la fourniture d'électricité ou non par exemple).

Une demande de réduction de puissance est possible pour un Point de Livraison dont l'alimentation est déjà réduite ou suspendue (par exemple cas d'une réduction par palier ou retour à une puissance réduite à 2 ou 3 kVA suite à suspension d'alimentation ou une limitation à 1000 W).

L'information concernant la date programmée de l'intervention est mise à disposition du fournisseur via le portail du distributeur.

2.2.2. Demande de rétablissement

À réception de la demande du fournisseur, le distributeur examine sa recevabilité. Les motifs de rejets sont :

- le Point de Livraison est inexistant,
- le Point de Livraison est hors du périmètre du fournisseur,
- le Point de Livraison est résilié,
- l'adresse indiquée est incomplète ou incorrecte (intervention nécessitant un déplacement),
- l'alimentation du Point de Livraison n'est pas suspendue ou réduite.

2.3. Étape 3 - Le distributeur réalise l'intervention

2.3.1. Demande de réduction de puissance

La prestation de réduction de puissance est possible pour des clients « particuliers » et « professionnels ».

Elle est réalisée par télé-opération sans déplacement d'agent, entre 8h et 12h, le jour suivant la demande.

La puissance peut être réduite à la demande du fournisseur par pas de 1 kVA. Celui-ci s'assure du respect de la règlementation en vigueur.

Quelle que soit la période, pendant et hors trêve hivernale, la puissance des installations triphasées peut être réduite jusqu'à 3 kVA.

Si l'opération nécessite une intervention sur le terrain (cas d'échec de télé-opération) et que, lors de cette intervention, le client présente à l'agent du distributeur une attestation ouvrant droit au maintien de la fourniture d'électricité à puissance souscrite, la prestation n'est pas réalisée. Le fournisseur sera informé que, pour cette raison, la réduction de puissance n'a pu être réalisée.

La restauration à puissance réduite est limitée au cas exceptionnel où le distributeur aurait été obligé de réduire la puissance par la pose d'un réducteur de puissance et que ce dispositif doive être remplacé. Dans ce cas, si la demande de restauration est formulée avant 15h, elle est réalisée à J avec un déplacement du distributeur. Sinon, elle est réalisée le jour ouvré suivant.

2.3.2. Demande de suspension d'alimentation conditionnelle

La prestation de suspension d'alimentation conditionnelle n'est possible que pour des clients « particuliers ».

Elle est systématiquement précédée par le déplacement du distributeur avec collecte de chèque systématique lorsque le client souhaite régler.

Lors du déplacement, le distributeur informe le client sur la procédure en cours. Le cas échéant, il collecte le règlement de la dette indiquée par le Fournisseur. Dans ce cas, la suspension n'est pas réalisée.

Si aucune annulation n'est demandée par le fournisseur au distributeur avant le lendemain du déplacement 18h, l'alimentation sera suspendue par télé-opération le 2ème jour suivant le déplacement entre 8h et 12h.

En l'absence du client, la puissance du point sera réduite à 1000 W le 2ème jour suivant le déplacement entre 8h et 12h. Le Distributeur dépose, si possible, un avis de passage.

2.3.3. Demande de suspension d'alimentation ferme

Pour les clients « particuliers », la suspension d'alimentation est systématiquement précédée par le déplacement du distributeur. Pour les clients « professionnels », le déplacement est optionnel au choix du fournisseur.

Lors du déplacement, le distributeur informe le client sur la procédure en cours. Le cas échéant, il collecte le règlement de la dette indiquée par le fournisseur. Dans ce cas, la suspension n'est pas réalisée.

Si aucune annulation n'est demandée par le fournisseur au distributeur avant le lendemain du déplacement 18h, l'alimentation sera suspendue par télé-opération le 2ème jour suivant le déplacement entre 8h et 12h. En l'absence du client résidentiel ou professionnel (si un déplacement a été demandé pour ce dernier), le distributeur dépose si possible, un avis de passage.

Pour les clients « professionnels », si la suspension d'alimentation est demandée sans l'option « déplacement », elle sera réalisée par télé-opération entre 8h et 12h, le 2ème jour suivant la demande.

2.3.4. Demande de rétablissement

Les demandes déposées avant 15h sont réalisées à J.

Les demandes déposées après 15h et jusqu'à la fermeture de SGE sont réalisées le jour même, sauf indisponibilité de la fonction télé-opération. Dans ce cas elles sont réalisées le jour ouvré suivant.

2.3.5. Disposition en cas de règlement par chèque

Lors de la remise d'un chèque par le client, le distributeur procède aux vérifications usuelles (indication du montant correspondant à celui indiqué par le fournisseur, ordre et apposition d'une signature).

Le distributeur transmet le chèque dans un délai standard de 2 jours ouvrés, à l'adresse spécifique du fournisseur concerné.

2.4. Étape 4 - Le distributeur clôt l'intervention

Le distributeur clôt la demande du fournisseur en précisant le résultat de l'intervention. Le fournisseur en est alors informé par le portail du distributeur en consultant le motif de clôture de sa demande.

Toute demande non réalisée après 25 jours ouvrés est systématiquement close par le distributeur. Dans ce cas, la prestation est close avec le motif « non réalisée ».