

# Procédure de réalisation des interventions pour impayé pour un client résidentiel BT $\leq 36$ kVA et bénéficiaire du chèque énergie

Identification :	Enedis-NMO-CF_017E
Version :	1
Nb. de pages :	1+06

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	15/09/2025	Création - changement de référence	Enedis-PRO-CF_32E

**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\_017E remplace donc à l'identique la note Enedis-PRO-CF\_32E, comme indiqué dans la note récapitulative Enedis-MOP-RCA\_003E.

Ce document décrit la procédure pour traiter la situation d'une intervention pour impayé d'un client résidentiel BT  $\leq 36$  KVA et bénéficiaire du chèque énergie.

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.

## Note externe

Direction Clients et Territoires

### Procédure de réalisation des interventions pour impayé pour un client résidentiel BT $\leq 36$ kVA et bénéficiaire du chèque énergie

Identification :	Enedis-PRO-CF_32E
Version :	3
Nb. de pages :	6

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/11/2016	création	
2	01/01/2018	Généralisation du dispositif	V1
3	01/04/2023	Prise en compte de la période minimale d'alimentation en électricité (PAME)	V2

#### Document(s) associé(s) et annexe(s) :

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

#### Résumé / Avertissement

Ce document décrit la procédure pour traiter la situation d'une intervention pour impayé d'un client résidentiel BT  $\leq 36$  KVA et bénéficiaire du chèque énergie.

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.

## SOMMAIRE

1 — Les principes .....	3
2 — Impacts sur la réalisation des déplacements pour impayé (DPI) .....	3
2.1. Hors période hivernale (du 1 <sup>er</sup> avril au 31 octobre inclus) .....	3
2.2. Pendant la période hivernale (du 1 <sup>er</sup> novembre au 31 mars inclus de l'année suivante).....	4
3 — Contrôles avant acceptation du chèque énergie .....	5
3.1. Nom et adresse .....	5
3.2. Eléments de sécurité.....	5
3.3. Montant.....	5
3.4. Validité .....	5
4 — Traçabilité après acceptation du chèque énergie .....	5
Annexe : .....	6

## 1 — Les principes

La Loi de Transition Énergétique pour la Croissance Verte (LTECV) instaure la mise en place du dispositif « chèque énergie » pour renforcer la lutte contre la précarité énergétique et améliorer le pouvoir d'achat des clients résidentiels les plus modestes.

Les droits des clients bénéficiaires sont :

- Une aide financière sous la forme du chèque énergie ;
- La gratuité de la mise en service<sup>2</sup> ;
- Un délai supplémentaire de relance pour impayé<sup>1</sup> ;
- L'absence de frais en cas de rejet de paiement<sup>2</sup> ;
- Un abattement de 80% des frais pour impayé en cas de déplacement du GRD<sup>2</sup> ;
- Une protection renforcée interdisant la réduction de puissance durant la trêve hivernale (une attestation transmise au client lui permet d'informer son fournisseur qu'il bénéficie du dispositif) ;
- La gratuité de l'intervention pour la réduction de puissance dans le cadre de la période minimale d'alimentation en électricité<sup>2</sup> pour les clients équipés d'un compteur linky réputé communicant.

Le chèque énergie est considéré par le GRD comme un moyen de paiement comparable (et complémentaire) à un chèque bancaire.

Conformément à l'article L. 115-3 du code de l'Action Sociale et des Familles, il est rappelé que pour les clients bénéficiaires :

- **Du 1<sup>er</sup> novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante**, les fournisseurs ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption de l'alimentation ou à la réduction de puissance, pour non-paiement des factures.
- **Le reste de l'année**, pour les clients bénéficiaires du chèque énergie et équipés d'un compteur communicant, les fournisseurs d'électricité ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption de la fourniture de l'alimentation, pour non-paiement des factures, qu'après une période de réduction de puissance, qui ne peut être inférieure à 60 jours<sup>3</sup>, permettant au ménage de satisfaire ses besoins fondamentaux de la vie quotidienne et d'hygiène.

Les ménages bénéficiaires qui ne sont pas équipés d'un compteur communicant ne bénéficient pas du dispositif de la Période Minimale d'Alimentation en Electricité (PAME).

## 2 — Impacts sur la réalisation des déplacements pour impayé (DPI)

### 2.1. Hors période hivernale (du 1<sup>er</sup> avril au 31 octobre inclus)

Lorsqu'un fournisseur demande une prestation de DPI, en fonction du compteur qui équipe le local du client concerné, le technicien du GRD se déplace soit pour :

---

<sup>1</sup> L'article 2 du décret n°2008-780 du 13 août 2008 en précise les modalités.

<sup>2</sup> Prévu à l'article R124-16 du code de l'énergie.

<sup>3</sup> La loi n° 2022-1158 du 16 Août 2022 portant sur les mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat et le décret n°2023-133 du 24 février 2023 relatif à la Période Minimale d'Alimentation en Electricité instaurent une période minimale de 60 jours de réduction de puissance jusqu'à 1 kVA, préalable à la coupure et à la résiliation, pour les ménages bénéficiaires du chèque énergie et du fonds de solidarité pour le logement équipés d'un compteur communicant, en cas d'impayé.

## Procédure de réalisation des interventions pour impayé pour un client résidentiel BT $\leq 36$ kVA et bénéficiaire du chèque énergie

- Réduire ou suspendre l'alimentation d'un client équipé d'un compteur non communicant à réception de la demande du fournisseur ;
- Informer le client équipé d'un compteur communicant qui a bénéficié du dispositif réduction de puissance par télé-opération jusqu'à 1 kVA pendant au moins 60 jours, de la suspension imminente de son l'alimentation.

Au moment du déplacement, la présentation par le client d'une attestation de chèque énergie ne donne aucun droit particulier hors période hivernale. Le client doit régler la totalité de la créance<sup>4</sup> par la remise au technicien du GRD du chèque énergie (CE) et du complément éventuel par chèque bancaire (CB). Le technicien du GRD effectue les contrôles mentionnés au paragraphe 3.

Le GRD transmet par un envoi simultané les 2 chèques (CE+CB), à l'adresse unique d'envoi des chèques bancaires, communiquée au GRD par le fournisseur du client.

Le GRD clôt l'intervention demandée en créance recouvrée et informe le fournisseur via le portail du distributeur.

A défaut de règlement total (montant du chèque énergie insuffisant et absence de chèque bancaire complémentaire), la prestation de suspension d'alimentation (ou de réduction de puissance) est réalisée sans prise du chèque énergie par le GRD.

Si le montant du chèque énergie est supérieur à la créance, alors le trop-perçu sera affecté aux factures suivantes par le fournisseur.

*Nota : Cas des demandes de réduction de puissance à distance avec compteur communicant : le GRD réalise les prestations sans vérification possible de l'éligibilité des clients au chèque énergie.*

### 2.2. Pendant la période hivernale (du 1er novembre au 31 mars inclus de l'année suivante)

Durant cette période, seule la prestation de réduction de puissance est autorisée pour les consommateurs en résidence principale.

Lors de l'intervention, la présentation par le client au technicien du GRD d'un chèque énergie ou d'une attestation du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) lui donne droit à une protection renforcée.

Après les contrôles mentionnés au paragraphe 3, l'acceptation du chèque énergie par le GRD est systématique, quel que soit le montant de la créance. Le client est maintenu à la puissance souscrite.

Si le client ne présente qu'une attestation de chèque énergie, le technicien du GRD vérifie la correspondance du nom et de l'adresse du bénéficiaire mentionnés sur l'attestation avec le nom et l'adresse du client titulaire du contrat du PRM, ainsi que la période de validité de l'attestation :

- **L'attestation est valide et correspond au client, alors le GRD maintient l'alimentation à la puissance souscrite** et clôt l'intervention demandée au motif « attestation aide présentée ».
- L'attestation n'est plus valide ou ne correspond pas au client, alors le GRD réalise l'intervention demandée par le fournisseur et clôt l'intervention au motif « prestation réalisée ».

Le GRD informe le fournisseur via le portail du distributeur.

---

<sup>4</sup> Correspond au montant à recouvrer dans la demande du fournisseur

## Procédure de réalisation des interventions pour impayé pour un client résidentiel BT $\leq$ 36 kVA et bénéficiaire du chèque énergie

Nota :

- Le technicien du GRD ne prend jamais l'attestation du client, mais invite celui-ci à l'envoyer à l'adresse postale de son fournisseur d'électricité (conformément aux indications fournies sur le courrier d'accompagnement du chèque énergie ou sur [chequeenergie.gouv.fr](https://chequeenergie.gouv.fr)).
- Pour les demandes de réduction de puissance à distance avec compteur communicant : le GRD réalise les prestations sans vérification possible de l'éligibilité des clients au chèque énergie.

### 3 — Contrôles avant acceptation du chèque énergie

#### 3.1. Nom et adresse

Le GRD ne vérifie pas la correspondance du nom et de l'adresse du bénéficiaire mentionnée sur le chèque énergie avec le nom et l'adresse du client titulaire du contrat du PRM.

#### 3.2. Éléments de sécurité

Le chèque énergie comprend plusieurs éléments de sécurité. Le technicien du GRD vérifiera ces éléments (filigrane, embossage et code à gratter). Si un chèque énergie est présenté avec le code à gratter découvert, il ne sera pas accepté par le GRD car il y a une présomption d'utilisation préalable de ce chèque en ligne par son bénéficiaire, non vérifiable par le technicien lors de l'intervention.

#### 3.3. Montant

Afin de se prémunir des contrefaçons grossières, le technicien du GRD vérifiera que le montant du chèque énergie est bien compris entre les valeurs minimale et maximale allouées<sup>5</sup>.

#### 3.4. Validité

Un chèque énergie a une date de validité jusqu'au 31 mars de l'année suivant l'année de son émission. Au-delà de cette date, le GRD ne l'accepte plus et réalise l'intervention demandée par le fournisseur.

*Nota : la demande de remboursement (effectuée par le fournisseur) doit être réceptionnée par l'Agence de Services et de Paiement avant le 31 mai de l'année suivant l'année d'émission du chèque.*

### 4 — Traçabilité après acceptation du chèque énergie

Le client doit indiquer la référence de son contrat de fourniture d'électricité au dos du chèque énergie. Le GRD y notera le N° du PRM de l'intervention.

---

<sup>5</sup> Son montant est compris entre 48 € et 277 € en 2022

