

RESILIATION à l'initiative du client

Principes

Clients résidentiels :

- La résiliation sans intervention est réservée aux clients résidentiels.
- L'index de résiliation est un index calculé. Le Fournisseur a la possibilité de fournir un index auto-relevé, qui est contrôlé en temps réel et intégré dans le calcul de l'index de résiliation.
- L'index de résiliation est marqué comme « auto-relevé » lorsque la date d'effet est égale à la date de l'index de fiabilisation.
- Le Fournisseur peut choisir une intervention avec déplacement pour relevé d'index. La décision de maintenir l'alimentation est prise par le Distributeur.

Clients professionnels :

- Pour les clients Professionnels, la résiliation est réalisée sur index relevé et avec suspension de l'alimentation. Elle nécessite le déplacement d'un agent du Distributeur.

La prise de rendez-vous directe permet au Fournisseur de communiquer une date de rendez-vous ferme à son client.

Règles de gestion

La demande est recevable si le PDL existe, sans modification contractuelle, changement de Fournisseur, mise en service ou résiliation en cours, et si :

	demande de résiliation	Situation du PDL			
		PDL en service	PDL en service, en cours de résiliation	PDL résilié	PDL improductif
périmètre	PDL dans le périmètre Fournisseur	Recevable			
	PDL en instance de sortie du périmètre Fournisseur	Non recevable	Non recevable		
	PDL hors du périmètre Fournisseur	Non recevable	Non recevable	Non recevable	Non recevable
	PDL en instance d'entrée dans le périmètre Fournisseur	Non recevable		Non recevable	Non recevable

Traitement automatique de la demande :

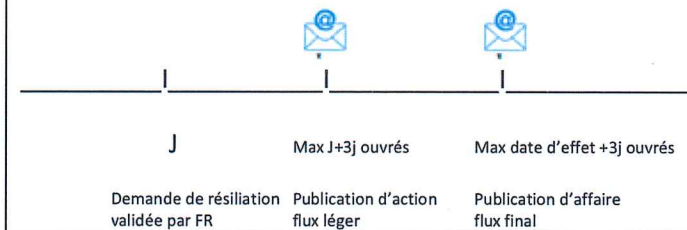
Dans le cas d'une résiliation sur auto-relevé et sur estimation.

Traitement sur prise de RDV :

Le Fournisseur planifie un RDV lorsqu'il souhaite une relève spéciale.

Dans certains cas (clients professionnels), le Fournisseur sera automatiquement dirigé vers une prise de rendez-vous pour débranchement.

Schéma transmission des informations



Dans le cas de non-recevabilité de la demande, le GRD informera le FR à l'adresse habituelle d'envoi des flux d'affaires et actions identifiés dans les formulaires d'échanges avec le Distributeur.

Les flux de facturation font l'objet d'une publication mensuelle. Les flux de relève font l'objet d'une publication hebdomadaire.

Suivi d'avancement sur le portail du Distributeur :

Le Fournisseur peut suivre l'avancement des affaires depuis le portail en se connectant sur le Point de Livraison concerné.