

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

OFFRE DE MARCHÉ – ÉLECTRICITÉ

Version en vigueur au 1er août 2018

1. DÉFINITIONS

Appareil de mesure : équipement permettant d'effectuer la mesure de la puissance de l'électricité fournie au(x) Point(s) de Livraison.

Catalogue des Prestations : liste établie et publiée par le Gestionnaire du Réseau de Distribution des prestations permanentes ou ponctuelles disponibles pour le Client, chaque prestation étant assortie de ses conditions tarifaires et de ses modalités de réalisation. Le catalogue est disponible auprès du Conseiller Clientèle.

Changement de Fournisseur : opération consistant pour un Client à changer de Fournisseur d'électricité pour un site dont il est déjà titulaire d'un contrat permettant la fourniture d'électricité.

Client : toute personne physique raccordée en Basse Tension au Réseau Public Distribution avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA à laquelle est livrée l'électricité en un ou plusieurs Points de Livraison. Le Client est désigné dans les Conditions Particulières.

Compteur : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant la fonction de comptage de l'électricité distribuée au Client.

Conditions Générales de Vente (CGV) : partie du présent Contrat dans laquelle figurent les obligations des Parties s'appliquant de façon générale.

Conditions Particulières : partie du présent Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties.

Contrat ou Contrat Unique : présent Contrat constitué des Conditions Particulières, des Conditions Générales et de ses annexes :

- les Dispositions Générales Relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution Basse Tension géré par le GRD dont une synthèse est mise à disposition sur le site internet du GRD
- les principales clauses du cahier des charges de concession applicables au Client mises à disposition sur le site internet du GRD. Il constitue un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution et le Fournisseur GEG SE relatif à l'accès au réseau, à son utilisation, et à l'échange de données concernant le point de livraison du Client, alimenté en basse tension. Le GRD a établi sous sa responsabilité un document de synthèse relatif à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution. Ce document est annexé au présent Contrat. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance. L'intégralité de ces dispositions est disponible sur le site internet du GRD.

CSPE : Contribution au Service Public de l'électricité (décret n°2004-90 du 28/01/04)

CTA : Contribution tarifaire acheminement (texte n°84 – arrêté du 29 décembre 2005).

Dispositif de Mesurage : ensemble constitué du Compteur et des systèmes ou procédures utilisés par le Gestionnaire du Réseau de Distribution pour déterminer les quantités livrées au(x) Point(s) de Livraison.

Energie verte : Energie produite à partir d'énergies renouvelables et inépuisables.

Fournisseur : Co-contractant du Client pour la fourniture de l'électricité.

GEG Source d'Énergies ou GEG SE : Fournisseur d'énergie et GRD.

Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) : Exploitant du Réseau public de Distribution de l'électricité dans la zone où est situé l'Espace de livraison du Client, également appelé Distributeur. Il exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution.

Mise en Service : opération consistant à rendre durablement possible l'arrivée d'électricité dans une installation.

Parties : GEG SE ou le Client ou les deux selon le contexte.

Options tarifaires : Heures pleines (HP) Heures Creuses (HC) : 8 heures creuses / jour entre 22h et 7h.

Période contractuelle : une période contractuelle débute à compter du premier jour de la date d'effet du présent Contrat à 0 heure et s'achève à la date d'échéance à 23h59'59".

Point de Livraison / Espace de livraison : point(s) où, pour chaque Site, le GRD livre au Client de l'électricité. Point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques liés à la vente et à la fourniture d'électricité.

Puissance Souscrite : puissance électrique maximale que le Client prévoit d'appeler pour un Site donné.

Réseau Public de Distribution (RPD) : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes, exploités par ou sous la responsabilité du Gestionnaire de Réseau de Distribution, permettant à ce dernier de réaliser des prestations de distribution de l'électricité jusqu'au(x) Point(s) de Livraison du Client.

Résiliation ou Cessation de contrat : opération consistant à résilier par l'une ou l'autre partie le contrat d'énergie.

Site : Site de consommation d'électricité du Client.

Souscription : opération consistant à choisir, auprès du fournisseur, l'offre et les conditions tarifaires associées pour la mise en service du contrat d'énergie selon le profil de consommation du client.

Tarif(s) Réglementé(s) : tarifs de vente d'électricité déterminés par décrets ou arrêtés.

Version Tarifaire : classification des tarifs d'utilisations du réseau de distribution en fonction de la consommation du Client – Courtes Utilisations (CU), Moyennes Utilisations (MU), Longues Utilisations (LU).

2. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles GEG SE s'engage à fournir et à acheminer au Client l'énergie électrique dans les limites de la puissance déterminée dans les Conditions Particulières. Il s'agit d'un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité. En contrepartie, le Client s'engage à payer l'électricité selon les prix et modalités de facturation et de règlement fixés dans le présent Contrat.

Tout Client ayant opté pour une offre de marché avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA peut, à tout moment, bénéficier à nouveau des tarifs réglementés.

3. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

3.1 Engagement de GEG SE

GEG SE s'engage à fournir et à acheminer au client l'électricité nécessaire à l'alimentation de son site dans la limite du tarif fixé dans les conditions particulières et dans la limite des contraintes techniques de branchement.

Continuité et qualité de la fourniture d'électricité : conformément à la réglementation en vigueur, dont le décret n° 2007-1826 du 24 décembre 2007 et l'arrêté du même jour relatif aux niveaux de qualité (« le décret qualité »), aux prescriptions du cahier des charges de concession applicable et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité, GEG SE s'engage à assurer une fourniture d'électricité de qualité et à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure cités dans l'article 10 des présentes CGV, ou des circonstances exceptionnelles telles que définies par le « décret qualité » ou des limites des techniques concernant le réseau ou le système électrique et existantes au moment de l'incident et dans les cas suivants :

- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par avis collectif affiché dans chaque immeuble d'habitat collectif ou par information individualisée dans l'habitat individuel. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,
- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou en matière de police en cas de trouble de l'ordre public,
- danger grave et imminent porté à la connaissance de GEG SE et pouvant porter atteinte à la sécurité des biens et des personnes,
- lorsque les engagements du Client listés à l'article 3.2 des présentes CGV ne sont pas respectés,
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles sans faute de la part de GEG SE,
- dans les cas cités à l'article 8.1 des présentes CGV. Conformément à la réglementation en vigueur lorsque le Client subit une interruption de fourniture totale et continue d'une durée supérieure à six heures consécutives imputable à une défaillance du Réseau public de Distribution (RPD), un abattement lui sera versé.

Cet abattement est calculé proportionnellement à la durée de l'interruption de fourniture à raison de :

- 2% de la part fixe annuelle de la facturation de l'acheminement de l'électricité sur le RPD liée à la Puissance Souscrite pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze,
- 4% pour une coupure de plus de douze et de moins de dix huit heures,
- et ainsi de suite par période de six heures.

3.2 Engagement du Client

L'engagement de GEG SE pour la fourniture d'électricité, conformément aux dispositions du Contrat, est conditionné pour chaque Site par :

- le raccordement du ou des Points de Livraison du Client au Réseau de Distribution,
- la conclusion d'un Contrat GRD-F entre l'Exploitant de Réseau et GEG SE,
- le respect des normes et de la réglementation en vigueur par le Client pour sa propre installation intérieure, ainsi que pour les appareils qui y sont raccordés, notamment celles définies par l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques de sécurité.
- le respect, durant la durée du Contrat, de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux normes et à la réglementation en vigueur,
- la résiliation effective de tout éventuel contrat avec un autre fournisseur d'électricité pour le ou les Sites concernés,
- les limites de capacité de branchement telles qu'elles sont fixées par le GRD au Point de Livraison,
- l'utilisation par le Client pour son compte direct et exclusif de l'électricité au(x) Point(s) de Livraison,
- l'accord explicite du Client de permettre à GEG SE, chaque fois que cela sera nécessaire pour la parfaite exécution du présent contrat, de récupérer l'ensemble des informations ou données relatives à chaque Espace de Livraison (volume, comptage...),
- le paiement des factures d'électricité dans les conditions définies dans le présent Contrat,
- l'usage non frauduleux ou illicite de l'énergie électrique,
- le cas échéant, le maintien pendant la durée du présent contrat du libre accès aux installations de GEG SE ou des installations placées sous sa responsabilité.

4. SOUSCRIPTION AUX OFFRES DE GEG SE

Le Client peut souscrire aux offres proposées par GEG SE dont les coordonnées sont indiquées dans l'article 19 des Conditions Générales, ou auprès de tout point de vente appartenant à GEG SE. Conformément à l'article L.314-14 du code de l'Énergie, pour le service Option Verte, GEG SE s'engage à acheter la quantité de garanties d'origine correspondante pour chaque MWh (1000 kWh) d'énergies renouvelables consommés.

4.1 Choix de la puissance souscrite

Le Client a le choix entre une puissance allant de 3 à 15 kVA (36 kVA pour les contrats en cours) en offre de base, et de 6 à 36 kVA avec l'option Heures Creuses. La puissance souscrite est déterminée en fonction des besoins annuels du Client.

Le fournisseur renseigne le client lors de sa souscription sur la meilleure tarification à choisir en fonction de son profil. Les conseils sont donnés sur la base des informations transmises par le Client. Au cours du contrat, le Client a la possibilité de contacter son Fournisseur à tout moment pour s'assurer que son Contrat est toujours adapté à son profil de consommation. GEG SE s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son Contrat est bien adapté à son mode de consommation. Le Client peut éventuellement changer de tarif au cours du contrat, selon les conditions tarifaires prévues dans le catalogue de prestations du GRD. Le Client peut souscrire au contrat auprès de l'agence commerciale dont les coordonnées sont indiquées dans l'article 19 des Conditions Générales, par courrier postal, par téléphone ou par Internet via un formulaire de contact. Le paiement de la 1^{re} facture de souscription vaut acceptation des CGV.

4.2 Vente à distance et démarchage à domicile

Article L111-1 du code de la consommation : Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- 1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;
- 2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;
- 3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
- 4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;
- 5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;
- 6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les dispositions du présent article s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

Article L111-2 du Code de la consommation : outre les mentions prévues à l'article L. 111-1, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les informations complémentaires qui ne sont communiquées qu'à la demande du consommateur sont également précisées par décret en Conseil d'Etat.

4.3 Droit de rétractation pour les clients Résidentiels

En cas de souscription à distance (notamment par téléphone), le Client résidentiel dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de son acceptation pour se rétracter. Si ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (Art. L121-19 du Code de la Consommation). Le client peut informer GEG SE de l'exercice de son droit de rétractation par courrier ou par fax. Toutefois, le Client, qui accepte expressément de bénéficier de l'offre ainsi souscrite avant la fin du délai de quatorze (14) jours, est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation (Art. L121-25 Code de la Consommation).

Article L221-21 du code de la consommation : le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévue au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Article L221-25 du Code de la consommation : Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

5. PRIX

GEG SE met à disposition des Clients les barèmes de prix sur son site Internet, dans ses points d'accueil clientèle et les communique à toute personne qui en fait la demande.

Les prix de vente sont mentionnés dans les Conditions Particulières. Ils s'entendent en euros, toutes taxes comprises. Ils sont calculés avec pour hypothèse de taxes locales le montant maximum possible. Les montants pratiqués par la commune du Site du Client sont indiqués sur la première facture du Client.

Les prix sont ajustés de plein droit en fonction des modifications des taxes, impôts, charges, redevances et contributions s'appliquant à la vente d'électricité.

5.1 Composition des prix de vente

Ces prix incluent la fourniture et l'acheminement de l'énergie électrique. Ils sont déterminés en fonction de la Puissance Souscrite et de la Version Tarifaire choisie par le Client au titre de l'accès au RPD pour chacun des Sites. Ils sont composés d'une part fixe (abonnement) payable par avance, et d'une part variable (consommation en kWh). Ces prix sont majorés des contributions et taxes conformément à la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture. Ils sont majorés de plein droit du montant des taxes locales sur l'électricité, de la CTA, de la CSPE et des impôts actuels ou futurs s'appliquant sur la vente d'électricité. Ces taxes sont soumises à la TVA.

5.2 Détermination des consommations

Les puissances et consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure réglés et plombés par le GRD. En général, ceux-ci font l'objet d'une relève trimestrielle ou semestrielle par le GRD ; en cas d'absence de relève, les consommations sont déterminées par estimation. Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh).

Le Client autorise GEG SE à récupérer l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation, et à obtenir l'historique de consommation auprès du GRD, et ce au moins une fois dans l'année afin de prendre en compte la quantité d'énergie consommée par le Client sur cette période.

5.3 Indexation des prix

Les prix indiqués dans les Conditions Particulières suivent l'évolution en pourcentage des tarifs réglementés en vigueur correspondant à la Puissance Souscrite et à la Version Tarifaire indiquée dans les Conditions Particulières.

Les prix ainsi déterminés s'appliquent de plein droit au présent Contrat et au prorata temporis des consommations, suivant la date d'entrée en vigueur de ces nouveaux barèmes. Le barème en vigueur peut être demandé par le Client à GEG SE par lettre simple. En cas de modification de la structure des Tarifs réglementés ou de leur suppression, GEG SE pourra proposer par écrit une nouvelle formule d'indexation de prix au Client, qui pourra alors résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 8.

5.4 Coût des prestations GRD

Les coûts des prestations du GRD (Catalogue de Prestations disponible sur son site Internet) payés par GEG SE au titre de l'accès au Réseau de Distribution du ou des Sites sont refacturés par GEG SE au Client.

5.5 Fraude

Le Client et GEG SE s'engagent, pour eux-mêmes et pour leur personnel, leurs préposés, et leurs sous-traitants respectifs, à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au fonctionnement du dispositif de comptage. Le Client s'engage, pour lui-même et pour ses personnels, ses préposés et ses sous-traitants, à ne pas briser les scellés apposés par le GRD.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client, sauf si le Client démontre que la fraude ne lui est pas imputable et qu'elle n'est pas imputable à son personnel, ni à ses préposés, ni à ses sous-traitants éventuels. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des prestations du GRD.

En cas de fraude de appareils de mesure et de contrôle, GEG SE procédera en outre à un redressement de facture de façon rétroactive, en suivant les règles de prescription en vigueur.

5.6 Dysfonctionnement des appareils de mesure et de contrôle

En cas d'anomalie ou de dysfonctionnement des appareils de comptages, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, GEG SE procédera à l'évaluation de la consommation du client, par comparaison avec des périodes similaires de

consommation, éventuellement corrigée pour tenir compte d'informations complémentaires, notamment la connaissance d'une évolution de Puissance Souscrite, et les données délivrées par les dispositifs de comptage éventuellement installés par le Client sur ses installations. A défaut, la quantité d'énergie livrée est déterminée par analogie avec celle d'un Point de Livraison présentant des caractéristiques de consommations comparables.

GEG SE prévient aussitôt que possible le client et il lui communique la quantité corrigée accompagnée de tous les éléments la justifiant.

Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de cette communication pour contester la quantité corrigée auprès de GEG SE. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur.

En cas de contestation comme indiquée ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique apportée. A tout moment, chacune des parties peut saisir la juridiction compétente.

5.7 Dispositions pour les Clients Particuliers en situation de précarité

• Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie pour la fourniture en électricité de sa résidence principale d'un chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie. Ces dispositifs font l'objet d'une information sur le site geg.fr ainsi que sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au : 

• Fonds de solidarité pour le logement (« FSL »)

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

5.8 Suppression d'un tarif

Le fournisseur informera le client en cas de suppression d'un tarif, sauf si le nouveau tarif est strictement identique en termes de tarification à l'ancien tarif. Le fournisseur applique d'office la nouvelle tarification la mieux adaptée. Le client a la possibilité de résilier son contrat sous trois (3) mois si le nouveau tarif proposé ne le satisfait pas.

5.9 Services inclus dans le contrat

Le service auto-relève, les primes et prêts d'aide à la rénovation, la mensualisation, le prélèvement automatique et l'espace client de l'agence en ligne sont inclus dans le contrat du client. Ces services sont gratuits. La facture électronique est également proposée gratuitement aux clients résidentiels. Le gestionnaire de réseau assure également un dépannage 24h/24 gratuit en cas de panne en amont du compteur.

D'autres services sont proposés en sus. La description de ces services est disponible sur le site Internet de GEG SE : www.geg.fr

6. FACTURATION ET RÈGLEMENT

6.1 Facturation

GEG SE établit une facture bimestrielle à terme échu, sur la base des quantités relevées ou, à défaut, des quantités estimées sur la base des consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations constatées en moyenne pour le même tarif. La part abonnement est facturée par avance. Cette avance sur abonnement est remboursée lors de la résiliation du contrat. Elle n'est pas productive d'intérêts. Une facture de régularisation est émise par GEG SE, après chaque relevé du GRD, et ce au minimum une fois tous les douze (12) mois afin de prendre en compte la quantité d'énergie consommée par le Client sur cette période.

GEG SE ne peut être tenu responsable des retards ou erreurs de facturation liée au retard dans la communication des consommations par le GRD ou au défaut du Compteur. En cas de changement de tarifs entre deux factures, lorsqu'un relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux tarifs, ces consommations sont réparties prorata temporis à la date de changement de prix.

6.2 Délai et mode de paiement

Le mode de paiement préconisé est le prélèvement automatique à quinze (15) jours. Le Fournisseur met également à la disposition du Client la possibilité de payer par prélèvement automatique, par TIP-SEPA, par chèque, en espèces ou par carte bancaire par Internet et par téléphone. Le paiement en espèces s'effectue sans frais au bureau de poste choisi par le Client avec sa facture comportant un TIP et un code barre.

Le moyen de paiement choisi par le Client est indiqué dans les Conditions Particulières.

La facture doit être payée au plus tard quinze (15) jours à compter de sa date d'émission. Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de GEG SE est crédité de l'intégralité du montant facturé. Toutefois, la date d'envoi du paiement par le Client sera prise en compte pour déterminer si le paiement a été effectué dans les délais.

6.3 Retard de paiement

Si le paiement intégral du montant des factures n'est pas intervenu dans les délais prévus, le Client sera relance par courrier afin de remédier à ce manquement sous dix (10) jours supplémentaires.

Si la première relance est restée vaine, une seconde relance intitulée « mise en demeure » est envoyée au Client, lui expliquant qu'il a la possibilité de saisir les services sociaux. Le fournisseur a ensuite la possibilité de couper le Client sous vingt (20) jours, entraînant la facturation de frais de gestion, leur montant étant mentionné dans la première lettre de relance.

A défaut du paiement intégral de chaque facture dans le délai convenu, les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, après une première relance infructueuse,

d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur pour les clients résidentiels et trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur pour les Clients Professionnels, au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif. Cette pénalité ne peut être inférieure à 10€ TTC pour un Client Résidentiel et à 40€ HT pour un Client Professionnel.

Au terme des relances successives non suivies d'effets, GEG pourra interrompre la fourniture d'électricité, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles pour les personnes physiques, et/ou résilier le Contrat selon les modalités de l'article 8. Durant la période de coupure, le Client conserve l'obligation de paiement des sommes dues au titre des abonnements et des prestations. Tous les frais liés à la coupure et au rétablissement du courant factures sont à la charge du Client. Dispositions pour les clients résidentiels en situation de précarité.

Pour le client qui bénéficie du Cheque Energie ou qui a reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture auprès du fournisseur ou si sa situation relève de celles prévues dans les conventions FSL et qui n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du premier délai de paiement, le second délai est porté à 30 jours.

• A défaut d'accord dans ce délai supplémentaire et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du FSL par le client, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client dans un second courrier qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.

• A compter du dépôt d'un dossier auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de sa fourniture. A défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de 2 mois, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client qu'il peut procéder à la réduction de puissance ou à la coupure.

• Maintien de la fourniture pendant la trêve hivernale (1er novembre / 15 mars) : la loi n°2013-312 du 15/04/2013 et son décret d'application du 15/11/2013 protège tous les consommateurs des coupures d'énergie et résiliations de contrat. Les clients disposant des tarifs sociaux bénéficient du maintien de puissance au cours de la trêve hivernale. Pour les autres clients, des limitations de puissance seront possibles.

6.4 Contestation de la facture et modalités de remboursement

Toute réclamation du Client concernant une facture doit être notifiée par écrit à GEG SE, au plus tard trois (3) mois après la date d'émission de cette facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée.

Le Client reconnaît que sa réclamation ne l'exonère pas du paiement de l'intégralité de la facture tel que défini dans le présent Contrat.

Le Client s'engage à transmettre à GEG SE tous les éléments de nature à justifier sa réclamation.

La contestation de la facture est possible dans un délai de cinq (5) ans par le Client, deux (2) ans par GEG SE pour les clients Résidentiels.

En cas de remboursement d'un éventuel trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, le Fournisseur a la possibilité de reporter celui-ci pour

l'établissement de la prochaine facture. Néanmoins le Client a la possibilité de réclamer le versement immédiat de ce trop-perçu qui lui sera remboursé dans un délai de deux (2) semaines. Si le trop-perçu est supérieur à vingt-cinq (25) euros, il sera automatiquement remboursé au Client sous un délai de deux (2) semaines. A défaut de remboursement dans ce délai, le Client a la possibilité, après une première relance infructueuse, de demander l'application d'une pénalité de retard égale une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur pour les clients résidentiels au jour où le montant est exigible, calculée en prenant en compte le nombre de jours entre la date d'exigibilité du remboursement et la date du remboursement effectif (date du virement bancaire ou d'émission du chèque). Cette pénalité ne peut être inférieure à dix (10) euros TTC pour un Client Résidentiel.

6.5 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et qu'il éprouve des difficultés à s'acquitter de ses factures, il peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département une demande d'aide au paiement de ses factures.

7. ENTRÉE EN VIGUEUR – PRISE D'EFFET – DURÉE

A l'exception des alimentations provisoires, le présent Contrat est conclu pour une durée de un an à compter de sa prise d'effet, renouvelable par tacite reconduction pour une durée indéterminée. Le contrat entre en vigueur à compter de sa signature sous réserve de la réalisation des conditions fixées à l'article 3 des Conditions Générales. Le Contrat prend effet à la date de première fourniture d'électricité du ou des Site(s) du Client par GEG SE. Cette date est mentionnée sur la première facture adressée au Client.

Conformément aux dispositions réglementaires relatives aux prestations réalisées sous le monopole des GRD, le délai standard de mise en service sur une installation existante est de 5 jours ouvrés à compter de la date de demande du client, excepté si ce délai ne peut être respecté du fait du client. Lorsque le Contrat prend effet en cours de mois, sa date d'échéance deviendra effective le dernier jour du mois, date calculée à partir des durées prévues ci-dessus.

Au-delà de la première période contractuelle, le Contrat est tacitement reconduit pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une des Parties effectuée par lettre recommandée avec avis de réception, adressée à l'autre Partie au moins trente (30) jours avant l'échéance de la période contractuelle en cours. Cette reconduction se fait aux conditions tarifaires en vigueur à la date de la reconduction et conformément aux différentes stipulations afférentes à l'indexation des prix.

8. SUSPENSION – RESILIATION DU CONTRAT

8.1 Suspension du Contrat

La fourniture de l'électricité ainsi que l'accès au Réseau de Distribution pourront être suspendus :

- à l'initiative de GEG SE
- en cas de manquement grave aux obligations du Client telles qu'explicitées à l'article 3.2. du présent contrat
- en cas de non-paiement d'une facture dans les délais impartis, après mise en demeure donnée par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse à l'expiration d'un délai de trente (30) jours ; la coupure de la fourniture d'électricité intervenant dans les soixante-douze (72) heures après la mise en demeure restée infructueuse comme indiqué dans l'article 6.3. GEG SE appliquera d'une part le Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, et d'autre part les articles L115-3 et R261-1 du code de l'action sociale et des familles relatif au maintien de la fourniture d'électricité. Le Fond Solidarité Logement (FSL) peut également être sollicité dans ces cas particuliers.
- en cas d'utilisation par le Client de l'électricité fournie dans des conditions autres que celles prévues au titre du présent Contrat.
- à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties, en cas de force majeure, en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens, ou en cas de mise hors service d'ouvrage imposée par les Pouvoirs Publics.

- à l'initiative du GRD, notamment conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité, et en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur supérieure à un (1) an.
- à l'initiative du Client en cas de manquement par GEG SE de ses obligations contractuelles

La suspension de l'accès au Réseau de Distribution entraîne l'exigibilité de toutes les sommes dues par le Client.

La Partie défaillante s'engage à faire ses meilleurs efforts pour faire cesser l'événement à l'origine de la suspension dans les délais les plus brefs. La suspension du Contrat se prolonge aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'a pas pris fin. Tous les frais nécessaires à la reprise du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante.

Les Parties se rencontrent dans les meilleurs délais sur l'initiative de la Partie la plus diligente en vue de convenir ensemble de la solution la plus adaptée pour mettre fin à cet événement.

Les obligations contractuelles des Parties ne sont plus exécutées pendant la durée de la suspension à l'exception de l'obligation de paiement par le client des sommes dues avant la survenance de l'événement qui a provoqué la suspension, et de l'obligation de confidentialité prévue à l'Article 9 du présent Contrat.

8.2 Résiliation / Cessation du Contrat

Conformément aux dispositions des articles L.121-87, 14° et L.121-89 du Code de la consommation, le Client peut résilier le Contrat à tout moment :

- en cas de changement de fournisseur, après information préalable par courrier auprès de GEG SE par le Client, le Contrat étant résilié de plein droit à compter de la date de prise d'effet du contrat conclu entre le Client et un autre fournisseur que GEG SE. Le délai pour ce changement ne peut excéder 21 jours.
- dans les autres cas, la cessation prenant effet à la date souhaitée par le Client, et au plus tard, dans les trente (30) jours à compter de la notification écrite de la cessation à GEG SE.

Si le client ne résilie pas son contrat à sa sortie du logement, il sera redevable du paiement de l'abonnement et des consommations d'énergie sur la période comprise entre son départ et l'arrivée d'un nouvel occupant.

Dans les cas prévus ci-dessus, GEG SE pourra facturer au Client les frais correspondant aux coûts que GEG SE a effectivement supportés au titre de la cessation. Les frais seront explicitement ceux prévus dans le catalogue du GRD. Le Client reçoit une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la cessation du contrat. Cette facture peut être basée sur un index réel ou estimé selon le calendrier de relève. Le Client ayant un compteur intérieur peut transmettre son auto-relève dans ce dernier cas. Un remboursement de trop perçu éventuel est effectué dans un délai maximum de deux semaines après l'émission de la facture de clôture. En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, la Partie non défaillante a la faculté, si la Partie défaillante ne s'exécute pas dans les quinze (15) jours à compter de la date de mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception, de résilier le Contrat sans préavis. Tous les frais liés à la cessation du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la Partie non défaillante. Le Client est tenu de payer intégralement les sommes dues jusqu'au jour de la cessation. Si le Client continue de consommer de l'électricité à compter de la date effective de la fin du présent Contrat, alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture d'électricité avec GEG SE ou tout autre Fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences, notamment financières, et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le GRD. L'obligation de confidentialité prévue à l'Article 9 du présent Contrat reste applicable.

9. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

GEG regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi. D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique...

Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...). En cas de modification de ces données notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou coordonnées téléphoniques, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son espace client ou devra en informer GEG en s'adressant au Service Client. Les données nécessaires au GRD GEG et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par GEG. GEG conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation sauf autres délais prescrits par la loi. Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par GEG. La prospection par voie électronique par GEG est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse. Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès
- ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par GEG de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, GEG prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection. Le client peut exercer les droits susvisés auprès du service client de GEG qui gère son contrat et dont les coordonnées figurent sur sa facture. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone, par courrier électronique à l'adresse info@geg.fr ou par le lien de désabonnement figurant sur tout courrier électronique adresse par GEG. Les conversations téléphoniques entre le Client et GEG pourront être enregistrées pour preuve de l'engagement contractuel du Client.

10. FORCE MAJEURE

La responsabilité de chaque partie ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de leurs obligations découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement qui échappe au contrôle des parties, qui ne pouvait être prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil.

En cas de survenance d'un événement constitutif de force majeure et tant que les effets perdurent, les obligations contractuelles respectives des Parties, sont suspendues à l'exception de :

- l'obligation de confidentialité,
- l'obligation de payer les sommes dues au titre du présent Contrat avant la survenance dudit cas de force majeure.

Aucune des Parties ne peut par conséquent, dans ces limites, être tenue responsable de l'inexécution d'une de ses obligations.

La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de dix (10) jours à compter de la survenance de l'événement.

Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolonge pendant plus de trente (30) jours à compter de sa survenance, chacune des Parties a la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec Avis de réception adressée à l'autre Partie.

Durant cette période de prolongation le client conserve son droit de résiliation au sens de l'article L121-89 du Code de la consommation.

11. RÉVISION DU CONTRAT

GEG SE informera le Client de toute évolution des conditions générales de vente à l'initiative de GEG SE moyennant un préavis de trois (3) mois.

Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant GEG SE par courrier de sa volonté de cessation du Contrat, sans pénalité selon les modalités indiquées dans l'article 8.2 des présentes CGV. À défaut de réception par GEG SE du courrier dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction, ni réserve. Elles se substitueront aux présentes Conditions générales.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires. Toute

modification législative et réglementaire s'applique de plein droit au présent Contrat.

12. RESPONSABILITE

Chacune des Parties est responsable de l'exécution de ses obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat, dans les limites définies ci-après.

A l'exclusion de tout autre préjudice, perte ou charge, seuls les dommages directs subis par le Client du fait de l'inexécution par GEG SE de ses engagements contractuels pourront être indemnisés. GEG SE ne pourra pas être tenu responsable en cas de dommages subis par le Client du fait d'une utilisation non conforme des Appareils de mesure et de son installation intérieure. Le Client déclare prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives à son installation intérieure et aux appareils qui sont raccordés à celle-ci.

GEG SE n'est pas responsable de l'acheminement de l'électricité. Le Client dispose d'un droit direct à rechercher la responsabilité contractuelle du GRD résultant des dommages directs et certains consécutifs à tout manquement aux engagements du GRD.

Les Parties peuvent être responsables à l'égard des tiers dans les conditions de droit commun des préjudices causés à ces derniers à l'occasion d'une exécution fautive du présent Contrat.

13. CESSIION DU CONTRAT, CESSIION D'UN SITE

GEG SE a la faculté de céder le Contrat à un tiers, après information préalable du Client par lettre simple. Le Client a alors la faculté de résilier son contrat dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception de l'information. Le Client ne peut pas céder le Contrat sans l'accord préalable et écrit de GEG SE.

14. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français, en particulier le code de la consommation pour les Client Résidentiels. En cas de litige, le Client contactera le service Client de GEG SE aux coordonnées mentionnées à l'article 19 des présentes Conditions Générales. Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. Dans le cas où le Client n'obtiendrait pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur de l'Énergie selon la procédure mise en place par décret :

- Le Client envoie une réclamation écrite à GEG SE à l'adresse indiquée à l'article 19. GEG SE dispose de 2 mois pour proposer au Client une solution.
- Si après la réception par GEG SE de la réclamation, le client n'est pas satisfait de la réponse, il peut dans un délai de 12 mois maximum saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie sur le site www.energie-mediateur.fr ou par courrier à : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09.

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétent.

15. INTEGRALITE

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et accords antérieurs à sa signature en relation avec la fourniture de l'électricité pour le ou le(s) Site(s) concerné(s).

16. COMMUNICATION

Chaque Partie s'engage à transmettre à tout moment à l'autre Partie toute information susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution du présent Contrat (coordonnées Client, etc.).

Le client a accès à toutes les informations concernant le marché de l'énergie sur le site développé par la CRE et le médiateur national de l'énergie : www.energies-info.fr

17. TOLERANCE

Les Parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties, de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie dans l'exécution de ses obligations contractuelles, ne doit pas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ses obligations.

18. REFERENCE

Le Client autorise GEG SE à faire état, pour les besoins de sa communication externe ou interne, de la conclusion du présent Contrat,

et à mentionner son nom sur une liste de référence qui pourra être diffusée auprès de ses prospects.

19. CORRESPONDANCE

Tout document ou courrier, hors facturation, relatif à l'exécution du Contrat devra être adressé exclusivement à l'adresse suivante :

GEG Source d'Énergies

8 place Robert Schuman – BP 183 – 38042 GRENOBLE Cedex 9

Tel 04 76 84 20 00 – mail : info@geg.fr

20. IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Impact environnemental (émissions de CO2 et déchets radioactifs)

Au cours de l'année 2016, le contenu en gaz à effet de serre de la production d'électricité en France a été de 77 g d'équivalent CO2 par kWh.*

* Moyenne annuelle calculée à partir des indicateurs fournis par EDF.

Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension pour les clients en Contrat Unique

Identification : Annexe 2 bis au contrat GRD-F
Version : 8.0
Nb. de pages : 7

Préambule

Dans le présent document le terme "Enedis" désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité.

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) basse tension, qui explicitent les engagements d'Enedis et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec un Fournisseur.

Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre Enedis et le Fournisseur, afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie électrique. La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client est assurée au moyen de la présente annexe. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable à Enedis et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le site internet d'Enedis : www.enedis.fr

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même site, Enedis publie également :

- ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles qu'Enedis applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du référentiel clientèle d'Enedis est accessible à l'adresse http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre d'Enedis aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site d'Enedis www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels d'Enedis et dans son catalogue des prestations. En cas de contradiction entre les référentiels et le catalogue des prestations d'une part et la présente annexe du contrat GRD-F d'autre part, les dispositions de la présente annexe prévaudront.

Les mots ou groupes de mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire de la présente annexe.

Glossaire

Client : utilisateur du RPD consommant de l'électricité achetée à un fournisseur exclusif, via un Contrat Unique. Un Client peut l'être sur plusieurs sites.

Compteur : équipement de mesure de la consommation et/ou de la production d'électricité.

Compteur Communicant : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre un GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L 111-92 du code de l'énergie, en vue de permettre au fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un fournisseur unique pour un ou plusieurs PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le fournisseur concerné et Enedis. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

Disjoncteur de branchement (ou disjoncteur général) : appareil général de commande et de protection de l'installation électrique intérieure du Client. Il coupe le courant en cas d'incident (surcharge, court-circuit...). Une fois le problème résolu, le courant peut être rétabli en réarmant le disjoncteur.

Fournisseur : entité titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie et signataire d'un Contrat GRD-F avec Enedis, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

GRD (Gestionnaire du Réseau public de Distribution) : personne morale en charge de l'exploitation, l'entretien et du développement du RPD dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

Point de Livraison (PDL) : point physique situé à l'aval des bornes de sortie du Disjoncteur de branchement, si le Client dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou de l'organe de sectionnement, si le Client dispose d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, et au niveau duquel le Client soutire de l'électricité au RPD. L'identifiant et l'adresse du PDL sont précisés dans le Contrat Unique du Client.



1. Le cadre général de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, Enedis assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur, et par le cahier des charges de concession de distribution publique d'électricité applicable au PDL du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes, et non discriminatoires.

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès d'Enedis le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site d'Enedis <http://www.enedis.fr/Concessions>.

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Il dispose alors d'un interlocuteur privilégié en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture d'électricité que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et Enedis peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes notamment dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de télé-opération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;
- fourniture, pose, modification, contrôle, entretien et renouvellement, et relevé des dispositifs de comptage ;
- accès au dispositif de comptage ;
- dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité d'Enedis en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes qu'Enedis peut être amenée à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

Les coordonnées d'Enedis figurent dans le Contrat Unique du Client.

2. Les obligations d'Enedis dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

2.1. Les obligations d'Enedis à l'égard du Client

Enedis est tenue à l'égard du Client de :

- 1) garantir un accès non discriminatoire au RPD**
- 2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage**

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées d'Enedis.
- 3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation**, conformément aux modalités définies par Enedis sur son site www.enedis.fr.
- 4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.**

Ces index peuvent être communiqués à Enedis directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par Enedis notamment sur la base de l'historique de consommation

du Client sur ce PDL. Enedis peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant.

Cet auto-relevé ne dispense pas le Client de laisser les agents d'Enedis accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

2.2. Les obligations d'Enedis à l'égard du Client comme du Fournisseur

Enedis est tenue à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D 322-10 du code de l'énergie relatifs aux missions des gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité et les prescriptions du cahier des charges de concession applicable).

➤ Engagements d'Enedis en matière de continuité :

Enedis s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Enedis informe le Client, sur son site internet à la page <http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>, sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

➤ Engagements d'Enedis en matière de qualité de l'onde :

Enedis s'engage à livrer au Client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Enedis maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

Ces engagements d'Enedis en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;
- dans les cas cités aux articles 5-5 et 5-6 ci-après ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'Enedis, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'Enedis.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, Enedis verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 17 novembre 2016 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par Enedis ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun d'Enedis ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des référentiels d'Enedis et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où Enedis n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant la date fixée. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'Enedis, Enedis verse automatiquement au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par Enedis est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, Enedis facture au Fournisseur un frais pour déplacement vain, sauf lorsque le Client ou le Fournisseur a reporté ou annulé ce rendez-vous plus de 2 jours ouvrés avant la date fixée.

Si le Client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter ce rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, Enedis procède alors au remboursement du frais appliqué.

Les frais pour déplacement vain ou de dédit sont régis par les décisions sur les tarifs d'utilisation du RPD et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations d'Enedis en vigueur.

3) assurer les missions de comptage dont elle est légalement investie.

Enedis est chargée du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le Compteur pour l'enregistrement des consommations et le Disjoncteur de branchement. La puissance souscrite est limitée par le Disjoncteur de branchement lorsque le Client ne dispose pas d'un Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour

l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par Enedis, à l'exception du Disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative d'Enedis conformément aux dispositions des articles R341-4 à 8 du code de l'énergie. Dans le cas où le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA, si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, Enedis installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses référentiels et son catalogue des prestations.

Enedis est en outre chargée du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondant sont à la charge d'Enedis, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par Enedis, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à la charge d'Enedis si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par Enedis, Enedis informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables conformément aux modalités décrites dans les référentiels d'Enedis. Enedis peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client. Sans réponse du Client à la proposition d'évaluation dans un délai de 30 jours calendaires, l'évaluation produite est considérée comme validée et Enedis procède à la rectification.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsqu'Enedis a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- ou en cas de fraude.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

5) entretenir le RPD, le développer ou le renforcer selon la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre Enedis et l'autorité concédante, définie dans chaque cahier des charges de concession.

6) informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, Enedis les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, au moins 3 jours à l'avance, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées, conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession.

Lorsqu'Enedis est amenée à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

7) informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD

Enedis met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession d'Enedis relatifs à la coupure subie. Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

8) assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

Pour l'exécution du Contrat Unique, le Client autorise Enedis à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette désignation.

• Protection des informations commercialement sensibles :

Enedis préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément aux dispositions de l'article L111-73 du code de l'énergie.

• Protection des données à caractère personnel :

Enedis protège les données à caractère personnel communiquées directement par le Client ou via son Fournisseur à Enedis conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés ».

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet à Enedis d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par Enedis. Par ailleurs, Enedis pourrait être amenée à collecter des informations complémentaires facultatives pour l'exécution du présent contrat mais néanmoins nécessaires dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public.

Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, d'accès, de rectification et de suppression portant sur les données à caractère personnel le concernant. Le Client peut exercer ces droits soit via son Fournisseur, soit directement auprès d'Enedis par courriel adressé à «adnrc-support@enedis.fr» ou en écrivant à :

Enedis – Tour Enedis
Pôle clients – ADNCR
34, place des Corolles
92079 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Enedis peut être amenée à conserver les données personnelles du client pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

La transmission au Fournisseur de la Courbe de Charge du Client par Enedis nécessite une autorisation du Client, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » :

- à Enedis : pour la collecte et la transmission de cette Courbe de Charge par Enedis au Fournisseur. Cette autorisation peut être adressée soit directement à Enedis, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande d'Enedis.
- au Fournisseur : pour le traitement de cette donnée par le Fournisseur.

Le Client peut également autoriser la collecte et la transmission par Enedis de la Courbe de Charge à un tiers dans les conditions définies dans les référentiels d'Enedis disponibles sur le site internet d'Enedis à la page <http://www.enedis.fr/documents?types=12>.

9) traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées

10) indemniser le Client dès lors que la responsabilité d'Enedis est engagée au titre du paragraphe 6-1

2.3. Les obligations d'Enedis à l'égard du Fournisseur

Enedis s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre ou limiter l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans ses référentiels et son catalogue des prestations ;
- transmettre au gestionnaire de réseau de transport RTE, et le cas échéant au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur, les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet d'Enedis.

3. Les obligations du Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Le Client s'engage à :

1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables et satisfaire à une obligation de prudence, notamment pour éviter que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

Enedis met à disposition du Client, sur son site internet à la page www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite, des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

- à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR.

Elle est entretenue de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le RPD et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, Enedis n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

Enedis se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

2) garantir le libre accès et en toute sécurité d'Enedis au dispositif de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à Enedis d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser Enedis procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue à Enedis en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage d'Enedis. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, Enedis peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations d'Enedis.

3) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations d'Enedis.

4) le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose

Le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer Enedis et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès d'Enedis.

En aucun cas la mise en œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit d'Enedis.

4. Le Fournisseur et l'accès/utilisation du Client au Réseau Public de Distribution

Le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité d'Enedis, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès d'Enedis un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à Enedis ou à un tiers ;
- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;
- payer à Enedis dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard d'Enedis à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition d'Enedis les mises à jour des données concernant le Client.

5. Mise en œuvre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels d'Enedis et dans son catalogue des prestations.

5.1. Mise en service

La mise en service à la suite d'un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement.

La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus

brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

5.2. Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec Enedis.

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

5.3. Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 5.5 s'appliquent.

5.4. Défaillance du Fournisseur

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant au sens de l'article L333-3 du code de l'énergie, ou par Enedis, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre Fournisseur de son choix.

5.5. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative d'Enedis

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, Enedis peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance d'Enedis ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par Enedis, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par Enedis ;
- refus du Client de laisser Enedis accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

5.6. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat ou en cas de manquement contractuel du Client, le Fournisseur a la faculté, conformément au catalogue des prestations et dans le respect de la réglementation en vigueur :

- de demander à Enedis de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander à Enedis de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA. Cette prestation est possible :
 - pour les Clients résidentiels ;
 - pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

6. Responsabilité

6.1. Responsabilité d'Enedis vis-à-vis du Client

Enedis est seule responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre d'Enedis pour les engagements d'Enedis vis-à-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

6.2. Responsabilité du Client vis-à-vis d'Enedis

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à Enedis en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Enedis peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Elle en tient informé le Fournisseur.

Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

6.3. Responsabilité entre Enedis et le Fournisseur

Enedis et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre des dommages directs et certains résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution par eux d'une ou plusieurs obligations mises à leur charge au titre du Contrat GRD-F.

Enedis est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations d'Enedis vis-à-vis du Client.

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur.

En outre, en application de l'article D322-1 du code de l'énergie et de l'article 19 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport, annexé au décret n°2006-1731, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté d'Enedis et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;

- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par Enedis sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction d'Enedis ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

Les obligations contractuelles dont l'exécution est rendue impossible, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

7. Réclamations et recours

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès d'Enedis en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le site Internet <http://www.enedis.fr/reclamations> ou bien en adressant un courrier à Enedis.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur ou directement à Enedis, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet à Enedis la réclamation dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client lorsqu'elle concerne Enedis, selon les modalités convenues. A cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, Enedis procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7.2. Dispositions spécifiques pour le traitement d'une réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence d'Enedis ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou à Enedis. Afin de faciliter le traitement de la réclamation, il est conseillé au Client de l'adresser, dans un délai de vingt jours calendaires par lettre recommandée avec avis de réception à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser a minima les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, Enedis procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.

En cas d'incident avéré, le Client doit transmettre à Enedis, le cas échéant via son Fournisseur, un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, Enedis ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de refus d'indemnisation ou de désaccord sur le montant de l'indemnisation, le Client peut demander à Enedis, le cas échéant via son Fournisseur, d'organiser une expertise amiable ou l'organiser lui-même. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client peut saisir le tribunal compétent.

7.3. Recours

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par Enedis, le Client peut saisir l'instance de recours au sein d'Enedis mentionnée dans la réponse qui lui a été apportée.

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents d'Enedis en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès d'Enedis.

Si le Client est un particulier ou un non-professionnel ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, il peut également faire appel au Médiateur National de l'Énergie, conformément à l'article L122-1 du code de l'énergie. Le différend doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable du Client au Fournisseur ou à Enedis, qui n'a pas permis de régler ce litige dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette réclamation écrite, conformément à l'article R122-1 du code de l'énergie.

8. Révision du présent document

Toute modification du présent document sera portée à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.



**Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation
du Réseau Public de Distribution basse tension
pour les Clients en Contrat Unique**
annexe 2 bis au contrat GRD-F

version du 02/10/2017

Nb de pages : 6



Préambule

Dans le présent document le terme "Distributeur" désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité Gaz Electricité de Grenoble.

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) basse tension, qui explicitent les engagements du Distributeur et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec un Fournisseur.

Ces dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre le Distributeur et le Fournisseur afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie électrique. La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client, est assurée au moyen de la présente annexe. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au Distributeur et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le site internet du Distributeur : <https://reseaux.geg.fr/>

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même site, le Distributeur publie également :

- ses référentiels techniques et clientèle¹, qui exposent les règles que le Distributeur applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du référentiel clientèle du Distributeur est accessible à l'adresse suivante : <https://reseaux.geg.fr/>
- son catalogue des prestations qui présente l'offre du Distributeur aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site du Distributeur <https://reseaux.geg.fr/> Le Client peut demander à bénéficier de

¹ Les référentiels du distributeur évoluent sous sa pleine et entière responsabilité. Le Distributeur précise que, d'une façon générale, les procédures qu'il emploie sont les procédures validées dans le cadre des groupes de travail GTE2007 de la Commission de Régulation de l'Energie. Toutefois le Distributeur précise que les différences inhérentes notamment à son organisation et aux capacités des outils informatiques peuvent exister de fait. Lorsqu'il en prend connaissance, le Distributeur fait ses meilleurs efforts pour en informer le Fournisseur, par tout moyen à sa convenance.

chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels du Distributeur et dans son catalogue des prestations.

Glossaire :

Les mots ou groupes de mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire de la présente annexe.

Client : utilisateur du RPD consommant de l'électricité achetée à un fournisseur exclusif, via un Contrat Unique. Un Client peut l'être sur plusieurs sites.

Compteur : équipement de mesure de la consommation et/ou de la production d'électricité.

Compteur Communicant : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre un GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L 111-92 du code de l'énergie, en vue de permettre au fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un fournisseur unique pour un ou plusieurs PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le fournisseur concerné et le Distributeur. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

Disjoncteur de branchement (ou disjoncteur général) : appareil général de commande et de protection de l'installation électrique intérieure du Client. Il coupe le courant en cas d'incident (surcharge, court-circuit...). Une fois le problème résolu, le courant peut être rétabli en réarmant le disjoncteur.

Fournisseur : entité titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie et signataire d'un Contrat GRD-F avec le Distributeur, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

GRD (Gestionnaire du Réseau public de Distribution) : personne morale en charge de l'exploitation, l'entretien et du développement du RPD dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

Point de Livraison (PDL) : point physique situé à l'aval des bornes de sortie du Disjoncteur de branchement, si le Client

dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou de l'organe de sectionnement, si le Client dispose d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, et au niveau duquel le Client soutire de l'électricité au RPD. L'identifiant et l'adresse du PDL sont précisés dans le Contrat Unique du Client.

1- LE CADRE GENERAL DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, le Distributeur assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur, et par le cahier des charges de concession de distribution publique d'électricité applicable au PDL du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes, et non discriminatoires.

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du Distributeur le cahier des charges de concession dont relève son PDL.

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Il dispose alors d'un seul interlocuteur en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture d'électricité que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et le Distributeur peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes notamment dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de téléopération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;
- fourniture, pose, modification, contrôle, entretien, renouvellement et relevé des dispositifs de comptage ;
- accès au dispositif de comptage ;
- dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

Les coordonnées du Distributeur figurent dans le Contrat Unique du Client.



2- LES OBLIGATIONS DU DISTRIBUTEUR DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

2-1 Les obligations du Distributeur à l'égard du Client

Le Distributeur est tenue à l'égard du Client de :

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 du Distributeur est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du Distributeur.

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation

Conformément aux modalités définies par le Distributeur sur son site <https://reseaux.geg.fr/>

4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé

Ces index peuvent être communiquées au Distributeur directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par le Distributeur notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Le Distributeur peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant.

Cet auto-relevé ne dispense pas le Client de laisser les agents du Distributeur accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

2-2 Les obligations du Distributeur à l'égard du Client comme du Fournisseur

Le Distributeur est tenue à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous, conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D 322-10 du code de l'énergie relatifs aux missions des

gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité et les prescriptions du cahier des charges de concession applicable)

➤ Engagements du Distributeur en matière de continuité

Le Distributeur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique.

➤ Engagements du Distributeur en matière de qualité de l'onde

Le Distributeur s'engage à livrer au Client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Le Distributeur maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie: entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

Ces engagements du Distributeur en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques.
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser.
- dans les cas cités aux articles 5-5 et 5-6 ci-après.
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du Distributeur, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers.
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du Distributeur.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le Distributeur verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. Elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du Distributeur.

2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des référentiels du Distributeur et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où le Distributeur n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant la date fixée. Si il ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait du Distributeur, le Distributeur verse automatiquement² au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par le Distributeur est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, le Distributeur facture au Fournisseur un frais pour déplacement vain, sauf lorsque le Client ou le Fournisseur a reporté ou annulé ce rendez-vous plus de 2 jours ouvrés avant la date fixée.

Si le Client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter ce rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, le Distributeur procède alors au remboursement du frais appliqué.

Les frais pour déplacement vain ou de dédit sont régis par les décisions sur les tarifs d'utilisation du RPD et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations du Distributeur en vigueur.

3) assurer les missions de comptage dont il est légalement investi.

Le Distributeur est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le Compteur pour l'enregistrement des consommations et le Disjoncteur de branchement. La puissance souscrite est limitée par le Disjoncteur de branchement lorsque le Client ne dispose pas d'un Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant;
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par le Distributeur, à l'exception du Disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative du Distributeur conformément aux dispositions des articles

² Conformément au TURPE l'automatisation du remboursement sera mise en place à la faveur de la filialisation de l'activité GRD



R341-4 à 8 du code de l'énergie. Dans le cas où le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA, si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, le Distributeur installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses référentiels et son catalogue des prestations.

Le Distributeur est en outre chargé du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'il a fournis. Les frais correspondant sont à la charge du Distributeur, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par le Distributeur, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à la charge du Distributeur si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par le Distributeur, le Distributeur informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables conformément aux modalités décrites dans les référentiels du Distributeurs. Le Distributeur peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client. Sans réponse du Client à la proposition d'évaluation dans un délai de 30 jours calendaires, l'évaluation produite est considérée comme validée et le Distributeur procède à la rectification.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le Distributeur a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- ou en cas de fraude.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

5) entretenir le RPD et, en cas de nécessité, le développer ou le renforcer selon la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre le Distributeur et l'autorité concédante, définie dans chaque cahier des charges de concession.

6) informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, le Distributeur les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, au moins 3 jours à l'avance, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées.

Lorsque le Distributeur est amené à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, il fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

7) informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD

Le Distributeur met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du Distributeur relatifs à la coupure subie.

Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

8) assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

Pour l'exécution du Contrat Unique, le Client autorise le Distributeur à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette désignation.

• Protection des informations commercialement sensibles :

Le Distributeur préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément aux dispositions de l'article L111-73 du code de l'énergie.

• Protection des données à caractère personnel :

Le Distributeur protège les données à caractère personnel communiquées directement par le Client ou via son Fournisseur au Distributeur conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés ».

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au Distributeur d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le Distributeur. Par ailleurs, le Distributeur, pourrait être amené à collecter des informations complémentaires facultatives pour l'exécution du présent contrat mais néanmoins nécessaires dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public. Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, d'accès et de rectification et de suppression portant sur les données le concernant. Le Client peut exercer ce droit soit via son Fournisseur, soit directement auprès du Distributeur par courriel adressé à Relation-grd-f-elec@geg.fr ou en écrivant à :

Gaz Electricité de Grenoble
Département Accès Réseaux

8, place Robert Schuman – BP 183
38042 Grenoble Cedex 9

La transmission au Fournisseur de la Courbe de Charge du Client par le Distributeur nécessite une autorisation du Client, conformément à la n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » :

- au Distributeur : pour la collecte et la transmission de cette Courbe de Charge par le Distributeur au Fournisseur. Cette autorisation peut être adressée soit directement au Distributeur, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande du Fournisseur.
- au Fournisseur : pour le traitement de cette donnée par le Fournisseur.

Le Client peut également autoriser la collecte et la transmission par le Distributeur de la Courbe de Charge à un tiers.

9) traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées

10) indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est engagée au titre du paragraphe 6-1

2-3 Les obligations du Distributeur à l'égard du Fournisseur

Le Distributeur s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre ou limiter l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans ses référentiels et son catalogue des prestations ;
- transmettre au gestionnaire de réseau de transport RTE, et le cas échéant au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur, les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet du Distributeur.

3- LES OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Client s'engage à :

- 1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables** et satisfaire à une obligation de prudence notamment pour éviter



que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

- à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR.

Elle est entretenue de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le RPD et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le Distributeur n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

Le Distributeur se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

2) garantir le libre accès et en toute sécurité du Distributeur au dispositif de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre au Distributeur d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le Distributeur procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie.
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au Distributeur en application de l'article L322-8 du code de l'énergie. ;
- le relevé du compteur au moins une fois par an si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du Distributeur. Si un compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le Distributeur peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du Distributeur.

3) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du

comptage afin de prévenir tout dommage accidentel

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations du Distributeur.

4) le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose

Le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le Distributeur et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du Site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du Distributeur.

En aucun cas la mise en œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit du Distributeur.

4- LE FOURNISSEUR ET L'ACCES/UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité du Distributeur, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès du Distributeur un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au Distributeur ou à un tiers ;

- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance ;
- payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard du Distributeur à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition du Distributeur les mises à jour des données concernant le Client.

5- MISE EN ŒUVRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels du Distributeur et dans son catalogue des prestations

5-1 Mise en service

La mise en service à la suite d'un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement.

La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas où elle a été maintenue, compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

5-2 Changement de Fournisseur



Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec le Distributeur. Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

5-3 Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 5.5 s'appliquent.

5-4 Défaillance du Fournisseur

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant au sens de l'article L333-3 du code de l'énergie, ou par le Distributeur, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre Fournisseur de son choix.

5-5 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Distributeur

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, le Distributeur peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du Distributeur ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le Distributeur, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le Distributeur ;
- refus du Client de laisser le Distributeur accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;

- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client ;

5-6 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur en cas d'impayés

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat ou en cas de manquement contractuel du Client, le Fournisseur a la faculté, conformément au catalogue des prestations et dans le respect de la réglementation en vigueur :

- de demander au Distributeur de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander au Distributeur de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure à 36 kVA ; Cette prestation est possible
 - pour les clients résidentiels.
 - pour les Clients professionnels lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant

6- RESPONSABILITE

6-1 Responsabilité du Distributeur vis-à-vis du Client

Le Distributeur est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre du Distributeur pour les engagements du Distributeur vis-à-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

6-2 Responsabilité du Client vis-à-vis du Distributeur

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés au Distributeur en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le Distributeur peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Il en tient informé le Fournisseur.

Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

6-3 Responsabilité entre le Distributeur et le Fournisseur

Le Distributeur et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre des dommages directs et certains résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution par eux d'une ou plusieurs obligations mises à leur charge au titre du Contrat GRD-F.

Le Distributeur est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations du Distributeur vis-à-vis du Client.

6-4 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur.

En outre, en application de l'article D322-1 du code de l'énergie et de l'article 19 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport, annexé au décret n°2006-1731, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du Distributeur et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients (y compris ceux alimentés par d'autres Distributeurs que Gaz Electricité de Grenoble ou par le RPT), sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de déstagement sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;



- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du Distributeur ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

Les obligations contractuelles dont l'exécution est rendue impossible, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

7- RECLAMATIONS ET RECOURS

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du Distributeur en lui adressant un courrier ou un courriel.
- Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente

7-1 Traitement d'une réclamation d'un Client

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur ou directement au Distributeur, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation. .

Le Fournisseur transmet au Distributeur la réclamation dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client, lorsqu'elle concerne le Distributeur, selon les modalités convenues. A cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7-2 Dispositions spécifiques pour le traitement d'une réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou au Distributeur, Afin de faciliter le traitement de la réclamation, il est conseillé au Client de l'adresser, dans un délai de vingt jours calendaires par lettre recommandée avec avis de réception, à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur à minima les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.

En cas d'incident avéré, le Client, doit transmettre au Distributeur, le cas échéant via son Fournisseur, un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, le Distributeur ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de refus d'indemnisation ou de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander au Distributeur, le cas échéant via son Fournisseur, d'organiser une expertise amiable ou l'organiser lui-même. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client peut saisir le tribunal compétent.

7-3 Recours

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par le GRD, le Client peut saisir l'instance de recours au sein du GRD en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées dudit service sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents du Distributeur en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du Distributeur.

Si le Client est un particulier ou un non-professionnel ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, il peut également faire appel au Médiateur National de l'Energie, conformément à l'article L122-1 du code de l'énergie. Le différend doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable

du Client au Fournisseur ou au Distributeur, qui n'a pas permis de régler ce litige dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette réclamation écrite, conformément à l'article R122-1 du code de l'énergie.

8- REVISION DU PRESENT DOCUMENT

Toute modification du présent document sera portée à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.