

# Conditions Générales De Vente d'Électricité Verte

Juin 2017

---



## Sommaire

---

ARTICLE LIMINAIRE - DEFINITIONS .....	3
ARTICLE 1 - OBJET DES CGV .....	4
ARTICLE 2 - DISPOSITIF CONTRACTUEL .....	4
ARTICLE 3 - SOUSCRIPTION DU CONTRAT.....	4
ARTICLE 4 - PRESTATIONS FOURNIES PAR SIPLEC.....	5
ARTICLE 5 - CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT .....	5
ARTICLE 6 - DEFINITION DE L'OFFRE COMMERCIALE ET CARACTERISTIQUES DU TARIF Y AFFERENT .....	6
ARTICLE 7 - FACTURATION.....	7
ARTICLE 8 - PAIEMENT DES FACTURES.....	9
ARTICLE 9 - INSTALLATION INTERIEURE .....	10
ARTICLE 10 - RÉSILIATION.....	10
ARTICLE 11 - RESPONSABILITE DES PARTIES.....	11
ARTICLE 12 - FORCE MAJEURE.....	12
ARTICLE 13 - EVOLUTION DES CGV.....	12
ARTICLE 14 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	12
ARTICLE 15 - DISPOSITIONS DIVERSES.....	13
ARTICLE 16 - RÈGLEMENT DES LITIGES / DROIT APPLICABLE / COMPETENCE TERRITORIALE .....	13
ARTICLE 17 - ANNEXES.....	14

## ARTICLE LIMINAIRE - DEFINITIONS

Tout terme ou expression dont l'initiale est en majuscule a la signification suivante :

**Abonnement** : montant dû chaque mois par le Client au Fournisseur, indépendamment du prix des quantités d'Electricité mensuelles consommées.

**Catalogue des prestations** : comprend la liste des prestations techniques proposées par le GRD au Client et au Fournisseur, ainsi que leurs tarifs. Dans le cadre du dispositif du contrat unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur. Le Catalogue des prestations est disponible sur le site internet du GRD concerné.

**CGV** : désignent les présentes conditions générales de vente. Elles sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre portées à la connaissance de tout Client souscrivant un Contrat de vente d'Electricité.

**Client** : s'entend comme la personne physique ou morale désignée aux CPV comme titulaire du Contrat de vente d'Electricité. Il peut s'agir d'un particulier ou petit professionnel souscrivant à une offre d'Energies E.LECLERC pour son domicile ou son local professionnel, situé en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse. Le Client est alimenté par une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

**Contrat** : s'entend comme le Contrat de vente d'Electricité, constitué des présentes CGV, de la grille tarifaire et de la Synthèse DGARD annexées aux CGV, ainsi que des CPV (ou bulletin de souscription). Sa conclusion résulte de l'exercice, par le Client, du droit de choisir librement son fournisseur d'électricité qui lui est conféré par les articles L. 331-1 du Code de l'énergie.

**Contrat d'Accès au Réseau** : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, du GRD et du Fournisseur et est disponible sur simple demande auprès d'Energies E.LECLERC ou sur le site du GRD.

**Contrat unique** : dispositif contractuel regroupant la fourniture d'énergie et l'accès au réseau de distribution, mis en place pour faciliter les démarches des consommateurs finals

s'approvisionnement à un prix de marché. Le contrat GRD-Fournisseur, conclu entre le Fournisseur et le GRD, permet au premier de jouer le rôle d'un intermédiaire dûment missionné par le Client et le GRD pour les représenter l'un vis-à-vis de l'autre.

**CPV** : désignent les conditions particulières de vente. Elles prévalent sur les CGV.

**Electricité** : désigne l'électricité dite « verte » car produite par des installations utilisant des sources d'énergie renouvelable, vendue par le Fournisseur.

**Fournisseur ou Energies E.LECLERC** : s'entend comme la Société importation E.LECLERC (SIPLEC), société anonyme de type coopératif à directeur et conseil de surveillance, dont le siège social est situé au 26 quai Marcel Boyer à Ivry-sur-Seine (94859), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous le numéro B 315 281 113.

**GRD** : désigne le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité auquel le Client est raccordé. Il est responsable de l'entretien et de l'exploitation du réseau et gestionnaire de l'installation de comptage du Client. Les coordonnées du GRD sont indiquées sur les factures du Client.

**Heures Creuses (HC)** : 8 heures par jour éventuellement non contiguës. Elles sont fixées localement par le GRD en fonction des conditions d'exploitation du RPD.

**Heures pleines (HP)** : toute autre heure qui n'est pas définie comme Heures Creuses. Elles sont fixées localement par le GRD en fonction des conditions d'exploitation du RPD.

**Point de Livraison (PDL)** : s'entend comme la partie terminale du RPD permettant d'acheminer l'Electricité jusqu'aux installations intérieures du Client. Il est désigné aux CPV.

**Prix par kWh** : élément du prix appliqué aux quantités vendues.

**Puissance souscrite** : désigne la limite supérieure de puissance appellable par le Client, à laquelle il a souscrit. Cette puissance est exprimée en kVA.

**RPD** : désigne le réseau public de distribution d'électricité.

**Synthèse DGARD :** désigne la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité. Elle reprend les principaux éléments du Contrat d'Accès au Réseau et est annexée aux CGV.

Tarifs Réglementés de Vente ou TRV : tarifs réglementés de vente d'électricité visés aux articles L. 337-4 et suivants du Code de l'énergie.

**Ticket Leclerc :** s'entend comme le dispositif d'avantages commerciaux de l'enseigne E.LECLERC attribués aux porteurs de la carte de fidélité « carte E.LECLERC.

**Type de Comptage :** correspond soit à une période simple soit à une période constituée des HP et des HC. Les plages horaires correspondantes à ces périodes sont fixées localement par le GRD en fonction des conditions d'exploitation du RPD.

## ARTICLE 1 - OBJET DES CGV

Les CGV ont pour objet de déterminer les conditions et modalités de fourniture d'Electricité jusqu'au PDL du Client indiqué dans les CPV, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au RPD par le Fournisseur pour le compte du Client, selon l'offre choisie par le Client figurant dans les CPV.

## ARTICLE 2 - DISPOSITIF CONTRACTUEL

Le Contrat ou Contrat unique est constitué :

- des présentes CGV ;
- des CPV (Bulletin de souscription) ;
- de la grille tarifaire annexée aux CGV ;
- de la Synthèse DGARD annexée aux CGV, étant précisé qu'en signant le Contrat unique, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD en ce qui concerne son accès et son utilisation du RPD.

Le Contrat annule et remplace tous accords écrits ou verbaux relatifs au même objet remis ou échangés entre les parties antérieurement à sa (leur) conclusion.

## ARTICLE 3 - SOUSCRIPTION DU CONTRAT

### 3-1. Titulaire du Contrat

Le titulaire du Contrat est la personne physique ou morale ayant souscrit à l'offre du Fournisseur, tel que désigné dans les CPV. L'énergie livrée ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

### 3-2. Conclusion et prise d'effet du Contrat

Le Contrat est conclu à la date de signature des CPV.

Sa date de prise d'effet, mentionnée aux CPV et à compter de laquelle le Fournisseur vend l'Electricité au Client au PDL, est fixée avec le Client. Elle est subordonnée à :

- l'existence d'un raccordement effectif et définitif au RPD et à la mise en service du PDL du Client ;
- au respect de la réglementation en vigueur par le Client pour sa propre installation intérieure, en particulier en termes de sécurité et de maintenance;
- à l'absence d'exercice par le Client de son droit de rétractation tel que stipulé à l'article 3-5 ci-dessous, sauf pour les demandes de fourniture immédiate.

### 3-3. Délai prévisionnel de fourniture d'Electricité

Le délai prévisionnel de fourniture d'Electricité, au terme duquel le Contrat prend effet et qui dépend des contraintes du GRD, est compris entre 1 et 30 jours à compter de la date de conclusion du Contrat.

### 3-4. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de la date de prise d'effet sauf durée particulière prévue dans les CPV. Sans préjudice des dispositions de l'article 10 des CGV, il se renouvelle tacitement par périodes successives de douze (12) mois.

### 3-5. Droit de rétractation du Client

Si le Contrat a été conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Client dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client a la possibilité, soit de renvoyer le bordereau de rétractation joint au Bulletin de souscription à l'adresse indiquée sur celui-ci, soit d'adresser au Fournisseur un courrier libre comprenant les

éléments permettant de l'identifier (identité du titulaire du Contrat, référence du Contrat, date de souscription) et indiquant clairement son souhait de se rétracter, à l'adresse suivante : Energies E.LECLERC TSA 40204, 41974 BLOIS Cedex 9. Toute demande de rétractation entraîne la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.

Nonobstant ce qui précède, le Client peut demander, par écrit, à bénéficier immédiatement de la fourniture d'énergie. S'il a toujours la faculté d'exercer le droit de rétractation décrit au premier alinéa, il reste redevable auprès d'Energies E.LECLERC du montant correspondant au service fourni pendant cette période.

## **ARTICLE 4 - PRESTATIONS FOURNIES PAR ENERGIES E.LECLERC**

### **4-1. La fourniture d'Electricité**

Le Fournisseur s'engage à assurer, selon les modalités et conditions définies dans le Contrat, le service de fourniture d'Electricité nécessaire à l'alimentation exclusive en Electricité de l'installation du Client au niveau du PDL.

Le Fournisseur s'engage à acheter la quantité de garanties d'origine correspondante pour chaque MWh d'énergie renouvelable consommé, conformément à l'article L.314-14 du Code de l'énergie.

### **4-2. La gestion de l'accès au RPD**

**4-2-1.** Le rôle d'intermédiaire dûment missionné par le GRD et le Client final dans le cadre du dispositif du Contrat unique

Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation sont fixées par le GRD compétent sur sa zone de desserte exclusive, dans la Synthèse DGARD.

Dans le cadre du Contrat unique, le Fournisseur représente le GRD auprès du Client et inversement. A ce titre, le Client effectuera ses demandes d'intervention ou autres prestations techniques incombant au GRD auprès du Fournisseur, qui les transmettra au GRD. Les frais afférents à ces opérations seront facturés au Client par le Fournisseur, pour le compte du GRD, et selon les tarifs indiqués dans le Catalogue des prestations tel que défini à l'article liminaire des présentes CGV.

### **4-2-2. Interruption / suspension de la fourniture**

Le Fournisseur peut demander au GRD de réduire la Puissance souscrite par le Client ou de suspendre l'accès au RPD afin d'interrompre la fourniture d'Electricité, en cas de :

- non-paiement par le Client des sommes dues au titre de son Contrat, en application de l'article 8-3-1 des présentes CGV ;
- manquement par le Client à l'une des obligations lui incombant aux termes du Contrat ;
- survenance d'un événement de force majeure tel que défini à l'article 12 des CGV ;
- danger grave et immédiat et/ou de défectuosité et/ou de non-justification de la conformité à la réglementation et aux normes en vigueur de l'installation intérieure du Client ;
- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie ;

La possibilité pour le GRD d'interrompre l'accès et l'utilisation du RPD est décrite dans la Synthèse DGARD annexée aux présentes. La responsabilité du Fournisseur ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à la suspension ou l'interruption de fourniture par le GRD.

## **ARTICLE 5 - CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT**

### **5-1. Conditions de fourniture d'Electricité**

Le Contrat n'est pas un contrat au Tarif Réglementé de Vente ou tarifs spéciaux proposés par l'opérateur historique.

Le Client bénéficiant de ces tarifs reconnaît que la souscription à une offre d'Energies E.LECLERC en annule automatiquement le bénéfice.

### **5-2. Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie**

- Energies E.LECLERC se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie, dans les hypothèses suivantes :

- si le Client a eu, dans les douze (12) mois précédant la date de souscription du Contrat, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec Energies E.LECLERC;
- si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- en cas d'incidents de paiement non légitimes et répétés, en cours d'exécution du Contrat.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client dans un délai de quinze (15) jours à compter de la demande d'Energies E.LECLERC, quelle que soit la date à laquelle cette demande intervient à compter de la conclusion du Contrat, ce dernier pourra être résilié de plein droit, sans indemnisation du Client, sur simple notification du Fournisseur.

Le dépôt de garantie sera versé par le Client par chèque tiré sur un établissement bancaire situé en France, par carte bancaire ou par virement bancaire.

Le dépôt de garantie ne pourra être considéré comme un acompte sur les factures à venir et ne portera pas intérêts. Il n'exonèrera pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat.

Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat, par virement bancaire et après compensation des sommes éventuellement dues par le Client.

## **ARTICLE 6 - DEFINITION DE L'OFFRE COMMERCIALE ET PRIX**

### **6-1. L'offre de fourniture d'Électricité proposée par ENERGIES E.LECLERC**

6-1-1 L'offre d'Énergies E.Leclerc consiste en la fourniture d'électricité verte au Client via son PDL associée à une remise accordée au Client, selon des modalités choisies par celui-ci dans les CPV.

Deux modalités de remise sont proposées au Client. La remise correspond à un pourcentage indiqué dans les CPV et appliqué sur la base de sa consommation HT. Le pourcentage accordé fait l'objet d'un traitement différentiel selon l'offre choisie par le Client.

Cette remise peut prendre la forme :

- de Tickets Leclerc crédités sur la carte fidélité du Client
- d'une réduction en euros sur le montant facturé

Le Client pourra, à tout moment, modifier l'offre choisie. La modification sera effective dans un délai de trente (30) jours suivant la demande et fera l'objet d'une modification des CPV.

**6-1-2.** La remise en Tickets Leclerc est accessible à tout Client possesseur d'une carte fidélité Leclerc. Il sera possible au Client de souscrire au programme fidélité au moment de sa souscription à l'offre Energies E. Leclerc. L'équivalent de la remise accordée en Tickets Leclerc sera crédité sur la carte de fidélité après règlement effectif de la facture. Les tickets ainsi obtenus seront utilisables en centre Leclerc, les enseignes spécialisées ou les sites internet E.LECLERC.

**6-1-3.** La remise en euros sur facture est accessible à tout Client, possesseur ou non d'une carte de fidélité. Le montant de la remise sera déduit du montant facturé.

### **6-2. Prix de vente de l'Électricité par le Fournisseur**

**6-2-1.** La grille comprenant les prix de l'Électricité en vigueur à la date de conclusion du Contrat est annexée aux CPV.

Les prix, outre les taxes et contributions obligatoires applicables, sont composés :

- d'une part fixe correspondant à l'Abonnement, lequel est fonction du Type de Comptage (simple ou HP-HC) et de la valeur de la Puissance souscrite, ces données étant fixées dans les CPV ;
- d'une part variable (Prix par kWh), qui dépend de la consommation d'Électricité du Client.

Ils comprennent notamment la part acheminement

**6-2-2** Les prix de l'Abonnement et du kWh sont indexés sur les TRV et évolueront à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV d'électricité et dans les mêmes conditions que ces derniers. Les évolutions du TRV étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'Abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit à tous les Contrats, y

compris ceux en cours d'exécution, dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification. Dans l'hypothèse où les TRV seraient supprimés ou que leur structure venait à être modifiée, le Fournisseur informera le Client par écrit, l'indexation étant alors modifiée dans les conditions prévues à l'Article 7.

Les sommes, facturées au Fournisseur par le GRD, au titre de cette modification, seront refacturées au Client.

**6-2-3.** Le Client peut demander au Fournisseur une modification de sa Puissance souscrite et/ou de son Type de Comptage. La(les) date(s) d'effet de la(des) modification(s) est(sont) fixé(es) avec le Client sous réserve des contraintes du GRD. Cette(ces) modification(s) fera(ont) l'objet d'une confirmation du Fournisseur dans un délai de quinze (15) jours.

Les sommes, facturées au Fournisseur par le GRD, au titre de cette modification, seront refacturées au Client.

**6-2-4.** Le prix de l'Electricité pourra être révisé à chaque échéance du Contrat. Le Client sera informé, au plus tard trente (30) jours avant cette échéance, du nouveau prix qui lui sera appliqué à compter de la date de renouvellement de son Contrat.

En cas de refus du nouveau prix, le Client pourra résilier le Contrat sans pénalité, dans les conditions définies à l'article 10-1 des CGV.

### **6-3. Tarifs des prestations diverses réalisées par le GRD**

Le Fournisseur répercute sur le Client le tarif d'utilisation du RPD (TURPE) du au GRD.

Les tarifs des prestations techniques éventuellement réalisées par le GRD pour le compte du Client sont précisés dans le Catalogue des prestations tel que défini à l'article liminaire des présentes CGV. Ils seront facturés par le Fournisseur avant d'être reversés au GRD.

### **6-4. Impôts, taxes et contributions**

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix de la fourniture d'énergie, est facturé au Client. A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes comprennent notamment, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), la contribution tarifaire

d'acheminement (CTA contribution au service public de l'électricité (CSPE) et les taxes sur la consommation finale d'électricité (TCFE).

Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de taxe, imposé par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement au Contrat.

## **ARTICLE 7 - FACTURATION**

### **7-1. Relevé de consommation**

**7-1-1.** Le Client permet à tout moment et au moins une (1) fois par an, pour le relevé de l'index au compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance), le libre accès du GRD au branchement et au dispositif local de mesurage. Tout Client dont l'index au compteur est relevé semestriellement est informé au préalable, par avis collectif, du passage du GRD lorsque l'accès au compteur nécessite sa présence.

**7-1-2.** En cas d'absence lors du relevé, le Client a la faculté de communiquer directement au GRD le relevé de l'index au compteur (auto-relevé). L'exercice de cette faculté ne dispense pas le Client de l'obligation de permettre au moins une (1) fois par an, le libre accès du GRD au compteur.

Le GRD a la possibilité de rejeter l'auto-relevé en cas d'incohérence manifeste avec des relevés réels effectués par ses soins.

**7-1-3.** Le GRD transmettra en temps utile au Fournisseur le relevé validé.

En l'absence d'index fourni au Fournisseur par le GRD, le Fournisseur estime l'index du compteur ou les consommations du Client à partir notamment de l'historique des consommations ou de toute information pertinente communiquée par le GRD ou le Client.

**7-1-4.** Conformément à l'article L. 224-11 du Code de la consommation, aucune consommation d'Electricité antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au Client par le GRD par lettre recommandée avec avis de réception, ou de fraude.



## **7-2. Modalités de facturation**

La facture, établie par le Fournisseur conformément à la réglementation en vigueur, notamment l'arrêté du 18 avril 2012 *relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus*, sera mise à disposition du Client *via* son espace personnel sur le site internet « <https://www.energies.leclerc> », ce que le Client accepte expressément. La fréquence d'établissement de cette facture électronique sera fonction du mode de facturation choisi par le Client lors de la conclusion du Contrat.

Par dérogation au paragraphe précédent, le Client peut demander une version papier de sa facture, laquelle sera expédiée :

- soit au titulaire du Contrat à l'adresse du lieu de consommation indiquée dans les CPV ;
- soit au tiers désigné comme payeur dans les CPV.

Lors de la conclusion du Contrat, le Client aura la possibilité de choisir son mode de facturation parmi les trois options ci-après décrites. Il pourra décider d'en changer, à tout moment, sur simple demande auprès du Service Client d'Energies E.LECLERC ou *via* son espace client.

### **7-2-1. Facturation bimestrielle**

Le Fournisseur facturera, tous les deux (2) mois, la consommation à terme échu et les prestations du GRD.

La facturation de la consommation d'Electricité estimée tient compte des relevés réels du GRD ou, le cas échéant, des auto-relevés effectués par le Client, sous réserve que ceux-ci aient été acceptés par le GRD.

### **7-2-2. Facturation annuelle/ Mensualisation**

Le Client devra au préalable avoir choisi le prélèvement automatique comme mode de paiement.

La facture annuelle fait l'objet de prélèvements basés sur onze (11) mensualités de paiement identiques, dont le montant est déterminé, à la souscription, en accord avec le Client. Un échéancier des mensualités précisant les dates de prélèvements de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée. La consommation pourra être estimée sur la base des Abonnements à

venir, d'une consommation annuelle communiquée par le GRD ou à partir de l'historique de consommation du Client.

Une (1) fois par an, Energies E.LECLERC émettra une facture de régularisation afin de prendre en compte les consommations réelles du Client. Elle sera établie sur la base du relevé effectué par le GRD sur le compteur du Client ou, le cas échéant, l'auto-relevé transmis par le Client dans les conditions définies à l'article 7-2-1. A défaut d'accès au compteur du Client ou en cas de rejet de l'auto-relevé, la consommation sera estimée, en dernier ressort, par le GRD.

Si le solde est en faveur du Fournisseur, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture. Si le solde est en faveur du Client, le remboursement sera effectué par virement dans les conditions définies à l'article 7-3-2 des CGV.

En même temps que la facture annuelle de régularisation, Energies E.LECLERC émettra un nouvel échéancier de paiement, tenant compte de la consommation du Client sur la période passée.

Le Client a la possibilité de résilier le service de mensualisation. La résiliation du service sera effective après un délai de préavis d'un (1) mois. A l'expiration de ce préavis, le Client sera facturé de façon bimestrielle et selon les modalités de l'article 7.2.1.

## **7-3. Régularisation de prix et remboursement de trop-perçu**

### **7-3-1. Changement de prix**

Lorsqu'une facture comporte, suite à un changement de prix, l'Abonnement et/ou les consommations payables à un ancien prix et à un nouveau prix, une répartition en fonction de la durée de chaque période écoulée est effectuée.

### **7-3-2. Remboursement d'un trop-perçu**

Si une facture fait ressortir un trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, la somme due par le Fournisseur sera reportée sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement.

Si la valeur du trop-perçu est supérieure à vingt-cinq (25) euros, le Fournisseur remboursera directement le Client, dans les quinze (15) jours suivants l'émission de la facture, par virement sur le compte



bancaire indiqué dans les CPV. En cas d'absence ou de retard de remboursement, il sera appliqué à la créance le taux d'intérêt légal en vigueur à compter de la réception de la réclamation du Client, sans qu'il soit nécessaire de mettre préalablement en demeure le Fournisseur.

Le montant prévu aux alinéas ci-dessus est porté à cinquante (50) euros pour le Client petit professionnel.

#### **7-4. Contestation d'une facture**

Le Client dispose de cinq (5) ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit d'agir pour contester tout ou partie d'une facture.

En cas de contestation, le Client transmettra au Fournisseur l'ensemble des éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas son obligation de règlement pour la partie non contestée, et pour les factures antérieures ou postérieures.

Si, au terme d'un délai de deux (2) mois, aucune solution n'a été trouvée par les Parties, le Client aura la possibilité de saisir le médiateur national de l'énergie en suivant la procédure décrite sur le site [http://www.energie-mediateur.fr/saisir\\_le\\_mediateur/saisir\\_mode\\_dempl oi.html](http://www.energie-mediateur.fr/saisir_le_mediateur/saisir_mode_dempl oi.html).

## **ARTICLE 8 - PAIEMENT DES FACTURES**

### **8-1. Modes de paiement des factures**

Les factures devront être réglées, à la date d'échéance indiquée sur chaque facture, par prélèvement automatique.

Par dérogation et sauf à ce qu'il choisisse la facturation annuelle, le Client aura la possibilité d'utiliser d'autres moyens de paiement dont la liste est disponible sur le site internet « <https://www.energies.leclerc> ».

### **8-2. Responsabilité de paiement**

Le titulaire du Contrat reste responsable du paiement des factures, indépendamment de la désignation d'un tiers-payeur dans les CPV.

Si plusieurs titulaires sont désignés dans les CPV, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

### **8-3. Incidents de paiement / pénalités**

#### **8-3-1. Suspension de l'accès au réseau de distribution**

En cas d'incident de paiement engendrant un retard sur le règlement de tout ou partie de la facture, le Fournisseur adressera au Client, particulier ou professionnel, une mise en demeure de payer sous quinze (15) jours, ce délai étant porté à trente (30) jours pour le Client en situation de précarité énergétique visé à l'article 8-4 des présentes CGV.

En cas de mise en demeure restée infructueuse, le Fournisseur pourra réduire la Puissance souscrite, et/ou interrompre la prestation de fourniture d'Electricité. Il informera le Client par courrier recommandé avec avis de réception quinze (15) jours avant la mise en œuvre de la mesure. En pareil cas, le Client ne peut revendiquer l'indemnisation d'aucun dommage quel qu'il soit.

Tout déplacement du GRD pour réduction ou interruption de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des prestations, sauf pour le Client bénéficiant du chèque énergie visé à l'article 8-4 qui bénéficie d'un abattement sur ces frais.

Ces mesures sont prises par le Fournisseur dans les conditions et sous réserve des dispositions spécifiques prévues par la réglementation notamment pour le Client bénéficiant du chèque énergie et pour la période de trêve hivernale, qui s'étend du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante.

#### **8-3-2. Paiement de pénalités**

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues par le Client petit professionnel seront majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal au jour où le paiement est exigible. Le Client petit professionnel sera également redevable envers Energies E.LECLERC d'une indemnité au titre des frais de recouvrement pour un montant ne pouvant être inférieur à quarante (40) euros.

Pour le Client particulier qui ne s'est pas conformé à la mise en demeure de payer visée à l'article 8.3.1. ci-dessus, le Fournisseur appliquera au total de la créance hors taxe une pénalité de retard égale à une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal au jour où le paiement est exigible.

En revanche, aucune pénalité ne sera imputée au Client particulier bénéficiaire du chèque énergie visé à l'article 8-4 ci-dessous.

### **8-3-3. Résiliation**

En l'absence de paiement de la part du Client, le Fournisseur peut résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 10-2 des CGV.

## **8-4. Le chèque énergie et autres dispositifs de soutien pour les clients en situation de précarité**

**8-4-1.** La réglementation accorde au Client particulier dont les ressources sont inférieures à un montant fixé par décret, la possibilité de bénéficier du chèque énergie pour s'acquitter de tout ou partie du montant des dépenses de fourniture d'énergie liées à son logement.

L'utilisation du chèque énergie comme moyen de paiement ne peut donner lieu à aucun remboursement en numéraire, ni total ni partiel.

Lorsque la valeur du chèque énergie utilisé par le Client pour le paiement d'une facture est supérieure au montant de ladite facture, le trop-perçu est déduit de la ou, le cas échéant, des prochaines factures. Cela ne peut donner lieu à remboursement, sauf en cas d'émission d'une facture de clôture.

Lorsque le chèque est adressé au Fournisseur en dehors d'une période de facturation, sa valeur est déduite de la facture suivante et, si elle est supérieure à son montant, de la ou des factures suivantes. Toutefois, elle est affectée par priorité, en totalité ou en partie selon le cas, à une facture antérieure non soldée par le Client.

Lorsque le Client a opté pour un paiement de sa facture par mensualisation, le Fournisseur qui reçoit le chèque énergie déduit la valeur du chèque de la première mensualité à échoir, et de la ou des mensualités suivantes si la première mensualité est inférieure au montant du chèque. Le cas échéant, le montant résiduel est déduit de la facture de régularisation.

**8-4-2.** Le Fournisseur n'est tenu d'accepter un chèque énergie en paiement que jusqu'au 31 mars de l'année civile suivant l'année d'émission.

Les titres ne peuvent être présentés au remboursement que jusqu'au 31 mai de l'année suivant l'année civile de leur émission ; les titres présentés après cette date sont définitivement périmés.

**8-4-3.** Le Client bénéficiaire du chèque énergie peut également bénéficier de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement de son Contrat ainsi que d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture imputable à un défaut de règlement.

**8-4-4.** En cas de difficulté de paiement, le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles.

Le Fournisseur recherche, en outre, avec le Client une solution de règlement amiable et lui communique toutes les informations nécessaires à la saisine du Fonds de Solidarité pour le Logement, auprès duquel le Client peut déposer une demande d'aide pour le paiement de ses factures d'énergie.

## **ARTICLE 9 - INSTALLATION INTERIEURE**

L'installation intérieure est constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situées en aval des bornes de sortie du disjoncteur.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client et doit avoir été réalisée conformément à la réglementation, notamment à la norme NF C 15-100.

L'installation intérieure est entretenue sous la responsabilité du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée sa garde.

## **ARTICLE 10 - RÉSILIATION**

### **10-1. Résiliation du Contrat à l'initiative du Client**

Le Client peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception, à tout moment, sans préavis et sans qu'aucune indemnité ne puisse être accordée à l'une ou l'autre des Parties, sous réserve du remboursement au Fournisseur des frais supportés, par l'intermédiaire du GRD, au titre de la résiliation.

Dans le cas d'un changement de Fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'énergie. Dans les autres cas (déménagement, cessation d'activité, etc.), la résiliation intervient à la date choisie par le Client et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à Energies E.LECLERC.

### **10-2. Résiliation du Contrat pour manquement aux obligations contractuelles**

Sans préjudice des dispositions de l'article 5-2 des CGV, en cas d'inexécution par le Client ou le Fournisseur de l'une de ses obligations contractuelles, et sauf cas de force majeure telle que définie à l'article 12 des CGV, la Partie défaillante pourra être mise en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, de remplir ses obligations contractuelles ainsi que de faire cesser les conséquences de l'inexécution constatée.

A défaut d'exécution dans les trente (30) jours à compter de l'envoi de la mise en demeure, le Contrat pourra être résilié de plein droit par la Partie non défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre et autres sanctions prévues au Contrat. La Partie défaillante en sera informée par lettre recommandée avec avis de réception.

### **10-3. Conséquences de la résiliation**

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD.

Energies E.LECLERC émettra une facture de résiliation sur la base des index transmis par le GRD, dans un délai de trente (30) jours à compter de la résiliation du Contrat. Tout coût appliqué par le GRD en lien avec la résiliation du Contrat sera répercuté par le Fournisseur au Client.

Le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans les conditions définies au deuxième alinéa de l'article 7-3-2 des CGV.

## **ARTICLE 11 - RESPONSABILITE DES PARTIES**

### **11-1. Responsabilité du Fournisseur vis-à-vis du Client**

Le Fournisseur est responsable, vis-à-vis du Client, de l'ensemble des obligations lui incombant de par l'application du Contrat, notamment de fournir de l'Electricité dans le respect de celui-ci.

Toutefois, la responsabilité du Fournisseur ne peut être engagée dans les cas suivants :

- survenance d'un cas de force majeure telle que définie à l'article 12 des présentes CGV ;
- dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part ou d'une utilisation illicite ou frauduleuse du matériel par ce dernier ;
- manquement du GRD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client.

Pour les Clients petit professionnel, la responsabilité du Fournisseur ne pourra être recherchée que pour les dommages matériels directs.

Il est rappelé que la responsabilité du Fournisseur ne s'étend pas à l'installation intérieure du Client.

### **11-2. Responsabilité du GRD vis-à-vis du Client**

Le GRD est responsable directement vis-à-vis du Client des conditions de l'accès et de l'utilisation du RPD, notamment de la qualité et de la continuité de l'alimentation de l'Electricité.

Le Client dispose d'un droit direct à l'encontre du GRD concernant les engagements de ce dernier contenus dans le Contrat d'Accès au Réseau et la Synthèse DGARD, ayant notamment trait à :

- l'établissement et la modification du raccordement au RPD ;
- l'accès au comptage ;
- le relevé, le contrôle, la correction éventuelle, la validation des données de comptage ;
- la mise à disposition des données de consommation du Client au Fournisseur.

La responsabilité du GRD peut être engagée en contactant directement celui-ci ou en adressant une réclamation au Fournisseur afin de tenter, au préalable, une conciliation amiable. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer

un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de régulation de l'énergie.

### **11-3. Responsabilité du Client vis-à-vis du Fournisseur**

Le Client est responsable de l'ensemble des obligations lui incombant de par l'application du présent Contrat et notamment du règlement de ses factures, de la manipulation des dispositifs de comptage ainsi que de l'exactitude des données transmises après un éventuel auto-relevé. Le Client s'engage à respecter la réglementation applicable quant à la sécurité des installations intérieures.

### **11-4. Responsabilité du Client vis-à-vis du GRD**

Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis du GRD en cas de non-respect des obligations qui lui incombent aux termes du Contrat d'Accès au Réseau.

En cas de non-respect par le Client des obligations visées à l'alinéa précédent, entraînant l'interruption de l'accès au RPD par le GRD et, ipso facto, la suspension de la fourniture d'Electricité, le Fournisseur est délié de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du Contrat, et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

## **ARTICLE 12 - FORCE MAJEURE**

Les Parties conviennent que l'exécution du Contrat pourra être suspendue en cas de force majeure.

Les Parties conviennent expressément de considérer la force majeure conformément à la définition de l'article 1218 du Code Civil, à savoir : « *Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement, échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur* ».

En cas de survenance d'un événement de force majeure, les obligations des Parties qui ne peuvent être exécutées seront suspendues pour toute la durée de cet événement et dans la limite des effets de cet événement.

Si l'inexécution du Contrat en raison de l'événement de force majeure devait se prolonger au-delà d'une durée de trente (30) jours, les Parties conviennent de

se rencontrer pour adapter le Contrat. En l'absence d'accord sur ces adaptations dans un délai de soixante (60) jours à compter de la survenance de l'événement, chacune des Parties sera autorisée à résilier le Contrat sans qu'aucune indemnité ne soit due à l'autre Partie.

## **ARTICLE 13 - EVOLUTION DES CGV**

Le Fournisseur se réserve le droit de modifier, à tout moment, les CGV. Le Client sera informé, par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un (1) mois avant la date d'application envisagée des nouvelles CGV et aura la possibilité, en cas de non acceptation, de résilier sans pénalité le Contrat, dans les conditions définies à l'article 10-1 des CGV. En concluant le Contrat, le Client reconnaît qu'il demande à être informé de toute évolution des CGV par voie électronique ; par dérogation, en cours de contrat, il peut solliciter que l'information soit faite par voie postale.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables en cas d'évolutions législatives ou réglementaires induisant une modification du Contrat.

## **ARTICLE 14 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

### **14-1. Communication et mise à jour des données à caractère personnel par le Client**

Dans le cadre de sa souscription et durant la durée du Contrat, le Client doit communiquer au Fournisseur des données à caractère personnel et les tenir à jour. En cas de modification de ces données, le Client peut effectuer les modifications via son espace client sur le site « <https://energies.leclerc> ».

### **14-2. Traitement des données à caractère personnel par ENERGIES E.LECLERC**

Les données à caractère personnel du Client, dont les données de consommation, font l'objet de traitements automatisés mis en œuvre par le fournisseur.

Sur la base de l'exécution du Contrat, les données à caractère personnel du Client sont traitées aux fins de gestion de la relation commerciale (passation, gestion et exécution du Contrat, facturation, suivi de

la relation commerciale). Sur la base de l'intérêt légitime du fournisseur à développer ses activités ou à améliorer ses services et compte tenu de la relation commerciale existante, les données à caractère personnel du Client sont traitées par la SIPLEC à des fins d'information sur l'évolution de l'offre ou de prospection commerciale sur des offres de partenaires susceptibles de l'intéresser. Le Client a la faculté de s'opposer à cette prospection commerciale au moment de la collecte de ses données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel que le Client est tenu de communiquer au Fournisseur de manière obligatoire dans le cadre du Contrat sont indiquées comme telle sur les formulaires de collecte. Le Client est informé que le Fournisseur ne sera pas en mesure d'exécuter le Contrat sans ces données à caractère personnel, qui sont destinées, dans la limite de leurs attributions, aux équipes internes du Fournisseur. Toutefois, dans le cadre du Contrat, le Fournisseur est susceptible de transmettre les données à caractère personnel du Client à ses sous-traitants, dans la limite de leurs attributions respectives, pour procéder à la réalisation de tout ou partie des traitements mis en œuvre et ce, dans le strict respect de leurs obligations contractuelles des dispositions légales et réglementaires.

Les données à caractère personnel nécessaires à la passation, à la gestion et à l'exécution du Contrat sont conservées pendant la durée dudit Contrat, puis archivées jusqu'à expiration des durées de prescription légale. Les données à caractère personnel utilisées à des fins de prospection commerciale sont conservées pendant une durée de trois ans à compter du terme du Contrat.

Le Client dispose, dans les conditions définies par la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel, d'un droit d'accès aux données le concernant, d'un droit de rectification desdites données, d'un droit d'opposition au traitement de ses données, d'un droit à l'effacement et à la limitation du traitement ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données à caractère personnel.

Le Client peut exercer ses droits en adressant sa demande au Fournisseur par courriel au service client ou, par courrier à l'adresse postale : Energies E.LECLERC – TSA 40204 – 41974 BLOIS Cedex 9, ou en utilisant le lien hypertexte ou SMS de désabonnement qui figure dans chaque envoi.

Le Client est informé qu'il dispose de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés - Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

## **ARTICLE 15 - DISPOSITIONS DIVERSES**

### **15-1. Cession**

Le Fournisseur pourra céder tout ou partie de ses droits et obligations découlant du Contrat à toute société apparentée au mouvement Leclerc, soit (i) à une société qui le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce, (ii) à une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du même code, (iii) à une société dont il détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L 233-3 précité.

Le Client ne pourra céder tout ou partie de ses obligations à un tiers sans l'accord exprès et non équivoque du Fournisseur.

### **15-2. Convention de preuve**

Les Parties conviennent que les communications (transmissions de données, fichiers, factures, courriers, etc.) pourront se faire par écrit papier ou par voie électronique, à l'adresse postale ou électronique renseignée dans les CPV. Tout document sous format électronique aura force probante au même titre qu'un document manuscrit.

### **15-3. Nullité partielle**

Si l'une quelconque des stipulations du Contrat s'avérerait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision de justice ou de toute autre autorité compétente devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du Contrat, ni altérer la validité des autres stipulations.

## **ARTICLE 16 – RÉGLEMENT DES LITIGES / DROIT APPLICABLE : COMPÉTENCE TERRITORIALE**

Le Contrat et l'ensemble des relations entre le Fournisseur et le Client sont régis par le droit français.

Le Client et le Fournisseur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat.

Afin de connaître ses droits et obligations en matière d'énergie, le Client peut accéder à la liste des questions-réponses et des fiches pratiques sur le site internet du médiateur national de l'énergie [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr).

Le service client Energies E.LECLERC est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Ses coordonnées figurent dans les CPV.

Si, dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la première réclamation écrite du Client par le Fournisseur, le litige n'a pas pu être réglé, le Client pourra saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie, par courrier, à l'adresse suivante : Le médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09.

Si le Client ne souhaite pas recourir à la voie amiable ou à défaut d'accord amiable entre les Parties, le différend pourra être soumis, à tout moment :

- aux juridictions nationales compétentes pour le Clients particulier ;
- au Tribunal de Commerce de Paris pour le Client petit professionnel, y compris en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## **ARTICLE 17 – ANNEXES**

Font partie intégrante du Contrat les annexes suivantes jointes aux présentes CGV :

- Annexe 1 : Grille tarifaire
- Annexe 2 : Accès et utilisation du réseau d'électricité - Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat unique.



## SYNTHESE DES DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES A L'ACCES ET A L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION BASSE TENSION POUR LES CLIENTS EN CONTRAT UNIQUE

### 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](http://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](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](http://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](http://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 bénéficiaire 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](mailto: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](http://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.