

Conditions Générales de Vente

En vigueur à la date du 01 février 2022

Contrat de vente d'électricité aux Clients résidentiels ayant une puissance souscrite inférieure à 36 kVa dans le cadre d'un contrat unique

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les relations entre OVO et le Client dans le cadre de l'offre de fourniture d'électricité proposée par le Fournisseur et souscrite par le Client.

Définitions

Les termes et expressions en majuscule revêtent la signification suivante :

- **Abonnement** : élément fixe du prix indépendant des quantités d'électricité vendues, dépendant de la Puissance Souscrite et de l'Option Tarifaire.
- **Acheminement** : service de distribution de l'électricité par le Distributeur dont les coûts sont supportés par le Client et sont couverts par le Tarif d'Acheminement.
- **Auto-relève** : Données de Consommation transmises par le Client sur la base de sa propre relève de compteur.
- **Catalogue des Prestations du Distributeur** : ensemble des prestations proposées par le Distributeur au Client dans le cadre du Contrat Unique, demandées par le Fournisseur pour le compte du Client. Ce catalogue figure sur le site Internet du Distributeur (https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-NOI-CF_15E.pdf).
- **"Chèque énergie"** : désigne un dispositif qui remplace les tarifs sociaux de l'énergie depuis 1er janvier 2018 ; c'est une aide nominative au paiement des factures d'énergie du logement, attribuée sous conditions de ressources.
- **Client** : personne physique visée aux Conditions Particulières, ayant souscrit le Contrat avec le Fournisseur pour sa consommation résidentielle d'électricité pour une puissance inférieure à 36kVA.
- **Client en Situation de Précarité** : catégorie de Client dont les ressources sont inférieures aux seuils fixés par décret et bénéficiant à ce titre d'un régime de protection spécifique détaillé dans le Contrat.
- **Commission de Régulation de l'Énergie** : désigne l'autorité administrative indépendante en charge de la régulation du secteur de l'électricité et du gaz. Elle dispose d'une compétence de résolution des litiges à travers son Comité de règlement des litiges et des sanctions (« CoRDIS »).

- **Conditions Générales de Vente (ou « CGV »)** : les présentes conditions générales.
- **Conditions Particulières** : conditions spécifiques, notamment techniques et financières, pour la Fourniture d'électricité par le Fournisseur au Client. Elles précisent notamment l'offre choisie par le Client, le Point de Livraison, l'Option Tarifaire, et le mode de règlement. Elles sont signées à la Date de Souscription.
- **Consommation Réelle** : consommation établie au moins une fois tous les douze (12) mois sur la base des Données de Consommation transmises par le Distributeur et/ou par Auto-relèves permettant de déterminer la quantité d'électricité exacte consommée au niveau du Point de Livraison sur la période et d'ajuster en conséquence la facturation.
- **Contrat d'Accès au Réseau** : contrat précisant les conditions d'accès et d'utilisation du réseau public par le Client. Dans le cadre du Contrat Unique, le Contrat d'Accès au Réseau est conclu entre le Client et le Distributeur par l'intermédiaire du Fournisseur. En amont du Contrat, le Fournisseur conclut un Contrat Fournisseur-Distributeur contenant une synthèse des dispositions relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau par un client en Contrat Unique. Il s'agit de la « Synthèse DGCARD » figurant en annexe aux présentes. Ce contrat est également accessible sur simple demande du Client.
- **Contrat** : ensemble contractuel auquel le Client a souscrit, composé, par ordre de priorité, des Conditions Particulières, des présentes CGV, du Contrat d'Accès au Réseau et de la Grille Tarifaire. Le Contrat constitue un Contrat Unique.
- **Contrat Fournisseur-Distributeur** : désigne le contrat régissant les relations entre le Fournisseur et le Distributeur (« Contrat GRD- F »), permettant d'assurer la Fourniture et l'Acheminement de l'électricité jusqu'au Point de Livraison du Client.
- **Contrat Unique** : contrat régi par l'article L.224-8 du Code de l'énergie, regroupant les dispositions relatives à la Fourniture d'électricité et à l'Acheminement de l'électricité.
- **Date de Souscription** : désigne la date à laquelle le Client accepte l'offre du Fournisseur, à travers la signature des Conditions Particulières du Contrat.
- **Date d'Effet** : désigne la date de début de livraison d'électricité par le Fournisseur au Client.
- **Distributeur** : désigne le gestionnaire du Réseau (ou « GRD »), à savoir ENEDIS, société anonyme, dont le siège est situé 34 Place des Corolles, 92400 Courbevoie, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 444 608 442, dont le site internet est <https://www.enedis.fr>. Il est responsable de l'entretien et de l'exploitation du Réseau, ainsi que de l'Acheminement de l'électricité.

- **Données de Consommation** : données de consommation d'électricité du ou des Point(s) de Livraison d'un Client permettant l'établissement de la facturation correspondante, recueillies conformément au Contrat et au Contrat d'Accès au Réseau.
- **Donnée Personnelle** : désigne en application du RGPD toute information se rapportant à une personne physique et permettant son identification. Il s'agit notamment d'un nom, d'un numéro d'identification, de données de localisation, d'un identifiant en ligne, ou d'un plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
- **Facture de Clôture** : désigne la facture émise à l'occasion de la résiliation du Contrat permettant de régulariser les sommes dues respectivement entre les Parties.
- **Force Majeure** : événement extérieur à la Partie qui s'en prévaut, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui rend impossible l'exécution de son obligation, conformément à l'article 1218 du Code civil.
- **Fournisseur** : désigne OVO, titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité en France.
- **Fourniture** : désigne la prestation rendue par le Fournisseur au titre du Contrat consistant dans la mise à disposition d'électricité selon la Puissance Souscrite et l'offre acceptée par le Client.
- **Garantie d'Origine** : certificat délivré en application des articles L. 314-16 et suivants du Code de l'énergie, ayant pour objet de certifier que l'électricité livrée est produite à partir de sources renouvelables.
- **Garantie de Paiement** : désigne le dépôt de garantie exigible par le Fournisseur à l'encontre du Client dans les conditions fixées dans le Contrat.
- **Grille Tarifaire** : désigne le tableau récapitulatif des différents Prix associés aux différentes Options Tarifaires applicables au Contrat et susceptible d'évolutions selon les Conditions Générales.
- **Heures Creuses** : désigne huit (8) heures par jours non nécessairement consécutives. Elles sont fixées par le Distributeur. Son Prix au kWh est inférieur à celui d'une consommation en Heure Pleine.
- **Heures Pleines** : toute heure non définie comme Heure Creuse.

- **Installation Intérieure** : désigne l'ensemble des ouvrages et installations situées en aval des bornes de sortie du disjoncteur. Elle est sous la responsabilité du Client et sa conformité relève de ses Obligations Essentielles.
- **Médiateur national de l'énergie** : autorité indépendante en charge de la résolution non juridictionnelle des litiges entre un fournisseur d'énergie et un Client. Il peut être joint via l'adresse communiquée à l'article 17 des CGV.
- **Mise en demeure** : acte par lequel la Partie créancière d'une obligation signifie formellement à l'autre Partie débitrice qu'elle doit s'acquitter de cette obligation et entend faire usage de son droit. La Mise en demeure s'effectue par lettre recommandée avec accusé de réception ou courrier simple.
- **Obligations Essentielles du Client** : désigne les principales obligations incombant au Client et dont la méconnaissance est susceptible d'entraîner la Réduction de la Fourniture et/ou la résiliation du Contrat.
- **Option Tarifaire** : désigne l'offre choisie par le Client parmi celles proposées par le Fournisseur.
- **OVO** : désigne la société OVO Energy (France) société par actions simplifiée, au capital de 50 000 € dont le siège social est situé 231 rue Saint Honoré 75001 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 843 629 551.
- **Partie(s)** : désigne, individuellement ou collectivement, le Client et/ou le Fournisseur.
- **Période Contractuelle** : durée du Contrat fixée à l'article 4.4 débutant à la Date d'Effet. En cas de renouvellement du Contrat, désigne la période de reconduction annuelle du Contrat.
- **Point de Livraison** : désigne la partie terminale du Réseau permettant l'acheminement de l'électricité jusqu'à l'Installation Intérieure du Client. Le Point de Livraison correspond à la résidence du Client, située sur le territoire de la France métropolitaine continentale et raccordée au Réseau. Il est spécifié pour chaque Client dans les Conditions Particulières.
- **Politique de Confidentialité** : désigne la politique de confidentialité du Fournisseur accessible sur le site <https://www.ovoenergy.fr/>.
- **Prix** : désigne le prix de marché de la Fourniture au titre de l'Option Tarifaire retenue par le Client en application de la Grille Tarifaire et des Conditions Particulières.
- **Puissance Souscrite** : désigne la puissance maximale pouvant être appelée par le Client et exprimée en kVA.

- **Réduction de la Fourniture** : désigne l'ensemble des cas dans lesquels le Distributeur et/ou le Fournisseur pourraient être amenés à réduire la Puissance Souscrite, à limiter ou interrompre la Fourniture, ou à suspendre l'accès au Réseau du Client pour des raisons exceptionnelles ou en conséquence de la défaillance du Client qui ne respecterait pas ses engagements vis-à-vis du Distributeur et/ou du Fournisseur aux termes du Contrat et/ou du Contrat d'Accès au Réseau.
- **Réglementation** : l'ensemble des lois, actes réglementaires et décisions de la Commission de régulation de l'énergie applicables au Contrat et au Contrat d'Accès au Réseau, encadrant notamment l'activité de fourniture par le Fournisseur et l'activité d'acheminement par le Distributeur.
- **Réseau** : désigne le réseau public de distribution d'électricité auquel le Client est raccordé.
- **RGPD** : règlement n° 2016/679 de l'Union Européenne du 24 avril 2016 *relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel*. Ce règlement s'applique directement au Fournisseur et au Distributeur qui mettent en œuvre les exigences de protection des Données Personnelles du Client.
- **Société Affiliée** : désigne relativement au Fournisseur une société appartenant au même groupe. Il peut s'agir (i) de la société-mère qui le contrôle (ii) d'une filiale qu'il contrôle, ou (iii) d'une société placée sous le contrôle de la même société-mère ; la notion de contrôle étant définie à l'article L. 233-3 du Code de commerce.
- **Tarif d'Acheminement** : désigne le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (« TURPE ») versé par tous les utilisateurs du Réseau au Distributeur. Dans le cadre du Contrat Unique, il est versé par le Client au Distributeur par l'intermédiaire du Fournisseur.
- **Tarif(s) Réglementé(s) ou TRV** : désigne les tarifs réglementés de vente d'électricité visés aux articles L. 337-4 et suivants du Code de l'énergie, par opposition au Prix du Contrat, qui est un prix de marché. Les Tarifs Réglementés sont fixés par arrêté ministériel et publiés au Journal Officiel.
- **Taxes** : désigne tous impôts, taxes ou contributions de toute nature, applicables au Contrat. Les Taxes comprennent notamment la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), la contribution tarifaire d'acheminement (CTA), la contribution au service public de l'électricité (CSPE) et les taxes locales sur la consommation finale d'électricité (TCFE).

1. Parties

OVO exerce l'activité de Fournisseur en France et dispose d'une autorisation d'achat pour revente conformément à la Réglementation.

Le Client est un consommateur domestique ayant souscrit librement à l'offre de Fourniture d'électricité du Fournisseur dans les conditions définies au Contrat.

2. Objet du Contrat

Le Contrat a pour objet de définir les modalités juridiques, financières et techniques de l'approvisionnement en électricité par le Fournisseur du Point de Livraison du Client, ainsi que les services associés.

Le Fournisseur s'engage à couvrir 100% des volumes d'électricité vendus au Client par des Garanties d'Origine, correspondant à une production d'électricité de source renouvelable (telle que, hydraulique, solaire, éolien). Ainsi, pour chaque kilowattheure (kWh) consommé par le Client, il sera certifié qu'un volume équivalent d'électricité d'origine renouvelable a été produit. Le Contrat est conclu à travers l'acceptation par voie électronique via la plateforme sécurisée du site Internet d'OVO ou par voie postale des Conditions Particulières.

A travers l'acceptation des Conditions Particulières, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter l'ensemble des documents composant le Contrat, y compris les conditions d'accès et d'utilisation du Réseau qui sont rappelées dans le Contrat d'Accès au Réseau.

En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et les présentes CGV, les Conditions Particulières prévalent.

Le Contrat remplace ou annule tous les accords antérieurs écrits ou verbaux relatifs au même objet et échangés entre les Parties antérieurement à la conclusion du Contrat.

3. Obligations des Parties

3.1 Obligations Essentielles du Client

Le Client s'engage à respecter les obligations essentielles suivantes :

- *Conformité de l'Installation Intérieure* : le Client est responsable de son Installation Intérieure et doit s'assurer de sa conformité avec la Réglementation, tel que précisé dans le Contrat d'Accès au Réseau ;
- *Usage de l'électricité* : le Client doit utiliser l'électricité fournie à des fins de consommation domestique uniquement et de façon non frauduleuse ;
- *Exclusivité de la Fourniture* : le Client garantit que le Fournisseur est son unique fournisseur d'électricité pour le(s) Point(s) de Livraisons désignés aux Conditions Particulières et qu'il a mis un terme à tout contrat avec un autre fournisseur ;
- *Données de Consommation* : le Client s'engage à transmettre les informations exactes de comptage dans le cadre de l'Auto-relève ;
- *Mise à jour des informations* : le Client déclare et garantit l'exactitude des informations le concernant transmises dans le cadre de la conclusion du Contrat et s'engage à notifier au Fournisseur toute modification ;
- *Paiement des factures et des mensualités* : le Client s'engage à régler ses factures dans les délais qui lui sont impartis au titre du Contrat.
- *Consommation raisonnée* : le Client s'engage à tendre vers une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

3.2 Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur s'engage à assurer selon les modalités définies au Contrat les services suivants :

- *Fourniture d'électricité* : le Fournisseur est en charge de la vente de l'électricité nécessaire pour alimenter l'intégralité de la consommation en électricité du Point de Livraison du Client selon la Puissance Souscrite et l'Option Tarifaire choisie par le Client, dans la limite des contraintes imposées par le Réseau et le Distributeur ;
- *Gestion de l'accès et de l'utilisation du Réseau* : dans ce cadre du Contrat Unique, le Fournisseur assure le rôle d'intermédiaire dans le cadre de la relation avec le Distributeur pour toute question relative au Contrat d'Accès au Réseau et à l'Acheminement. Le Fournisseur facture ainsi les prestations relevant de la Fourniture et de l'Acheminement suivant les Données de Consommation validées par le Distributeur ;
- *Intégration dans le périmètre du Fournisseur* : le Fournisseur est responsable de l'équilibrage entre les injections et soutirage d'électricité au Point de Livraison du Client. A cet effet, le Fournisseur s'engage à rattacher le Point de Livraison à son propre périmètre d'équilibre ou à celui de tout tiers compétent mandaté par le Fournisseur.

3.3 Relations entre le Distributeur et le Client

Le Contrat constitue un Contrat Unique qui regroupe la Fourniture assurée par le Fournisseur et l'Acheminement géré par le Distributeur.

A travers le Contrat Unique, il existe une relation contractuelle directe entre le Client et le Distributeur.

Les règles relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau sont fixées par le Distributeur dans le Contrat d'Accès au Réseau, figurant en annexe au Contrat. Le Fournisseur n'agit qu'en qualité d'interlocuteur unique du Client pour ces questions.

4. Conditions de Souscription et de Fourniture

4.1 Conditions de souscription et de maintien du Contrat

La prise d'effet et le maintien en vigueur du Contrat sont subordonnés aux conditions suivantes :

- Le raccordement effectif du Client au Réseau pour son/ ses Point(s) de Livraison ;
- Le rattachement de son/ ses Point(s) de Livraison à un périmètre d'équilibre ;
- La conformité de l'Installation Intérieure du Client aux exigences de la Réglementation
- La constitution par le Client de la Garantie de Paiement, si elle est requise selon les conditions du Contrat ;
- L'absence d'usage par le Client de son droit de rétractation ;
- L'autorisation donnée par le Client au Fournisseur afin de recueillir ses Données de Consommation et toute information relative au Point de Livraison directement auprès du Distributeur.

4.2 Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, lorsque le Contrat est conclu à distance, par téléphone ou hors établissement, le Client a le droit de se rétracter sans motif dans les quatorze (14) jours suivant la Date de Souscription du Contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour se rétracter, le Client a la possibilité d'adresser au Fournisseur un courrier électronique ou postal indiquant sa volonté de se rétracter dénuée d'ambiguïté, avec l'ensemble des éléments d'identification (nom, prénom, coordonnées, numéro du Contrat, Date de Souscription), ou le formulaire de rétractation annexé à la fiche récapitulative de l'offre, à l'adresse électronique ou postale figurant à l'article 17 ci-après. Toute demande de rétractation entraînera le retrait de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris, le Client devant faire son affaire de la souscription d'un abonnement alternatif de fourniture d'électricité auprès du fournisseur de son choix, sous peine de voir sa fourniture d'énergie interrompue.

4.3 Prise d'effet de la Fourniture

La Date d'Effet est déterminée en accord avec le Client et stipulée dans les Conditions Particulières.

Le délai de Fourniture d'électricité est de vingt-et-un (21) jours maximum à compter de la date de demande de changement de fournisseur transmise au Distributeur par OVO, le début des livraisons ne pouvant intervenir avant l'expiration du délai de rétractation du Client. Le délai exact sera fonction des contraintes techniques du Distributeur et du contexte de souscription, selon que le Client demande une nouvelle mise en service ou un changement de fournisseur.

Le Fournisseur n'est pas responsable des délais et contraintes de disponibilité du Distributeur.

4.4 Durée du contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la Date d'Effet. Votre souscription est donc sans engagement de durée.

4.5 Garantie de Paiement

A titre de garantie des obligations de paiement des factures, quel que soit leur mode de paiement, le Fournisseur peut exiger du Client une Garantie de Paiement.

La Garantie de Paiement peut être demandée soit au moment de la conclusion du Contrat, soit en cours de Contrat.

La Garantie de Paiement est d'un montant équivalent à trois (3) mois de Fourniture (déterminé sur la base de la moyenne des consommations historiques du Client sur les douze (12) derniers mois, ou à défaut d'une estimation de bonne foi du Fournisseur), plafonné à trois cent (300) euros.

La Garantie de Paiement est constituée par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande du Fournisseur, et avant la Date d'Effet si elle est demandée au moment de la conclusion du Contrat. Elle est versée soit par chèque, soit en espèces, soit par carte bancaire ou virement bancaire.

A défaut de constitution de la Garantie de Paiement dans le délai susvisé, le Fournisseur a le droit de résilier le Contrat de plein droit conformément à l'article 8 ci-après et sans indemnisation du Client.

La Garantie de Paiement ne sera pas productible d'intérêt et n'exonère pas le Client de son obligation de paiement au titre du Contrat.

La Garantie de Paiement est remboursée au terme du Contrat, quel qu'en soit la cause, dans un délai de quinze (15) jours, après déduction des sommes éventuellement dues par le Client, par chèque ou virement bancaire.

4.6 Limites d'accès aux offres du Fournisseur

Le Fournisseur peut éventuellement refuser la vente de ses services au Client à condition de justifier d'un motif légitime, conformément à l'article L. 121-11 du Code de la consommation.

Constituent des motifs légitimes :

- L'indisponibilité d'une ou plusieurs offres de Fourniture et/ou des services d'Acheminement ;
- La non-conformité des Installations intérieures du Client avec la Réglementation, susceptible de mettre en risque la sécurité des biens et/ou des personnes ;
- L'insolvabilité avérée du Client ;
- La coupure du compteur du Client ou la limitation de sa Puissance Souscrite par le Distributeur du fait d'un défaut du Client dans le cadre d'un précédent contrat de fourniture, intervenue dans les six (6) derniers mois.

Le Fournisseur dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de la Date de Souscription pour évaluer le respect par ce dernier des conditions fixées aux présentes CGV et notifier non-conclusion du Contrat.

5. Prix du Contrat

Le Contrat constitue une offre de Fourniture au Prix de marché et non au Tarif Réglementé. Le Client a la possibilité à tout moment d'y revenir sur simple demande conformément à l'article L. 337-7 du Code de l'énergie.

Le Prix à la Date de Souscription du Contrat est défini selon la Grille Tarifaire en vigueur à la Date de Souscription du Contrat et selon l'Option Tarifaire choisie par le Client.

Préalablement à la conclusion du Contrat, le Fournisseur a communiqué au Client la Grille Tarifaire, qui demeure annexée aux Conditions Particulières.

5.1 Prix de la Fourniture et de l'Acheminement

Le Prix dû par le Client au Fournisseur au titre du Contrat Unique comporte deux composantes :

- Le prix de la Fourniture d'électricité couvrant une part fixe constituée de l'Abonnement et une part variable, en fonction de la consommation électrique du Client exprimée en kWh. Le prix de la Fourniture d'électricité couvre les obligations d'économie d'énergie au titre du dispositif des « CEE » et les obligations de capacité du Fournisseur.
- Le Tarif d'Acheminement de l'Electricité jusqu'au Point de Livraison du Client. Le Tarif d'Acheminement est indépendant du Fournisseur.

Le Prix est indiqué en euros et toutes Taxes comprises (« TTC »).

Les plages horaires des Options Tarifaires sont indiquées sur les factures et varient selon le Client.

5.2 Adaptation de l'Option Tarifaire et de la Puissance Souscrite

Pour adapter son Contrat à ses besoins, le Client peut demander la modification du type de comptage ou de la Puissance Souscrite, sous réserve d'acceptation par le Fournisseur et le Distributeur. Il notifie alors sa demande au Fournisseur par courrier électronique ou postal, un (1) mois avant la date de prise d'effet souhaitée. Ce préavis court à compter de la réception par le Fournisseur de la demande. La modification s'opère le premier (1^{er}) jour du mois suivant la fin du préavis.

Les coûts engendrés par une évolution de la Puissance Souscrite seront facturés au Client conformément aux tarifs du Catalogue des Prestations en vigueur du Distributeur, et le Prix du Contrat ajusté en conséquence selon la Grille Tarifaire.

En cas de refus du Client de retenir l'Option Tarifaire et la Puissance Souscrite conseillées par le Fournisseur, ce dernier ne sera pas responsable.

5.3 Offres

5.3.1 Offre indexée

5.3.1.1 Offre indexée au TRV

Les prix de l'abonnement et du kWh HT, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre, seront 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 au Client 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.

5.3.1.2 Offre indexée autre

Se référer aux Conditions Particulières

5.3.2 Offre fixe

Si le client a opté pour un prix fixe de l'énergie, le prix appliqué à ce contrat est fixé sur la Grille tarifaire valable au moment de la conclusion du Contrat. Seules les composantes de prix liées au Fournisseur seront fixées, c'est-à-dire, l'abonnement – part fixe- fournisseur et la part variable de l'énergie. Les frais d'acheminement, les taxes et contributions obligatoires ne sont pas fixés.

5.4 Évolutions du Prix suivant un changement de Réglementation

Le Prix est susceptible d'évoluer de plein droit (à la hausse ou à la baisse) en cours de Contrat du fait des changements de Réglementation ayant pour effet de créer, modifier ou supprimer toute Taxe ou charge relative à la prestation des services de Fourniture et/ou d'Acheminement.

Par exemple, le Fournisseur sera en droit de répercuter au Client toute nouvelle taxe et/ou tout nouveau coût lié à l'évolution du Tarif d'Acheminement, du prix de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique, des obligations du Fournisseur au titre du marché de capacité ou des certificats d'économie d'énergie.

Ces changements sont notifiés par le Fournisseur au Client par courrier électronique ou postal. Ils sont d'application automatique au Contrat dès l'entrée en vigueur de la nouvelle Réglementation.

5.5 Évolutions des Prix

Le Fournisseur est susceptible de faire évoluer ses Prix à tout moment (Grille tarifaire, niveau de remise par rapport au TRV,...). Dans ce cas, le Fournisseur notifie au Client par courrier électronique ou postal au Client au moins trente (30) jours avant la date d'application envisagée.

En cas de désaccord, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions définies à l'Article 8.2.

5.6 Frais complémentaires éventuels

En plus du paiement du Prix du Contrat, le Client est susceptible de supporter les frais suivants :

- Frais facturés par le Distributeur, par exemple en cas de Réduction de la Fourniture prévue à l'article 7 ;
- Prix des prestations du Distributeur sollicitées par le Client via le Fournisseur. Les prix applicables sont ceux figurant dans le Catalogue des Prestations du Distributeur en vigueur au moment de la demande, disponible sur le site www.enedis.fr. Ils sont majorés des Taxes applicables conformément à la Réglementation. Le Fournisseur refacture ces prix au Client sans surcoût et reverse les sommes perçues au Distributeur.

6. Factures et paiement

Les factures sont établies conformément à la Réglementation en vigueur.

6.1 Données de Consommation

Les factures sont émises par le Fournisseur sur la base des Données de Consommation.

Les Données de Consommation sont recueillies par le Distributeur selon les modalités du Contrat d'Accès au Réseau. Le Client accepte que le Fournisseur y ait accès.

Lorsque le Fournisseur ne dispose pas de Données de Consommation, la facturation peut être déterminée sur la base d'une estimation et de l'historique de consommation du Client.

Le Client accède librement et gratuitement à ses Données de Consommation sur demande auprès du Fournisseur.

6.2 Modalités de facturation

Les factures sont notifiées par le Fournisseur au Client, soit par voie électronique, soit par courrier postal lorsque le Client en fait la demande.

Le Client a le droit de s'opposer à l'utilisation d'un support durable autre que le papier et de demander, par tout moyen, à tout moment et sans frais, à recevoir les factures sur un support papier.

Le Fournisseur propose le mode de facturation annuelle, assis sur onze (11) mensualités identiques, payables par prélèvement automatique. Pour la première année suivant la Date de Souscription du Contrat la durée de l'échéancier pourra être fixée sur une durée inférieure. Le montant des échéances est déterminé par le Fournisseur en accord avec le Client à la Date de Souscription, en fonction des données communiquées par le Client. L'échéancier peut être ajusté à la hausse ou à la baisse en cours de Contrat sur juste motif du Fournisseur, par exemple en fonction de la Consommation Réelle du Client, d'une modification des Options Tarifaires, ou d'éventuelles erreurs de comptage du Distributeur. En cas de modification de l'échéancier, le Fournisseur le notifie au Client au moins 1 (un) mois avant la prise d'effet.

Une facture de régularisation est émise au moins tous les douze (12) mois permettant d'ajuster la facturation en fonction de la Consommation Réelle du Client sur la période passée.

6.3 Modalités de paiement

Les factures sont payées dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur émission, ou selon la date d'échéance indiquée sur la facture, et les mensualités sont payées selon l'échéancier visé à l'article 6.2 ci-dessus.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Le Fournisseur propose la mise en place d'un prélèvement automatique à travers la signature d'un mandat SEPA annexé aux Conditions Particulières.

Conformément à la Réglementation, le Client peut également s'acquitter des factures par chèque ou mandat-compte, sans surcoût. Dans ce cas, le Client adresse une demande spécifique au Fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception.

6.4 Contestation d'une facture

Le Client souhaitant contester une facture adresse une notification au Fournisseur par voie électronique ou postale en joignant tout élément justificatif.

Le Fournisseur fait suite à la demande de réclamation dans un délai de deux (2) mois. Lorsqu'il est fait droit à la réclamation, le Fournisseur assure le remboursement au Client dans un délai de quinze (15) jours.

Si à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de la réclamation les Parties sont toujours en litige, chaque Partie pourra saisir les autorités compétentes conformément à l'article 16 ci-après.

Tant que dure la réclamation, le Client est tenu de payer l'intégralité de la facture.

6.5 Remboursement d'une facture

En cours de Contrat, lorsqu'un trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros TTC est constaté sur une facture, la somme est imputée sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client exprimée par notification électronique ou postale.

Au-delà de vingt-cinq (25) euros TTC, le remboursement intervient dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture par chèque ou virement bancaire.

En cas de retard dans le remboursement du trop-perçu, le Fournisseur sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard appliquée sur le trop-perçu, dont le montant ne pourra être inférieur à sept euros et cinquante centimes (7,50 €) TTC.

6.6 Régularisation par le Fournisseur

Aucune consommation d'électricité 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 Distributeur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude.

6.7 Conséquences d'un retard ou défaut de paiement

Chaque échéance doit être payée intégralement dans les délais. En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, ceux-ci sont solidairement tenus du paiement des factures du Fournisseur.

Lorsque le Client n'a pas acquitté sa facture dans un délai de quinze (15) jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement lorsque cette date est postérieure, le Fournisseur adresse au Client une Mise en demeure de payer dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa réception, en spécifiant le risque de Réduction de Fourniture et les possibilités de recours au chèque énergie ou aux aides sociales. Ce délai est allongé à trente (30) jours pour les Clients en Situation de Précarité.

À défaut de remédiation à l'issue de ce délai, le Fournisseur adresse une seconde Mise en Demeure assortie d'un délai supplémentaire de vingt (20) jours. Si aucun paiement n'est toujours intervenu dans ce délai, le Fournisseur peut procéder à la Réduction de Fourniture et à la résiliation du Contrat.

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après Mise en Demeure restée infructueuse, le Client est redevable en outre d'une pénalité de retard égale à une fois le taux d'intérêt légal en vigueur, calculé par jour de retard à compter de la date d'échéance de la créance jusqu'à la date de paiement effectif. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante centimes (7,50 €) TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de paiement prévue et jusqu'à la réception du paiement par le Fournisseur.

Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients en Situation de Précarité.

7. Cas et procédure de Réduction de Fourniture

Une Réduction de la Fourniture du Client peut être mise en œuvre :

- En cas de manquement du Client à ses Obligations Essentielles ou de défaillance d'une ou plusieurs conditions visées à l'article 4.1 du fait du Client ;
- Dans les cas prévus au Contrat d'Accès au Réseau (par exemple en cas de risque pour la sécurité des biens et des personnes) ;
- En cas de Force Majeure.

La Réduction de la Fourniture est mise en œuvre par le Distributeur, le cas échéant à la demande du Fournisseur, selon la Réglementation et les conditions du Contrat d'Accès au Réseau.

En cas d'impayés du Client, le Fournisseur est tenu de respecter au préalable la procédure prévue par la Réglementation et rappelée à l'article 6.7 ci-avant.

Le Fournisseur sollicite auprès du Distributeur le rétablissement de la Fourniture dès que la cause de la Réduction de la Fourniture est résolue.

Les frais facturés par le Distributeur liés à la Réduction de la Fourniture sont à la charge du Client, sous réserve du régime de protection des Clients en Situation de Précarité.

8. Cas et procédure de résiliation du Contrat

Le Contrat peut être résilié à l'initiative du Fournisseur ou du Client dans les hypothèses et selon les modalités exposées ci-après.

Ce droit de résiliation du Contrat est indépendant :

- Des autres conséquences financières et techniques pouvant être invoquées par les Parties en application du Contrat (notamment, droit à réparation, pénalités, et/ou Réduction de la Fourniture) ;
- Des coûts facturés par le Distributeur et imputables au Client à l'occasion de la résiliation, lesquels seront supportés par le Client au titre de la Facture de Clôture.

8.1 Résiliation à l'initiative du Fournisseur

En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations au titre du Contrat, et notamment à ses Obligations Essentielles définies à l'article 3.1 ou de défaillance d'une ou plusieurs des conditions définies à l'article 4.1, le Fournisseur adresse une Mise en demeure au Client.

Pour les cas de défaut de paiement, le Fournisseur se conforme à la procédure et aux délais définis à l'article 7 et par la Réglementation. Pour les autres cas, le Client dispose d'un délai de soixante (60) jours pour remédier au manquement ou à la défaillance.

Si le Client n'a pas honoré ses obligations dans les délais, le Fournisseur peut résilier de plein droit le Contrat, sans préjudice de toute action en responsabilité à l'encontre du Client.

8.2 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client a la faculté de résilier le Contrat à tout moment, sans motif ni pénalité.

La résiliation est notifiée par le Client au Fournisseur par courrier électronique ou lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du service clients dont les coordonnées sont indiquées à l'article 17 ci-après. Dans ce cas, le Fournisseur recommande de fournir une Auto-relève permettant de confirmer les Données de Consommation retenues par le Distributeur au titre de la résiliation.

La résiliation prend effet à la date précisée par le Client, dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la demande du Client.

En cas de changement de fournisseur, la résiliation prend effet à la date de prise d'effet du contrat de fourniture d'électricité avec le nouveau fournisseur.

En cas de déménagement du Client, le Contrat continuera à s'appliquer sous réserve de transmission au Fournisseur du nouveau PDL du Client.

Aucune résiliation rétroactive n'est possible.

8.3 Résiliation à l'initiative de toute Partie

Lorsque l'une ou l'autre des Parties est affectée par un événement de Force Majeure au-delà d'une durée de soixante (60) jours consécutifs, chacune des Parties peut résilier le Contrat sans qu'aucune indemnité ne soit due de part et d'autre.

La résiliation prend effet suivant la notification de l'une quelconque des Parties, par courrier électronique ou postal, doublé d'une lettre recommandée avec accusé de réception, à l'expiration du délai susvisé.

8.4 Conséquence de la résiliation

Le Fournisseur adresse au Client une Facture de Clôture qui permet la régularisation de toutes les sommes dues par le Client au titre du Contrat jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. Le Fournisseur l'établit dans un délai de trente (30) jours à compter de cette date.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et reste redevable des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective, y compris les éventuels frais appliqués par le Distributeur.

La Facture de Clôture est établie sur la base du relevé fourni par le Distributeur.

En cas de trop-perçu, le Client est remboursé dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la Facture de Clôture par chèque ou virement bancaire.

9. Responsabilité des Parties

Le Contrat engage le Fournisseur, le Distributeur et le Client chacun pour leurs obligations respectives, sans préjudice de la responsabilité des Parties à l'égard des tiers.

9.1 Responsabilité entre le Client et le Fournisseur

Le Client peut engager la responsabilité du Fournisseur pour tout dommage direct et certain résultant de l'inexécution par le Fournisseur de ses engagements, et notamment

des obligations stipulées à l'article 3.2. Toutefois, la responsabilité du Fournisseur ne peut être engagée :

- En cas de Réduction de Fourniture décidée par le Distributeur ;
- Au titre de toute prestation relevant des missions du Distributeur ;
- En cas de Réduction de Fourniture mise en œuvre conformément au Contrat et à la Réglementation suivant une faute du Client (par exemple à la suite d'un défaut de paiement ou d'une résiliation du Contrat) ;
- En cas de dommages subis par le Client en raison d'une faute de sa part (par exemple, usage illicite de l'électricité, fraude dans le comptage) ou du fait d'un tiers.

Le Fournisseur peut engager la responsabilité du Client en cas de non-respect de ses engagements au titre du Contrat, notamment en cas de manquement aux Obligations Essentielles du Client ou de fraude.

9.2 Responsabilité entre le Client et le Distributeur

Le Distributeur est seul responsable du raccordement de l'installation du Client, du comptage de l'électricité, de l'Acheminement de l'électricité jusqu'au Point de Livraison, de la qualité et de la continuité des livraisons d'électricité.

Réciproquement, le Client engage sa responsabilité vis-à-vis du Distributeur en cas de non-respect des obligations qui lui incombent aux termes du Contrat d'Accès au Réseau et au titre du paiement des sommes dues au Distributeur.

9.3 Procédure à suivre par le Client

Les procédures de réclamation et de règlement des litiges entre le Client et le Distributeur sont fixées dans le Contrat d'Accès au Réseau.

Les procédures de réclamation et de règlement des litiges entre le Client et le Fournisseur sont fixées aux présentes CGV, notamment à l'article 16.

9.4 Effet de la Force Majeure sur la responsabilité des Parties

En cas de Force Majeure, les Parties sont libérées de leurs obligations l'une envers l'autre à compter de la survenance de l'événement.

La Partie qui s'en prévaut notifie cet événement dans un délai de cinq (5) jours à compter de sa survenance par courrier électronique ou postal et s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables pour en limiter les effets.

10. Clients en Situation de Précarité

Les Clients en Situation de Précarité bénéficient du chèque énergie prévu par les articles R.124-1 et suivants Code de l'énergie pour s'acquitter de tout ou partie des factures de Fourniture liées à leur logement. Le chèque énergie remplace l'ancien tarif de première nécessité. Le chèque énergie est attribué automatiquement par l'Agence de services et paiement aux ménages éligibles.

Ces Clients peuvent également bénéficier de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement de leur Contrat, et d'un abattement de 80 % sur la facturation d'un déplacement en raison d'une Réduction de Fourniture en cas de défaut de paiement.

Si la valeur du chèque énergie utilisé est supérieure au montant de la facture de Fourniture, le trop-perçu est déduit des prochaines factures.

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, 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 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.

L'utilisation du chèque énergie ne peut donner lieu à remboursement, sauf en cas d'émission d'une Facture de Clôture.

Un chèque énergie est émis au titre d'une année civile, sur un support papier ou sous forme dématérialisée avec une échéance au 31 mars de l'année civile suivant l'année d'émission. Au-delà de cette date, le Fournisseur ne peut l'accepter.

Les chèques énergies peuvent être présentés au remboursement jusqu'au 31 mai de l'année suivant l'année civile de leur émission. Au-delà de cette date, ils sont périmés.

En cas de difficulté de paiement, le Client peut saisir les services sociaux si sa situation relève de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles. Le Fournisseur tient également à disposition du Client les informations nécessaires pour une demande d'aide au Fonds de Solidarité pour le Logement.

11. Protection des Données Personnelles

Le Client reconnaît et accepte que le Fournisseur collecte des Données Personnelles dans ses fichiers clientèle et commerciaux.

Le Fournisseur s'engage à respecter la Réglementation en vigueur applicable au traitement des Données Personnelles et, en particulier, la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « *Loi informatique et libertés* » et le règlement européen dit « RGPD ».

Le Fournisseur veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles recueillies dans le cadre du Contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données Personnelles et prennent en compte les principes de protection des données.

Les Données Personnelles collectées auprès du Client ont pour finalité exclusive la gestion du Contrat, l'émission des factures et les opérations commerciales réalisées par le Fournisseur (notamment permettant l'optimisation de la performance énergétique). Elles comprennent nécessairement : les noms et prénoms du Client, son adresse postale, son adresse électronique, les caractéristiques de son site de consommation, les Données de Consommation et les coordonnées de paiement du Client. Ces informations sont signalées par un astérisque au moment de la conclusion du Contrat. A défaut de communication de ces données, le Fournisseur ne pourra assurer de façon optimale le traitement des demandes du Client et gérer la relation avec ce dernier en fonction de ses besoins. D'autres Données Personnelles sont recueillies de façon facultative par le Fournisseur lui permettant de proposer des offres et services personnalisés au Client, sous réserve de l'accord préalable exprès du Client.

Les Données Personnelles collectées sont conservées pendant une durée qui ne saurait excéder la durée du Contrat, sauf si :

- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une Réglementation.
- Le Client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la Réglementation.

Pendant cette période, le Fournisseur met en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité des Données Personnelles du Client, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès aux Données Personnelles du Client est strictement limité aux employés du Fournisseur et aux employés de Sociétés Affiliées du Fournisseur pour des raisons administratives et, le cas échéant, aux établissements en charge du recouvrement des factures, ainsi qu'aux éventuels prestataires du Fournisseur, pour les besoins exclusifs de l'exécution du Contrat. Le Fournisseur est autorisé à déléguer le traitement des données du Client à un ou plusieurs sous-traitants. Ces derniers sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser les données du Client qu'en conformité avec les présentes stipulations contractuelles et la Réglementation.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Fournisseur s'engage à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux Données Personnelles du Client sans son consentement préalable, à moins d'y être enjoint en raison d'un motif légitime

(notamment du fait d'une obligation légale, dans le cadre de la lutte contre la fraude, ou de l'exercice des droits de la défense).

Conformément à la Réglementation, le Fournisseur garantit, sans frais, un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des Données Personnelles, ainsi qu'un droit de limitation de leur traitement.

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès du Fournisseur qui gère son Contrat, par l'intermédiaire du service clients dont les coordonnées sont indiquées à l'article 17 ci-après, dans les conditions détaillées à la Politique de Confidentialité du Fournisseur.

En cas de violation des Données Personnelles du Client susceptible d'engendrer un risque sérieux pour les droits et libertés des personnes concernées, le Fournisseur sera tenu d'en informer le Client.

Dans le cadre du traitement des Données Personnelles du Client, les destinataires pourront être situés en dehors de l'Union Européenne. Le Fournisseur prend dans ce cas les garanties pour s'assurer d'un niveau de protection suffisant des Données Personnelles du Client.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

12. Modification du Contrat

En cas de changement de la Réglementation imposant des modifications au Contrat, celles-ci s'imposent aux Parties dès l'entrée en vigueur de la nouvelle Réglementation. Le Fournisseur apportera les ajustements nécessaires aux documents contractuels et les notifiera au Client, par voie postale ou électronique.

Le Fournisseur a par ailleurs le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Il en informe le Client, par voie postale ou électronique, au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV.

Dans cette hypothèse, le Client a la possibilité de résilier le Contrat sans frais et dans le délai de trois (3) mois suivant la notification du Fournisseur. A défaut de notification de résiliation du Client dans ce délai, les nouvelles CGV s'appliquent de plein droit au Contrat en cours.

13. Cession du Contrat

Le Client ne pourra transmettre tout ou partie de ses droits et obligations contractuels sans un accord écrit et préalable du Fournisseur.

Le Fournisseur pourra céder le Contrat à toute Société Affiliée, y compris par voie de cession de fonds de commerce. Le Fournisseur sera tenu d'une simple notification au Client relative à l'opération de cession, sa date d'effet, et indiquant les nouvelles coordonnées de son successeur.

14. Nullité Partielle

La nullité ou l'incompatibilité d'une clause quelconque du Contrat, en vertu soit de la Réglementation, soit d'une décision de justice n'affectera pas la validité des autres stipulations.

15. Notification

Les Parties se tiennent mutuellement informées dans les meilleurs délais de tout événement ou circonstance susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution du Contrat, y compris tout changement de coordonnées.

Les notifications à l'attention du Fournisseur sont envoyées aux coordonnées figurant à l'article 17.

Toutes les notifications transactionnelles (informations de modifications contractuelles) sont transmises par voie électronique.

16. Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation du Contrat.

Le Client peut également saisir gratuitement le Médiateur national de l'énergie, par courrier, à l'adresse visée à l'article 17 ci-après et selon les conditions prévues par la Réglementation.

A défaut d'accord amiable entre les Parties au terme d'un délai d'un (1) mois, le litige sera tranché, sur demande de la Partie la plus diligente, par le tribunal compétent.

En cas de différend conformément au présent article, les Parties demeureront tenues de respecter leurs obligations contractuelles en cours.

17. Contacts et informations

Pour faciliter les démarches du Client dans le cadre de l'exécution du Contrat, voici les principaux contacts et informations utiles :

Contact interne Fournisseur

Pour toute question relative aux droit et engagements des Parties et pour toute notification prévue au Contrat :

Service Client OVO	
Adresse postale	OVO Energy France 231 rue Saint Honoré, 75001 Paris
Adresse électronique	service-client@ovoenergy.fr
Numéro de téléphone	01 86 76 13 48

Contacts externes

Médiateur national de l'énergie	Le médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09
Commission de Régulation de l'énergie	15, rue Pasquier 75379 Paris Cedex 08
CNIL	3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07
Inscription gratuite sur liste d'opposition au démarchage téléphonique	www.bloctel.gouv.fr

Informations à l'usage du Client

Protection des Données Personnelles	www.cnil.fr
Aide-mémoire du consommateur d'énergie établi par le Commission Européenne	http://www.economie.gouv.fr/dgccrf ou http://www.energie-mediateur.fr/ ou www.energie-info.fr
Chèque énergie	https://chequeenergie.gouv.fr ou Téléphone: 0805 2904 805 (numéro vert, service et appel gratuit).

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 (soutirage) au contrat GRD-F
Version : 9.0
Nb. de pages : 8

Préambule

Dans le présent document le terme "GRD" 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 du GRD 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 le GRD 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 GRD 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 GRD www.enedis.fr.

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

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD 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 du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD 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 du GRD 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 des PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le fournisseur concerné et le GRD. 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 GRD, 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.



Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du code de l'énergie, ou conformément aux articles R321-2 et R321-4 du code de l'énergie définissant la consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Référentiels (du GRD)

Il s'agit du Référentiel Clientèle et de la Documentation Technique de Référence disponibles aux adresses internet suivantes :

- Le Référentiel Clientèle : <https://www.enedis.fr/documents?types=12>
- La Documentation Technique de Référence : <https://www.enedis.fr/documents?types=11>

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf.

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, le GRD 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 GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet du GRD <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 le GRD 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 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 du GRD 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 GRD peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

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

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

2.1. Les obligations du GRD à l'égard du Client

Le GRD est tenu 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 du GRD.

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site internet 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 au GRD directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par le GRD notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Le GRD 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 GRD accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

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

Le GRD est tenu 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 GRD en matière de continuité :

Le GRD 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. Le GRD 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 du GRD en matière de qualité de l'onde :

Le GRD 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 GRD 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

triphase. 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 GRD 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 GRD, 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 GRD.

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 GRD 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 le GRD 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 du GRD ;
- 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 du GRD et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où le GRD 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 du GRD, le GRD 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 le GRD est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, le GRD 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 GRD 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 GRD en vigueur.

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

Le GRD 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 GRD, 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 GRD conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8 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 GRD installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

Le GRD 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'elle a fournis. Les frais correspondant sont à la charge du GRD, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par le GRD, 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 GRD 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 GRD, le GRD 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 GRD. Le GRD 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 GRD 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 GRD 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 le GRD 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 GRD 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.

Lorsque le GRD 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

Le GRD met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du GRD 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 GRD à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette désignation.

• Protection des informations commercialement sensibles :

Le GRD 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 GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

Le GRD ne fait pas de prospection commerciale et ne vend aucune donnée.

Le GRD traite les données personnelles collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions.

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du Client et/ou son numéro de téléphone.

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Certaines fonctionnalités de paramétrage sont proposées aux Clients. Certaines données sont collectées par défaut. D'autres le sont avec accord du Client :

- par défaut, le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- sauf opposition du client les données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) sont conservées par défaut, en local, dans la mémoire du compteur du Client sans transmission au GRD ou au Fournisseur ou à un tiers.

Ces données de consommation fines (horaire et/ou à la demi-heure) ne sont collectées par le GRD qu'avec le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque du Client ou, de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement des missions de service public du GRD définies par le code de l'énergie.

La transmission des données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée.

Cette autorisation peut être adressée soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande du GRD. En cas de non réponse de justification du recueil du consentement dans un délai défini par la procédure de contrôle concertée par le Fournisseur, à la première demande, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Les données de consommation ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Le GRD peut être amené à conserver les données personnelles du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD (hors données de consommation) pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité aux données à caractère personnel le concernant.

Pour exercer son droit de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au GRD, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le GRD de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées pour les données

collectées et utilisées par le GRD, le Fournisseur devra adresser sa demande au GRD.

Le Client peut exercer ce droit directement par courriel (dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr) ou par courrier au GRD :

Tour Enedis - Service National Consommateurs - 6ème étage
34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

Le courrier doit préciser le nom et prénom, adresse actuelle et référence PDL du Client accompagnée d'une pièce justificative d'identité.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le GRD exclusivement alors le GRD traite la demande Client et informe ce dernier qu'il doit s'adresser à son Fournisseur pour les données contractuelles collectées par le Fournisseur.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le GRD informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur.

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au GRD 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 GRD. Par ailleurs, le GRD 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, comme l'adresse électronique et le numéro de téléphone.

Le droit d'opposition et de suppression ne peut être exercé par le Client uniquement pour les données personnelles qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

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 GRD est engagée au titre du paragraphe 6-1

2.3. Les obligations du GRD à l'égard du Fournisseur

Le GRD 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 GRD.

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.

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

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

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre au GRD 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 GRD 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 GRD 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 GRD. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD 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 GRD.

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 GRD.

4) le cas échéant, déclarer et entretenir les Installations de Production autonome dont il dispose

Le Client peut mettre en œuvre des Installations de Production d'électricité raccordées 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 GRD et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence d'installations de Production d'électricité raccordées 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 GRD.

En aucun cas la mise en œuvre d'une ou plusieurs Installations de Production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD.

5) Veiller à la suppression du raccordement s'il souhaite interrompre définitivement son accès au RPD.

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 du GRD, 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 GRD 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 GRD 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 au GRD 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 GRD à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition du GRD 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 du GRD 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.

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 le GRD.

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 GRD, 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 GRD

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, le GRD 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 GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, 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 GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD 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 au GRD de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander au GRD 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 du GRD vis-à-vis du Client

Le GRD 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 GRD pour les engagements du GRD 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 GRD

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés au GRD 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 GRD 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 le GRD et le Fournisseur

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout 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 empêchant l'exécution de son obligation, mentionnée dans le présent contrat, par le débiteur.

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 GRD 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 le GRD 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 du GRD ;
- 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 du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le Site Internet du GRD <http://www.enedis.fr/reclamations> ou bien en adressant un courrier au GRD.

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 GRD, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet au GRD 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 le GRD, 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 GRD 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 GRD ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou au GRD. 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, le GRD 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 GRD, 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 GRD 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 au GRD, via son Fournisseur, d'organiser ou organiser lui-même une expertise amiable. 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 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 du GRD en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

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 au GRD, 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.