

Conditions générales de Vente

Définition

Catalogue des prestations : désigne l'ensemble des prestations offertes par le gestionnaire du réseau public de distribution (GRD) au Fournisseur et au Client. La version en vigueur du Catalogue des Prestations est celle publiée sur le site internet du GRD.

Client : le client est une personne physique, consommateur final domestique d'électricité. Il est désigné aux conditions particulières de vente (CPV).

Compteur : désigne les équipements de mesure du Client permettant de déterminer la quantité d'énergie électrique active consommée à un Point de Livraison.

Contrat : désigne le présent contrat unique portant sur la fourniture et la distribution d'électricité, conclu entre le Fournisseur et le Client, qui comprend les présentes conditions générales de vente, les conditions particulières et leurs éventuelles annexes, ainsi que tout avenant.

Date Effective de Fourniture d'Électricité : désigne la date de première fourniture d'électricité au Client par le Fournisseur par point de livraison (correspondant à un site)

Date de Prise d'Effet du Contrat : désigne la date d'acceptation par le Fournisseur de la demande de souscription à l'Offre.

Fournisseur : désigne la Société Nextearth. A partir du 01-01-2019, Ohm-Energie deviendra le Fournisseur au titre de ce contrat et tous les contrats conclus en 2018 par Nextearth seront transférés à Ohm-énergie.

GRD : désigne le gestionnaire du réseau public de distribution (Enedis) auquel le Client est raccordé. En application du Code de l'énergie, le GRD assure le développement, l'exploitation, l'entretien et la maintenance des réseaux dans sa zone de desserte exclusive. Il est également chargé d'exercer les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau, en particulier la fourniture, la

pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et d'assurer la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités

Le GRD est le gestionnaire du Compteur. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de l'onde électrique et au dépannage.

Index : série de chiffre que l'on retrouve sur le compteur électrique

kVA, kWh et MWh : désignent les abréviations de kilovoltampère, kilowattheure et mégawattheure, unités de mesure de l'énergie électrique.

Offre "OHM" : désigne l'une des propositions commerciales aux termes de laquelle la Société s'engage à fournir de l'électricité au Client.

Le Fournisseur propose 4 offres :

- Offre classique
- Offre petites conso
- Offre beaux jours
- Offre week-end

La description et les prix de ces Offres sont annexées aux présentes conditions générales de vente.

Option Tarifaire : désigne les périodes tarifaires associées au Compteur ou au calendrier tarifaire d'Enedis.

Dans le cas des périodes tarifaires, les horaires effectifs des périodes tarifaires sont ceux appliqués par le GRD

Partie(s) : désigne le Fournisseur ou le Client ou les deux selon le contexte.

Point de Livraison (PDL) : désigne la partie terminale du réseau public de distribution où s'opère la livraison de l'énergie électrique active, pour chaque Site. Il s'agit du point où s'opère le transfert de propriété et des risques.

Puissance Souscrite : désigne la puissance électrique maximale souscrite par le Client pour un Site donné.

Site : désigne le lieu de consommation d'énergie électrique du Client que le Fournisseur s'est engagé à approvisionner au titre du Contrat, et qui se trouve en France métropolitaine continentale sur un territoire où le GRD est Enedis.

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

Article 1 : objet des conditions générales de vente

Les conditions générales de vente (les « CGV ») complètent les conditions particulières de vente et forment ensemble le contrat de fourniture d'électricité (le « Contrat ») conclu entre le Fournisseur et le client.

Le Fournisseur commercialise ses offres sous la marque commerciale Ohm-Energie, terminologie reprise dans la suite du Contrat.

En cas de contradiction, les termes des Conditions Particulières prévalent.

Le Contrat conclu entre Ohm-Energie et le client définit les conditions et modalités de fourniture d'électricité par Ohm-Energie jusqu'au point de Livraison indiqué par le client et correspondant à sa consommation, ainsi que les services associés à sa fourniture.

Plus généralement, Ohm-Energie s'engage à assurer pour le Client la prestation de fournisseur d'électricité, et plus particulièrement à conclure au bénéfice du Client un contrat d'accès au réseau de distribution pour le Site concerné. La procédure de changement de fournisseur et toutes les notifications au GRD du Site sont gérées intégralement par Ohm-Energie.

En contrepartie, le Client s'engage à payer cette énergie selon les prix et les modalités de facturation et de règlement fixés dans le Contrat dont il reconnaît avoir pris connaissance dans sa totalité.

Article 2 : accès au réseau public de distribution

Article 2.1. Modalités d'accès

Dès la conclusion du Contrat avec Ohm-Energie, le Client bénéficie d'un contrat unique dont les conditions d'accès au RPD sont fixées entre le GRD et le Fournisseur selon le contrat GRD-F et ses annexes « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD ».

Le GRD a établi sous sa responsabilité un document de synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD pour les clients en contrat unique, annexé aux présentes Conditions Générales de Vente.

Cette annexe fait partie intégrante du présent Contrat et le Client reconnaît en avoir pris connaissance.

Le Client est également informé que le GRD publie sur son site internet ses référentiels technique et clientèle qui exposent les dispositions réglementaires et les règles complémentaires appliquées à l'ensemble des utilisateurs des réseaux de distribution et son Catalogue de Prestations présentant l'offre du GRD aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées. Les procédures et prestations relatives à l'accès au réseau sont réalisées selon les modalités définies dans les référentiels techniques et clientèle du GRD ainsi que dans son Catalogue des Prestations.

Le Client a également la possibilité de consulter ou d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son Point de Livraison, selon les modalités figurant sur le site internet du GRD <http://www.enedis.fr/>.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation. Le Client devra notamment :

- Assurer la conformité de ses installations intérieures à la réglementation et aux normes en vigueur,
- Garantir le libre accès des agents du GRD au Compteur, et respecter les règles de sécurité applicables,
- Respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les

conséquences des perturbations sur le réseau,

- Veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du Compteur afin de prévenir tout dommage accidentel,
- Le cas échéant déclarer et entretenir les moyens de production autonomes dont il dispose.

Le Client pourra se prévaloir directement à l'égard du GRD des engagements contenus dans le document de synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Notamment, en cas de non-respect desdits engagements par le GRD, le Client bénéficiera expressément de la possibilité de mettre en jeu la responsabilité du GRD.

Article 2.2. Responsabilité à l'égard du Client

Conformément à l'Article L. 224-8 du Code de la consommation, la Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution est annexée aux présentes Conditions Générales de Vente.

Il est ici rappelé que les prestations ci-dessous, même si elles font partie du présent Contrat, relèvent exclusivement de la responsabilité du GRD :

- acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client en respectant les standards de qualité,
- réaliser les interventions techniques nécessaires en particulier celles relatives au dépannage,
- assurer la sécurité des tiers sur le réseau électrique,
- informer Ohm-Energie et le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité, ainsi que lors des coupures suite à incident affectant le réseau électrique,
- entretenir le réseau électrique et le développer,
- louer, contrôler et entretenir le Compteur.

De son côté, Ohm-Energie s'engage, au titre de ses relations contractuelles avec le Client, en matière d'accès au RPD, à conseiller le Client lorsque celui-ci en fait la demande en l'informant notamment des dispositions

générales relatives à l'accès au réseau électrique

Ohm Energie s'engage également à payer au GRD la part acheminement et les prestations techniques concernant le Client.

Le Client est cependant informé que Ohm-Energie reste son interlocuteur privilégié. Si toutefois, la réclamation relève de la responsabilité du GRD, Ohm-Energie informera le Client des numéro de téléphone du GRD .

Le Client est informé que, dans le respect des dispositions des présentes conditions générales de vente, Ohm-Energie peut faire suspendre par le GRD l'accès au RPD des Sites pour lesquels le Client n'aurait pas réglé les sommes dues conformément aux dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relative à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Les dispositions précédentes pourront être modifiées en cas de modification du contrat conclu entre Ohm-Energie et le GRD. Ohm-Energie avertira alors le Client dans les meilleurs délais.

Article 3 : Sites approvisionnés

Les Sites, que le Fournisseur s'engage à approvisionner en énergie électrique active conformément aux termes et conditions du présent Contrat, sont identifiés et définis lors de la souscription de l'Offre.

Chaque Site fait l'objet de conditions particulières de vente spécifiques.

En cas de retrait d'un Site, l'approvisionnement prendra fin soit à la date souhaitée par le Client, soit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie.

Article 4 : Conditions de fourniture

Article 4.1 : conditions de fourniture de l'électricité

Pour chaque Site, l'engagement du Fournisseur de fournir de l'énergie électrique active conformément aux termes et conditions du Contrat est conditionné par :

- L'éligibilité du Site concerné conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- Le raccordement effectif du ou des Point(s) de Livraison au RPD et la conformité de l'installation intérieure à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- Les limites de capacité du réseau électrique, telles qu'elles sont fixées par le GRD au Point de Livraison ;
- L'exclusivité de la fourniture d'électricité du ou des Sites par Ohm-Energie ;
- L'autorisation du client de permettre au GRD de transmettre à Ohm-Energie les informations et données de comptage concernant chaque Point de Livraison ;
- le règlement des factures conformément aux présentes conditions générales de vente.

Article 4.2 : Garantie d'origine pour l'électricité

Lorsque le Client souscrit à une offre verte, conformément à l'article L. 314-14 du Code de l'énergie, pour chaque MWh (1.000 kWh) d'énergie consommée par le Client, Ohm-Energie s'engage à acheter les garanties d'origine à due proportion.

Cet achat intervient sur une base annuelle, Ohm-Energie s'assurant au 30 juin de chaque année d'avoir acquis un montant d'énergie verte équivalent au montant d'énergie vendue durant les 12 mois précédents.

Ces garanties sont la preuve que la quantité d'électricité dite « électricité verte » (énergie éolienne, biomasse, énergie photovoltaïque

ou hydraulique) a été produite et injectée sur le réseau électrique.

Article 5 : Souscription

Le Client peut souscrire à l'Offre de Ohm-Energie par internet ou par téléphone.

En cas de souscription par internet par l'intermédiaire d'un formulaire prérempli, le Bulletin de Souscription n'est valable que s'il a fait l'objet d'une signature électronique répondant aux exigences de l'article 1367 du Code civil.

A l'occasion de la souscription, le client fournit à Ohm-Energie les informations de nature à déterminer l'offre paraissant la plus adaptée à sa consommation. Il s'agit notamment :

- du numéro de Point de Livraison,
- de la Puissance Souscrite,
- de l'Option Tarifaire
- des informations relatives à sa consommation (historique de consommation, usages, équipements...).

Article 6 : Constitution d'un dépôt de garantie

Ohm-Energie peut demander un dépôt de garantie d'un montant de trois cent (300) euros au Client dans les hypothèses suivantes :

- si le client a eu, un ou plusieurs incidents de paiement au titre d'un contrat conclu avec Ohm-Energie ou un autre fournisseur d'énergie.
- en cas d'incident de paiement au cours de l'exécution du contrat.
- si Ohm-énergie détermine que le client présente un risque de non-paiement

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client dans les 10 jours ouvrés à compter de la demande de Ohm-Energie, le Contrat pourra être résilié dans les conditions de l'article 17.2, sans indemnisation du Client.

Le versement du dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté.

Le dépôt de garantie sera restitué au Client sur sa demande, si, pendant 12 mois, il n'a pas eu d'incident de paiement avec Ohm-Energie.

Cette restitution devra intervenir dans les quinze (15) jours suivants la demande.

Le remboursement du dépôt de garantie interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat sous réserve du paiement des sommes dues par le client.

Article 7 : Faculté de retour au tarif réglementé de vente de l'électricité

Le Client a la faculté de demander, à tout moment, à Ohm-Energie un retour au tarif réglementé de vente de l'électricité.

Article 8 : Puissance Souscrite et Option Tarifaire

La Puissance Souscrite du client pour chaque Point de Livraison est celle indiquée par le GRD à la date de la souscription à l'Offre.

Lors d'une première mise en service, la Puissance Souscrite et l'Option Tarifaire pour chaque Point de Livraison sont celles indiquées par le Client à la date de souscription de l'Offre.

La sélection de certaines offres d'Ohm-Energie peut conduire à un changement de Formule Tarifaire d'Acheminement (par exemple le passage d'un tarif de base à un tarif heure pleine heure creuse). Ohm-Energie se réserve le droit d'optimiser la Formule Tarifaire d'Acheminement du Client, tant que cela permet de proposer au Client une offre à un niveau de prix équivalent ou inférieur à ce qu'elle aurait été sans optimisation tarifaire. Enedis ne permet qu'un changement de Formule Tarifaire par an. Dans l'hypothèse où le Client aurait déjà changé de Formule Tarifaire d'Acheminement dans les douze mois précédents et ne peut souscrire au tarif choisi, Ohm le notifiera au Client en lui proposant une offre tarifaire alternative.

Le Client peut demander, la modification de la Puissance Souscrite et/ou de l'Option Tarifaire retenues, selon les modalités fixées par le GRD.

Le Client pourra effectuer cette demande de modification soit par courrier, soit par courriel, soit en se rendant sur son espace client.

Les frais pour cette opération seront facturés au Client par Ohm-Energie, selon le Catalogue des Prestations du GRD en vigueur disponible sur le site internet www.enedis.fr.

Ohm-Energie ne pourra être tenue pour responsable en cas de choix de Puissance Souscrite et/ou de l'Option Tarifaire inadaptés pour le Client résultant de la communication par ce dernier d'informations inexactes ou erronées.

Article 9 : Droit de rétractation

En application de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du Code de la consommation.

Afin d'exercer ce droit, le Client adresse toute déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter au service client de Ohm-Energie :

par courriel : service-client@ohm-energie.com
ou par courrier à l'adresse suivante :

Ohm Energie – Service Client
10 rue de Penthièvre 75008 Paris

Le Client peut faire le choix d'une Date de Prise d'Effet du Contrat immédiate et avant l'expiration du délai de rétractation. Dans ce cas, il doit en faire la demande expressément, conformément à l'article L. 224-6 du code de la consommation.

Si le Client a expressément demandé que la Date de Prise d'Effet du Contrat soit immédiate et qu'il se rétracte dans le délai de rétractation, le Client devra payer les frais correspondants prévus dans le Catalogue des Prestations du GRD en vigueur ainsi que le montant correspondant à la part d'énergie consommée jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Article 10. Durée du Contrat

Le Contrat lie les Parties à compter de la Date de Prise d'Effet du Contrat. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa Prise d'Effet.

Article 11. Les prix

Article 11.1. Prix de l'abonnement et de la consommation

Les prix de l'abonnement, de l'énergie active et des options décrites dans les présentes CGV, sont définis dans la grille tarifaire de Ohm-Energie. Ohm-Energie s'engage et garantit au Client que les abonnements et les consommations soient toujours inférieurs aux tarifs réglementés de vente d'électricité.

Article 11.2. Indexation et évolution des prix

Le Client a le choix entre plusieurs offres dont certaines sont à prix fixe, et d'autres basées sur un prix indexé.

L'ensemble de ces Offres sont détaillées en annexe des présentes conditions générales de vente.

Lorsque le Client choisit une offre avec prix indexé, les prix de l'abonnement et de l'énergie active sont susceptibles d'évoluer à la hausse comme à la baisse en suivant l'évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité. Ces évolutions sont décidées par arrêté ministériel, après avis de la Commission de régulation de l'énergie et publiées au Journal officiel de la République française. Les nouveaux prix sont appliqués à partir du 1er du mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'arrêté.

En cas de modification du calcul des contributions et taxes diverses ou de leur taux légal, Ohm-Energie les répercute de plein droit sur les factures à partir de la date à laquelle ce changement entre en vigueur.

Dans tous les cas, le Fournisseur se réserve le droit de changer la grille tarifaire et

l'indexation de ses prix. Il doit en informer le Client au moins un (1) mois avant la date d'application envisagée. Le Client a alors la faculté de résilier son Offre d'abonnement.

Article 11.3 Chèque énergie

Les tarifs sociaux de l'énergie ont pris fin au 31 décembre 2017 et ont été remplacés par le chèque énergie.

Le chèque énergie est un titre spécial de paiement permettant au Client, qui entre dans la catégorie des ménages dont le revenu fiscal de référence est, compte tenu de la composition du ménage, inférieur à un plafond défini par l'Etat, d'acquitter tout ou partie des dépenses d'énergie relatives à leur logement ou des dépenses qu'ils assument pour l'amélioration de la qualité environnementale ou la capacité de maîtrise de la consommation d'énergie de ce logement comprises parmi celles mentionnées à l'article 200 quater du code général des impôts.

Il est émis et attribué à ses bénéficiaires par l'Agence de services et paiement.

Le Client bénéficiant du chèque énergie bénéficie de la mise à disposition gratuite de ses données de comptage ainsi que d'une offre gratuite de transmission des données de consommation, exprimées en euros, au moyen d'un dispositif déporté permettant un affichage en temps réel, à la condition que le Client soit équipé d'un dispositif de comptage mentionné au premier alinéa de l'article L. 341-4 du code de l'énergie.

Pour toute information complémentaire, le Client peut se rendre sur le site internet <https://www.chequeenergie.gouv.fr/> ou contacter le numéro vert suivant : 0 805 204 805.

Article 11.4 Fonds Solidarité Logement

Le Client peut demander une aide au fonds de solidarité pour le logement (FSL) qui est institué dans chaque département. Pour faire cette demande, le Client doit s'adresser au conseil général de son département de résidence ou en se rapprochant du centre social de sa commune.

Article 11.5 Charges et taxes

Tous les paiements effectués par Ohm-Energie au GRD, autres que ceux compris dans le tarif d'acheminement publié après avis de la Commission de régulation de l'énergie par décret, au titre de l'accès au RPD du Site, sont intégralement refacturés par Ohm-Energie au Client selon le Catalogue de Prestations du GRD en vigueur dont les coûts de mise en service.

Les prix stipulés s'entendent en euros hors taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature. Ils seront majorés de plein droit du montant intégral des taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature, actuels ou futurs, frappant la fourniture d'électricité. Dans le cas où Ohm-Energie aurait à supporter tout ou partie du montant des charges de mise à disposition de l'énergie électrique active au Client, ce montant sera intégralement répercuté de plein droit sur la facture d'électricité fournie par le Fournisseur au Client.

Article 11.6 Autres évolutions légales ou réglementaires

En cas d'évolution des dispositions légales ou réglementaires relatives à l'électricité, conduisant directement à l'augmentation, à la modification ou à l'instauration d'une redevance ou autre charge dont Ohm-Energie serait redevable au titre de l'exécution du Contrat, envers toute autorité publique ou tout tiers désigné par une autorité publique, Ohm-Energie pourra de plein droit répercuter cette charge et la facturer au Client.

Article 12 : Facturation

Les factures sont émises et adressées par le Fournisseur au Client. En l'absence d'Index fourni au Fournisseur par le GRD, le Fournisseur estime l'Index du compteur ou les consommations du Client à partir notamment de l'historique de consommations s'il existe ou de toute information communiquée par le Distributeur ou le Client.

Par défaut, la facture est transmise au client par voie électronique. Si le Client souhaite un

envoi postal il devra en faire la demande par courrier adressé au Service Client de Ohm Energie.

Les prestations du GRD sont facturées par le Fournisseur pour le compte du GRD, conformément au catalogue des prestations.

En cas de modification de la Puissance Souscrite, de l'Option Tarifaire, en cas d'erreur de comptage, de fraude, de déclaration d'équipements erronée, et plus généralement en cas de modification du Contrat, Ohm-Energie pourra procéder à une réévaluation des estimations de consommations pour les mois suivants.

Article 13 : Paiement des factures

13.1. Paiement des factures

L'intégralité du montant d'une facture est due par le Client et exigible le jour de l'émission de la facture. Le paiement de la facture est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire du Fournisseur a été crédité de l'intégralité du montant facturé.

A réception de sa facture, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour procéder à son règlement.

Lorsqu'il souscrit à l'une des offres « Ohm », le Client choisit de régler ses factures par prélèvement automatique. Dans le cas où le Client choisirait un autre mode de paiement, Ohm Energie lui proposera une offre alternative correspondant à son besoin.

Lorsque le client choisit le paiement par prélèvement automatique, la date mensuelle de prélèvement est fixée au cinq (5) de chaque mois.

Pour le mois de souscription, le prélèvement s'effectuera dès la date de Souscription.

Le Client étant en tout état de cause libre de modifier son mode de paiement.

Article 13.2. Mensualisation

La mensualisation est le mode de facturation par défaut, sauf si le Client opte pour la relève mensuelle de son compteur.

Le Client opte pour ce mode de facturation uniquement s'il a choisi le paiement par prélèvement automatique.

En fonction de l'Offre choisie, la mensualisation peut être soit annuelle soit saisonnière.

Lorsqu'elle est saisonnière, la mensualisation s'étale sur deux (2) périodes allant, pour la première, d'avril à octobre, et pour la seconde, de novembre à mars.

La mensualisation permet de lisser ses paiements sur une période de onze (11) mois en payant un montant identique chaque mois.

Les mensualités sont calculées, avec le Client, sur la base des abonnements sur la période à venir, des consommations annuelles prévisionnelles d'électricité en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de consommation annuelle du client et le montant des éventuels services récurrents souscrits.

Lors de la mise en place de la mensualisation, le nombre de prélèvements effectués pourra être inférieur au nombre d'échéances indiqué sur le premier échéancier en fonction de la date de relève annuelle du compteur.

Le Client reçoit a minima une facture par an. Cette facture sera adressée au Client, à la suite du relevé de ses consommations réelles ou à défaut de ses consommations estimées par le GRD.

Elle comprend le montant des abonnements, des consommations du Client et le cas échéant de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation. En cas de changement de prix, les relevés réalisés par le GRD sont prises en compte pour la répartition des consommations sur la facture annuelle.

Si le solde est en faveur du Fournisseur, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture.

Un nouvel échéancier de paiement, établi selon les modalités ci-dessus, est adressé au Client en même temps que la facture.

Article 13.3. Compteurs Linky

Lorsque le Client est équipé d'un compteur Linky migré et communiquant, le Fournisseur donne le choix au Client de passer sur une facturation mensuelle basée sur la consommation réelle, sans échéancier.

Ce choix peut être effectué par le Client une fois qu'il est souscrit et pour une période de 6 mois au minimum. Il peut ensuite être modifié sur demande justifiée auprès de Ohm-Energie.

En cas de panne ou si le compteur Linky ne communique pas les informations nécessaires au GRD ou si le GRD ne donne pas les informations nécessaires au fournisseur, la facturation pourra soit être basée sur une estimation soit être reportée.

Article 13.4. Prestations diverses du GRD, taxes et contributions

La facturation intègre les prestations effectuées par le GRD au prix fixé par ce dernier sans surcoût par Ohm-Energie. Les prix de ces prestations sont communiqués au Client à sa demande et disponibles dans le Catalogue des Prestations du GRD proposé aux clients et fournisseurs d'électricité en vigueur au moment de la prestation. Enfin, la facturation intègre également les contributions et taxes correspondantes à la réglementation en vigueur.

La facture intègre également les taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature, actuels ou futurs, frappant la fourniture d'électricité.

Article 13.5. Remboursement d'un trop-perçu

En application de l'article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le Fournisseur inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur demande son remboursement. Au-delà de 25 euros, le trop-perçu est remboursé par le Fournisseur dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

Article 13.6. Retard de paiement et clause pénale

En cas de retard de paiement, de non-paiement total ou de paiement partiel, et après

mise en demeure préalable restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Client sera redevable des sommes dues, majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base de une fois et demi (1,5) fois le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC et des frais bancaires pour impayés de 4,5 euros pour chaque relance étant demeurée infructueuse. En toute circonstance, le montant de ces pénalités ne peut être inférieure à dix euros TTC.

Article 14. Echange d'informations

Les Parties se tiennent mutuellement informées, par tous moyens, à tout moment et dans les meilleurs délais, de tout événement, circonstance ou information de quelque nature que ce soit, susceptible d'avoir une incidence significative sur l'exécution du Contrat.

En cas de transfert de contrat résultant du fait du déménagement du Client, celui-ci est invité à remplir un formulaire de transfert disponible sur simple demande auprès de Ohm-Energie.

Le transfert n'emporte aucun frais pour le Client à l'exception des frais d'ouverture dus au GRD.

Article 15 : Accès aux données de comptage

Le Client autorise expressément le GRD à communiquer ses données de comptage à Ohm-Energie y compris les données antérieures à sa souscription dès sa Souscription.

Le Client autorise également le Fournisseur à accéder directement aux informations fournies par le Compteur. A défaut, le Client est informé que l'accès au RPD pourra être suspendu par le GRD, et que Ohm-Energie se réserve le droit de demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais seront facturés au Client par Ohm-Energie, selon le Catalogue de Prestations du GRD en vigueur.

En signant le présent Contrat, le Client est informé que par application de l'article R. 341-5 du Code de l'énergie, le GRD communiquera à Ohm Energie ses données de comptage,

nécessaires tant à la facturation qu'à l'exercice des missions précisées par l'Arrêté du 4 janvier 2012.

Article 16. Erreur de mesure ou fraude

En cas de fraude ou erreur de comptage, les dispositions applicables nécessaires à l'estimation des énergies non mesurées sont définies dans le référentiel clientèle du GRD.

La procédure de règlement amiable de la fraude et les frais spécifiques associés sont définis dans le référentiel clientèle et le Catalogue des Prestations du GRD, auxquels s'ajoutent les frais de gestion de Ohm-Energie fixés à soixante (60) euros TTC.

Article 17. Résiliation

Article 17.1 Résiliation à l'initiative du Client

En application de l'article L. 224-14 du Code de la consommation, le Client peut changer de fournisseur dans un délai qui ne peut excéder vingt et un (21) jours à compter de sa demande.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur. Dans tous les cas, le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat.

Le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

Le Fournisseur ne peut facturer au consommateur que les frais correspondants aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du GRD, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été

explicitement prévus dans l'offre. Ceux-ci doivent être dûment justifiés.

Le client peut résilier le contrat relatif à l'offre souscrite à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel aux coordonnées suivantes :

Courriel : service-client@ohm-energie.com

Adresse postale :

Ohm Énergie – Service Client
10 rue de Penthièvre 75008 Paris

Le Client s'engage à informer préalablement Ohm-Energie, par courriel dans l'hypothèse où il déciderait de résilier le Contrat en cas de changement de fournisseur, de déménagement.

Le Client reste redevable envers Ohm-Energie de toutes les sommes liées à l'exécution du présent Contrat.

Dans tous les cas, si à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture d'électricité, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le GRD.

Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de Ohm-Energie pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence. Tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge de la partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la partie non défaillante.

Article 17.2 Résiliation à l'initiative de Ohm-Energie

En cas de manquement à tout ou partie de ses obligations, notamment en cas de défaut de paiement des factures émises par le Fournisseur et à l'exception des obligations considérées comme mineures, le Client sera mis en demeure de régulariser sa situation. A défaut de régularisation dans un délai de vingt (20) jours calendaires, Ohm-Energie pourra résilier de plein droit le Contrat. La résiliation sera notifiée par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception. Le Client

restera redevable des consommations enregistrées jusqu'à la date de fin de livraison et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation du Contrat, le GRD pourra interrompre la distribution d'électricité jusqu'au Point de Livraison concerné par la résiliation et ce, quand bien même le Client n'aurait pas souscrit de contrat avec un autre fournisseur.

Article 18. Modification des conditions générales de ventes

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, tout projet de modification par le Fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie électronique ou, à sa demande, par voie postale, au moins un mois avant la date d'application envisagée.

Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le Contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception.

Le présent article n'est pas applicable aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

Article 19. Révision

Au cas où l'une quelconque des dispositions du Contrat se révélerait ou deviendrait incompatible avec une disposition d'ordre légal ou réglementaire, avec une décision de justice ou d'une autorité de régulation compétente, ou avec des dispositions contractuelles imposées par le gestionnaire du réseau de transport ou de distribution, susceptible de s'appliquer directement ou indirectement au Contrat, la validité des autres dispositions du Contrat n'en sera pas affectée.

Ohm-Energie déterminera de bonne foi les modifications à apporter à ladite disposition pour la rendre compatible avec l'ordre juridique en s'efforçant de s'écarter le moins possible de l'économie et de l'esprit ayant

présidé à la rédaction du Contrat. Si une telle adaptation du Contrat s'avérait impossible, chacune des Parties pourra résilier le Contrat de plein droit, sans préavis ni indemnité.

Article 20. Limitation de responsabilité et exclusion

En cas d'inexécution par Ohm-Energie de ses obligations nées du Contrat, sa responsabilité sera limitée au préjudice prévisible direct subi par le Client.

Article 21. Données personnelles

Conformément à la loi n°78-17 du 06 janvier 1978, le Client accepte que ses données personnelles, dont les index de consommation relevés ou calculés par le GRD, soient collectées par Ohm-Energie auprès du Client lors de la phase de souscription et pendant la durée du Contrat, et fassent l'objet d'un traitement informatisé.

Ces données sont collectées et stockées aux seules fins de permettre à Ohm-Energie d'exécuter ses obligations contractuelles à l'égard du Client (suivi client, facturation, recouvrement...). Aucune utilisation commerciale de ces données à des fins commerciales n'a lieu sans l'accord exprès et préalable du Client.

Ces données ne peuvent être transmises à des tiers, sous-traitants, qu'avec l'accord exprès et préalable du Client, sauf si ce tiers intervient pour l'exécution du Contrat.

Les sous-traitants sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser ces données personnelles qu'en conformité avec les propres dispositions contractuelles de Ohm-Energie et la législation applicable.

Ohm-Energie sécurise les données personnelles du Client collectées et stockées.

Ohm-Energie ne conserve les données personnelles du Client que pendant le temps nécessaire aux finalités de suivi client, de services clients, facturation, recouvrement et services associés.

Le Client dispose d'un droit de limitation du traitement, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données le concernant. Il peut expressément s'opposer au traitement de ses données personnelles.

Dans le cadre d'un comptage avec compteur communiquant (dit compteur « Linky »), et en accord avec la réglementation en vigueur, l'enregistrement de la courbe de charge au pas 60 minute est activé en local par défaut. Cet enregistrement est fait à un pas de 30 minute si le client a choisi cette fonctionnalité lors de la souscription.

Le client peut à tout moment désactiver la conservation ou supprimer les données de son compteur depuis son espace sécurisé sur le site d'Enedis, ou en contactant le service client de Ohm Energie à l'adresse suivante : service-client@ohm-energie.com.

Enfin, le Client est informé qu'il dispose du droit de saisir l'autorité administrative compétente s'il estime que ses droits n'ont pas été respectés.

Article 22. Droit d'opposition au démarchage téléphonique

Ohm-Energie informe le Client qu'il dispose d'un droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet <http://www.bloctel.gouv.fr/>, conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation.

Article 23. Force majeure

Seront considérés comme un cas de force majeure au titre du Contrat, les événements, faits et circonstances extérieures à la volonté d'une Partie, ne pouvant être raisonnablement évités ou surmontés et ayant pour effet de rendre momentanément impossible l'exécution de tout ou partie de l'une de ses obligations au titre du Contrat, étant entendu qu'un accident grave d'exploitation ou la défaillance du GRD constituera un cas de force majeure au sens du Contrat.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat, à l'exception de leurs obligations relatives au paiement d'une somme d'argent, seront suspendues et

chaque Partie ne sera pas tenue responsable de leur inexécution, pour la durée et dans la limite des effets du cas de force majeure sur lesdites obligations. La Partie qui se prévaut du cas de force majeure doit prendre toute mesure nécessaire permettant d'en minimiser ou d'en annuler les effets et d'assurer, dès que possible, la reprise de l'exécution normale de ses obligations au titre du Contrat. La Partie qui se prévaut d'un cas de force majeure doit en notifier l'autre Partie dans les meilleurs délais, en exposant les circonstances, causes et conséquences du cas de force majeure et de la date estimée de cessation du cas de force majeure.

Article 24. Réduction ou interruption de la fourniture d'électricité

Si le Client n'a pas acquitté sa facture d'électricité dans un délai de quatorze (14) jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement indiqué sur la facture, lorsque cette date est postérieure, Ohm-Energie informe le Client par un premier courrier de mise en demeure, postal ou électronique, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ou interrompue, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

A défaut de paiement ou d'accord entre le Client et Ohm-Energie dans ce délai de quinze (15) jours, Ohm-Energie pourra être amenée à réduire ou interrompre la fourniture d'électricité au Client, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, sans que celui-ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, après avoir envoyé un second courrier de mise en demeure, postal ou électronique, resté sans effet à l'expiration d'un délai de vingt (20) jours.

Ces courriers, postaux ou électroniques, informent le Client que ce dernier peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions du premier alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. Ils invitent également le Client à faire valoir auprès de Ohm-Energie,

le cas échéant, les droits associés au bénéfice du chèque énergie, en réglant sa facture avec le chèque énergie ou en adressant à Ohm-Energie une des attestations prévues à l'article R. 124-2 du code de l'énergie.

La réduction ou l'interruption de la fourniture d'électricité n'exonère pas le Client du paiement de l'intégralité des sommes dues, y compris les sommes relatives à l'interruption du service et à la suspension de l'accès au réseau de distribution qui seront facturées par le GRD à Ohm-Energie. Ces sommes seront refacturées au Client par Ohm-Energie sans commission.

Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption auront pris fin, Ohm-Energie demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans les conditions prévues à cet effet. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

L'accès au réseau public de distribution peut être interrompu à l'initiative du gestionnaire de réseau en cas d'impossibilité prolongée d'accès au Compteur du Client de plus d'un an.

Article 25. Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régi par le droit français.

Pour tout litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution Contrat, le Client peut adresser une réclamation écrite au service client de Ohm-Energie. Si le Client n'est pas satisfait par la réponse qui lui a été apportée par Ohm-Energie ou en l'absence de réponse, le Client peut saisir, après un délai de deux mois à compter de la réception de sa réclamation écrite par Ohm-Energie, le Médiateur national de l'énergie sur le site internet <http://www.energie-mediateur.fr> ou par courrier à l'adresse suivante : Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09.

En tout état de cause, le Client peut à tout moment saisir la juridiction compétente du litige qui l'oppose à Ohm-Energie.

Article 26. Transfert

Article 26.1 Transfert par le Client

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de Ohm-Energie.

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

Article 26.2 Transfert par le Fournisseur

Ohm-Energie dispose de la faculté de transférer le Contrat, en tout ou en partie, à un tiers pourvu que celui-ci respecte les dispositions légales et réglementaires en matière de fourniture d'électricité et dispose des autorisations nécessaires pour se faire et que les conditions du Contrat restent identiques.

Article 27. Indivisibilité

Le Contrat constitue l'intégralité des conventions entre les Parties. Il annule et remplace tous contrats écrits ou oraux antérieurs entre les parties relatifs à cet objet.

Les grilles tarifaires applicables, les conditions générales de vente et les annexes font parties intégrantes du Contrat et en sont indissociables.

Article 28. Correspondance

Adresse postale :

Ohm Energie – Service Client
10 rue de Penthièvre, 75008 Paris

Par email :

service-client@ohm-energie.com

Coordonnées du GRD

Tour Enedis
34 place des Corolles
92079 Paris La Défense Cedex

Article 29. Informations

Pour ses Sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante :

ANNEXE : Descriptif des offres proposées par Ohm-Energie

Voir les grilles tarifaires disponible à l'adresse
www.ohm-energie.com/nos-offres

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

Identification : Annexe 2 bis au contrat GRD-F

Version : 8.0

Nb. de pages : 7

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

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

Glossaire

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Enedis est tenue à l'égard du Client de :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

➤ Engagements d'Enedis en matière de continuité :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

• Protection des informations commercialement sensibles :

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

• Protection des données à caractère personnel :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

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

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

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

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

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

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

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

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

6. Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre Enedis et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

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

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

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

7. Réclamations et recours

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

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

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

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

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

7.3. Recours

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

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

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

8. Révision du présent document

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