



SWITCH ENERGY

Marque de SAGITERRE
2 rue Saint Hilaire 51100 REIMS
www.chezswitch.fr
Siret : 83395943000020
RCS : Reims B 833 959 430

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PROFESSIONNELS

Ayant une puissance souscrite supérieure à 36kva
SWITCH ENERGY (C.G.V.) - NOVEMBRE 2023
Partie 1/5

SWITCH ENERGY est le nom commercial du service d'électricité de la société SAGITERRE, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Reims sous le numéro B 833 959 430 siégeant 2 rue Saint-Hilaire, 51100 REIMS.

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat définit les conditions de fourniture d'électricité jusqu'au point de livraison (PDL) du Client ayant accepté une offre SWITCH ENERGY. Le PDL est le point terminal du réseau public de distribution (RPD). Le Contrat définit également les modalités de gestion de l'accès au RPD ainsi que les conditions des services éventuellement associés.

Les présentes CGV sont applicables au Client, consommateur final non domestique, ayant accepté une offre SWITCH ENERGY, situé sur le territoire desservi par le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRPD) en France métropolitaine continentale hors Corse et alimenté par un branchement effectif, pour une puissance souscrite supérieure à 36 kVA.

Nonobstant la signature du présent contrat qui forme un ensemble unique, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRPD pour l'accès et l'utilisation du réseau.

ARTICLE 2 - EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

2.1. Exécution du Contrat :

Le Contrat prend effet à la signature du formulaire de souscription, par voie électronique, courrier ou par téléphone, sous réserve de l'acceptation par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de SWITCH ENERGY.

L'Index de départ servant de base à la facturation est l'index confirmé par le GRD.

Il appartiendra au Client de fournir à SWITCH ENERGY ses index par Auto-relevé. Faute pour le Client de le faire dans les délais, SWITCH ENERGY retiendra l'index estimé par le GRD.

Au cas où le GRD rejeterait l'Auto-relevé, il est procédé conformément à l'article 5.4.

La mise en œuvre des prestations est, en tous les cas, subordonnée au raccordement effectif, direct et définitif au RPD de l'installation du Client, ainsi qu'à la conformité de celle-ci à la réglementation applicable.

Les frais d'accès à l'énergie générés par la mise en service et définis au Catalogue des Prestations du GRD seront facturés par le GRD à SWITCH ENERGY et seront refacturés au Client.

2.2. Droit de rétractation :

En application de l'article L 221-3 du Code de la consommation, le client professionnel bénéficie d'un droit de rétractation dès lors que l'objet du contrat de fourniture d'électricité n'entre pas dans le champ de l'activité principale dudit professionnel, que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq et que le contrat est conclu hors établissement.

Ce droit de rétractation est de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze (14) jours francs expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client devra, s'il entend exercer ce droit, adresser à SWITCH ENERGY, avant l'expiration du délai, le formulaire de rétractation dûment rempli ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Ledit formulaire de rétractation peut être envoyé par e-mail serviceclient@chezswitch.fr ou par courrier simple à l'adresse du Service Client.

Le formulaire de rétractation vierge est téléchargeable sur le Site de SWITCH ENERGY, www.chezswitch.fr et peut être mis à disposition du Client sur simple demande au Service Client. L'exercice du droit à rétractation entraînera rétractation de l'intégralité de l'Offre souscrite, services associés compris.

Dans le cas où le Client souhaite être mis en service avant l'expiration du délai de rétractation, il doit en formuler la demande auprès de SWITCH ENERGY.

Si la fourniture d'électricité avait commencé avant l'exercice du droit à rétractation, le Client reste redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

2.3. Durée du Contrat :

La durée du contrat est précisée dans les conditions particulières de vente. Le contrat est renouvelé par tacite reconduction par période égale à la période contractuelle initiale.

2.4. Dépôt de garantie :

SWITCH ENERGY peut avoir recours à une agence de notation externe pour évaluer le risque d'insolvabilité du Client lors de la souscription ou en cours d'exécution du contrat.

- Lors de la souscription du contrat et dans le cas où la notation révèle un risque avéré de défaut de paiement, SWITCH ENERGY pourra refuser de contracter avec le Client qui en sera informé ou lui demander le versement d'un dépôt de garantie. Dans ce dernier cas, le Client s'engage à verser le dépôt de garantie concomitamment à la signature du contrat sous peine de caducité dudit contrat. Le montant du dépôt de garantie, lors de la souscription du contrat, sera déterminé par SWITCH ENERGY en fonction du risque d'insolvabilité du Client et de la valeur du contrat.

- En cours d'exécution du contrat, SWITCH ENERGY pourra demander au Client un dépôt de garantie au Client dont la notation révèle un risque avéré d'insolvabilité. Le Client s'engage à payer ledit dépôt de garantie dans les quinze (15) jours à compter de la demande formulée par SWITCH ENERGY faute de quoi le contrat pourra être résilié conformément aux dispositions du présent contrat relatif à la résiliation en cas de non-paiement.

SWITCH ENERGY pourra demander directement au Client des documents de nature notamment financières destinés à évaluer le risque d'insolvabilité du Client.

Le montant du dépôt de garantie, en cours d'exécution du contrat, sera déterminé par SWITCH ENERGY en fonction du risque d'insolvabilité du Client et de la valeur du contrat et d'un montant maximum de six (6) mois de facturation estimée. Dans le cas d'utilisation du dépôt de garantie pour des sommes dues par le Client, ce dernier s'engage à le reconstituer dans les quinze (15) jours à compter de la demande formulée par SWITCH ENERGY faute de quoi le contrat pourra être résilié conformément aux dispositions du présent contrat relatif à la résiliation en cas de non-paiement. Le solde du au Client au titre du dépôt de garantie est restitué au Client dans les trois (3) mois de la résiliation du contrat après compensation éventuelle des sommes dues par le Client. Ladite compensation se fait sans mise en demeure préalable du Client et notamment en cas de redressement judiciaire du Client.

ARTICLE 3 – L'OFFRE

3.1. Fourniture d'électricité :

SWITCH ENERGY propose au Client la fourniture d'électricité au PDL du Client. SWITCH ENERGY peut également proposer au Client des services optionnels.

Le Client pourra demander à SWITCH ENERGY la modification de la Puissance Souscrite et/ou la formule tarifaire initiale sous réserve que ces modifications soient acceptées par le GRD.

SWITCH ENERGY conseillera le Client dans son choix en fonction des éléments que le Client aura transmis à SWITCH ENERGY par écrit. SWITCH ENERGY peut être amené à demander au Client des éléments complémentaires afin d'assurer un conseil pertinent. La responsabilité de SWITCH ENERGY ne pourra être engagée en cas de refus du Client de souscrire la formule tarifaire et la Puissance Souscrite conseillée par SWITCH ENERGY.

La demande de modification du Client entraîne l'acceptation par le Client des prix correspondants aux nouvelles données de son Contrat et fixés dans le Catalogue des Prestations.

3.2. Services associés

Garantie d'origine : En application de l'article L.314-14 du code de l'Energie, SWITCH ENERGY s'engage à acheter la quantité de garanties d'origine correspondante pour chaque MWh (1000 kWh) d'énergie renouvelable consommé.

SWITCH ENERGY propose également des services optionnels associés à l'Offre décrits sur le Site SWITCH ENERGY ou sur demande au Service Client à l'adresse suivante : SWITCH ENERGY – 2 rue Saint-Hilaire - 51100 REIMS

3.3. Dispositions relatives à l'installation intérieure du Client

Le Client est responsable de l'installation intérieure et de son entretien conformément aux dispositions de la Synthèse DGARD. L'entretien est effectué aux frais du Client ou de la personne à laquelle il a transféré la garde de ladite installation. L'installation intérieure doit être conforme aux lois et règlements et en particulier à la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR.

3.4. Gestion de l'accès au RPD

SWITCH ENERGY représente le GRD auprès du Client. Aussi, SWITCH ENERGY est l'interlocuteur privilégié du Client sur les problématiques liées à la fourniture d'électricité et à l'accès au RPD. Il est néanmoins précisé qu'en application du Contrat GRD et au regard de la Synthèse DGARD (Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution) jointe aux présentes CGV, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD pour l'accès et l'utilisation du RPD. Les frais facturés par le GRD pour ces opérations seront refacturés au Client par SWITCH ENERGY, dans les conditions prévues aux DGARD en vigueur au jour de l'intervention.

Le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté la Synthèse DGARD établie par le GRD.

En cas d'incident réseau, le Client peut contacter SWITCH ENERGY ou le GRD. Dans le cas où le Client saisit SWITCH ENERGY d'une réclamation, il sera accusé réception dans les deux (2) jours ouvrés. La demande sera traitée par SWITCH ENERGY dans un délai de trente (30) jours ouvrés sauf impossibilité justifiée dont le Client sera informé avant l'expiration dudit délai.

Le Client autorise le GRD à transmettre à SWITCH ENERGY ses données de comptage, y compris les données antérieures au contrat, dans la mesure où elles sont nécessaires à l'établissement de la facturation.

En cas de fraude telle que définie dans la Synthèse DGARD, le Client sera redevable des frais spécifiques définis par le GRD dans le Référentiel Clientèle et le Catalogue des Prestations.



SWITCH ENERGY

Marque de SAGITERRE
2 rue Saint Hilaire 51100 REIMS
www.chezswitch.fr
Siret : 83395943000020
RCS : Reims B 833 959 430

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PROFESSIONNELS

Ayant une puissance souscrite supérieure à 36kva
SWITCH ENERGY (C.G.V.) - NOVEMBRE 2023
Partie 2/5

ARTICLE 4 – LE PRIX

Les prix applicables par SWITCH ENERGY sont disponibles auprès du Service Client ou sur le Site.

4.1. Prix de l'Offre SWITCH ENERGY :

Le prix de l'Offre, hors taxes, impôts, charges et contributions obligatoires applicables, est constitué (1) d'une part de l'abonnement, dont le montant varie en fonction de la Puissance souscrite et de l'option tarifaire choisie par le Client ; (2) d'autre part d'une partie variable en fonction de la consommation d'électricité du Client. La grille tarifaire comprenant le prix de l'Offre est annexée au bulletin de souscription et communiquée au client lors de la conclusion du Contrat. Le prix de l'Offre est indiqué TTC pour les Clients Particuliers et hors TVA pour les Clients Professionnels. En cas de modification du prix de l'Offre souscrite, SWITCH ENERGY informera le Client dans les conditions prévues à l'article 10. En cas de désaccord, le Client pourra résilier le contrat dans les conditions de l'article 8.

4.2. Taxes et contributions

Tous impôts, taxes, contributions ou charges de toute nature (notamment la CSPE, la CTA, les TCCFE, les TDCFE, le TURPE, l'ARENH et la TVA), applicables conformément à la réglementation en vigueur sont des éléments du prix de l'Offre. Toute évolution de ces éléments imposée par la loi ou par un règlement s'appliquera immédiatement au Contrat, sans information préalable du Client.

L'ARENH, ci-dessus mentionné, est un dispositif permettant aux fournisseurs de bénéficier de la compétitivité du coût de production de l'électricité produite par le parc nucléaire historique. En cas de suspension ou d'arrêt de ce dispositif pour un motif quelconque, SWITCH ENERGY pourra appliquer au client un nouveau prix en fonction des conditions du marché

4.3. Prix des prestations réalisées par le GRD

Les prestations du GRD ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations du GRD. Les prestations sont facturées par le GRD à SWITCH ENERGY, puis refacturées par SWITCH ENERGY au Client.

4.4. la consommation d'électricité par le client au-delà du terme du contrat

Et non couverte par un autre fournisseur d'électricité autorise SWITCH ENERGY à exiger du client le paiement de l'électricité consommée au prix EPEX FRENCH HOURLY SPOT publié sur exspot.com majorée de 30 % en sus des taxes et contributions applicables.

La poursuite de la consommation d'électricité au-delà des termes du contrat ne vaut pas renouvellement dudit contrat et SWITCH ENERGY pourra à tout moment demander au gestionnaire de réseau l'interruption de la fourniture d'électricité au point de livraison du Client, ce dernier prenant en charge l'ensemble des frais d'interruption et renonçant à solliciter un quelconque dédommagement. En cas d'insuffisance de la liquidité d'EPEX FRENCH HOURLY SPOT pour couvrir les volumes du client, les volumes non couverts seront valorisés au prix des écarts RTE.

ARTICLE 5 – LA FACTURATION

5.1. Échéanciers

SWITCH ENERGY établit, lors de la prise d'effet du contrat un échéancier des paiements détaillant le calendrier des paiements mensuels et précisant la date et le montant des paiements. Ledit échéancier est mise en place sur la base (1) de la consommation annuelle de référence fournie par le GRD (2) et/ou des informations données par le Client sur sa consommation d'électricité, (3) et le cas échéant des prestations commandées par le Client. L'échéancier est adressé au Client en début de période facturée, celui-ci s'engageant à honorer les paiements aux dates indiquées.

Un nouvel échéancier pourra être mise en place et adressé au Client pour ajuster les paiements en fonction de l'évolution de la situation du Client. L'ajustement des échéances tiendra ainsi compte (1) de la consommation réelle d'électricité, (2) de la demande justifiée du Client, (3) des services optionnels souscrit par le Client auprès de SWITCH ENERGY.

5.2. Factures

Au moins une fois par an, SWITCH ENERGY adresse au Client une facture de régularisation correspondant aux consommations réelles. Ladite facture s'établira (1) dans le cas où le Client a permis l'accès à son compteur au GRD, sur la base de l'Index Relevé transmis par le GRD, et (2) dans le cas où le Client n'a pas permis l'accès à son compteur au GRD, sur la base d'une Auto-relève selon l'article 5.4 du présent Contrat.

Sur demande expresse du Client, SWITCH ENERGY adressera une facture de régularisation deux fois par an sous réserve que cela soit possible par rapport au cycle de relevés de compteur du GRD. Les factures de régularisation sont adressées au Client par voie dématérialisée avec l'accord du Client.

Le délai de délivrance des factures de régularisation est de quatre semaines maximum à compter de la réception, par SWITCH ENERGY, des informations de la part du GRD.

En cas de retard dans la délivrance de la facture, SWITCH ENERGY pourra s'appliquer les pénalités de retard de l'article 6 du présent Contrat.

Les mensualités déjà payées par le Client avant la date de fin de la période de facturation sont déduites de la facture de régularisation, le solde doit être payé en une seule fois, à réception de la facture correspondante.

Le Client s'engage à régler la facture de régularisation dans le délai qui y est indiqué.

Aucune régularisation ne pourra être effectuée par SWITCH ENERGY plus de 14 mois après la date du dernier Relevé réel effectué ou qui aurait dû être effectué par le GRD sauf à ce que ce dernier prouve que le Client a fait obstacle au relevé de son compteur.

Dans le cas où le GRD n'a pas pu accéder au compteur pendant une période de 12 mois, il ne peut être mis à la charge du Client un relevé spécial, en l'absence de faute démontrée de sa part. La faute du Client est caractérisée par des absences répétées et non légitimes de sa part.

SWITCH ENERGY pourra procéder à l'émission de factures complémentaires (1) en cas de demande fondée des autorités publiques, (2) lors d'une intervention du GRD en application du Catalogue des Prestations, (3) en cas de services optionnels commandés auprès de SWITCH ENERGY par le Client, (4) en cas de correctifs nécessaires par rapport aux factures antérieures.

Le Client disposant d'un compteur LINKY peut demander à SWITCH ENERGY une facturation mensuelle. Ce choix peut être effectué par le Client pour une période de 6 mois au minimum. Il peut ensuite être modifié sur demande justifiée auprès du Service Client.

A défaut de remontée d'informations du compteur Linky ou en cas d'absence de communication de l'information du GRD à SWITCH ENERGY, SWITCH ENERGY établira une facturation estimative.

Une régularisation sera effectuée sur les factures suivantes afin de tenir compte des relèves réelles. Si l'impossibilité de facturation mensuelle devait perdurer, SWITCH ENERGY pourrait mettre en place un échéancier sur estimation avec information du Client.

5.3. Contestation

Le Client transmet au Fournisseur tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.

Le remboursement s'effectue dans le délai d'un (1) mois après signification par SWITCH ENERGY de son accord au Client.

Faute de contestation de la facture par un écrit émanant du Client dans le délai de trois (3) mois suivant sa date d'émission, ladite facture est réputée définitivement acceptée par le Client.

5.4. Auto-relèves

Le Client peut communiquer un Auto-relève de son index à la Souscription comme précisé à l'article 2.2 ou suite à un Relevé réel du GRD n'ayant pas pu avoir lieu (article 5.2) et enfin à la résiliation de son Contrat, comme précisé à l'article 8.4.

L'auto-relève est un relevé des index de comptage effectué par le Client lui-même sur le compteur.

Les index Auto-relèves seront pris en compte aux conditions suivantes :

- lors de la Souscription à l'Offre : le délai entre l'Auto-Relève et la date effective de fourniture d'électricité doit être inférieur ou égal à quinze (15) jours calendaires,

- lors de l'exécution ultérieure du Contrat : la transmission des index Auto-Relèves par le Client à SWITCH ENERGY doit s'effectuer au moins dix jours avant la date d'émission d'une facture. A défaut, l'Auto-relève ne pourra être prise en compte que dans la facture suivante.

Au surplus, pour être pris en compte, les Index d'Auto-relève doivent être acceptés par le GRD, ce dernier pouvant notamment refuser les Index en cas d'incohérence avec ceux qu'il a relevés.

En cas d'un rejet d'index par le GRD, SWITCH ENERGY invitera le Client à fournir des preuves de la pertinence de l'Auto-relève transmise. En cas de maintien du refus du GRD, le Client pourra demander une relève spéciale. Dans le cas de la mise en place d'une relève spéciale, s'il apparaît que l'Index transmis par le Client est erroné ou incohérent, la relève sera à la charge du Client. Dans le cas contraire, il sera à la charge du GRD.

ARTICLE 6 – LE PAIEMENT

Les échéances sont prélevées automatiquement sur le compte bancaire fourni par le Client. En cas de rejet de prélèvement, le Client pourra régulariser sa situation par un paiement par carte bancaire dans son espace client sur le site SWITCH ENERGY.

Les factures peuvent être payées par prélèvement automatique, chèque, ou mandat compte.

Le Client doit régler les sommes dues dans le délai précisé sur chaque facture et/ou sur l'échéancier ou, à défaut dans les quinze (15) jours à compter de la date d'émission ou d'échéance.

Faute de paiement intégral dans le délai prévu, SWITCH ENERGY peut relancer le Client par tout moyen. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC si le montant impayé est supérieur ou égal à 100 € TTC. Ces pénalités sont exigibles au jour suivant la date de règlement prévue dans le présent article, jusqu'à la date de réception du paiement par SWITCH ENERGY. Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables en application de la réglementation en vigueur au jour de la facturation.



SWITCH ENERGY

Marque de SAGITERRE
2 rue Saint Hilaire 51100 REIMS
www.chezswitch.fr
Siret : 83395943000020
RCS : Reims B 833 959 430

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PROFESSIONNELS

Ayant une puissance souscrite supérieure à 36kva
SWITCH ENERGY (C.G.V.) - NOVEMBRE 2023
Partie 3/5

En cas de paiement anticipé, aucun escompte ou droit à compensation ne sera appliqué.

En cas de Clients co-titulaires, ces derniers seront tenus solidairement au paiement des factures. Dans le cas d'un trop perçu apparaissant sur la facture établie en fonction de l'énergie consommée, le trop perçu est reporté au crédit de la facture suivante s'il est inférieur ou égal à vingt-cinq euros sauf demande écrite de remboursement émanant du Client.

Si le trop perçu est supérieur à vingt cinq euros, il sera remboursé par SWITCH ENERGY au Client dans un délai de quinze jours francs à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

Dans le cas d'un retard dans le remboursement du trop-perçu, SWITCH ENERGY sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard sur le montant du trop-perçu égale à une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. Le montant de cette pénalité ne pourra être inférieur à 7,50 € TTC si le montant du trop perçu est supérieur ou égal à 100 € TTC.

ARTICLE 7 - SUSPENSION DU CONTRAT

SWITCH ENERGY pourra demander au gestionnaire de réseau l'interruption ou la suspension de la fourniture d'électricité dans les cas suivants :

- sans préavis en cas de danger grave et immédiat.
- sans préavis en cas d'utilisation par le Client de l'électricité fournie dans des conditions différentes que celles prévues au contrat.
- sans préavis en cas de force majeure.
- en cas de non paiement d'une facture dans les délais impartis et après mise en demeure de régler sous 10 jours demeurée infructueuse et adressée au Client par lettre recommandée avec accusé réception.

Par ailleurs, le Client reconnaît expressément que le gestionnaire du réseau peut imposer une réduction ou une interruption de la fourniture d'électricité lorsqu'elle est rendue nécessaire :

- en cas de force majeure ou risque pour la sécurité,
- en cas de travaux sur le réseau,
- en cas d'incident sur le réseau,
- lorsqu'elle est prévue par la loi ou les règlements applicables.

Dans ce cas, SWITCH ENERGY n'est pas responsable d'un défaut de livraison d'électricité imputable aux causes susvisées.

ARTICLE 8 - RÉSILIATION

8.1. Résiliation à l'initiative de l'une ou l'autre des parties

Par lettre recommandée avec accusé réception en respectant un délai de préavis de deux mois :

- à la date d'échéance du contrat initial ou renouvelé,
- ou en cas de cessation du contrat GRD-F.

8.2. Résiliation à l'initiative du client :

- en cas de manquement de la part de SWITCH ENERGY à son obligation de vente pour les cas de force majeure pendant une durée égale ou supérieure à un mois et à l'expiration d'un délai huit (8) jours suivant mise en demeure infructueuse adressée à SWITCH ENERGY.
- en cas d'évolutions contractuelles dans les conditions de l'article 10.

8.3. Résiliation à l'initiative de SWITCH ENERGY

En cas de non-paiement, même partiel, des sommes dues par le Client, notamment le coût des consommations et le dépôt de garantie visé à l'article 2.3 du présent contrat, SWITCH ENERGY pourra résilier de plein droit, en cas d'absence de paiement intégral du montant de la facture dans les 20 jours suivants la date limite de paiement et après mise en demeure de régularisation sous un délai supplémentaire de huit (8) jours demeurée infructueuse et adressée au Client par lettre recommandée avec accusé réception, et ce, sans préjudice des dommages et intérêts qu'il pourrait réclamer en sus.

SWITCH ENERGY pourra également, après mise en demeure de régularisation sous un délai de 10 jours demeurée infructueuse et adressée au Client par lettre recommandée avec accusé réception, résilier de plein droit le Contrat en cas de manquement par le Client à tout ou partie d'une autre obligation lui incombant aux termes du Contrat. SWITCH ENERGY pourra également résilier de plein droit le Contrat en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de sa date de survenance.

SWITCH ENERGY notifiera la résiliation de plein droit au Client par courrier électronique ou postal.

8.4. Conséquences de la résiliation

Le Client est responsable 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.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation du Contrat, le GRD pourra interrompre l'accès au réseau de distribution pour le PDL faisant l'objet de la résiliation dans les conditions prévues dans la Synthèse DGARD.

La facture de clôture sera établie par SWITCH ENERGY sur la base de l'index, éventuellement autorelevé par le Client, qui lui aura été confirmé par le GRD et sera adressée au Client dans un délai de quatre semaines à compter de la réception, par SWITCH ENERGY, des informations de clôture transmises par le GRD.

En cas de trop perçu, ce dernier sera remboursé par SWITCH ENERGY au Client.

Sans préjudice des dispositions du présent contrat relatif à la responsabilité, le Client versera à SWITCH ENERGY, en cas de résiliation avant échéance du contrat, des frais de résiliation s'élevant au douzième de la consommation annuelle de référence multipliée par le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme du contrat multiplié lui-même par le prix de fourniture contractuel dans les cas suivants :

- résiliation par le client sauf cas de motif légitime visé à l'article 8.2 du présent contrat.

Est également considéré comme un motif légitime, une résiliation anticipée du client en cas de fin d'activité volontaire suite à un événement particulier justifié (retraite, accident, décès ...).

Le changement de fournisseur avant l'échéance du contrat n'est pas considéré comme un motif légitime.

- résiliation par SWITCH ENERGY pour manquement au client de l'une des obligations visées au présent contrat et notamment pour non-paiement.

Les frais de résiliation susvisés ne s'appliquent pas en cas de résiliation par le Client pour évolutions contractuelles dans les conditions de l'article 10 du présent contrat.

ARTICLE 9 - RESPONSABILITÉS

Conformément à la réglementation en vigueur, le Fournisseur et le GRD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, décrites ci-après :

9.1. Responsabilité de SWITCH ENERGY à l'égard du Client

SWITCH ENERGY est

responsable à l'égard du Client de l'ensemble des obligations définies au Contrat. La responsabilité de SWITCH ENERGY ne saurait être engagée en cas

- (1) de manquement du GRD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client,
- (2) de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part,
- (3) d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation,
- (4) ou quand le manquement du Fournisseur est causé par la survenance d'un cas de force majeure. La responsabilité du Fournisseur sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect consécutif.

Pareillement, SWITCH ENERGY n'engage pas sa responsabilité lorsque l'inexécution contractuelle a pour cause la survenance du fait d'un tiers revêtant le caractère de la force majeure ou la survenance d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence.

9.2. Responsabilité du GRD à l'égard du Client :

Le GRD engage sa responsabilité à l'égard du Client en cas de manquement à ses obligations contenues dans la Synthèse DGARD.

A ce titre, le GRD est notamment responsable à l'égard du Client de l'acheminement de l'électricité, de la qualité et de la continuité de l'alimentation ainsi que d'une mission de comptage. Au regard de cette mission de comptage, les litiges liés à la contestation par le Client de l'Index Relevé ou de l'Index Estimé Fournisseur est de la compétence du GRD.

En cas de manquement du GRD, le Client peut engager directement la responsabilité du GRD.

Dans le cas où le Client souhaite engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de SWITCH ENERGY, il sera mise en place la procédure amiable visée dans la synthèse DGARD. Le Client pourra adresser sa réclamation à SWITCH ENERGY afin de tenter en premier lieu une conciliation amiable.

En cas d'échec de la phase amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Énergie.



SWITCH ENERGY

Marque de SAGITERRE
2 rue Saint Hilaire 51100 REIMS
www.chezswitch.fr
Siret : 83395943000020
RCS : Reims B 833 959 430

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PROFESSIONNELS

Ayant une puissance souscrite supérieure à 36kva
SWITCH ENERGY (C.G.V.) - NOVEMBRE 2023
Partie 4/5

9.3. Responsabilité du Client :

9.3.1. Obligations générales

Le Client est responsable à l'égard de SWITCH ENERGY du respect des obligations du présent Contrat. Le Client engage, par ailleurs, sa responsabilité à l'égard du GRD en cas de non-respect de la Synthèse DGARD.

9.3.2. Obligations d'informations

Le Client s'engage à informer SWITCH ENERGY des événements suivants et en respectant les délais de préavis indiqué, à savoir :

- un changement de ses coordonnées et éléments de paiement ou de facturation,
- concernant les copropriétés, le changement de syndic de copropriété,
- tous les événements de nature à impacter de manière significative la consommation du ou des points de livraison,
- toute procédure collective visée au Code de commerce,
- un changement dans l'actionnariat du Client en respectant un préavis de 30 jours,
- la fermeture ou le transfert même partiel d'activité en respectant un préavis de 30 jours,
- une procédure de dissolution en respectant un préavis de 30 jours.
- tout projet de fusion, de cession de fonds de commerce, de transmission de patrimoine, d'apport en respectant un préavis de 30 jours.

9.3.3. Clause d'exclusivité

Le Client déclare qu'à la date d'effet du présent contrat, il n'existe aucun contrat avec un autre fournisseur concernant l'alimentation du ou des points de livraison et s'engage, pendant toute la durée du contrat, à ne se fournir qu'auprès de SWITCH ENERGY pour l'alimentation de ses installations.

9.4. Cas de dysfonctionnement du compteur :

Sauf cas de fraude, le Client n'est pas responsable du dysfonctionnement du compteur dans la mesure où celui-ci ne lui appartient pas. En cas de dysfonctionnement confirmé par le GRD, celui-ci informe SWITCH ENERGY. Le GRD estime les quantités d'énergie non enregistrées et les transmet à SWITCH ENERGY avec les calculs correspondants. Dans un délai de quinze jours ouvrés, SWITCH ENERGY pourra transmettre au GRD les éléments complémentaires d'évaluation qu'il aura éventuellement recueillis auprès du Client permettant ainsi au GRD de revoir son estimation. En cas de dysfonctionnement de comptage, il est pratiqué un abattement systématique de 10% pour tenir compte de l'incertitude liée à l'estimation.

ARTICLE 10 - ÉVOLUTIONS CONTRACTUELLES

SWITCH ENERGY pourra modifier les conditions contractuelles du contrat et ces modifications seront applicables, sauf demande de résiliation du contrat par le Client dans les conditions ci-dessous, et sous réserves d'avoir été communiquées par voie électronique au Client au moins un mois avant leur entrée en vigueur.

Le client peut refuser l'application de ces nouvelles dispositions en informant SWITCH ENERGY de sa volonté de résilier le contrat. Le client doit exprimer sa volonté de résiliation dans le délai d'un mois courant à compter de l'information reçue par lui relative à la modification contractuelle. À défaut pour SWITCH ENERGY d'avoir reçu de la part du client, dans ce délai, l'expression de sa volonté de résiliation du contrat, les nouvelles dispositions contractuelles s'appliqueront de plein droit, le Client étant réputé les avoir acceptées sans restriction, ni réserve.

Ladite résiliation du Contrat est sans frais ni pénalités dans les conditions prévues à l'article 8. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications contractuelles imposées par les lois et règlements.

ARTICLE 11 - TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le Client doit communiquer à SWITCH ENERGY ses données personnelles lors de la souscription du contrat et doit les tenir à jour pendant toute l'exécution du Contrat sur son espace client ou via le Service Client, notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile. Le client est informé qu'il peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique www.bloctel.gouv.fr.

Les informations personnelles collectées par SWITCH ENERGY sont enregistrées dans son fichier de clients et principalement utilisées pour la bonne gestion du Contrat.

Ces fichiers ont été déclarés conformément à la Loi informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016.

SWITCH ENERGY indique au Client, lors de la souscription, les informations dont la collecte est indispensable à la bonne exécution du Contrat.

Les informations à caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par SWITCH ENERGY à ses sous-traitants et / ou partenaires, y compris en dehors de l'union européenne, qui ne pourront y accéder que dans le respect des Lois et règlements en vigueur. Le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

Le Client peut, en produisant un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant le Délégué à la Protection des données de SWITCH ENERGY à l'adresse dpo@chezswitch.fr

Les données collectées au cours de la phase précontractuelle relatives à la puissance souscrite récupérée auprès du Gestionnaire du Réseau de Distribution, l'option tarifaire ainsi que les données de consommation annuelles nécessaires à l'établissement de la proposition commerciale de fourniture d'électricité sont conservées pendant six mois.

Les autres données relatives au Client sont conservées pendant un délai de cinq ans suivant la résiliation de son contrat.

En cas d'impayé, les informations relatives au Client peuvent être inscrites dans un fichier géré par le Registre National des Impayés Électricité consultable par les fournisseurs d'énergie qui est responsable du traitement des données qu'il reçoit. Le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations directement auprès du Registre National des Impayés Électricité : 3 boulevard de Sébastopol 75001 Paris

ARTICLE 12 - DIVISIBILITE CONTRACTUELLE

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition du Contrat soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

ARTICLE 13 - CESSION

SWITCH ENERGY pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat à un tiers, dans la mesure où les présentes conditions générales de vente sont maintenues.

Le Client ne pourra céder le Contrat à un tiers qu'après accord préalable et écrit de SWITCH ENERGY. Dans ce cadre, SWITCH ENERGY pourra demander des garanties financières et modifier les conditions de paiement si le cessionnaire présente un risque d'insolvabilité supérieure au Client cédant.

ARTICLE 14 - DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les relations entre le Client et le Fournisseur sont régies par le droit français.

Le Service client de SWITCH ENERGY est à la disposition du Client pour répondre à toute réclamation du Client.

Téléphone : 09 77 40 10 80 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi, hors jours fériés, aux horaires précisés sur le site internet. Selon le type d'offre souscrite le Client peut ne pas avoir accès au support téléphonique.

Courrier électronique : via formulaire dans l'espace client.

Site Internet www.chezswitch.fr

Adresse postale : SWITCH ENERGY – 2 rue Saint-Hilaire - 51100 REIMS

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

Le Client professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi numéro 2008 – 776 du 4 août 2008, dont la réclamation écrite n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, pourra saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie :

par internet, sur la plateforme SOLLEN (www.sollen.fr), accessible sur le site www.energie-mediateur.fr ; ou par courrier, sans affranchir : Le médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09. Le Client et SWITCH ENERGY peuvent saisir les Tribunaux de l'ordre judiciaire compétents. Les parties au Contrat conviennent que le Tribunal territorialement compétent sera le Tribunal Judiciaire de Thionville (57100).

En tant qu'utilisateur du réseau au sens de l'article L.134-19 du Code de l'énergie, le Client peut saisir directement le Comité de Règlement des Différends et des Sanctions pour tout différend l'opposant au GRD et portant sur l'accès au réseau (information sur le site www.cre.fr/reseaux/reglements-differends-et-sanctions/procedure#section1)



SWITCH ENERGY

Marque de SAGITERRE
2 rue Saint Hilaire 51100 REIMS
www.chezswitch.fr
Siret : 83395943000020
RCS : Reims B 833 959 430

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PROFESSIONNELS

Ayant une puissance souscrite supérieure à 36kva
SWITCH ENERGY (C.G.V.) - NOVEMBRE 2023
Partie 5/5

Définitions

ARENH : accès régulé à l'électricité nucléaire historique issu de la loi numéro 2010 – 1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité dite « loi NOME ».

Catalogue des prestations du GRD: document qui présente l'ensemble des prestations et tarifs proposés par le GRD au client et au fournisseur disponible auprès du GRD.

Client : personne physique ou morale, consommateur final non domestique désigné aux conditions particulières de vente, ayant conclu un contrat de vente d'électricité avec SWITCH ENERGY.

CEE : dispositif des certificats d'économie d'énergie visée aux articles L 221-1 et suivants et R 221-1 et suivants du Code de l'énergie.

Contrat : le contrat de vente d'électricité désigne les présentes conditions générales, les conditions particulières de vente ainsi que les annexes éventuelles et détermine les obligations des parties.

Conditions générales de vente ou CGV : partie du contrat dans laquelle les obligations des parties sont déterminées de façon générale.

Conditions particulières de vente ou CPV : partie du contrat dans laquelle les obligations des parties sont déterminées de façon particulière et spécifique.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre le gestionnaire du réseau de distribution et SWITCH ENERGY relatif à l'accès au réseau et à son utilisation.

CSPE : contribution au service public de l'électricité ayant pour objet le financement des charges de service public de l'énergie.

CTA : contribution tarifaire acheminement.

Distributeur : personne physique ou morale en charge de la distribution de l'électricité sur le réseau jusqu'à chaque point de livraison.

DGARD : dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau.

GRD : gestionnaire du réseau de distribution.

Installation : ensemble d'ouvrages situés en aval du ou des points de livraison n'appartenant pas au réseau.

PDL : point de livraison désignant le point où l'électricité est livrée au client.

Puissance souscrite : exprimée en kVA, Il s'agit de la puissance maximale pouvant être appelée par le Client.

Réseau : ensemble d'ouvrages et de systèmes exploités par le gestionnaire de réseau de transport et du gestionnaire de réseau de distribution afin d'acheminer l'électricité jusqu'aux points de livraison.

Responsable d'équilibre : personne morale ayant signé avec le gestionnaire du réseau de transport de l'électricité un accord de participation pour la qualité de responsable d'équilibre, en application duquel les signataires s'obligent l'un envers l'autre à compenser financièrement les écarts constatés a posteriori dans le périmètre d'équilibre.

TURPE : tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité due par le client.

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

Préambule

Dans le présent document le terme "GRD" désigne le gestionnaire du réseau public de distribution.

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) HTA, 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, 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 www.enedis.fr/media/1998/download
- son catalogue des prestations qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site du GRD www.enedis.fr/documents?types=475. 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 associé à un PDL.

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, y compris ses annexes, entre le GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L111-92 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 Points de Livraison. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le Fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 1bis du Contrat GRD-F.

Fournisseur : entité qui dispose d'une autorisation d'achat d'électricité pour revente conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie.

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 convenu entre le Client et le GRD pour le soutirage d'énergie électrique. Le Point de Livraison est précisé dans le Contrat Unique. Il est généralement identifié par référence à une extrémité d'un élément d'ouvrage électrique.

Référentiels (du GRD)

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

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

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : www.enedis.fr/media/1998/download.

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

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 du GRD www.enedis.fr

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 dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous pour le relevé, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et le dépannage des Dispositifs de comptage selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- 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 ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations, vis-à-vis du Client, mises à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD mis à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur – en vue d'améliorer la qualité de ses prestations ;
- dans le cas de modification des ouvrages de raccordement ;
- information du Client préalablement aux Coupures pour travaux ou pour raison de sécurité et lors des Coupures pour incident affectant le RPD et autres cas d'urgence (notamment pour la sécurité des biens et des personnes) ;
- information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- information des clients en vue de la transmission par le client d'un index auto-relevé ;
- information des Clients en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;
- Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;

- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même.

L'évolution de cette liste peut être discutée dans les instances de concertation auxquelles est associé le Fournisseur. Le cas échéant, elle sera mise à jour lors de la prochaine évolution du contrat GRD-F.

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

Le Client autorise le Fournisseur à communiquer les données de contact du Client dont il dispose au titre du Contrat Unique au GRD, afin d'exécuter ses missions définies à l'article L322-8 du Code de l'énergie

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

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 PDL 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 D322-10 du code de l'énergie, 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 s'engage à ne pas dépasser un seuil de nombre de coupures, hors travaux, par périodes de douze mois à compter de la prise d'effet du Contrat Unique. Ce seuil est défini par zone d'alimentation, selon une règle précisée dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Le Client peut, s'il en fait la demande par l'intermédiaire de son Fournisseur, substituer à l'engagement standard un engagement personnalisé sur le nombre de coupures. Les principes de cet engagement personnalisé sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA. Le catalogue des

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

prestations en vigueur du GRD en précise les modalités notamment financières.

Le GRD s'engage à ne pas causer plus de deux coupures pour travaux par année civile, et à ce que la durée de chaque coupure soit inférieure à quatre heures.

Le GRD verse automatiquement au bénéfice du Client, le cas échéant via son Fournisseur, une pénalité pour toute Coupure Longue d'une durée supérieure à celle fixée par la délibération de la CRE en vigueur relative aux tarifs d'utilisation du RPD.

Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément aux dispositions de la délibération de la CRE en vigueur relative aux tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance des réseaux publics de distribution ou de transport d'électricité ;
- 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, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés en cas de coupure de plus de 20 % de l'ensemble des Clients alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

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

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

Les engagements du GRD portent sur les fluctuations lentes, les variations rapides, les déséquilibres de la tension et la fréquence. Ils sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Le GRD ne prend aucun engagement standard sur les microcoupures ni sur les creux de tension.

Seuls les creux de tension peuvent donner lieu, si le Client en fait la demande par l'intermédiaire de son Fournisseur, à un engagement personnalisé. Ledit engagement est proposé par Le GRD en fonction des conditions locales d'alimentation du site. Les principes de cet engagement sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA. Le catalogue des prestations en vigueur du GRD en précise les modalités notamment financières.

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 6-3 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;

- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue 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, sans faute de la part du GRD ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau cités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.

Le GRD s'engage par ailleurs à produire les bilans qualité annuels ou semestriels remis au Client par le Fournisseur, conformément aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA et au catalogue des prestations du GRD en vigueur.

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. S'il 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 son 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 via son Fournisseur.

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 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 permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Le dispositif de comptage est décrit dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

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. Si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, l'installation d'un Compteur Communicant se fait à la charge du GRD, sous réserve de faisabilité

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

technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

Le GRD 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 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 à défaut avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables. 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.

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

Le GRD peut réaliser des travaux pour le développement, l'exploitation, l'entretien, la sécurité et les réparations urgentes que requiert le RPD.

Pour les travaux ne présentant pas un caractère d'urgence, le GRD prend contact avec le Client afin de déterminer d'un commun accord la date de réalisation des travaux. Le GRD informe le Client par tout moyen écrit, avec copie au Fournisseur, de la date, de l'heure, de la durée des travaux et de la durée de la coupure qui s'ensuit à minima dix jours ouvrés avant la date de réalisation effective des travaux.

Pour les travaux présentant un caractère d'urgence, le GRD prend immédiatement les mesures nécessaires et prévient par tout moyen dans les meilleurs délais le Client, avec copie au Fournisseur, de la date, de l'heure et de la durée de la coupure qui s'ensuit.

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.

Si le Client a une puissance souscrite strictement supérieure à 2 MW, il reçoit, ainsi que le Fournisseur, une information personnalisée, conformément aux modalités prévues dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

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 à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

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

Le GRD traite les données à caractère personnel collectées et transmises par les fournisseurs pour l'exercice de ses missions de service public.

Il s'agit notamment du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : adresse électronique du Client et s'il y a lieu, de son représentant technique 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. Le GRD collecte la Courbe de Charge et la transmet à RTE, et le cas échéant au Responsable d'Equilibre désigné par le Fournisseur, afin de procéder à la Reconstitution des flux.

La transmission des données au pas inférieur à la journée au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel.

Cet accord peut être adressé soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur

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

s'engage à en apporter la preuve à première demande, du GRD, dans le délai défini par la procédure de contrôle concertée avec le Fournisseur. En l'absence de justificatif, 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 à caractère personnel du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD 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, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.

Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent.

Si le Client contacte le GRD, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du Fournisseur pour le traitement des données qui le concernent.

Dans le cas où le Client mandate son Fournisseur pour l'exercice de ses droits par son intermédiaire, le Fournisseur traite la demande reçue par le Client et la transmet au GRD.

Le Client peut exercer ce droit directement par courriel (dot-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.]

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.

Le droit d'effacement ne peut être exercé par le Client que pour les données à caractère personnel qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

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

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 l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur ;
- 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

La limite entre le RPD et l'installation électrique intérieure du Client est mentionnée dans le Contrat Unique, selon les informations transmises par le GRD. En aval de cette limite, l'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes applicables.

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 défektivité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client.

Le Client ne doit en aucun cas raccorder un tiers à son installation intérieure.

2) satisfaire à son obligation de prudence

Conformément aux dispositions de l'article D342-8 du code de l'énergie, le Client doit veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles.

A la demande du Client, le GRD adresse les informations sur les conditions de qualité et de continuité du site, ainsi que sur les mesures habituelles que le Client peut prendre pour minimiser les conséquences des aléas de distribution. Il appartient ensuite au Client de prendre les mesures économiquement raisonnables et techniquement efficaces pour en minimiser les conséquences sur ses installations.

3) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD

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

Le respect, par le GRD, de ses obligations suppose que le Client limite les perturbations générées par ses installations, conformément aux dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD HTA.

Pour ce faire, le Client s'engage à s'équiper, à ses frais, des appareils nécessaires, et à faire remédier à toute défektivité qui pourrait se manifester. Les éventuels désaccords sur les mesures à prendre en vue de faire disparaître toutes causes de danger ou de limiter les troubles dans le fonctionnement du réseau sont réglés conformément au paragraphe 7. Il en va de même dans le cas où le Client refuserait de prendre les dispositions visant à limiter ses propres perturbations conformément aux tolérances précisées.

Ces dispositions s'appliquent sans préjudice de tout recours en indemnité, notamment dans l'hypothèse où la responsabilité du GRD serait recherchée par un autre client du fait des conséquences des perturbations générées par le Client.

4) permettre l'installation d'un dispositif de comptage adapté

Le Client doit mettre gratuitement à la disposition du GRD un local de comptage.

Le Client a l'obligation de mettre en place et d'entretenir, sous sa responsabilité et à ses frais, certains éléments du dispositif de comptage, comme décrit dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD HTA. Préalablement à la mise en service de ces équipements, le Client transmet au GRD les certificats de vérification garantissant la conformité aux règles et normes en vigueur. Si une liaison de télécommunication nécessaire au Télérelevé du Compteur par le GRD est posée et exploitée par un opérateur de télécommunications, le GRD prend à sa charge les frais de l'abonnement correspondant.

5) garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD aux dispositifs 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 des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie ;
- le dépannage des dispositifs 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 autant de fois que nécessaire. 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 à la convenance du Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

6) veiller à l'intégrité des ouvrages de son raccordement 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.

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

Le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le GRD 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 et ne peut donc pas être injectée sur le RPD. Si le Client souhaite pouvoir injecter sur le RPD, il est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du GRD.

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

8) transmettre, via le Fournisseur, au GRD, pour accord, avant exécution, toutes les modifications apportées par lui-même aux installations de son poste de livraison fonctionnant à la tension de raccordement.

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

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 dispositions ;
- 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 ;

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

- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance pour une période de 12 mois ;
- 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 ;
- à la conformité des installations du poste de livraison aux règlements et normes en vigueur ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

La mise en service d'une 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 D342-18 à 21 du code de l'énergie.

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 suspendre l'accès au RPD du Client.

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 tout ou partie des obligations contractuelles 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 faits irrésistibles et imprévisibles de 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 aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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 www.enedis.fr 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.

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

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.

8 — Révision du présent document

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

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

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 www.enedis.fr/media/1998/download
- 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/documents?types=475. 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, y compris ses annexes, entre le 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 Points de Livraison. 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 qui dispose de l'autorisation d'achat d'électricité pour revente, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie.

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 L2224-31 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

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

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 : www.enedis.fr/documents?types=12
- La Documentation Technique de Référence : www.enedis.fr/documents?types=11

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : www.enedis.fr/media/1998/download

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 www.enedis.fr/cdc-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 dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous pour le relevé, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et le dépannage des Dispositifs de comptage selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- 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 ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations, vis-à-vis du Client, mises à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD mis à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur – en vue d'améliorer la qualité de ses prestations ;
- dans le cas de modification des ouvrages de raccordement ;

- information du Client préalablement aux Coupures pour travaux ou pour raison de sécurité et lors des Coupures pour incident affectant le RPD et autres cas d'urgence (notamment pour la sécurité des biens et des personnes) ;
- information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- information des clients en vue de la transmission par le client d'un index auto-relevé
- information des Clients en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;
- Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;
- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même.

L'évolution de cette liste peut être discutée dans les instances de concertation auxquelles est associé le Fournisseur. Le cas échéant, elle sera mise à jour lors de la prochaine évolution du contrat GRD-F.

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

Le client autorise le Fournisseur à communiquer les données de contact du Client dont il dispose au titre du Contrat Unique au GRD, afin d'exécuter ses missions définies à l'article L322-8 du Code de l'énergie.

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 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.

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

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 www.enedis.fr 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 triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

Ces engagements du 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 21 janvier 2021 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. S'il ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait du GRD, le GRD verse automatiquement au bénéficiaire du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par 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 :

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

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

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

Le 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 à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

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

Le GRD traite les données à caractère personnel collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions de service public.

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

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

Client et s'il y a lieu, de son représentant technique 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. 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 ;
- les données au pas inférieur à la journée sont enregistrées en local, dans la mémoire du compteur du Client, sans transmission au GRD, au Fournisseur ou à un tiers.

Néanmoins le Client peut s'opposer à l'enregistrement des données au pas inférieur à la journée en local ou demander, de manière libre, spécifique, éclairé et univoque, l'activation de la collecte (et donc de la transmission automatique au GRD) de ces données.

Le GRD peut collecter les données au pas inférieur à la journée de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement de ses missions de service public définies par le code de l'énergie.

La transmission des données au pas inférieur à la journée au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel.

Cet accord peut être adressé soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à en apporter la preuve à première demande du GRD, dans le délai défini par la procédure de contrôle concertée avec le Fournisseur. En l'absence de justificatif, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Cependant, pour l'exécution de leurs missions respectives, le GRD communique au responsable d'équilibre, en application de l'article R341-5 du code de l'énergie, les courbes de charge et index quotidiens, qui font l'objet de traitements dans le cadre de la reconstitution des flux.

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 à caractère personnel du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD 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, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.

Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent.

Si le Client contacte le GRD, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du Fournisseur pour le traitement des données qui le concernent.

Dans le cas où le Client mandate son Fournisseur pour l'exercice de ses droits par son intermédiaire, le Fournisseur traite la demande reçue par le Client et la transmet au GRD.

Le Client peut exercer ce droit par courriel (dot-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.

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.

Le droit d'effacement ne peut être exercé par le Client que pour les données à caractère personnel 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.

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

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 www.enedis.fr 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.

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 et ne peut donc pas être injectée sur le RPD. Si le Client souhaite pouvoir injecter sur le RPD, il 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.

6) transmettre s'il n'est pas équipé d'un compteur communicant, une auto-relève de ses consommations au GRD au moins une fois par an.

Le Client peut pour cela soit :

- se connecter au site <https://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne>
- appeler le serveur vocal d'Enedis au 09 70 82 53 83 (prix d'un appel local)

En l'absence d'un index de consommation transmis par le Client au moins une fois par an, conformément à la délibération de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 17 mars 2022, des frais lui seront facturés par le Fournisseur pour assurer la gestion spécifique des compteurs ancienne génération. Seule la pose d'un Compteur Communicant peut mettre un terme à la facturation de ces frais.

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.

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

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 ;

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

- 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.

5.7. Souscription et ajustement des puissances des PRM Eclairage Public (EP) avec comptage BT ≤ 36 kVA

Pour les PRM d'éclairage public, lorsque le client fait le choix d'une puissance « non-contrôlée », il autorise le GRD et son Fournisseur à accéder aux données fines de consommations sur les 12 mois précédant la date du contrôle conformément aux Référentiels du GRD.

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. Il en tient informé le Fournisseur.

Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les

dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

6.3. Responsabilité entre le 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 ;

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

- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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 www.enedis.fr 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 différé 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.