



# Conditions Générales de Vente

en vigueur au 1er mars 2019

## PREAMBULE

MINT ENERGIE est le nom commercial du service d'électricité de BUDGET TELECOM, SA, au capital de 711 625,05 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Montpellier sous le numéro 422716878 et dont le siège social est situé 52 rue d'Odin - CS 40900 - 34965 Montpellier Cedex 2.

## DEFINITIONS

**Fournisseur** : désigne BUDGET TELECOM, la société qui commercialise l'offre de fourniture d'électricité sous le nom MINT ENERGIE.

**Mint Energie** : désigne le nom commercial de l'offre d'électricité fournie par BUDGET TELECOM.

**Offre** : désigne l'offre commerciale proposée par le Fournisseur. L'Offre est un acte unilatéral qui devient un Contrat dès lors qu'elle a été acceptée par le client et moyennant le respect des conditions prévues au contrat.

**Client** : désigne toute personne physique majeure ou personne morale, capable juridiquement, qui souscrit à l'Offre pour son logement ou local professionnel situé en France métropolitaine hors Corse et pour une puissance comprise entre 3 et 36 kVA.

**Client Particulier** : désigne un Client personne physique majeure et capable juridiquement.

**Client Professionnel** : désigne un Client personne morale ou physique majeure et capable juridiquement ayant une activité professionnelle sur le lieu où est fourni l'électricité.

**Partie(s)** : désigne le Fournisseur et/ou le Client.

**GRD ou ENEDIS ou Distributeur** : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau de distribution dans sa zone de desserte. Le GRD est également le propriétaire et le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures.

**Réseau Public de Distribution ou RPD** : géré par le GRD, le Réseau Public de Distribution est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et des articles L. 111-54, L. 111-55 et L. 334-2 du code de l'énergie.

**Site** : désigne le site Web <https://www.mint-energie.com> diffusant de l'information sur l'Offre et permettant d'y souscrire.

**Contrat** : désigne le présent contrat comprenant les Conditions Générales de Vente pour la fourniture d'électricité, les Conditions Particulières et leurs annexes, le cas échéant, la synthèse DGARD. Par la signature du Contrat, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté la Synthèse DGARD.

**Conditions Générales de Vente (CGV)** : désigne les présentes conditions générales de vente portant sur l'électricité.

**Conditions Particulières de Vente (CPV)** : désignent l'ensemble des conditions contractuelles convenues spécifiquement entre le Client et le Fournisseur.

**Grille Tarifaire** : tableau comprenant les éléments de prix de l'électricité appliqué au Client et communiqué au Client préalablement à sa souscription par voie électronique ou papier selon le canal de souscription. La Grille Tarifaire est une Condition Particulière de Vente.

**Contrat ENEDIS ou contrat GRD-F** : désigne le contrat conclu entre le Distributeur et le Fournisseur relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par le Distributeur. Le contrat est disponible sur le site internet du GRD : [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr)

**Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution (DGARD)** : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Il comprend les droits et obligations du Client et du GRD pour toutes les questions relatives à l'accès au RPD. Les DGARD sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur ou sur le site du GRD et sont résumées dans la Synthèse DGARD jointe aux présentes CGV.

**Catalogue des Prestations** : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur et disponible sur son site internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) ou sur simple demande au Service Client. Dans le cadre du Contrat, les prestations demandées par le Fournisseur au GRD le sont pour le compte du Client.

**Abonnement** : élément du prix indépendant du volume d'électricité fourni.

**Auto-relevé ou Auto-relève** : désigne le relevé, à un instant donné, du ou des index en kWh affichés sur l'instrument de mesure (le compteur), effectué et transmis directement par le Client au Fournisseur, dans les délais précisés par le Fournisseur.

**Consommation Annuelle de Référence (CAR)** : désigne la consommation annuelle d'électricité d'un PDL. La CAR est répartie en périodes de consommation, en lien avec l'option tarifaire du PDL.

**Index Estimé Fournisseur** : index calculé par BUDGET TELECOM en fonction des consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par le GRD lorsqu'elles sont disponibles.

**Index de Départ** : index retenu par le GRD servant au Changement de fournisseur du Client vers le Fournisseur.

**Index Relevé** : index retenu par le GRD pour le compteur associé au Contrat et transmis au Fournisseur.

**kVA, kWh et MWh** : désignent les abréviations de kilovoltampère (kVA), unité de mesure de la capacité de puissance d'une installation électrique, kilowattheure et mégawattheure (kWh et MWh), unités de mesure de l'énergie électrique (1MWh = 1000 kWh).

**Point de Livraison (PDL)** : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer

l'électricité jusqu'aux installations intérieures du Client. Il s'agit du point où s'opère le transfert de propriété et des risques. Le PDL du Client est précisé dans le Contrat transmis au Client et sur les factures.

**Puissance Souscrite** : désigne la puissance maximale, à laquelle le Client souscrit pour le site défini au Contrat (exprimée usuellement en kVA).

**Référentiel Clientèle** : désigne l'ensemble des procédures applicables par le GRD, le Fournisseur et le Client dans les diverses situations d'exécution du présent Contrat (Mise en Service, Changement de fournisseur, résiliation, Comptage, ...). Ce Référentiel est rédigé par le GRD et mis à la disposition des Clients et Fournisseurs sur son site Internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr).

## ART. 1 - OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité jusqu'au PDL du Client ayant souscrit à l'Offre proposée par le Fournisseur, ainsi que les conditions des éventuels services associés et les modalités de gestion de l'accès au RPD. Le tout forme le Contrat Unique signé par le Client, étant précisé qu'en le signant, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD en ce qui concerne son accès et son utilisation du réseau. Les présentes CGV sont applicables à tout Client ayant souscrit à l'Offre du Fournisseur, situé sur le territoire desservi par le GRD en France métropolitaine continentale hors Corse et alimenté par un branchement effectif en basse tension, pour une Puissance Souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

## ART. 2 - DESCRIPTION DE L'OFFRE

**2.1. Vente et fourniture d'électricité** : le Fournisseur propose au Client une Offre qui consiste en la fourniture d'électricité au PDL du Client. Le Fournisseur peut être amené à proposer des services complémentaires optionnels dont les modalités seront transmises au Client, par tout moyen adéquat, après sa souscription.

**2.2. Gestion de l'accès au réseau** : le GRD mandate le Fournisseur pour sa représentation auprès du Client. A ce titre, le Fournisseur devient l'interlocuteur privilégié du Client pour toute question relative tant à la fourniture d'électricité qu'à l'accès au RPD. Toutefois, conformément au Contrat GRD et à la Synthèse DGARD jointe aux présentes CGV, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD qui peut notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation électrique. Les frais facturés par le GRD pour ces opérations, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par le Fournisseur, dans les conditions prévues aux DGARD en vigueur au jour de l'intervention.

**2.3. Garantie d'origine pour l'électricité verte :** Conformément à l'article L.314-14 du code de l'Énergie, pour chaque MWh (1000 kWh) d'énergie consommé par le Client, le Fournisseur s'engage à acheter les garanties d'origine à due proportion. Ces certificats sont la preuve que la quantité d'électricité dite « électricité verte » (énergie éolienne, biomasse, énergie photovoltaïque ou hydraulique) a été produite et injectée sur le réseau électrique. Cette opération est garantie par l'organisme Powernext, qui assure la délivrance, le transfert et l'utilisation des Garanties d'Origine au Registre National des Garanties d'Origine, sous la surveillance de la Direction de l'Énergie et du Climat.

**2.4 Services optionnels :** le Fournisseur propose des services optionnels associés à l'Offre. Ces services sont décrits en détail sur le Site ou sur simple demande au Service Client dont les coordonnées figurent à l'article 21 des présentes.

### **ART. 3 - CONCLUSION, PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT**

**3.1. Information précontractuelle :** le Fournisseur porte à la connaissance du Client, préalablement à la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations relatives à l'Offre, conformément à l'article L121-87 du Code de la consommation. Le Client peut avoir accès à l'Aide mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent sur les sites [www.economie.gouv.fr/dgcrf/Consommation/fa-q-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel](http://www.economie.gouv.fr/dgcrf/Consommation/fa-q-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel) ou [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). Le Client peut obtenir des informations actualisées sur l'ensemble des prix par les moyens suivants : soit sur le Site ; soit par e-mail à l'adresse indiquée sur la facture ; soit par demande écrite au Service Client du Fournisseur dont les coordonnées figurent à l'Article 21 des présentes.

Le Fournisseur rappelle la nécessité d'adopter une consommation sobre en énergie et respectueuse de l'environnement.

**3.2. Entrée en vigueur et conditions d'exécution du Contrat :** le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature du formulaire de souscription ou de son acceptation par voie électronique ou par téléphone et ce, sous réserve des dispositions de l'article 3.4 et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation du Fournisseur. Seul l'index confirmé par le GRD pourra servir d'Index de Départ et de base à la facturation. Dans le cadre de la procédure d'inscription et afin d'obtenir la confirmation du GRD, le Fournisseur demandera au Client de lui communiquer ses index par un Auto-Relevé. Si le Client refuse ou ne réalise pas l'Auto-Relevé dans les temps, c'est l'Index estimé par le GRD qui sera retenu. En cas de rejet par le GRD de l'Auto-relevé, la procédure décrite à l'article 6.6 sera applicable.

Dans le cadre d'un changement de fournisseur ou dans le cadre d'une mise en service et sous réserve (i) des délais imposés par le GRD notamment en cas de première mise en service et (ii) de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation du Fournisseur, la date effective de fourniture d'électricité est comprise entre le 5ème et le 15ème jour suivant la fin du délai légal de rétractation. Les frais d'accès à l'énergie générés par la mise en service et définis au Catalogue des Prestations seront facturés par le GRD au Fournisseur, qui les refacturera au Client. Dans

tous les cas, la prise d'effet des prestations est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct au RPD de l'installation du Client, à la conformité de celle-ci à la réglementation et aux normes en vigueur.

**3.3. Durée du Contrat :** le Contrat est conclu pour une durée d'un an et est ensuite renouvelé tacitement par période d'un an. Comme précisé dans l'article 10, le Client peut résilier son Contrat à tout moment sans frais.

**3.4. Droit de rétractation :** le Client ayant souscrit à l'Offre le Fournisseur dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser au Fournisseur, avant l'expiration du délai, le formulaire de rétractation dûment rempli ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Il peut l'envoyer par e-mail ([retractation@mint-energie.com](mailto:retractation@mint-energie.com)) ou par courrier simple à l'adresse du Service Client qui figure aux présentes (Art. 20). Le formulaire de rétractation vierge est mis à disposition du Client sur simple demande au Service Client et est également téléchargeable sur le Site. Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'Offre souscrite, services associés compris.

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès du Fournisseur par voie électronique ou par tout autre moyen à sa disposition.

En cas d'exercice de son droit de rétractation et dans le cas où la fourniture d'électricité aurait déjà commencé, 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.

**3.5 Dépôt de garantie :** le versement d'un dépôt de garantie d'un montant de 250 euros pour les Clients Particuliers et 500 euros pour les Clients Professionnels pourra être demandé au Client lors de la souscription du Contrat ou au cours de l'exécution de celui-ci dans les cas suivants : (i) incident de paiement, sans contestation sérieuse et non régularisé, dans le cadre du Contrat ou d'un précédent contrat résilié depuis moins de six mois ; (ii) si le Client a fait l'objet d'une résiliation antérieure de Contrat à l'initiative du Fournisseur ; (iii) en cas de signalement positif du Client lors de l'interrogation du Registre National des Impayés Électricité ; (iv) dans le cadre de la politique de gestion de risques du Fournisseur.

Le défaut de constitution du dépôt de garantie par le Client dans le délai mentionné par le Fournisseur, avant la prise d'effet du Contrat, entraîne la nullité du Contrat avec le Fournisseur sans frais pour le Client ; et après la prise d'effet du Contrat, constitue un motif légitime de résiliation du Contrat par le Fournisseur dans le respect des dispositions de l'article 10.

Le versement du dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne produira pas d'intérêts et ne peut être compensé avec les sommes dues par le Client sauf en fin de Contrat.

Le dépôt de garantie sera restitué au Client sur demande du Client si pendant douze mois il n'a pas eu d'incident de paiement. La restitution interviendra dans les quinze jours suivant la demande du Client.

### **ART. 4 - CONDITIONS D'ACCÈS AU RÉSEAU**

**4.1. Application de la Synthèse DGARD :** le Client, par la conclusion du Contrat, reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté la Synthèse DGARD établie par le GRD sous sa responsabilité et jointe aux présentes, comme faisant partie intégrante du Contrat entre le Fournisseur et le Client. En cas d'incident réseau et notamment en cas de problème lié à la continuité ou/et à la qualité de l'onde électrique/dépannage, le Client peut contacter soit le Fournisseur, soit le GRD. Dans les deux cas, les numéros de téléphone respectifs sont indiqués dans le Contrat. Le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client. Le Client peut, à ce titre, s'adresser directement au Fournisseur pour toute réclamation quelle qu'en soit l'origine. Le Fournisseur accusera réception de la réclamation du Client dans un délai maximum de deux jours ouvrés. Le Fournisseur traitera cette réclamation dans un délai de trente jours calendaires, sauf impossibilité dûment justifiée dont le Client sera informé par tout moyen avant l'expiration de ce délai d'un mois. Une réclamation traitée signifie que le Fournisseur a pris connaissance de la réclamation et a informé le Client des actions entreprises pour la résoudre.

**4.2. Transmission des données de comptage :** le Client autorise le GRD à communiquer ses données de comptage (quantités d'électricité livrées, caractéristiques...) au Fournisseur afin de lui permettre d'établir sa facturation, y compris les données antérieures à la conclusion de son Contrat, celles-ci étant nécessaires à la facturation.

**4.3. Fraudes :** en cas de fraude telle que définie dans la Synthèse DGARD, le Client devra s'acquitter des frais spécifiques définis par le GRD dans le Référentiel Clientèle et le Catalogue des Prestations.

**4.4. Modification de la puissance Souscrite et/ou de l'option tarifaire :** le Client a la possibilité de modifier la Puissance Souscrite et/ou l'option tarifaire initialement définies dans le Contrat, et ce dans le cadre du champ d'application tel que prévu à l'article 1 du Contrat et sous réserve que ces modifications soient acceptées par le GRD. Le Client en fera préalablement la demande au Fournisseur, par tout moyen de son choix. Le Fournisseur conseillera le Client dans le choix de son option tarifaire et de sa Puissance Souscrite en fonction des éléments transmis par le Client par écrit. Dans le cas où d'autres éléments pertinents seraient nécessaires, le Fournisseur se réserve le droit de les demander au Client. En cas de refus du Client de retenir l'option tarifaire et la Puissance Souscrite conseillées par le Fournisseur, la responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée. La demande entraîne l'acceptation par le Client des prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat, tels que prévus dans le Catalogue des Prestations.

**4.5. Installation intérieure du Client :** le Client déclare se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures d'électricité. A ce titre, l'installation intérieure est placée sous la

responsabilité du Client Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures, conformément aux dispositions de la Synthèse DGARD.

## ART. 5 - PRIX

Toutes les informations relatives au prix applicable par le Fournisseur sont disponibles auprès du Service Client ou sur le Site.

**5.1. Prix de l'Offre :** le prix de l'Offre, hors taxes, impôts, charges et contributions obligatoires applicables, est composé de l'abonnement, dont le montant est fonction de la Puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le Client ; et du prix de l'électricité par kWh, appliqué à la consommation 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.

**5.2. Évolution du prix de l'Offre :** en cas de modification du prix de l'Offre souscrite, hors évolutions réglementaires précisées à l'article 5.3, le Fournisseur s'engage à informer le Client dans les conditions prévues à l'article 14. Si ce dernier ne résilie pas le Contrat dans un délai de trois mois suivant l'entrée en vigueur de cette modification, il sera réputé avoir accepté le nouveau prix de l'Offre.

**5.3. Taxes, contributions, tarifs réglementés :** tous impôts, taxes, contributions ou charges de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur et qui sont une composante du prix de l'Offre, sont facturés au Client. Ces contributions et taxes comprennent notamment, la CSPE, la CTA, les TCCFE, le TURPE, l'ARENH et la TVA. Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de ces taxes, impôts, contributions et charges imposé par la loi ou par un règlement, s'appliquera automatiquement et immédiatement de plein droit au Contrat, sans information préalable du Client.

**5.4 Prix des prestations réalisées par le GRD :** les prestations du GRD ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations. Les prestations sont facturées par le GRD au Fournisseur, puis refacturées à l'euro près par le Fournisseur au Client, conformément à ce catalogue.

## ART. 6 - MODALITÉS DE FACTURATION

**6.1** À la date d'activation du Contrat, le Fournisseur établit un calendrier des paiements mensuels (appelé Échéancier) sur la base des consommations réelles annuelles fournies par le GRD et/ou des informations relatives à sa consommation d'électricité fournies par le Client auxquelles s'ajoutera le montant des prestations commandées par le Client le cas échéant. Ce calendrier précise les montants et les dates de paiement et est envoyé au Client en début de période facturée. Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer le paiements des échéances.

Le montant des échéances mensuelles pourra être ajusté en fonction des nouvelles informations relatives à la consommation réelle

d'électricité dont dispose le Fournisseur ou à la demande justifiée du Client ou lors de la commande par le Client de prestations et services optionnels auprès du Fournisseur. Un nouvel échéancier sera alors adressé au client.

**6.2 Factures de régularisation :** le Fournisseur délivre au Client une facture de régularisation correspondant à ses consommations réelles au cours de la période considérée au moins une fois par an, sur la base de l'Index Relevé transmis par le GRD si le Client a permis l'accès à son compteur au GRD. Dans le cas contraire, le Client a la possibilité de réaliser une Auto-relevé selon les modalités de l'article 6.6. Les factures de régularisation pourront être adressées deux fois par an sur demande explicite du Client et si cela est possible par rapport au cycle de relevés de compteur du GRD. Les factures de régularisation sont adressées au Client par voie électronique avec l'accord du Client.

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 devant être payé en totalité en une seule fois, à réception de la facture correspondante. Le Client s'engage à régler le montant de la facture de régularisation, dans le délai indiqué sur ladite facture. Le Fournisseur ne peut pas solliciter de régularisation plus de 12 mois après la date du dernier Relevé réel effectué ou qui aurait dû être effectué par le GRD sauf à ce qu'il apporte la preuve que le Client a fait activement obstacle au relevé normal de son compteur. Dans le cas où le GRD n'aurait pas pu accéder au compteur pendant une période de 12 mois, aucun relevé spécial ne peut être mis à la charge du Client en l'absence de faute démontrée de sa part qui ne peut être caractérisée que par des absences répétées du Client non justifiées par tout motif légitime.

**6.3 Factures complémentaires :** le Fournisseur pourra procéder à l'émission de facture complémentaires dans les cas suivants : (i) suite à toute demande légalement fondée des autorités publiques, (ii) lors d'une intervention du GRD telle que définie au Catalogue des Prestations, (iii) pour tout service optionnel ou prestation du Fournisseur commandés par le Client.

**6.4 Contestation par le Client :** le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant d'exercer son droit à agir. 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. Si la réclamation n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, il est possible pour le Client de saisir le Médiateur national de l'énergie en suivant la procédure décrite sur le site Internet de celui-ci. Un résumé de la procédure de saisine et les coordonnées du Médiateur national de l'énergie sont également reprises à l'article 17 des présentes.

**6.5 Contestation par le Fournisseur :** en application de l'article L. 218-2 du code de la consommation, Le Fournisseur peut saisir les tribunaux de toute réclamation relative à une facture dans un délai de deux ans. L'action du Fournisseur à l'encontre du Client en cas de litige relatif à une facture ou pour les services qu'il fourni au Client se prescrit par deux ans.

**6.6 Fonctionnement des Auto-relevés :** le Client peut communiquer un Auto-relevé de son index à la Souscription comme précisé à l'article 3.2 ou suite à un Relevé réel du GRD n'ayant pas pu avoir lieu (article 6.4) et enfin à la résiliation de son Contrat, comme précisé à l'article 10.3.

Les index Auto-relevés seront pris en compte sous réserve que :

- lors de la Souscription à l'Offre, le délai entre le moment où l'Auto-Relève est effectuée par le Client et la date effective de fourniture d'électricité soit inférieur ou égal à quinze (15) jours calendaires,

- les index Auto-Relevés aient été transmis au Fournisseur, au plus tard dix jours avant la date d'émission d'une facture ; à défaut, l'Auto-relevé sera prise en compte dans la facture suivante,

- soient acceptés par le GRD, lequel pourra notamment les refuser en cas d'incohérence avec les index que le GRD a relevés.

Dans le cas d'un rejet par le GRD, le Fournisseur proposera au Client de fournir des preuves de la pertinence de l'Auto-relevé transmise (ex. : photographies datées, etc.).

Si le refus perdure, il pourra alors être procédé sur demande du Client à une relève spéciale qui sera à la charge du Client si l'index qu'il a transmis s'avère erroné ou incohérent et à la charge du GRD sinon.

**6.7 Cas des compteurs Linky :** dans le cas où le Client est équipé d'un compteur Linky migré et communiquant permettant la remontée mensuelle de consommation au réel, le Fournisseur donne le choix au Client de passer sur une facturation mensuelle au réel sans échéancier. Ce choix peut être effectué par le Client une fois qu'il est souscrit et pour une période de 6 mois au minimum. Il peut ensuite être modifié sur demande justifiée auprès du Service Client.

Dans le cas où aucun choix n'est fait, le Client reste sur un principe d'échéancier avec facture de régularisation.

La date de la facture de régularisation est la date anniversaire de la Souscription ou la date du choix de ce mode de facturation.

Dans le cas où, pour un mois donné, le compteur Linky communiquant n'a pas remonté de consommation ou que le GRD n'a pas communiqué cette consommation au Fournisseur, la Facture pourra être basée sur une estimation ou ne sera tout simplement pas émise et sera reportée. Dans ce dernier cas, la facture suivante présentera les abonnements et les consommations des périodes cumulées depuis la dernière facture éditée. Dans le cas où l'impossibilité de facturer mensuellement subsisterait pendant plusieurs mois, le Fournisseur pourra remettre en place un échéancier sur estimation et en informera le Client.

## ART. 7 - PAIEMENT

**7.1 Modes de paiement :** les factures et échéances sont payées par prélèvement automatique sur le compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne fourni par le Client lors de sa Souscription ou par carte bancaire en cas de rejet de prélèvement.

**7.2 Délais de paiement :** le Client est tenu de régler les sommes dues dans le délai précisé sur chaque facture et/ou sur l'échéancier qui lui a été

envoyé ou, à défaut dans les quinze jours calendaires à compter de la date d'émission ou d'échéance.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu, le Fournisseur peut relancer le Client par tout moyen approprié. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demi 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 à compter du jour suivant la date de règlement prévue dans le présent article, jusqu'à la date de réception du paiement par le Fournisseur. Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Par ailleurs, aucun escompte ou droit à compensation ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

**7.3 Mesures prises en cas de non-paiement :** en l'absence de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, le Fournisseur informe le Client par courrier électronique qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de règlement, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. Ce délai est augmenté à trente jours dans le cas de Clients en situation de précarité telle que défini à l'article 9.

À défaut d'accord entre le Fournisseur et le Client sur le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, le Fournisseur avise le Client par courrier valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ou suspendue ;
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, le Fournisseur pourra résilier le Contrat de plein droit à effet immédiat. Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles.
- le Client est susceptible d'être inscrit dans un fichier national d'impayés géré par le Registre National des Impayés Électricité consultable par les fournisseurs d'énergie.

Si le Client régularise l'impayé avant résiliation de plein droit du Contrat, le Fournisseur demandera au GRD de rétablir l'accès au RPD dans les conditions prévues au Contrat GRD (frais à la charge du Client selon le Catalogue des Prestations du GRD).

**7.4 Règles en matière de trop-perçu :** lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le Fournisseur inférieur à vingt-cinq euros, ce trop-perçu est reporté au crédit de la facture suivante, sauf si le Client demande par écrit son remboursement ; au-delà de vingt-cinq euros, le trop-perçu est remboursé par le Fournisseur dans un délai de quinze jours calendaires à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client. En cas de retard dans le remboursement du trop-perçu, le Fournisseur sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard

appliquée sur le montant du trop-perçu et 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.

## **ART. 8 - SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE**

Le Fournisseur pourra être amené, après en avoir informé le Client, à demander au GRD de réduire ou de suspendre l'accès au RPD dans les cas suivants :

- en cas d'installation intérieure dangereuse,
- en cas de non-paiement avéré d'au moins une facture ou d'au moins une mensualité émise par le Fournisseur,
- en cas de faute grave ou de manœuvres frauduleuses du Client portant sur des éléments essentiels du Contrat.

L'accès au RPD peut également être suspendu ou interrompu à l'initiative du GRD dans les conditions prévues à la synthèse DGARD.

Dans tous les cas cités, le Client ne pourra se prévaloir d'une quelconque indemnité liée à la suspension ou l'interruption de l'accès au RPD.

Tout déplacement pour réduction de puissance, suspension ou interruption de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients reconnus en situation de précarité par les Commissions FSL et les Clients bénéficiaires du TPN tels que mentionnés à l'article 9, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

## **ART. 9 - BÉNÉFICIAIRES CHÈQUE ÉNERGIE**

Conformément à la réglementation, le chèque énergie est attribué sous conditions de ressources. Si le Client, personne physique, est éligible, il recevra automatiquement son chèque énergie de la part des instances gouvernementales concernées. Le Client n'a aucune démarche à réaliser. Ce dispositif remplace, depuis le 1er janvier 2018, les tarifs sociaux de l'énergie. Pour toute question, le Client peut contacter le numéro dédié mis en place par l'État pour le chèque énergie : 0805 204 805 (service et appel gratuits) ou se rendre sur le site dédié <https://chequeenergie.gouv.fr>

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

## **ART. 10 - RÉSILIATION**

**10.1. Résiliation du Contrat à l'initiative du Client :** en cas de changement de fournisseur, le Contrat sera résilié, sans frais pour le Client et de plein droit, à compter de la date de début de livraison auprès du nouveau fournisseur. Le Fournisseur décline toute responsabilité en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur qui incombe entièrement au Client, au nouveau fournisseur ou au GRD. Le Contrat poursuivra ses effets jusqu'à la date de fourniture effective du PDL du Client par le nouveau fournisseur, le Client restant notamment redevable envers le Fournisseur de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat.

Pour les cas autres que celui de changement de fournisseur et notamment en cas de déménagement, le Client doit informer le Fournisseur de sa décision par lettre simple ou par mail, au moins quinze jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi au Fournisseur de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors au Fournisseur la date effective de résiliation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD et prend fin en tout état de cause au plus tard trente jours calendaires à compter de la notification de la résiliation par le Client au Fournisseur. En cas de manquement par le Fournisseur à tout ou partie des obligations lui incombant aux termes du Contrat, le Client pourra, après mise en demeure restée sans effet à l'expiration d'un délai de trente jours calendaires, résilier de plein droit le Contrat, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourra prétendre.

**10.2. Résiliation du Contrat à l'initiative du Fournisseur :** le Fournisseur pourra résilier de plein droit le Contrat dans les cas suivants, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre,

- en cas de non-paiement des factures émises par le Fournisseur ou des échéances de paiement convenues avec lui, à effet immédiat après mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 7.2.
- en cas de manquement par le Client à tout ou partie d'une autre obligation lui incombant aux termes du Contrat,
- en cas de décès du Client titulaire du Contrat ; dans ce cas le Fournisseur fera ses meilleurs efforts pour contacter les ayants-droits du Client dans un délai de 30 jours afin de savoir ce qu'il convient de faire. Sans réponse, le Fournisseur sera fondé à résilier le Contrat. Aucun remboursement des sommes payées jusqu'à la résiliation effective ne sera effectué.
- en cas de résiliation du Contrat GRD-F
- 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.

Le Fournisseur notifiera la résiliation au Client par courrier électronique ou courrier postal.

**10.3. Facture et index de résiliation :** le Fournisseur établira la facture de clôture soldant le compte du Client sur la base de l'index, éventuellement Auto-relevé par le Client, qui lui aura été confirmé par le GRD, qui seul fera foi entre les Parties et qui comportera notamment la date de résiliation effective du contrat. Le Fournisseur adressera cette facture de clôture au Client dans un délai de quatre semaines à compter de la réception, par le Fournisseur, des informations de clôture transmises par le GRD. Le remboursement du trop-perçu éventuel sera effectué dans un délai de quinze jours calendaires maximum après l'émission de la facture de clôture.

**10.4 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

reconnait expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation du Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans la Synthèse DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution pour le PDL faisant l'objet de la résiliation, notamment dans le cas où il n'aurait pas contractualisé avec un autre fournisseur.

## **ART. 11 - RESPONSABILITÉS**

Conformément à la réglementation en vigueur, le Fournisseur et le GRD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, telles que décrites ci-dessous.

**11.1. Responsabilité du Fournisseur à l'égard du Client :** le Fournisseur est responsable à l'égard du Client de l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes du présent Contrat. Il est entendu que le Fournisseur décline cependant toute responsabilité en cas (i) de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure, (ii) de manquement du GRD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, (iv) ou lorsque l'éventuel 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.

**11.2. Responsabilité du GRD à l'égard du Client :** sans préjudice des dispositions de l'article 11.1, le Client peut choisir d'engager directement la responsabilité du GRD en cas de manquement à ses obligations contenues dans la Synthèse DGARD. Au titre de la Synthèse DGARD, le GRD est notamment responsable à l'égard du Client de l'établissement et de la modification du raccordement, de l'accès au comptage, du dépannage, ainsi que de la qualité et de la continuité de l'alimentation. Le GRD est légalement investi d'une mission de comptage et, à ce titre, 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 du Fournisseur. Par conséquent, tout litige lié à la contestation par le Client de l'Index Relevé ou de l'Index Estimé Fournisseur relèvera de la compétence du GRD. S'il le souhaite, le Client peut engager la responsabilité du GRD en contactant directement le GRD ou en adressant sa réclamation au Fournisseur afin de tenter en premier lieu une conciliation amiable. En tout état de cause et à tout moment, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Énergie.

**11.3. Responsabilité du Client :** le Client est responsable à l'égard du Fournisseur de l'ensemble des obligations mises à sa charge aux termes du présent Contrat. Par ailleurs, le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect de la réglementation en vigueur et de la Synthèse DGARD relatives à ses obligations sur son installation intérieure.

## **ART. 12 - DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR SANS FRAUDE DU CLIENT**

Le compteur n'étant pas la propriété du Client, ce dernier n'est pas tenu responsable de son dysfonctionnement. Si le dysfonctionnement est confirmé par le GRD, ce dernier avertit le Fournisseur et évalue les quantités d'énergie non

enregistrées en fonction de la présence ou non d'un historique de consommation exploitable. Le GRD transmet cette estimation au Fournisseur ainsi que les éléments de calcul correspondants, notamment ceux l'ayant conduit à déterminer la date de début de redressement. Le Fournisseur dispose d'un délai de quinze jours ouvrés pour transmettre les éventuels éléments complémentaires d'évaluation recueillis auprès du Client. Il en informe le GRD qui revoit, le cas échéant, son estimation en conséquence. Dans le cas d'un dysfonctionnement de comptage, un abattement systématique de 10% est pratiqué au titre de l'incertitude relative à l'estimation.

## **ART. 13 - FORCE MAJEURE**

Le Fournisseur n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance d'un 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.

## **ART. 14 - ÉVOLUTIONS CONTRACTUELLES**

Le Fournisseur pourra modifier à tout moment les conditions contractuelles du Client. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées par voie électronique au Client au moins un mois avant leur entrée en vigueur. En cas de non-acceptation des modifications contractuelles, le Client pourra résilier le Contrat sans frais ni pénalités, dans les conditions prévues à l'article 10.1. Il est toutefois précisé que ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement.

## **ART. 15 - TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

**15.1** Le Client doit communiquer au Fournisseur ses données personnelles lors de la signature et l'exécution du Contrat et les mettre à jour pendant toute la durée 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](http://www.bloctel.gouv.fr).

Les informations personnelles collectées par le Fournisseur et ses Partenaires lors de l'établissement d'un devis ou lors de la Souscription, ou mises à jour par la suite sur son espace client ou via le Service Client, telles que civilité, nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone, adresse électronique, coordonnées bancaires, PDL, consommations de l'année écoulée, éléments constitutifs du logement pour estimation de la consommation électrique, sont enregistrées dans son fichier de clients et principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le Client et le traitement des commandes, la prévention des impayés et la prospection sur des services complémentaire fournis par la Société. La ou les informations dont la collecte est indispensable à la bonne exécution du Contrat sont signalées lors de la Souscription.

Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour le traitement de la Commande et l'exécution du Contrat, sauf si :

- une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou réglementaire ;
- le Client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés du Fournisseur, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la Commande, sans qu'une autorisation du Client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Fournisseur s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi 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, 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, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant le Délégué à la Protection des données de la Société à l'adresse [dpo@mint-energie.com](mailto:dpo@mint-energie.com).

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

**15.2 Données de consommation électrique :** dans le cas où le Client souscrit auprès du Fournisseur à une offre ou une option lui permettant d'avoir une remontée d'information de sa consommation, le Client est informé que les données de consommation électriques le concernant (courbe de charge, index) sont stockées et traitées dans le seul but de lui restituer un tableau de bord de sa consommation électrique.

**15.3 Prévention des impayés :** en cas d'impayé, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le Registre National des Impayés Électricité consultable par les fournisseurs d'énergie.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, le Registre National des Impayés Électricité est responsable du traitement des données qu'il reçoit. L'abonné peut exercer son droit d'accès à ces informations directement auprès du Registre National des Impayés Électricité, en écrivant à l'adresse suivante : 3 boulevard de Sébastopol 75001 Paris.

## **ART. 16 - CESSION**

---

**16.1. Cession par le Client :** le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après accord préalable et écrit du Fournisseur.

**16.2. Cession par le Fournisseur :** le Fournisseur se réserve le droit, à tout moment et moyennant simple notification au Client, de céder ou transférer à un tiers de son choix tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, dans la mesure où cette cession n'entraîne pas une diminution des droits dont le Client bénéficie, notamment les présentes conditions générales de vente, au titre du contrat initial, en vertu de la réglementation en vigueur.

## **ART. 17 - DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT LITIGES**

---

Les relations entre le Client et le Fournisseur sont régies par le droit français. 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. A cet effet, le Client peut saisir le Service Client du Fournisseur par courrier en Recommandé avec Accusé de Réception. Si, dans un délai de deux mois à compter de la saisine initiale, la réponse du Fournisseur ne satisfait pas le Client, ce dernier pourra saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie : par internet, sur la plateforme SOLLEN ([www.sollen.fr](http://www.sollen.fr)), accessible sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ; ou par courrier, sans affranchir : Le médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09. Les modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents. Par ailleurs, 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-de-differends-etsanctions/procedure#section1](http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-etsanctions/procedure#section1)). Il est précisé, à ce propos, que les données conservées et collectées par le Fournisseur dans son système d'information ont force probante et constituent des preuves recevables dans l'hypothèse où elles devraient être produites par le Fournisseur, dans tous les cas où cela s'avérerait nécessaire.

## **ART. 18 - CLAUSE DE 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, le Contrat demeurant valable pour le surplus, dès lors que la disposition litigieuse n'est pas essentielle à l'économie générale du Contrat.

## **ART. 19 - PREUVE**

---

D'une manière générale, les Parties conviennent que les courriers électroniques et les courriers échangés ont une force probante entre elles en cas de contestation sur les conditions de conclusion et / ou de modification du Contrat. Compte tenu de la possibilité pour le Client de solliciter une modification du Contrat par téléphone, celui-ci sera préalablement avisé si le

Fournisseur procède à l'enregistrement de la conversation téléphonique. En cas de contestation du Client sur les termes de la modification du Contrat, le Fournisseur pourra utiliser les enregistrements ainsi effectués à titre de preuve.

## **ART. 20 - ÉVOLUTION DES LIENS HYPERTEXTES**

---

A titre d'information, le Fournisseur a inséré, au sein du Contrat, des liens hypertextes renvoyant à des sites. Ces liens hypertextes n'étant pas la propriété du Fournisseur, ils sont susceptibles d'évolution et la responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée de ce fait.

## **ART. 21 - SERVICE CLIENT : COORDONNÉES**

---

Le Service Client du Fournisseur est disponible pour toutes réclamations ou demandes de renseignements concernant la relation contractuelle entre le Client et le Fournisseur.

Téléphone : 09 77 40 10 80 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 18h, hors jours fériés.

Courrier électronique : [client@mint-energie.com](mailto:client@mint-energie.com)

Site Internet : <https://www.mint-energie.com>

Adresse postale : MINT ENERGIE - CS 40900 - 34965 MONTPELLIER CEDEX 2

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

**Identification :** Annexe 2 bis au contrat GRD-F

**Version :** 8.0

**Nb. de pages :** 7

### Préambule

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

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

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

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le site internet d'Enedis : [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr)

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

- ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles qu'Enedis applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du référentiel clientèle d'Enedis est accessible à l'adresse [http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF\\_04E.pdf](http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf)
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre d'Enedis aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site d'Enedis [www.enedis.fr/Catalogue\\_des\\_prestations](http://www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations). Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

### Glossaire

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Enedis est tenue à l'égard du Client de :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### ➤ Engagements d'Enedis en matière de continuité :

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD**

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **• Protection des informations commercialement sensibles :**

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

#### **• Protection des données à caractère personnel :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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



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

Le Client doit :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 5.1. Mise en service

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

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

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

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

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

## 5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

## 5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

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

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

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

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

## 6. Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

### 6.3. Responsabilité entre Enedis et le Fournisseur

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

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

### 6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

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



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

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

## 7. Réclamations et recours

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

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

### 7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

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

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

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

### 7.3. Recours

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

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

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

## 8. Révision du présent document

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