



Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution Basse Tension géré par ELECTRICITE DE STRASBOURG (Distributeur ES Réseaux) pour les Clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique

Annexe 2bis au Contrat GRD-F

Avertissement : Dans le présent document, le terme "Distributeur" désigne le distributeur ES Réseaux.

Le présent document est un résumé des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) Basse Tension, qui explicitent les engagements du Distributeur et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que des obligations que doit respecter le Client.

Il concerne les Clients professionnels et résidentiels ayant signé avec un fournisseur un Contrat Unique, c'est-à-dire un contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD.

Ces dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage " Contrat GRD-F", conclu entre le Distributeur et le Fournisseur afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie. 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.

Le contrat GRD-F est aussi directement disponible sur le site internet du Distributeur : www.es-reseaux.fr

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

- le contrat GRD-F;
- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles appliquées à tous les Utilisateurs du RPD ;
- son Catalogue des Prestations présentant l'offre du Distributeur aux clients et aux fournisseurs d'électricité.

Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que l'ensemble des documents cités ci-dessus publiés par le Distributeur sont opposables à tous les Utilisateurs du RPD.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités définies dans les Référentiels du Distributeur et dans son Catalogue des Prestations.

1 CADRE GÉNÉRAL DE L'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Distributeur assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions d'efficacité et de qualité régies par les textes réglementaires en vigueur et par le cahier des charges de concession publique de distribution applicable à la zone de desserte du Client.

Ces missions sont exercées dans des conditions transparentes et non discriminatoires.

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du Distributeur le cahier des charges de concession dont relève son Point de Livraison.

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et signe avec lui un Contrat Unique. Le Client dispose alors d'un seul interlocuteur en la personne de son Fournisseur, tant pour l'acheminement que pour la fourniture.

Le Client et le Distributeur peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes notamment dans les cas suivants :

- L'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et relevé des Dispositifs de comptage;
- Le dépannage de ces Dispositifs de comptage;
- Une réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2;
- Le contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du Réseau Public de Distribution;
- Les enquêtes que le Distributeur pourra être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur- en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

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

2 LES OBLIGATIONS DU DISTRIBUTEUR DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

2.1 Les obligations du Distributeur à l'égard du Client

Le Distributeur est tenu à l'égard du Client :

- De garantir un accès non discriminatoire au RPD,
- D'assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage du RPD.

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 du Distributeur est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

2.2 Les obligations du Distributeur à l'égard du Client comme du Fournisseur

Le Distributeur est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur aux obligations suivantes :

1. acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client

en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique en matière de continuité et de qualité, Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés ci-dessous que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au Distributeur et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

- **Engagements du Distributeur en matière de continuité**

Le Distributeur s'engage à mettre tous les moyens en œuvre en vue d'assurer la disponibilité du RPD pour acheminer l'électricité jusqu'au point de livraison du Client conformément au Contrat GRD-F, sauf :

- dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au chapitre 6 ci-dessous, ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou des limites des techniques existantes au moment de l'incident,
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires (travaux, raisons de sécurité),
- lorsque la continuité est interrompue du fait de tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du Distributeur,
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau traités au chapitre 5.5 et 5.6 ci-après.

Pour toute Coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du Réseau un abattement est appliqué par le Distributeur à la partie prime fixe de la facture du Fournisseur, charge à lui de le répercuter au Client. Cet abattement est égal à :

- 2% de la part fixe de facturation annuelle de l'acheminement liée à la puissance souscrite, pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures ;
- 4% pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures ;
- et ainsi de suite par période entière de six heures.

En aucun cas la somme des abattements ne peut être supérieure au montant de la part fixe de la facturation d'acheminement annuel.

- **Engagements du Distributeur en matière de qualité de l'onde**

Le Distributeur s'engage, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits ci-après, ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident, à livrer au client une énergie 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. La tension de fourniture est comprise 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.

Le Distributeur dégage toute responsabilité lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus aux faits de tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de sa part.

2. Réaliser les interventions techniques

Selon les modalités techniques et financières des Référentiels du Distributeur et de son Catalogue des Prestations.

Dans le cas où le Distributeur n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client (*une tentative au numéro de téléphone indiqué par le client au Fournisseur lors de la prise de rendez-vous*) ou d'informer le Fournisseur au moins 2 jours ouvrés avant. S'il ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait du Distributeur, le Distributeur verse, sur demande écrite du Fournisseur, un frais d'un montant égal au frais de dédit figurant au Catalogue des Prestations.

Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, le Distributeur facture un frais pour déplacement vain tel que figurant au Catalogue des Prestations.

3. Assurer les missions de comptage dont il est légalement investi

Le Distributeur est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des Utilisateurs autorisés.

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- Si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le compteur pour l'enregistrement des consommations et le disjoncteur de branchement réglé en fonction de la puissance souscrite.
- 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 matériel de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par le Distributeur, 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.

L'entretien et le renouvellement des équipements du dispositif de comptage fournis par le Distributeur sont assurés par ce dernier. Les frais correspondants sont à la charge du Distributeur, sauf en cas de détérioration imputable au Client. Le Client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils, soit par le Distributeur, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge du Distributeur si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

4. Assurer la sécurité des tiers sur le RPD

5. Entretien le RPD et en cas de nécessité, le développer ou le renforcer

dans les zones géographiques où le cahier des charges de concession lui en a confié la responsabilité.

6. Informer le Client préalablement - dans la mesure du possible – en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, elles sont alors portées à la connaissance du Client et du Fournisseur avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées

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

7. Informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD

Le Distributeur met à la disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du Distributeur relatifs à la coupure subie (se référer au numéro de téléphone indiqué sur la facture).

8. Assurer la confidentialité des données

Le Distributeur préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont il a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément à la loi du 10 février 2000.

Les données nominatives communiquées par le Client, via son Fournisseur, au Distributeur sont protégées au titre de la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978. Conformément à ladite loi, le

Client dispose d'un droit de modification ou de suppression des données qui le concernent dans le respect de la réglementation en vigueur. Le Client peut exercer ce droit soit via son Fournisseur, soit en contactant directement le Distributeur en écrivant à :

ES Réseaux
26 Boulevard du Président Wilson
67932 STRASBOURG Cedex 9

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

10. Indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est engagée au titre du paragraphe 6.1

2.3 Les obligations du Distributeur à l'égard du Fournisseur

Conformément aux dispositions de son Catalogue des Prestations, de son Référentiel technique et clientèle, et de ses guides d'implémentation des flux le Distributeur s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- Élaborer, valider et mettre à disposition du Fournisseur les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- Assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- Suspendre l'accès du Client au RPD à sa demande, sauf opposition physique ou impossibilité technique d'accès à l'organe de coupure ;
- Transmettre au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur des données de reconstitution des flux ;
- Autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page

d'accueil du site internet du Distributeur.

3 LES OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Client s'engage à :

1. Assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables

Selon le cas, l'installation électrique intérieure du Client commence :

- aux bornes "aval" du coffret comptage-sectionnement ou aux bornes "aval" du coffret de branchement pour les clients disposant 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 aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde des dites installations.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le Distributeur n'encourt de responsabilité en raison de la défektivité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le

RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire ;

- veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

Le Distributeur se réserve le droit de contrôler le respect de ces engagements par le Client.

2. Garantir le libre accès du Distributeur aux Installations de Comptage et respecter les règles de sécurité applicables

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par les agents du Distributeur autant de fois que nécessaire et à minima une fois par période de douze mois.

Si un ou plusieurs Compteurs n'ont pas pu être relevés du fait de l'impossibilité de cet accès, le Distributeur fixe un rendez-vous pour un relevé spécial avec facturation spécifique au Fournisseur.

Si le Client persiste à ne pas donner accès à son compteur après un préavis resté sans effet, le Distributeur a le droit de procéder à la suspension de l'accès au RPD

Le Client autorise le Distributeur à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

3. Respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le Réseau Public de Distribution et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le Réseau Public de Distribution que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau.

4. Veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel

En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par le Distributeur, une rectification de facturation est établie. Cette rectification est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du point de livraison concerné ou à défaut, avec celles d'un point de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables.

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

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même 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.

5. 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 point de livraison qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le Distributeur via son Fournisseur, au plus tard trois 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 du Distributeur.

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

4 LE FOURNISSEUR ET L'ACCÈS / UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Fournisseur est l'interlocuteur du Client dans le cadre du Contrat Unique Au titre de l'accès au RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité du Distributeur, le Fournisseur s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer, relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse ;
- souscrire pour lui auprès du Distributeur, un accès au Réseau respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers quelconque et notamment au Distributeur ;
- l'informer en cas de défaillance telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance ;
- payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD ainsi que les prestations le concernant.

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard du Distributeur à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses clients ;

- mettre à disposition du Distributeur les mises à jour des données concernant les Clients. Il tiendra informé notamment, le Distributeur dans la mesure où il en a connaissance des clients MHRV (Malades à Hauts Risques Vitaux).

5 MISE EN ŒUVRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

5.1 Mise en service

La mise en service d'une installation neuve nécessite d'avoir au préalable accompli toutes les formalités de raccordement.

Dans ce cas, ne pourront être mis en service que des Points de Livraison satisfaisants aux conditions cumulatives suivantes :

- signature par le Client ou le pétitionnaire du devis des travaux de raccordement établi par le Distributeur,
- achèvement intégral des travaux éventuellement nécessaires incombant au Client ou au pétitionnaire,
- Paiement intégral au Distributeur des sommes dues par le Client ou le pétitionnaire,
- Installations intérieures conformes aux textes et normes en vigueur et ayant fait l'objet d'une réception d'un avis favorable de Consuel ou d'un organisme vérificateur agréé,
- Demande du Fournisseur d'inclusion du futur Point de Livraison dans le périmètre de facturation conforme aux dispositions du Contrat GRD-F.

La mise en service sur installation existante concerne en général un changement de contractant. Dans le cas où il est procédé à une rénovation complète des installations électriques nécessitant au regard de la

réglementation en vigueur la demande d'une attestation de conformité (CONSUEL), le propriétaire des lieux ou son représentant (par exemple le Client) produira préalablement au Distributeur la nouvelle attestation de conformité.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas où elle a été maintenue, 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.

5.2 Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec l'ancien fournisseur et avec le Distributeur.

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 et qui doivent être conforme au contrat GRD-F.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du chapitre 5 s'appliquent.

5.4 Défaillance du Fournisseur

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant, au sens de l'article 22 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 modifiée ou par le Distributeur, 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 réseau à l'initiative du Distributeur

Le Distributeur peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD et les prestations de service qui y sont associés :

- En cas de trouble à l'ordre public après injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police,
- En cas de sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de l'article 40 de la Loi prononcée par la CRE à l'encontre du Client pour le site,
- En cas de rétrocession,
- En cas de danger grave et immédiat porté à la connaissance du Distributeur,
- En cas d'installations nouvelles ou déjà existantes non conformes à la réglementation et aux normes en vigueur,
- En cas de modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le Distributeur local, quelle qu'en soit la cause,
- En cas de trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- En cas de demande par le Fournisseur de suspension de l'accès au RPD à l'encontre du Client conformément au Contrat GRD-F,
- En cas d'appel de puissance excédant la Puissance Souscrite ou la Puissance de Raccordement, ou la puissance disponible,
- En cas d'usage illicite ou frauduleux de l'énergie,
- En cas de manipulation non autorisée constatée sur le RPD, sur les ouvrages de raccordement, ou sur le Dispositif de Comptage d'un Point de Livraison
- En cas de refus persistant du Client (demande de rendez-vous pour relève spéciale restée sans effet) de laisser le Distributeur accéder, pour

relève, pour vérification ou pour remplacement en cas de défectuosité, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage,

- En cas de refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques y compris le dispositif de comptage, sont défectueux, de procéder à leurs réparations ou à leurs renouvellements,
- En cas d'absence de contrat de fourniture valide,
- En cas de non respect par le Client des obligations mises à sa charge aux termes des dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD précisées dans le présent Contrat et ses annexes,
- en cas de non paiement par le client de l'intégralité des sommes dues concernant l'ensemble des factures émises par le Distributeur et après respect des obligations d'information préalable du Client selon les modalités définies par le cahier des charges de concession.

5.6 Suspension de l'accès au réseau à l'initiative du Fournisseur en cas d'impayé

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat, le Fournisseur a la faculté, dans le respect de la réglementation en vigueur de :

- demander au Distributeur de suspendre l'accès au RPD du Client.
- demander au Distributeur de limiter la puissance chez le Client ; cette prestation n'est possible que pour les clients résidentiels.

6 RESPONSABILITÉ

6.1 Responsabilité du Distributeur vis-à-vis du Client

Le Distributeur est uniquement responsable des dommages directs et certains causés au vis-à-vis du Client en cas de non respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au terme des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD.

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

6.2 Responsabilité du Client vis-à-vis du Distributeur

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

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

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

6.3 Responsabilité entre le Distributeur et le Fournisseur

Le Distributeur et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des obligations mises à leur charge au titre du contrat GRD-F.

La responsabilité de chacun est limitée à la réparation des dommages directs et certains causés à l'autre. Le Distributeur est uniquement responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des

engagements et obligations du Distributeur vis-à-vis du Client.

6.4 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

A ce titre, les Parties visent notamment l'indisponibilité simultanée de plusieurs installations de production raccordées au RPT et au RPD conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux d'électricité.

En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du Distributeur et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées par les Parties à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des perturbations dans l'alimentation des Points de Livraison voire à des délestages partiels. Ces circonstances caractérisant le régime perturbé sont les suivantes :

- les destructions volontaires 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'endommagements de réseau, incendies, explosions ou chutes d'avions,
- 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 Points de Livraison, (y compris ceux alimentés par d'autres distributeurs qu'ÉS Réseaux ou par le RPT) sont privés d'électricité. Si ce phénomène met en cause des PDL de distributeurs frontaliers étrangers, ceux-ci seront aussi comptés pour vérifier si le seuil de 100 000 PDL est atteint. Cette condition n'est pas exigée en cas de délestages de PDL non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise,
- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique,
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure,
- Des circonstances exceptionnelles ne permettant pas au Distributeur de faire face à ses responsabilités opérationnelles dans des conditions économiquement raisonnables.
- Les délestages organisés par RTE 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, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement visé au paragraphe 6.4.

7 RÉCLAMATIONS ET RECOURS

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

- Soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7.1 et 7.2;
- Soit directement auprès du Distributeur en utilisant le formulaire " Réclamation" disponible sur le site Internet : www.es-reseaux.fr ou bien en adressant un courrier à ES Réseaux.

7.1 Réclamation sans demande d'indemnisation

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur.

Le Fournisseur transmet au Distributeur la réclamation lorsqu'elle concerne le Distributeur 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.

Le Distributeur accuse réception de la réclamation au Fournisseur selon les modalités convenues. Dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif présent contrat, le Distributeur répond au Fournisseur selon les modalités convenues et le Fournisseur se charge de la réponse définitive au Client à l'exception du cas précisé à l'alinéa suivant.

Le Distributeur se réserve la possibilité de porter la réponse directement au Client. Dans ce dernier cas, le Fournisseur transmet toutes les informations relatives au client dont le Distributeur a besoin pour établir sa réponse au Client et le Distributeur transmet au Fournisseur une copie de sa réponse au Client.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7.2 Réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage direct et certain qu'il attribue à une faute ou au non-respect des engagements du Distributeur est tenu d'informer le Fournisseur de l'existence d'un préjudice en lui déclarant le dommage dans un délai de vingt jours calendaires par lettre recommandée avec demande d'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 au Fournisseur à minima les éléments suivants :

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

Le Fournisseur transmet au Distributeur la réclamation du Client dans les deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client selon les modalités convenues et lui communique l'ensemble des éléments du dossier en sa possession.

Le Distributeur accuse réception de la réclamation au Fournisseur selon les modalités convenues.

Dans le cas où la demande d'indemnisation est supposée être liée à un incident sur le RPD, si aucun incident n'a été constaté sur le RPD aux dates et heures indiquées par le Fournisseur, le Distributeur informe le Fournisseur qu'aucune suite ne sera donnée à la demande et clôt l'affaire.

Dans le cas contraire, le Distributeur démarre la phase d'instruction de la demande d'indemnisation.

Le Distributeur fait part de sa réponse au Fournisseur sous la forme :
- soit d'un accord sur le principe d'instruire un dossier de demande d'indemnisation;

- soit d'un refus sur le principe d'une indemnisation.

A ce stade, l'accord sur le principe d'instruire un dossier de demande d'une indemnisation de la part du Distributeur signifie que l'instruction du dossier est poursuivie mais ne préjuge pas de la décision ultérieure du Distributeur.

Le Fournisseur se charge de transmettre cette réponse au Client, à l'exception du cas précisé à l'alinéa suivant.

Pour les Clients BT > 36 kVA, dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à la continuité et/ou à la qualité d l'onde électrique, le Distributeur répond au Fournisseur. Le Distributeur se réserve également la possibilité de porter la réponse directement au Client.

Dans le cas d'un refus d'indemnisation, le Client peut demander au Distributeur, via le Fournisseur, d'organiser une expertise amiable qui doit se tenir dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande du Client. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client peut saisir la juridiction compétente.

Le Client, dès qu'il est avisé de l'accord de principe du Distributeur, doit transmettre au Fournisseur un dossier démontrant à l'aide de toutes pièces et documents nécessaires l'existence de son droit à réparation. Ce dossier contient notamment :

- le fondement de sa demande
- l'existence et l'évaluation précise des dommages directs et certains (poste par poste),
- la preuve d'un lien de causalité entre l'incident et le dommage occasionné.

Une expertise amiable peut être réalisée.

A l'issue de l'instruction, le Distributeur communique son offre d'indemnisation - ou son refus d'indemnisation - d'une part au Fournisseur selon les modalités convenues et d'autre part au Client.

En cas d'accord du Client sur le montant de cette offre d'indemnisation, le Distributeur

verse au Client le montant de l'indemnisation convenu.

En cas de désaccord sur le montant de cette offre d'indemnisation, le Client peut demander au Distributeur, via le Fournisseur, d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client peut saisir la juridiction compétente.

8 RECOURS

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents du Distributeur en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées des différentes instances d'appel possibles sont disponibles sur simple demande auprès du Distributeur. Le Client peut également saisir les tribunaux compétents du ressort de la Juridiction de STRASBOURG.

Si le Client est un client disposant d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, il peut également faire appel au Médiateur de l'Énergie.

9 RÉVISION DU PRÉSENT DOCUMENT

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