



Conditions Générales de Vente

du Contrat unique relatif à la fourniture d'électricité à prix de marché et à l'accès au réseau public de distribution et son utilisation
Clients professionnels ayant une puissance inférieure ou égale à 36 KVA

Version en vigueur au 1^{er} février 2019

I. DÉFINITIONS

Catalogue des Prestations

Catalogue présentant l'offre du Distributeur en matière de prestations, en particulier leurs modalités de réalisation et de facturation. La version du Catalogue en vigueur est celle publiée sur le site internet du Distributeur.

Client ou Client professionnel

Titulaire non résidentiel du présent Contrat unique. Il peut se faire représenter par un mandataire dûment habilité à agir en son nom et pour son compte en vertu d'un contrat de mandat dont une copie devra être communiquée à ÉS sur simple demande de cette dernière.

Contrat

Le Contrat unique conclu entre ÉS et le Client qui comprend les présentes Conditions Générales de Vente, les conditions particulières de vente et leur(s) annexe(s) respective(s), ainsi que tout avenant.

Contrat GRD-F

Contrat conclu entre ÉS et le Distributeur, relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les Points de Livraison qui font l'objet d'un Contrat unique.

Contrat unique

Contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD, passé entre un client et un fournisseur pour un ou des Point(s) de Livraison. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le fournisseur et le Distributeur.

Distributeur / Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD)

Toute personne physique ou morale responsable de l'exploitation, de l'entretien et le cas échéant du développement d'un RPD.

Électricité

Désigne l'énergie électrique active, c'est-à-dire celle transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. Cette définition exclut l'énergie électrique réactive.

ÉS

Désigne ÉS Énergies Strasbourg S.A.

Formule Tarifaire d'Acheminement / FTA

Désigne l'option tarifaire du Tarif d'Utilisation du Réseau Public de Distribution applicable au Point de Livraison que le fournisseur a souscrit pour le compte du Client en fonction de sa tension d'alimentation et de la répartition horo-saisonnière de ses consommations.

Horosaisonnalité des prix

Désigne les différentes plages temporelles servant à définir les prix de l'énergie. L'horosaisonnalité des prix peut correspondre ou non, à l'horosaisonnalité de la Formule Tarifaire d'Acheminement appliquée au Point de Livraison.

Partie(s)

Le Client ou ÉS ou les deux selon le contexte.

Point de Livraison / PDL

Point physique désigné comme tel aux conditions particulières de vente du Contrat, où l'Électricité est soutirée au RPD pour la consommation du Client. Il coïncide généralement avec la limite de propriété entre les ouvrages électriques du Client et les ouvrages électriques du RPD.

Réseau Public de Distribution / RPD

Ensemble des ouvrages, installations et systèmes compris dans les concessions de distribution publique d'électricité et exploités par un GRD pour réaliser l'acheminement et la distribution de l'Électricité.

Responsable d'Équilibre

Personne morale ayant signé avec le gestionnaire du réseau public de transport d'électricité (RTE) un Accord de participation pour la qualité de Responsable d'Équilibre, en application duquel les signataires s'obligent l'un envers l'autre à compenser financièrement les Écarts constatés a posteriori dans le Périmètre d'Équilibre. Les termes portant une majuscule se rapportant à la notion de Responsable d'Équilibre sont définis dans les Règles relatives à la Programmation, au Mécanisme d'Ajustement et au dispositif de Responsable d'Équilibre mises en ligne sur le site internet de RTE.

Site

Site de consommation du Client désigné aux conditions particulières de vente du Contrat, alimenté en basse tension, d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 KVA, situé en France métropolitaine continentale.

Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité / TURPE

Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité, fixé par les pouvoirs publics. Il représente le coût de l'acheminement de l'électricité. Son montant est reversé par le fournisseur au Distributeur.

Les barèmes du TURPE sont accessibles sur le site www.cre.fr et sur le site du Distributeur.

II. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'Électricité par ÉS, ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du RPD, en vue de l'alimentation du Site du Client indiqué dans les conditions particulières. Elles s'appliquent aux clients non résidentiels pour leur Site de consommation situé en France métropolitaine continentale et alimenté en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 KVA. Le Contrat comprend les présentes Conditions Générales, les conditions particulières de vente et leurs annexes respectives. En cas de contradiction ou d'opposition, les conditions particulières de vente prévalent sur les Conditions Générales de Vente.

En signant le Contrat, le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, soient réalisées et garanties selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels du Distributeur ainsi que dans son catalogue de prestations.

Les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD fixant les engagements d'ÉS et du Distributeur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations de ce dernier, figurent en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente sous forme d'une synthèse intitulée « Annexe 2bis au Contrat GRD-F, synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD Basse Tension pour les clients en Contrat unique ». Ces dispositions générales font partie intégrante du Contrat.

Figure également en annexe une synthèse des principales clauses du modèle de cahier des charges de concession (1996) applicables au Client, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance.

Tous les documents évoqués ci-dessus relevant de la responsabilité du Distributeur sont accessibles sur son site internet, y compris leurs nouvelles versions qui prévalent sur les documents annexés aux présentes Conditions Générales de Vente, et peuvent également être obtenus sur simple demande auprès d'ÉS. Le Client bénéficie de la possibilité de se prévaloir 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.

III. CHOIX DU FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ ET RETOUR AU TARIF RÉGLEMENTÉ

Le présent Contrat n'est pas un Contrat au tarif réglementé de vente fixé par les pouvoirs publics. En concluant le présent Contrat, le Client reconnaît exercer le choix de son fournisseur d'électricité pour le Site indiqué aux conditions particulières de vente conformément à l'article L331-1 du Code de l'énergie. Le Client peut à tout moment revenir au tarif réglementé de vente fixé par les pouvoirs publics en faisant la demande conformément à l'article L 337-7 du Code de l'énergie s'il n'est pas classé dans la catégorie grandes entreprises au sens du décret n°2008-1354 du 18/12/2008.

IV. CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

L'engagement d'ÉS de fournir l'Électricité aux conditions du Contrat, est conditionné par :

- le raccordement effectif direct du PDL au RPD,
- la réalisation par le Distributeur de la prestation de mise en service ou de changement de fournisseur. En particulier :
 - en cas de mise en service, conformément au catalogue des prestations du GRD en vigueur, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq (5) jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix (10) jours ouvrés sur un nouveau raccordement à compter de la date d'effet souhaitée. À la demande du Client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'Article IX.2.
 - en cas de changement de fournisseur, conformément au catalogue des prestations du GRD en vigueur, ce délai ne peut excéder vingt et un (21) jours par rapport à la date d'effet souhaitée, sauf souhait contraire du client,
- la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur,
- l'utilisation directe par le Client de l'Électricité au PDL dans les limites de capacité du RPD,
- l'existence entre ÉS et le GRD d'un Contrat GRD-F,
- le cas échéant, le paiement intégral des factures dues au titre d'un précédent contrat de fourniture d'Électricité conclu avec ÉS.

V. RESPONSABLE D'ÉQUILIBRE

ÉS est le Responsable d'Équilibre du Client pour le Site.

VI. ENTRÉE EN VIGUEUR, PRISE D'EFFET

Le Contrat entre en vigueur à sa date de signature par les Parties. Il prend effet à la date figurant dans les conditions particulières, sous réserve du respect des conditions de l'Article IV.

En application des articles L221-1 et L221-3 du code de la consommation, en cas de vente hors établissement le Client professionnel employant cinq (5) salariés ou moins, bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer, sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat.

Le Client informe ÉS de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

VII. DURÉE DU CONTRAT

La durée du Contrat est indiquée aux conditions particulières de vente.

VIII. PUISSANCE ET FORMULE TARIFAIRE D'ACHEMINEMENT

VIII.1 Puissance

Lors de la conclusion du Contrat, ÉS et le Client définissent la puissance du Site pour les douze (12) mois qui suivent la souscription sur la base des besoins prévisionnels communiqués par le Client. La puissance définie est souscrite par ÉS auprès du Distributeur. Elle figure aux conditions particulières de vente et sur chaque facture.

En cours de Contrat, il appartient au Client de veiller à conserver l'adéquation entre la puissance souscrite et l'évolution de ses besoins.

Le Client peut demander à tout moment une modification de sa puissance souscrite. Cette prestation peut lui être facturée conformément à l'Article IX.2. Dans tous les cas, la modification de puissance s'effectuera selon les conditions techniques et financières indiquées aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et dans les conditions prévues par le Catalogue des prestations du GRD.

VIII.2 Formule tarifaire d'acheminement

La Formule Tarifaire d'Acheminement du PDL est souscrite par ÉS pour une durée de 12 mois.

Tout changement de version de la FTA initialement souscrite pour le PDL (Courte Utilisation ou Longue Utilisation) à l'issue de ces 12 mois peut le cas échéant entraîner une modification du montant de la Contribution Tarifaire d'Acheminement facturé au Client.

IX. PRIX

IX.1 Prix de l'Électricité

Les prix sont indiqués (hors toutes taxes et contributions) aux conditions particulières et figurent sur chaque facture. Ils peuvent être envoyés au client sur simple demande.

Ils couvrent la fourniture de l'électricité au Contrat, ainsi que l'accès et l'utilisation du RPD.

Par ailleurs, les prix évoluent conformément aux dispositions prévues à cet effet dans les conditions particulières de vente.

Le cas échéant, les horaires effectifs des périodes tarifaires (Heures Pleines – Heures Creuses) définis par le Distributeur sont indiqués sur les factures; ils peuvent varier d'un client à l'autre. Le Distributeur peut être amené à modifier

ces horaires, moyennant un préavis de six mois ; il en informe alors ÉS qui répercute cette information au client. En outre, lorsque le Client a choisi une Horosaisonnalité de prix corrélée avec sa Formule Tarifaire d'Acheminement, il a la possibilité en cas de non acceptation de ces nouveaux horaires, de résilier son contrat dans les conditions prévues à l'Article XIV.I.

IX.2 Prix des prestations réalisées par le Distributeur

Les prestations réalisées par le Distributeur dans le cadre du présent Contrat, notamment à la demande du Client, sont facturées par ÉS sans surcoût au prix indiqué dans le Catalogue des Prestations du Distributeur disponible sur son site internet (cf. Article XXII) ainsi que sur celui d'ÉS.

IX.3 Prestations comprises dans le contrat sans donner lieu à une facturation complémentaire

- **L'espace Client** permet la consultation et la gestion en ligne, du Contrat. Le Client peut ainsi :
 - accéder à ses factures électroniques (deux ans d'historique),
 - régler ses factures en ligne,
 - accéder à son Bilan annuel,
 - transmettre ses index de consommation auto-relevés grâce à l'« auto-relevé »,
 - communiquer avec son conseiller, suivre l'évolution de ses demandes et recevoir des réponses personnalisées.
- **La Facture Électronique (en option) :**

La facture électronique est mise à disposition sur l'Espace client et envoyée par courrier électronique. Elle remplace la facture papier habituellement envoyée par courrier postal. Le Client est informé de l'édition de sa facture par un courrier électronique.

Cette facture sécurisée au moyen d'une signature électronique a valeur d'original au sens de la réglementation fiscale. C'est le document légal justificatif de l'appel à paiement émis par ÉS.

Le retour à l'envoi de factures papier par courrier postal, est possible à tout moment sur simple demande.
- **Le Bilan annuel :** la synthèse de ses données de consommation et de facturation est mise à disposition du Client une fois par an sur son Espace client ou joint à sa facture, pour lui permettre de suivre l'évolution de ses consommations, d'ajuster son Contrat ou de mettre en œuvre des actions de maîtrise de l'énergie.

X. ÉVOLUTION DU CONTRAT

ÉS communique au Client les modifications apportées au Contrat au minimum un mois avant leur entrée en vigueur, par voie postale, ou sur demande du Client par voie électronique. En cas de non acceptation des modifications contractuelles et conformément aux dispositions du point 1) de l'Article XIV.1, le Client peut résilier son Contrat sans pénalité dans un délai de trois mois à compter de la réception des modifications.

Les dispositions du présent Article ne sont pas applicables lorsque les modifications contractuelles sont imposées par la loi ou le règlement.

XI. ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES ET/OU RÉGLEMENTAIRES

XI.1 Impôts, taxes et contributions

Les prix indiqués aux conditions particulières du Contrat sont hors taxes, impôts et contributions de toute nature. Ils seront majorés de plein droit du montant des impôts, taxes ou contributions de toute nature, dus par ÉS en sa qualité de fournisseur d'électricité en application de la législation et/ou de la réglementation en vigueur.

Toute création, modification ou évolution de ces impôts, taxes ou contributions de toute nature sera applicable de plein droit au Contrat en cours d'exécution et fera, le cas échéant, l'objet d'une information générale.

XI.2 Autres évolutions législatives et/ou réglementaires

En application de dispositions législatives ou réglementaires, ÉS, en tant que fournisseur, peut être redevable au titre de l'exécution du Contrat envers une autorité publique ou un tiers désigné par celle-ci, d'une redevance ou tout autre type de charges, notamment au titre des dispositions relatives à la lutte contre l'effet de serre, à la maîtrise de la demande d'énergie (y compris les certificats d'économies d'énergie, en application des articles L221-1 et suivants du Code de l'énergie), au mécanisme de capacité instauré par les articles L335-1 à L335-8 du Code de l'énergie, ou encore au dispositif d'accès régulé à l'électricité nucléaire historique.

Les prix indiqués aux conditions particulières de vente incluent les coûts induits par ÉS au titre de ces dispositions. Les conditions particulières de vente peuvent prévoir les modalités de la révision de ces coûts, notamment en cas d'évolutions ou de modifications desdites dispositions.

À défaut, ÉS pourra répercuter de plein droit toute évolution ou modification des dispositions et les facturer au Client.

De plus, l'instauration de toute nouvelle charge ou redevance dont ÉS serait redevable dans le cadre du présent article pourra également être répercutée et facturée de plein droit au Client.

XII. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

XII.1 Établissement de la facture

Chaque facture d'électricité est établie conformément à la réglementation en vigueur, et adressée au client par courrier ou par voie électronique. Elle comporte s'il y a lieu le montant des frais correspondant aux prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Le Catalogue des Prestations et les prix applicables sont disponibles sur les sites internet du Distributeur et d'ÉS (cf. Article XXII) ; ces prix sont communiqués au Client sur simple demande auprès d'ÉS. ÉS informe le Client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

XII.2 Modalités de facturation

La fourniture et l'acheminement d'électricité font l'objet d'une facturation tous les deux mois, sauf si le client a opté pour la mensualisation du règlement de ses factures, auquel cas il ne recevra qu'une facture annuelle appelée État de mensualisation.

Les Conditions Particulières peuvent prévoir une périodicité de facturation différente.

ÉS adresse au client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur du Client.

Les autres factures dites « estimées » sont établies sur la base des consommations estimées du Client, c'est-à-dire sur la base de ses consommations réelles antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations estimées correspondantes à un niveau de consommation par poste horaire, basé sur la puissance souscrite et le coefficient d'utilisation (profil type de points de livraison comparables).

Une facture établie sur la base de consommations estimées est également adressée au Client :

- si son compteur n'a pas pu être relevé.
- lorsque les consommations relevées paraissent incohérentes avec les consommations habituelles. Après information du Client et éventuel échange, la facture sera établie sur la base des consommations réelles antérieures du Client pour une même période ou à défaut, à partir des consommations estimées à partir d'un niveau de consommation par poste horaire, basé sur la puissance souscrite et le coefficient d'utilisation (profil type de PDL comparables).

Le Client peut gratuitement et sur simple demande, transmettre ses index auto-relevés pour l'établissement de ces factures intermédiaires sur la base de ses consommations réelles. À cette fin, chaque facture fait apparaître la période au cours de laquelle le Client peut transmettre par internet, téléphone ou tout autre moyen à sa convenance, ses index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante. Le Client peut également demander à recevoir un avis l'invitant à retourner à ÉS le relevé de son compteur avant la date limite. Si les index auto-relevés transmis par le Client s'avèrent après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou les précédents index relevés par le Distributeur, la facture est établie sur la même base d'estimation de consommations que celle exposée ci-dessus.

XII.3 Contestations et régularisation de facturation

En application de l'article 2224 du code civil, le Client et ÉS peuvent contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où la partie qui conteste, a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant d'exercer son droit d'agir.

La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le Distributeur 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,
- en cas de fraude.

Le redressement est calculé selon les prix en vigueur au moment des faits. Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client à ce titre.

Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations du Distributeur.

XII.4 Modalités de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement suivants :

- **Prélèvement automatique** sur un compte bancaire. Dans ce cas, le Client fournit un RIB. Le prélèvement sera effectué à la date de règlement figurant sur la facture, sauf si le Client a choisi sa date de prélèvement.
- **Paiement par carte bancaire.** Le Client a la possibilité d'effectuer sur son Espace client et de façon sécurisée le règlement de ses factures en utilisant sa carte bancaire.
- **TIP SÉPA** prélevé en datant et signant le coupon TIP placé sur la facture. Le client doit veiller à joindre un RIB la première fois et à renouveler cet

envoi en cas de changement. L'ensemble de ces éléments doit être renvoyé via l'enveloppe jointe à la facture.

- **Chèque** joint au TIP SÉPA et envoyé via l'enveloppe jointe à la facture.
 - **Espèces** à la borne de paiement située à l'agence 1 rue des Bonnes Gens à Strasbourg ou bien en effectuant un mandat Efficash.
- Le Client peut changer de mode de paiement en cours de Contrat. Il en informe ÉS par tout moyen.

Pour bénéficier de la mensualisation, le client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique.

La mensualisation permet au client de lisser ses paiements en payant un montant identique tous les mois, pendant dix mois. À cette fin, ÉS et le client définissent d'un commun accord un échéancier de paiements mensuels et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire. L'échéancier pourra être révisé en cours de période si un écart apparaît entre la consommation réelle et la consommation estimée, suite à un relevé de Strasbourg Électricité Réseaux. Un nouvel échéancier sera alors adressé au client. Dans tous les cas, une facture d'état annuel de mensualisation sera adressée au client le onzième mois sur la base des consommations réelles relevées par Strasbourg Électricité Réseaux ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation. Lors de l'édition de la facture d'état annuel de mensualisation, si le solde du compte client est positif, il sera prélevé en une mensualité le onzième mois ou deux mensualités le onzième et douzième si un montant plus important le justifie.

XII.5 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées à l'adresse de facturation indiquée aux conditions particulières. Dans l'hypothèse où elles sont adressées à un tiers désigné comme payeur par le Client, ce dernier reste responsable du paiement intégral des factures.

En cas de pluralité de clients pour un même contrat, les co-titulaires sont solidairement responsables du paiement des factures.

XII.6 Paiement des factures et pénalités de retard

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de sa date d'émission sans déduction ni compensation d'aucune sorte.

Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par ÉS.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

À défaut de paiement intégral dans le délai imparti, ÉS peut relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate.

Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage. Conformément à l'article L441-6 du code de commerce, tout Client non résidentiel en situation de retard de paiement sera de plein droit débiteur d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Son montant fixé par décret est actuellement de quarante (40) euros selon le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012. Si ÉS exposait des frais de recouvrement supérieurs au montant prévu ci-avant, ÉS pourrait demander au Client une indemnisation complémentaire sur justification. Ces pénalités s'appliquent au montant de la créance TTC et sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception des fonds par ÉS.

En cas de rejet de prélèvement ou de chèque pour cause de provision insuffisante, ÉS facturera des frais tels qu'indiqués dans le catalogue des services d'ÉS disponible sur le site Internet

Après deux rejets de prélèvement automatiques successifs, ES se réserve le droit de suspendre la mise au prélèvement des factures du client. Dans ce cas le client devra régler sa facture dans les délais impartis en utilisant un autre moyen de paiement cité à l'article XII.4 des présentes conditions générales de vente.

XII.7 Mesures prises par ÉS en cas de non-paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de règlement indiquée sur la facture, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être demandés par ÉS, le Client est informé par courrier valant mise en demeure qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de dix (10) jours calendaires, la fourniture d'électricité pourra être suspendue. Cette suspension de fourniture ou limitation de puissance se prolongera aussi longtemps qu'une ou plusieurs factures resteront impayées.

Si aucun paiement n'est intervenu dix (10) jours calendaires après l'échéance de ce délai supplémentaire, ÉS pourra résilier le Contrat de plein droit comme indiqué à l'Article XIV.2.

Lorsque la facture d'électricité du contrat relatif aux parties communes d'un immeuble n'a pas été acquittée à la date limite de paiement, il sera fait application de l'article 8 du décret 2008-780 du 13 août 2008.

Tout déplacement du Distributeur pour suspension de fourniture, que la prestation ait été réalisée ou non, donne lieu à facturation de frais, conformément au Catalogue des Prestations. Ces frais sont communiqués sur simple demande auprès d'ÉS.

XII.8 Délai de remboursement

● En cours de contrat :

Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client (notamment en cas de régularisation des consommations estimées suite au relevé des consommations réelles du Client), ÉS le rembourse au plus tard sur la facture suivante lorsque ce trop-perçu est inférieur à cinquante (50) euros, sauf si le Client demande son remboursement.

À partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par ÉS dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

● En cas de résiliation :

Si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, ÉS rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

● En application de l'Article XII.3 (Contestations de facture) :

ÉS s'engage à rembourser au Client un éventuel trop-perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux (2) mois à compter de l'accord d'ÉS sur le montant du trop-perçu.

En cas de non-respect par ÉS de ce délai, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes majoré de dix (10) points de pourcentage et qui est appliqué au montant de la créance TTC. Ces pénalités ne peuvent être inférieures à un montant minimum de quarante (40) euros HT.

XIII. SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'électricité interrompue :

XIII.1 À l'initiative d'ÉS

Dans les cas suivants :

- inexécution de l'une de ses obligations par le Client, en particulier en cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti par le Contrat,
- en cas d'utilisation par le Client de l'Électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat.

Dans les deux cas, l'interruption de la fourniture interviendra à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure et restée sans effet.

ÉS pourra alors décider de procéder à la résiliation du Contrat, dans les conditions définies à l'Article XIV.2.

XIII.2 À l'initiative du Distributeur

Dans les cas prévus à l'Annexe 2bis du Contrat GRD-F, la suspension par le Distributeur pour des impératifs de sécurité peut intervenir sans délai. Dans les autres cas, les délais et les modalités de la suspension sont ceux des Articles sur la base desquels il est procédé à ladite suspension dans le cadre des obligations légales et réglementaires.

L'interruption de fourniture se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences.

Tous les frais et prestations liés à l'interruption de la fourniture et à la remise en service seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

XIV. RÉSILIATION

XIV.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client

Le Contrat pourra être résilié par le Client en cas de non acceptation par le Client d'une évolution contractuelle communiquée par ÉS selon les modalités définies à l'Article X.

Par ailleurs, en cas de fermeture définitive du Site ou de cessation d'activité du Client sur le Site (ci-après « l'Opération »), le Client devra informer ÉS par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins trente (30) jours calendaires avant la réalisation de l'Opération, en indiquant le motif de l'Opération. Le Contrat sera résilié de plein droit à la date de réalisation de l'Opération. La résiliation prend alors effet à la date souhaitée par le client qui ne peut être antérieure à la demande.

En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client.

XIV.2 Résiliation du Contrat à l'initiative d'ÉS

Le Contrat pourra être résilié par ÉS en cas de non-paiement par le Client dans le délai imparti dans le Contrat et/ou en cas d'utilisation par le Client de l'Électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat.

Dans ces deux cas, après l'interruption de la fourniture, la résiliation interviendra dans un délai de dix (10) jours calendaires suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure et restée sans effet.

Par ailleurs, le Client sera redevable du paiement du montant prévu à l'Article « Résiliation » des conditions particulières de vente du Contrat, si un tel montant y est prévu, nonobstant la possibilité pour ÉS de réclamer l'intégralité de son préjudice.

XIV.3 Autres cas de résiliation

La résiliation du Contrat pourra intervenir de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties dans les cas suivants :

- 1) en cas de résiliation du Contrat GRD-F,
- 2) en cas de persistance pendant plus d'un (1) mois d'un événement de force majeure, après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception et sous réserve que la résiliation soit demandée uniquement par la Partie qui n'a pas invoquée la force majeure,
- 3) en cas de manquement grave à l'une des obligations prévues au Contrat par l'une des Parties, après mise en demeure par l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant dix (10) jours calendaires.

Tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante.

Dans tous les cas de résiliation :

- la date de résiliation effective du Contrat interviendra à la date de réalisation de la prestation de résiliation ou de changement de fournisseur par le Distributeur,
- la résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à ÉS jusqu'au jour de la résiliation effective,
- les consommations à la date d'effet de la résiliation sont soit :

- relevées par le GRD selon les dispositions prévues au Catalogue des Prestations,
- en l'absence d'accès au dispositif de comptage, estimées au *pro rata temporis* par le GRD et basée sur les consommations antérieures du client sur son point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, formule tarifaire d'acheminement, zone géographique),

- par exception à l'alinéa précédent, en cas de changement de fournisseur, les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur sont déterminées à partir :

- de l'index auto-relevé par le Client s'il est réalisé le jour du changement de fournisseur,
- d'une estimation *pro rata temporis* réalisée par le GRD ou d'un relevé spécial payant (dont le prix figure au Catalogue des Prestations) s'il est effectué à la demande du Client.

- tout relevé spécial effectué à la demande du Client sera facturé conformément selon les dispositions prévues au Catalogue des Prestations,
- le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du Contrat,
- si à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'Électricité sur son Site, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'Électricité avec ÉS ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'Électricité interrompue par le Distributeur. En aucun cas, le Client ne pourra rechercher la responsabilité d'ÉS pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de la fourniture par le Distributeur.

XV. RESPONSABILITÉ

XV.1 Généralités

Chacune des Parties au Contrat est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages indirects ou immatériels, des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

En tout état de cause, le Client garantit ÉS contre tout recours de tiers quel qu'il soit, pour toute action en réparation d'un préjudice quelconque subi par le tiers du fait de l'application du Contrat.

XV.2 Responsabilité des Parties en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat à l'exclusion de celles relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD

En toute hypothèse, la responsabilité d'ÉS est limitée à 10% du montant du Contrat sans pouvoir excéder quatre-vingts mille (80 000) euros, pour l'ensemble des dommages susceptibles d'être intervenus lors de l'exécution du Contrat.

XV.3 Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD

Le Distributeur engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution de ses engagements tels que mentionnés dans l'annexe 2bis aux présentes Conditions Générales de Vente et dans les limites de ces dernières.

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

Tel qu'indiqué à l'Article II, 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.

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, conformément aux modalités prévues à l'article 7 de l'annexe 2bis du Contrat GRD-F jointes en annexe, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation soit auprès d'ÉS, soit directement auprès du Distributeur.

Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis du Distributeur en cas de mauvaise exécution ou non-exécution de ses engagements tels que mentionnés à l'annexe 2bis aux présentes Conditions Générales de Vente et dans les limites de ces dernières. En cas de préjudice allégué par le Distributeur, celui-ci pourra engager toute procédure amiable ou contentieuse contre le Client s'il estime que celui-ci est à l'origine de son préjudice.

XVI. FORCE MAJEURE

XVI.1 Définition

En plus des circonstances habituelles répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1218 du code civil, les Parties conviennent que si le Distributeur ne peut, en raison d'un cas de force majeure tel que défini au Contrat GRD-F, acheminer l'Électricité d'ÉS au PDL du Client, les obligations des Parties découlant du présent Contrat seront suspendues pour ce qui concerne le PDL concerné pendant toute la durée de l'évènement de force majeure.

En outre, les Parties conviennent que sont assimilées à des événements de force majeure les circonstances suivantes :

- des circonstances d'ordre politique, économique ou des mouvements sociaux ayant pour conséquence une limitation importante ou une cessation de l'approvisionnement des Parties nécessaire à leur activité,
- les arrêts de production imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure, notamment dans le cas d'une grève nationale ayant des répercussions locales,
- 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.

XVI.2 Régime juridique

La Partie souhaitant invoquer le cas de force majeure devra impérativement le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception sous 5 (cinq) jours calendaires à compter de la survenance de l'évènement. Elle devra fournir les justificatifs nécessaires et informer l'autre Partie de la durée prévisible de la situation. La Partie invoquant l'évènement de force majeure s'engage à faire ses meilleurs efforts pour limiter et/ou faire cesser les conséquences de l'évènement constitutif de force majeure dans les meilleurs délais. Les obligations des Parties, à l'exception du paiement des factures dans le délai imparti et de l'obligation de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'évènement de force majeure.

Si la suspension du Contrat résultant de l'évènement se prolonge pendant plus d'un (1) mois à compter de la date de sa survenance, la Partie qui n'a pas invoqué la force majeure a la faculté de résilier le Contrat dans les conditions prévues au point 2) de l'Article XIV.3.

XVII. DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

ÉS regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et, lorsqu'il sera applicable, avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment la dénomination sociale, la raison sociale, le numéro de RCS et/ou SIREN, les nom, prénom, adresse du Client, ainsi que le cas échéant les données de contact de ses interlocuteurs personnes physiques, l'offre(s) de fourniture choisie(s) etc. D'autres données sont en revanche facultatives, telles que les coordonnées

bancaires, coordonnées téléphoniques, courrier électronique, caractéristiques du lieu de consommation..., comme indiqué lors de la collecte des données. La communication de ces données facultatives permet au Client de bénéficier de services personnalisés (Espace client, facture électronique...).

Les fichiers d'ÉS contiennent également les données de consommation du Client transmises par le Distributeur pour les besoins de la gestion et la facturation du Contrat.

Les données à caractère personnel collectées par ÉS auprès du Client et nécessaires au Distributeur et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par ÉS.

ÉS conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations de marketing (dont la prospection commerciale) réalisées par ÉS. Selon la réglementation en vigueur, la prospection par voie électronique peut nécessiter le consentement exprès et préalable de la personne concernée.

Dans le cadre de la gestion des relations commerciales avec ses clients, ÉS pourra, si le Client ne s'y est pas opposé, utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ces derniers sur les offres proposées par ÉS ou ses partenaires commerciaux, à qui elles pourront être transmises à cette occasion.

Le Client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par ÉS ou par ses partenaires de ces informations à des fins de prospection commerciale,
- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- d'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation.

Le titulaire des données peut exercer les droits susvisés en se munissant d'un justificatif d'identité et en contactant le service chargé du droit d'accès : ÉS, 26 Boulevard du Président Wilson_ 67000 Strasbourg - tél : 03 88 20 60 60.

En cas de difficulté dans l'exercice de ses droits, le Client peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) d'ÉS dont les coordonnées sont: dpo@es.fr - 5 rue André-Marie Ampère - 67450 Mundolsheim.

En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par le lien de désabonnement figurant sur tout e-mail adressé par ÉS.

Le titulaire des données dispose en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime qu'il est porté atteintes à ses droits sur ses Données Personnelles.

XVIII. MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

XVIII.1 Modes de règlement internes

En cas de litige relatif à l'exécution du présent Contrat, le Client peut adresser une réclamation orale ou écrite, accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation, au service clients dont les coordonnées figurent sur sa facture. Le Client peut également faire une réclamation sur le site internet d'ÉS.

XVIII.2 Modes de règlement externes

Dans le cas où le différend n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation, le Client dispose d'un nouveau délai de dix mois (10) pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie, dans le respect de son champ de compétences déterminé par les articles L122-1 et suivants du code de l'énergie, au moyen du formulaire disponible sur son site internet <http://www.energie-mediateur.fr> ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09.

Toutes les coordonnées et informations relatives au médiateur de l'énergie sont disponibles sur son site internet.

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs. Le Client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

XIX. CONFIDENTIALITÉ

Les Parties conviennent de maintenir confidentiels l'existence et les termes du Contrat, ainsi que les informations et documents fournis par l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, économique, technique ou commerciale, auxquelles elles pourraient avoir eu accès du fait de la négociation ou de l'exécution du Contrat.

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations qui sont ou tombent dans le domaine public sans violation par la Partie qui les reçoit de son obligation de confidentialité au titre du Contrat ou qui seraient reçues d'un tiers de bonne foi non soumis à une obligation de confidentialité. L'engagement de confidentialité restera en vigueur pendant toute la durée

du Contrat et, à son terme (échéance, caducité ou résiliation) pendant une durée d'un (1) an.

XX. CESSION DU CONTRAT

Le Contrat ne peut être cédé par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit d'ÉS.

XXI. DROIT APPLICABLE-JURIDICTION COMPÉTENTE

Le Contrat est soumis à la loi française. Les litiges s'y rapportant que les Parties n'auraient pu résoudre à l'amiable seront soumis à la juridiction compétente si le Client est un non-professionnel au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation. Dans les autres cas, les litiges se rapportant au Contrat seront soumis à la juridiction compétente des Tribunaux de Strasbourg.

XXII. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Coordonnées ÉS :

Pour toute correspondance avec ÉS, il convient d'utiliser l'adresse figurant sur les factures.

Site internet : <http://professionnels.es.fr>

Coordonnées du Distributeur Strasbourg Électricité Réseaux :

Adresse postale :

Strasbourg Électricité Réseaux
26 boulevard du Président Wilson
67000 STRASBOURG

Site internet : <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr>

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivant :

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

L'énergie est notre avenir, économisons-la

Préambule

Dans le présent document, "le GRD" désigne *Strasbourg Électricité Réseaux*, 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 explicite les engagements du GRD et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client.

Il concerne les Clients ayant signé avec un Fournisseur un Contrat Unique. Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre le GRD et le Fournisseur afin de permettre l'acheminement effectif de l'électricité.

La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client est assurée au moyen de la présente annexe.

Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le Contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au GRD et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est disponible sur www.strasbourg-electricite-reseaux.fr, le site internet du GRD. Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que sur ce même site le GRD publie également :

- son référentiel technique et son référentiel clientèle, qui exposent les règles que le Distributeur applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;
- son catalogue des prestations qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

Les mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire ci-dessous de la présente annexe.

Glossaire

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

Compteur : équipement de mesure de la consommation et/ou de la production d'électricité associé à un PDL.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre un GRD et un Fournisseur relatif à l'accès au RPD et à son utilisation. 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 au RPD et son utilisation, 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 le GRD. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

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

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

GRD (Gestionnaire du Réseau Public de Distribution) ou Distributeur : personne morale, en charge de l'exploitation, de 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 la garantie de capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

Point de Livraison (PDL) : point physique au niveau duquel le Client soutire de l'électricité au RPD, 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. L'identifiant et l'adresse du PDL sont précisés dans le Contrat Unique du Client.

RPD : Réseau Public de Distribution d'électricité.

RPT : Réseau Public de Transport d'électricité.

TURPE : Tarifs d'Utilisation du Réseau Public de distribution d'Électricité.

1. Cadre général de l'accès au RPD et à son utilisation

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, Strasbourg Électricité Réseaux 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 peut obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL.

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

- fourniture, pose, modification, contrôle, entretien, renouvellement et relevé des dispositifs de comptage,
- accès aux dispositifs de comptage,
- dépannage de ces dispositifs de comptage,
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations détaillées Article 2,
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD,
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

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

2. Obligations du GRD dans le cadre de l'accès au RPD et à son utilisation

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

• Garantir un accès non discriminatoire au RPD

• **Assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage** : le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 du GRD est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.

• **Garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation**, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site www.strasbourg-electricite-reseaux.fr

• Offrir au Client la possibilité de l'auto-relevé

Pour un Client ayant souscrit une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, l'auto-relevé consiste à communiquer ses index.

Ces index peuvent être communiquées au GRD directement ou via son Fournisseur. Ils font l'objet d'un contrôle de cohérence par le GRD notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Le GRD peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant. Cet auto-relevé ne dispense pas le Client de laisser le GRD accéder au Compteur conformément au 3.2 ci-après.

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

2.2.1. Acheminer l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client

L'acheminement doit respecter 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).

2.2.1.1. Engagements du GRD en matière de continuité

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique.

En cas de coupure d'une durée supérieure à 5 heures due à une défaillance du RPD qu'il gère, le GRD verse au Client concerné, via son Fournisseur, la pénalité suivante¹ par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures :

- puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA : 2 € HT par kVA de puissance souscrite
- puissance souscrite supérieure à 36 kVA : 3,50 € HT par kVA de puissance souscrite

Le versement de cette pénalité ou de cet abattement ne prive pas les consommateurs de la faculté de rechercher la responsabilité du GRD selon les voies de droit commun.

La pénalité est versée même en cas de défaillance due au RPT, mais afin de prendre en compte les situations extrêmes, en cas de coupure de plus de 20 % de l'ensemble des consommateurs finals alimentés directement ou indirectement par le RPT, la pénalité susmentionnée ne sera pas versée aux consommateurs concernés.

En cas de coupure liée à un événement exceptionnel, le GRD garde la possibilité de réduire les montants des pénalités applicables, par rapport au montant des pénalités normales ; Les montants des pénalités réduites devront être proportionnels aux montants des pénalités normales et ne pourront être inférieurs à 10 % de ces montants.

2.2.1.2. Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde

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

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Le GRD maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz².

Ces engagements du GRD en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits à l'article 6.4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques,
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers,
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, sans faute de la part du GRD,
- 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.

2.2.2. Réaliser les interventions techniques

Les interventions techniques doivent être réalisées selon les modalités techniques et financières des référentiels du Distributeur et de son catalogue des prestations.

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

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

Si le Client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter ce rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, le GRD procède 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 (TURPE) et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations du GRD en vigueur.

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le Compteur pour l'enregistrement des consommations et le Disjoncteur de branchement, la puissance souscrite étant limitée par le Disjoncteur de branchement ;
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : Le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

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

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

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

En cas d'arrêt ou de dysfonctionnement du dispositif de comptage ou de fraude dûment constatée par le GRD, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, le GRD procède à des corrections pour l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné. À défaut d'historique de consommations antérieures, les quantités d'électricité consommées seront déterminées a posteriori sur la base des consommations réelles constatées sur une période cohérente et tenant compte de la saisonnalité.

Le GRD peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client, notamment de données délivrées par les dispositifs de comptage éventuellement installés par le Client sur ses installations, conformément à l'article 3.4 des présentes dispositions générales. Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

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

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

2.2.4. Assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

2.2.5. Entretien le RPD, le développer ou le renforcer

Ces missions s'exercent selon la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre le GRD et l'autorité concédante, définie dans chaque cahier des charges de concession.

2.2.6. Informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, le GRD les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, au moins 3 jours à l'avance, avec 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.

¹ Définie par le TURPE en vigueur

² Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR

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

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

Le GRD met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du GRD relatifs à la coupure subie.

Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

Sur le site INFORES, le GRD indique les lieux des travaux générant des coupures et la localisation des incidents en temps réel (hors régime perturbé et situations de crise).

Ce service gratuitement accessible à l'adresse <http://infores.strasbourg-electricite-reseaux.fr> permet aussi de consulter l'historique des incidents et le nombre de clients coupés par poste à l'aide d'un code couleur.

2.2.8. Assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

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

Protection des informations commercialement sensibles

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

Protection des données à caractère personnel

Le GRD protège les données à caractère personnel communiquées directement par le Client ou via son Fournisseur, 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 »³.

La collecte de certaines données est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès au RPD et son utilisation.

Par ailleurs, le GRD pourrait être amené à collecter des informations complémentaires dans le cadre de l'exécution de ses missions.

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 du GRD par courriel adressé à grd.accueil.contrats@strasbourg-electricite-reseaux.fr ou en écrivant à : Strasbourg Électricité Réseaux - Service AGIRR - 26, boulevard du Président Wilson - 67000 STRASBOURG

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

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

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

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

3. Obligations du client dans le cadre de l'accès au RPD et à son utilisation

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

Le Client s'engage à satisfaire à une obligation de prudence, notamment pour éviter que ses installations ne perturbent le RPD, et qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le GRD n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client.

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

3.2. Garantir au GRD le libre accès en toute sécurité aux dispositifs de comptage

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des compteurs communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage des dispositifs de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD.

Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous à la convenance du Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

3.3. Veiller à l'intégrité des ouvrages de son raccordement individuel

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité des ouvrages de son raccordement individuel afin de prévenir tout dommage accidentel, y compris du comptage pour assurer le 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. Les frais incluent notamment un forfait « agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations du GRD.

3.4. 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 le GRD et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du Site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du GRD.

³ Et dans le respect des dispositions du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données.

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

Contrat GRD-F (annexe 2bis) • Version du 1^{er} août 2017

En aucun cas la mise en œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD. L'existence de moyens de production est mentionnée dans le Contrat Unique concerné.

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

La suppression de raccordement est réalisée selon les modalités définies dans les référentiels du Distributeur et dans son Catalogue des prestations.

Si le Client souhaite interrompre définitivement l'accès au RPD du Point de Livraison, il doit au préalable :

- modifier ou résilier le Contrat Unique conclu avec son Fournisseur,
- faire procéder à la suppression définitive du raccordement du Site au RPD.

4. Le fournisseur et l'accès au RPD et son utilisation

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 de l'article 6.1 en ce qui concerne la responsabilité du GRD, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD ;
- d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse,
- d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers et notamment au GRD ;
- 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 ;
- payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations le concernant.
- Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard du GRD à :
 - désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
 - mettre à disposition du GRD les mises à jour des données concernant le Client.

5. Mise en œuvre de l'accès au RPD et de son utilisation

Les procédures et prestations relatives à l'accès au RPD et à son utilisation sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels du Distributeur 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 où elle 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 d'une installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

5.2. Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec le GRD. Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

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

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues. En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 5.5 s'appliquent.

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

5.5. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du GRD

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

- absence de Contrat Unique ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDIS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au RPD en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.
- conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité 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 en vigueur ;
 - danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
 - modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
 - trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
 - usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
 - résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur.

5.6. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur en cas d'impayés

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 :

- soit de demander au GRD de suspendre l'accès du Client au RPD,
- soit de demander au GRD de limiter la puissance souscrite du Client lorsque celle-ci est inférieure ou égale à 36 kVA : cette prestation est possible pour les Clients résidentiels.

6. Responsabilité

6.1. Responsabilité du GRD vis-à-vis du Client

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

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

6.2. Responsabilité du Client vis-à-vis du GRD

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est-à-dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100.000 Clients alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

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

7. Réclamations et recours

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

- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le site Internet ou en lui adressant un courrier,
 - soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7.1 et 7.2.
- Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente de Strasbourg ou le CoRDiS.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

Le GRD s'engage à apporter une réponse en respectant le délai figurant dans le TURPE en vigueur, hormis les cas de réclamations consécutives à une situation de crise.

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 au non-respect des engagements du GRD, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou au GRD.

Afin de faciliter le traitement de la réclamation, il est conseillé au Client de l'adresser par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt (20) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance.

Le Client doit préciser à 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.

Si aucun incident n'a été constaté aux dates et heures indiquées dans la réclamation, le GRD informe celui qui a formulé la réclamation qu'aucune suite ne sera donnée à la demande et clôt l'affaire dans son système de gestion des réclamations.

Dans le cas contraire, le Client doit transmettre au GRD, le cas échéant via son Fournisseur, un dossier démontrant à l'aide de toutes pièces et documents nécessaires l'existence de son droit à réparation.

En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation, le GRD communique son offre d'indemnisation d'une part au Client, d'autre part au Fournisseur.

En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, le GRD ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de l'accord du Client.

En cas de refus d'indemnisation ou de désaccord sur le montant de l'indemnisation, le Client peut organiser une expertise amiable.

7.3. Recours

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par le GRD, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, l'instance de recours au sein du GRD en vue d'un examen de sa demande.

Les coordonnées dudit service est disponible sur simple demande auprès du GRD. Par ailleurs, le Distributeur présente sur son site ses modalités de traitement des réclamations.

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

8. Révision du présent document

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