

Conditions Générales de Vente

pour la fourniture d'électricité par EDF, l'accès au réseau public de distribution et son utilisation, dans le cadre d'un contrat unique.

En vigueur à compter du 1^{er} août 2024

I. DÉFINITIONS

Catalogue des Prestations

Catalogue présentant l'offre d'un Distributeur aux fournisseurs d'électricité et aux Clients, en matière de prestations. Il présente les modalités de réalisation et de facturation des prestations. La version en vigueur du Catalogue est celle établie en conformité avec la délibération de la CRE portant décision sur la tarification des prestations réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité. Le Catalogue des prestations du Distributeur Enedis est publié sur son site Internet.

Client

Titulaire 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 EDF sur simple demande de cette dernière partie au présent Contrat.

Contrat

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

Contrat GRD-F

Contrat conclu, y compris ses annexes, entre un GRD et un Fournisseur, relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L111-92 du Code de l'énergie, en vue de permettre au Fournisseur de proposer aux clients un Contrat Unique.

Contrat Unique

Contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un Fournisseur Unique pour un ou des Points de Livraison. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le Fournisseur concerné et le Distributeur.

Distributeur / Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD)

Toute personne morale responsable 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 garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

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.

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 horosaisonnière de ses consommations. Conformément au TURPE, elle est applicable, en chaque Point de Livraison, pour l'intégralité d'une période de douze mois consécutifs, quel que soit le Fournisseur.

Fournisseur

Entité qui dispose d'une autorisation d'achat d'électricité pour revente conformément à l'article L333-1 du Code de l'énergie, et est signataire d'un Contrat GRD-F avec un Distributeur, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

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.

Offre

En cas de remise d'une offre engageante, désigne l'offre acceptée et signée par le Client, antérieurement à la conclusion du Contrat.

Partie(s)

Le Client ou EDF ou les deux selon le contexte.

Point de Livraison / PDL

Point physique désigné comme tel aux conditions particulières 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.

Prise de Position

Toute opération à la main du Client visant à valoriser tout ou partie de ses volumes de consommation d'Électricité sur des indices de marché.

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(s)

Site(s) de consommation du Client pour un usage non résidentiel, désigné(s) aux conditions particulières et situé(s) en France métropolitaine continentale.

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

Tarifs d'utilisation d'un réseau public de transport et de distribution d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT, définis aux articles L341-2 et suivants du Code de l'énergie. Il est fixé par les pouvoirs publics et représente le coût de l'acheminement de l'électricité.

II. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'Électricité par EDF ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du RPD en vue de l'alimentation du ou des PDL du ou des Site(s) du Client indiqué(s) dans les conditions particulières.

En signant le Contrat, le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD mentionnées dans les présentes Conditions Générales de Vente et figurant dans leurs annexes telles qu'énumérées à l'alinéa suivant ainsi que dans les conditions particulières, soient réalisées et garanties par le Distributeur à son profit, tel que cela résulte du Contrat GRD-F passé à cet effet.

Les « Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution » pour les clients en Contrat Unique (DGARD-CU) qui énumèrent les engagements d'EDF et du Distributeur vis-à-vis du Client ainsi que les obligations que doit respecter le Client, font partie intégrante du Contrat. Elles figurent en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente sous forme de synthèses :

- Annexe 1bis au Contrat GRD-F : « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD HTA pour les clients en Contrat Unique ».
- Annexe 2bis au Contrat GRD-F : « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD BT pour les Clients en Contrat Unique ».

Ces documents peuvent être obtenus sur simple demande auprès d'EDF et sont également disponibles dans leur intégralité sur le site internet du Distributeur. En cas de conflit d'interprétation, les nouvelles versions de ces documents disponibles sur le site internet du Distributeur prévalent sur les documents annexés aux présentes Conditions Générales de Vente. Le Client bénéficie à ce titre 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 DE VENTE POUR LES SITES DE PUISSEANCE INFÉRIEURE OU ÉGALE À 36 KVA

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(s) Site(s) de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA indiqué(s) aux conditions particulières de vente. Ce droit est exercé conformément à l'article L.331-1 du Code de l'énergie qui octroie à tout Client qui achète de l'électricité pour sa propre consommation le droit de choisir son fournisseur d'électricité. Le retour du Client au tarif réglementé de vente pour son ou ses Sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA sera possible uniquement en application des dispositions de l'article L.337-7 du Code de l'énergie.

IV. CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

L'engagement d'EDF de fournir l'Électricité selon les modalités du Contrat, est conditionné, pour chaque PDL, 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 dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations. En particulier, pour les Sites d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA :
 - en cas de mise en service, 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 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 VIII.1.
 - en cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un (21) jours à compter de la demande du Client,
- la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur,
- l'exclusivité de la fourniture d'Électricité du ou des Site(s) par EDF,
- l'utilisation directe par le Client de l'Électricité au PDL,
- les limites de capacité du RPD,
- l'existence entre EDF et le GRD d'un Contrat GRD-F,
- le paiement intégral des factures dues au titre d'un précédent contrat de fourniture d'Électricité conclu avec EDF,
- lorsqu'ils sont exigés par EDF en application des conditions particulières, le versement par le Client d'un dépôt de garantie facturé avant la date de prise d'effet du Contrat, et/ou la transmission d'une garantie bancaire ou maison mère.

En application des dispositions prévues aux articles 3.4 de l'Annexe 2bis et 3.7 de l'Annexe 1bis du contrat GRD-F, le Client doit informer préalablement EDF de la mise en œuvre ou de la modification de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du PDL. Le Client reconnaît que cela pourra nécessiter l'adaptation du Contrat, notamment en termes de prix.

V. ENTRÉE EN VIGUEUR ET 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 par au moins un des PDL du Client des conditions de l'article IV. Si l'ensemble de ces conditions n'est pas respecté pour la totalité des PDL au plus tard dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de prise d'effet prévue aux conditions particulières du Contrat, celui-ci pourra être résilié par EDF par lettre recommandée avec accusé de réception. Les effets de la résiliation figurent à l'article XV.

VI. DURÉE

Le Contrat est conclu pour la durée figurant aux conditions particulières à compter de la date d'effet initialement prévue aux conditions particulières.

VII. RESPONSABLE D'ÉQUILIBRE

EDF est le Responsable d'Équilibre du Client pour le(s) Site(s) indiqués aux conditions particulières.

VIII. ACCÈS ET UTILISATION DU RPD

VIII.1. Prix de l'accès/utilisation du RPD

Dans le cadre du Contrat Unique, EDF facture au Client le montant dû au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD conformément au TURPE qui comprend notamment le cas échéant les dépassements de puissance souscrite et l'énergie réactive, ainsi que les prestations réalisées par le Distributeur au titre de son Catalogue des Prestations.

Dans l'hypothèse où le Client ferait le choix, sur un ou plusieurs Site(s) de consommation, de participer à une opération d'autoconsommation collective telle que définie à l'article L. 315-2 du code de l'énergie, le TURPE qui sera facturé au(x) site(s) concerné(s) sera celui relevant de la formule tarifaire d'acheminement indiquée sur sa facture d'électricité. Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées et facturées sans surcoût selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels du Distributeur et dans son Catalogue des Prestations.

Les évolutions du TURPE s'appliquent de plein droit au présent Contrat, dès leur date d'entrée en vigueur.

VIII.2. Horaires des heures creuses du TURPE

Les horaires des heures creuses sont fixés localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation et de la capacité locale du RPD. La modification de ces horaires par le Distributeur ne constitue pas un motif de résiliation du présent Contrat.

VIII.3. Puissance(s) souscrite(s)

EDF souscrit pour chaque PDL, la(les) puissance(s) que le Client prévoit d'appeler pendant les douze (12) mois qui suivent la souscription ; ces informations figurent aux conditions particulières 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. Il peut demander à tout moment une modification de sa (ses) puissance(s) souscrite(s). Cette modification sera facturée conformément à l'article VIII.1 et répercutée sur le montant dû au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

VIII.4. Formule Tarifaire d'Acheminement (FTA)

EDF informe le Client et souscrit pour chacun de ses PDL pour une période de douze (12) mois consécutifs, une FTA qui figure aux conditions particulières. À l'expiration de ce délai

de 12 mois, le Client peut demander une modification de FTA selon les modalités prévues aux « Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD ».

Cette modification fera l'objet d'un avenant au présent Contrat.

Tout changement de version de la FTA initialement souscrite pour le PDL (Courte Utilisation, Moyenne 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 DE LA FOURNITURE

Les prix figurent aux conditions particulières et sur chaque facture. Ils peuvent être envoyés au Client sur simple demande.

Sauf dispositions contraires aux conditions particulières, les coûts afférents à la fonction de Responsable d'Équilibre sont inclus dans ces prix, y compris les coûts proportionnels au soutirage physique tels que déterminés par RTE dans le cadre des Règles relatives à la Programmation, au Mécanisme d'Ajustement et au dispositif de Responsable d'Équilibre. En conséquence, toute évolution desdits coûts sera répercutée de plein droit sur les prix. La contre-partie versée à compter du 1^{er} janvier 2018 par le GRD aux fournisseurs pour la gestion des clients en Contrat Unique, a été prise en considération pour l'établissement des prix du Contrat. Par conséquent elle ne saurait donner lieu à aucune révision de prix.

Les prix peuvent évoluer conformément aux dispositions prévues à cet effet dans les conditions particulières.

Les prix pourront également évoluer le cas échéant conformément aux dispositions de l'article X.

X. ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES ET/OU RÉGLEMENTAIRES

X.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 EDF 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.

X.2. Autres évolutions législatives et/ou réglementaires

En application de dispositions législatives ou réglementaires, EDF, 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 dénommés ci-après « CEE », 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 (ci-après « ARENH »).

Les prix indiqués aux conditions particulières incluent les coûts induits par EDF au titre de ces dispositions à la signature du Contrat.

Les conditions particulières peuvent prévoir les modalités de la révision de ces coûts, ou les modalités applicables en cas d'évolutions ou de modifications desdites dispositions.

À défaut, EDF pourra répercuter de plein droit toute évolution ou modification de ces dispositions et les facturer au Client, ainsi que l'instauration de toute nouvelle charge ou redevance dont EDF serait redevable dans le cadre du présent article.

Cela concerne en particulier, **sans que cela soit exhaustif**:

- **les CEE**: EDF pourra répercuter de plein droit au Client dans son(ses) prix de fourniture les évolutions réglementaires du volume des obligations d'économies d'énergie qui lui sont imposées. Le complément de volume d'obligation sera alors valorisé :

- au prix moyen mensuel pondéré de cession des **CEE « indice spot »**, calculé sur la base des indices disponibles publiés par EMMY pour la période de 6 mois allant de M-3 à M-8, M correspondant au mois de la date d'application de l'évolution réglementaire,
- ou en cas d'indisponibilité d'au moins 4 des « indices spot » CEE nécessaires au calcul ci-dessus, au prix moyen mensuel pondéré de cession des CEE publié par EMMY pour les mois M-2, M-3 et M-4, M correspondant au mois de la date d'application de l'évolution réglementaire, ou le cas échéant à toute référence de remplacement réglementaire qui s'y substituerait.

- **le mécanisme de capacité** instauré par les articles L335-1 à L335-8 du Code de l'énergie,
- **le dispositif ARENH**: en cas de suspension/suppression du dispositif ou en cas de suspension/suppression des cessions d'électricité au titre de ce dispositif, pour quelque cause que ce soit, le prix de la fourniture applicable au Contrat pour la durée de cette suspension/ suppression en substitution au prix de l'ARENH, sera établi sur la base d'une référence de prix de marché de l'électricité et d'une référence de prix de marché capacité.

En cas d'écrêttement des volumes livrés au titre du dispositif ARENH en raison de l'atteinte du plafond d'ARENH, il sera appliqué aux volumes écrêtés en substitution du prix de l'ARENH, un prix de fourniture établi sur la base d'une référence de prix de marché de l'électricité et d'une référence de prix de marché capacité.

Plus généralement, toute évolution législative ou réglementaire impactant le dispositif ARENH, le calcul du droit ARENH du Client ou le prix de l'ARENH, sera répercutée de plein droit au Contrat.

En particulier, en cas d'évolution des modalités de détermination des droits ARENH (tels que défini à l'Arrêté du 17 mai 2011 relatif au calcul des droits à l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique) à la hausse ou à la baisse pour une ou plusieurs années de livraison Yx du Contrat, les volumes ARENH et les quantités de garanties de capacité associées intégrés au Contrat sont impactées. Les conséquences de la mise en œuvre de ces dispositions seront répercutées sur les prix du Contrat à due proportion des volumes d'énergie et des quantités de garanties de capacité concernés par la modification des droits ARENH.

Les volumes d'énergie manquants (en cas de baisse des droits ARENH) ou les volumes d'énergie excédentaires (en cas de hausse des droits ARENH) seront valorisés sur la moyenne du cours de compensation (Settlement price) du contrat Calendar Baseload EEX French Financial Power Futures Derivatives™ pour

l'année de livraison Yx concernée (consultable sur le site internet www.eex.com), calculée à compter du lendemain de la publication du texte modifiant l'Arrêté susvisé et jusqu'au 30 novembre inclus précédent l'année de livraison Yx concernée. Dans le cas où la publication du texte modifiant l'Arrêté susvisé intervient plus de 24 mois avant le 1^{er} janvier de l'année de livraison Yx concernée, la moyenne du cours de compensation sera calculée du 1^{er} janvier Yx-2 au 30 novembre Yx-1 inclus.

Les quantités de garanties de capacité manquantes (en cas de baisse des droits ARENH) ou les quantités de garanties de capacité excédentaires (en cas de hausse des droits ARENH) seront valorisées au prix de la dernière enchère de capacité EPEX pour l'année de Livraison Yx, précédant l'année de livraison Yx. Ce prix sera majoré des frais de transaction de 0,05€/kW (en cas de baisse des droits ARENH) ou minoré du même montant (en cas de hausse des droits ARENH).

Chaque modification de l'Arrêté sera répercutée sur le Contrat selon les mêmes principes et conditions. Le cas échéant, une année de livraison Yx peut faire l'objet de plusieurs régularisations.

XI. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

XI.1. Facturation

Le rythme et les modalités de facturation sont indiqués aux conditions particulières. Suivant le profil de facturation du Client, ses factures lui sont adressées tous les mois, tous les deux (2) mois, ou six (6) mois.

Chaque facture d'électricité est établie conformément à la réglementation en vigueur. Conformément à l'article 289 du Code Général des Impôts, le Client accepte de recevoir ses factures par voie dématérialisée, sous réserve de l'application de l'article L.224-12 du Code de la consommation pour les clients disposant de Sites d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Lorsque le PDL est équipé d'un compteur communicant, la facturation est mensuelle et, sauf refus du Client ou impossibilité technique, associée à une facture dématérialisée et à un paiement par prélèvement automatique.

La facture comporte s'il y a lieu le montant des prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, facturé conformément au Catalogue des Prestations en vigueur et dont le Client a été informé préalablement à toute intervention. Les factures sont établies sur la base de ses consommations réelles ou estimées à partir des index transmis par le Distributeur, si le Client a permis à ce dernier l'accès à ses index. À défaut, elles peuvent être estimées par EDF par tout moyen à sa disposition, notamment l'historique de consommation s'il existe ou toute information communiquée par le Distributeur.

Pour les Sites d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA :

- les factures sont établies sur la base de consommations réelles au moins une fois par an,
- pour les PDL équipés d'un compteur non communicant:
 - les estimations réalisées par EDF pour les factures dites « intermédiaires » du Client sont établies sur la base de ses consommations réelles antérieures ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour les autres clients pour la même puissance souscrite et la même option de prix sur la période concernée.

- les clients peuvent, gratuitement et sur simple demande, transmettre à EDF leurs index auto-relevés pour l'établissement de leurs factures « intermédiaires » sur la base de leurs consommations réelles. À cette fin, la période au cours de laquelle le Client peut transmettre ses index par téléphone à un conseiller client est indiquée sur chaque facture. Le numéro d'appel, non surtaxé, figure sur la facture. Après un contrôle de cohérence avec ses consommations habituelles ou les précédents index relevés par le Distributeur, les index communiqués seront pris en compte pour l'émission de la facture suivante. Dans le cas contraire, la facture est établie sur la même base d'estimation de consommations que celle exposée ci-dessus.
- pour les PDL équipés d'un compteur communicant, les factures peuvent être établies en fonction d'index télé-relevés transmis par Enedis.

XI.2 Contestation et régularisation de facturation

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul. Le redressement est calculé selon les prix en vigueur au moment des faits.

• Contestation par le Client

En application de l'article 2224 du Code civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où il a eu, ou aurait dû avoir, connaissance de son droit à agir.

• Régularisation par EDF

EDF peut régulariser les factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

Pour les Sites d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le Distributeur a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'accusé 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 pénalités ne peut être demandée au Client.

Dans tous les cas, les fraudes portant sur le matériel 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.

XI.3. Modes de paiement

Les modalités de paiement sont précisées dans les conditions particulières.

Pour ses Sites d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, le Client peut choisir de régler ses factures grâce aux moyens de paiement suivants :

- prélèvement automatique (à la date de règlement figurant sur la facture) sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Dans ce cas, le Client doit retourner à EDF un mandat SEPA (Single Euro Payments Area) dûment complété et signé,
- TIP (papier), chèque, virement, prélèvement, carte bancaire ou Mandat compte dans un bureau de Poste, muni de sa facture.

Enfin, conformément aux articles R. 124-1 et suivants du Code de l'énergie, le Client peut régler

ses factures avec un chèque énergie à condition que son Contrat couvre simultanément des usages professionnels et non professionnels et que les ressources de son foyer sont inférieures à un montant fixé par décret.

Le Client peut changer de moyen de paiement en cours de Contrat.

XI.4. Paiement des factures et pénalités de retard

Les factures, libellées en euros, 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.

Toute facture doit être payée dans les délais indiqués aux conditions particulières. Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par EDF. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

À défaut de paiement intégral à la date prévue pour leur règlement, les sommes restant dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable ou d'un rappel, de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage. Le taux BCE en vigueur est indiqué dans le catalogue des frais et facturations complémentaires disponible sur <http://www.edf.fr>. Ces pénalités s'appliquent sur le montant TTC de la créance et sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture, jusqu'à la date de mise à disposition des fonds par le Client.

En outre, conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, en cas de retard de paiement, le Client sera également débiteur de plein droit, par facture impayée dans les délais, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant fixé à 40 euros.

Si EDF exposait des frais de recouvrement supérieurs au montant prévu ci-dessus, EDF pourrait demander au Client une indemnisation complémentaire sur justification.

En application de l'article 256 du Code général des impôts, les intérêts de retard de paiement et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros ne sont pas soumis à TVA.

Le Client s'engage à effectuer ces paiements en vertu du Contrat sans pouvoir invoquer une quelconque compensation.

En cas de contestation de la facture, l'obligation de paiement n'est pas suspendue.

XI.5. Mesures prises par EDF 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 EDF et des dispositions de l'article R.124-16 du Code de l'énergie, le Client est informé par courrier valant mise en demeure qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de dix (10) jours calendaires, sa fourniture d'électricité pourra être suspendue, ou sa puissance limitée pour les sites de puissance inférieure à 36 kVA équipés d'un compteur communicant, comme indiqué à l'article XIV.

Si aucun paiement n'est intervenu dix (10) jours calendaires après l'échéance de ce délai supplémentaire, sans préjudice des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles, EDF pourra résilier le Contrat de plein droit comme indiqué à l'article XV.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. Sans préjudice des dispositions de l'article R124-16 du code de l'énergie, conformément au Catalogue des Prestations, tout déplacement du Distributeur pour suspension de fourniture ou limitation de puissance est facturé, que la suspension/limitation ait été réalisée ou non. Ces frais sont communiqués sur simple demande auprès d'EDF.

XI.6. Délai de remboursement

Les dispositions du présent article concernent exclusivement les Sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA:

• 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), EDF 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 EDF 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, EDF rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

• En application de l'article XI.2 (Contestation et régularisation de facturation)

EDF 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'EDF sur le montant du trop-perçu. En cas de non-respect par EDF 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) € HT.

XI.7. Dépôt de garantie

Lorsqu'il est exigé par EDF en application des conditions particulières, un dépôt de garantie sera facturé par EDF et payé par le Client, par virement bancaire/prélèvement bancaire selon les modalités suivantes, selon le cas :

- Si un dépôt de garantie pour souplesse accordée dans le délai de paiement, correspondant à douze (12) jours de consommation prévisionnelle, est exigé par EDF : ce dépôt devra être payé dans les mêmes conditions que la facture d'électricité.

- Si un dépôt de garantie fonction du risque crédit du Client est exigé par EDF, il devra être payé au plus tard, selon le cas :

- quinze (15) jours calendaires avant la date de prise d'effet du Contrat, s'il est exigé avant la prise d'effet du Contrat,
- quinze (15) jours calendaires à compter de l'émission de la facture de dépôt de garantie, s'il est exigé en cours d'exécution du Contrat.

Lorsque le Client ne règle pas ses factures par prélèvement automatique, EDF peut exiger un dépôt de garantie au minimum égal à un douzième du montant annuel prévisionnel de

la facture. Ce dépôt devra être payé dans les mêmes conditions que la facture d'électricité. En cas de non-communication par le Client de son Risque Crédit ou à défaut de règlement par le Client du dépôt de garantie, EDF pourra résilier le Contrat conformément aux stipulations de l'article XV.2

Tout dépôt de garantie sera affecté par EDF sur un compte bloqué. Il ne sera pas soumis à la TVA et ne sera pas productible d'intérêts.

Sous réserve de ne pas avoir été utilisé à concurrence des sommes dues durant le Contrat, le dépôt sera restitué au terme du Contrat.

XII. RESPONSABILITÉ

XII.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 EDF 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.

XII.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'EDF est limitée à 10 % du montant du Contrat sans pouvoir excéder un million (1.000.000) d'euros, pour l'ensemble des dommages susceptibles d'être intervenus lors de l'exécution du Contrat.

XII.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 les Annexes 1bis et 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.

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- Réclamations et recours » des Annexes 1bis et 2bis du Contrat GRD-F jointes en annexe, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation soit auprès d'EDF, 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 dans les Annexes 1bis et 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.

XIII. FORCE MAJEURE

XIII.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'EDF au(x) PDL du Client, les obligations des Parties découlant du présent Contrat seront suspendues pour ce qui concerne le(s) PDL concerné(s) pendant toute la durée de l'événement 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.

XIII.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 cinq (5) jours calendaires à compter de la survenance de l'événement. Elle devra fournir les justificatifs nécessaires et informer l'autre Partie de la durée prévisible de la situation. La Partie invoquant l'événement de force majeure s'engage à faire ses meilleurs efforts pour limiter et/ou faire cesser les conséquences de l'événement 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 pour le Site concerné pendant toute la durée de l'événement de force majeure. Si la suspension du Contrat résultant de l'événement 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 partiellement le Contrat pour le(s) seul(s) Site(s) concerné(s), ou totalement si l'ensemble des Sites est concerné, dans les conditions prévues à l'article XV.

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

L'accès au RPD pourra être suspendu (et la fourniture d'Électricité en conséquence interrompue), ou la puissance limitée (pour les sites de puissance inférieure à 36 kVA équipés d'un compteur communicant) :

- 1) à l'initiative d'EDF, 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, et dans les cas ci-dessous :
 - en cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti par le Contrat et conformément à l'article XI.5,
 - en cas d'utilisation par le Client de l'Électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat,
 - en cas de facture(s) impayée(s) au titre d'un

précédent contrat de fourniture d'électricité, notamment au tarif réglementé de vente. Cette suspension de fourniture ou limitation de puissance se prolongera aussi longtemps qu'une ou plusieurs factures resteront impayées.

EDF peut également décider à tout moment de procéder à la résiliation du Contrat, dans les conditions définies à l'article XV.2 ci-après.

- 2) à l'initiative du Distributeur, dans les cas prévus au Contrat GRD-F (Annexes 1bis et 2bis) : 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. À défaut de telles dispositions, la suspension prend effet dix (10) jours calendaires après l'envoi par le Distributeur au Client d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure. 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 ou à la limitation de puissance et à la remise en service seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait génératrice de l'intervention. Le cas échéant, le Client ne pourra plus effectuer de Prise de Position pendant toute la durée de la suspension.

XV. RÉSILIATION

XV.1. Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat en application des dispositions prévues aux conditions particulières. Dans ce cas, EDF facturera au Client le montant prévu à l'article « Résiliation » des conditions particulières, si un tel montant y est prévu. Qu'un montant soit prévu ou non à l'article « Résiliation » des conditions particulières, EDF se réserve la possibilité de réclamer l'intégralité de son préjudice. Cependant, et hors contrat à prix fixes et à durée déterminée, si le Client atteste sur l'honneur qu'il respecte les critères prévus à l'article L332-2 du Code de l'énergie à la date d'effet de la résiliation (employer moins de 50 personnes et avoir un chiffre d'affaires annuel ou total de bilan annuel ou recettes inférieur(es) à 10 millions d'euros), EDF n'appliquera pas les frais de résiliation susvisés.

Par ailleurs, en cas de manquement grave à l'une des obligations prévues au Contrat par EDF, le Client pourra résilier le Contrat après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant dix (10) jours calendaires.

XV.2. Résiliation du Contrat par EDF

Le Contrat pourra être résilié par EDF en cas de manquement grave de la part du Client après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant dix (10) jours calendaires. Dans ce cas, le Client sera redevable du paiement du montant prévu à l'article « Résiliation » des conditions particulières du Contrat, si un tel montant y est prévu. Qu'un montant soit prévu ou non à l'article « Résiliation » des conditions particulières, EDF se réserve la possibilité de réclamer l'intégralité de son préjudice.

Le non-paiement par le Client dans le délai imparti dans le Contrat et/ou l'utilisation par le Client de l'Électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat constituent notamment un manquement grave.

XV.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 :

- en cas de résiliation du Contrat GRD-F,
- 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.

XV.4. Modalités de résiliation

Toute résiliation doit faire l'objet d'une notification par la Partie qui en est à l'origine. Tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge de la Partie défaillante.

De plus, dans tous les cas de résiliation :

- la date de résiliation effective du Contrat intervient à la date de réalisation par le Distributeur de la prestation de résiliation ou de changement de fournisseur,
- la résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à EDF jusqu'au jour de la résiliation effective,
- les consommations à la date d'effet de la résiliation font l'objet d'un relevé par le Distributeur ou en l'absence d'accès au dispositif de comptage, d'une estimation prorata temporis par le Distributeur. Tout relevé spécial effectué à la demande du Client est facturé conformément aux dispositions prévues au Catalogue des Prestations,
- la facture de résiliation inclut le cas échéant le montant prévu à l'article « Résiliation » des conditions particulières du Contrat ou le montant du préjudice subi par EDF,
- si à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'Électricité sur son ou ses PDL, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'Électricité avec un 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. Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité d'EDF pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de la fourniture par le Distributeur.

XVI. 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, auxquels 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.

De même, les Parties pourront révéler des informations confidentielles à leur commissaire aux comptes, à toute administration, juridiction nationale ou communautaire, une autorité étatique ou communautaire et, d'une manière générale, si elles ont une obligation légale de le faire, en particulier au titre du règlement (UE) 1227/2011 du 25 octobre 2011 concernant l'intégrité et la transparence du marché de gros de l'énergie ("REMIT"). Dans ce cas, la Partie concernée

veillera à limiter la révélation aux seules informations strictement nécessaires. 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 an.

XVII. CONFORMITÉ À L'ORDRE JURIDIQUE

Au cas où une stipulation du Contrat se révélerait ou deviendrait incompatible avec une disposition d'ordre légal ou réglementaire, nationale ou internationale, les Parties se rapprocheraient à l'initiative de la Partie la plus diligente, pour déterminer d'un commun accord les modifications à apporter à ladite stipulation afin de la rendre compatible avec l'ordre juridique ou d'envisager les suites à donner au Contrat, tout en s'efforçant de s'écartier le moins possible de l'économie et plus généralement de l'esprit ayant présidé à la rédaction de la stipulation à modifier. Dans l'hypothèse où les Parties noueraient des négociations pour réviser le Contrat, celui-ci resterait d'application pendant toute la durée de ces négociations.

XVIII. CLAUSE DE SAUVEGARDE

Par dérogation à l'article 1195 du Code civil, les Parties conviennent expressément que seul constitue un changement de circonstances justifiant une demande de renégociation du Contrat, un changement d'ordre technique, économique ou légal et extérieur à la volonté des Parties, intervenant postérieurement à la signature du Contrat et rendant excessivement onéreuse pour l'une des Parties l'exécution du Contrat en bouleversant durablement l'économie des rapports contractuels (ci-après « Changement de Circonstances »). Le Changement de Circonstances ne doit en aucun cas avoir été prévisible au moment de la conclusion du Contrat.

La Partie supportant les conséquences excessivement onéreuses résultant du Changement de Circonstances revêtant les caractères décrits ci-dessus pourra notifier à l'autre Partie une demande de renégociation du Contrat afin de rechercher, de bonne foi, les solutions les plus appropriées afin de permettre la poursuite des relations contractuelles dans des conditions permettant que soit restauré l'équilibre économique initialement convenu entre les Parties.

La survenance du Changement de Circonstances justifiant la demande de renégociation du présent Contrat ne dispense en aucun cas les Parties de poursuivre l'exécution de leurs obligations, ni n'entraîne une suspension de celles-ci.

À défaut d'accord entre les Parties, quant aux solutions à adopter en vue de la poursuite de leurs relations contractuelles, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires à compter de la notification de la demande de renégociation faisant suite à la survenance d'un Changement de Circonstances tel que défini ci-dessus, le Contrat pourra être résilié à la demande de l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception. Par conséquent, par dérogation à l'article 1195 du Code civil, les Parties conviennent expressément de ne procéder à aucune demande d'adaptation, de révision ou de résiliation judiciaire du Contrat dans ce cadre.

XIX. CESSION DU CONTRAT

Le Contrat ne peut être cédé qu'avec l'accord préalable et écrit d'EDF, y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif. Si cet accord est donné, la cession emportera substitution du cessionnaire au cédant dans l'exécution du Contrat.

XX. CESSION OU FERMETURE D'UN OU PLUSIEURS SITE(S)

En cas de cession totale ou partielle (y compris sous forme de fusion, scission ou apport partiel d'actif) ou de fermeture définitive d'un ou plusieurs Site(s) objet du Contrat (ci-après « l'Opération »), le Client s'engage à en informer EDF préalablement par courrier recommandé avec accusé de réception, et au plus tard dans un délai de trente (30) jours calendaires avant la réalisation de l'Opération, en indiquant le motif lié au retrait, les caractéristiques du ou des Site(s) objet du retrait et en produisant les pièces justificatives nécessaires. À défaut, le Client restera redevable du paiement des factures du ou des Site(s) jusqu'à l'expiration d'un délai de soixante (60) jours calendaires suivant la date à laquelle il en aura informé EDF.

Pour les contrats multisites, si des adaptations sont nécessaires à la poursuite du Contrat, notamment en termes de prix, EDF en informera le Client par écrit dans les meilleurs délais. Les Parties échangeront en vue de déterminer lesdites adaptations. À défaut d'accord des Parties dans un délai de deux mois à compter de l'information faite par EDF, et en complément des cas de résiliation prévus à l'article XV, le Contrat sera résilié de plein droit, la date de résiliation prenant effet le 1^{er} du mois suivant. EDF facturera alors au Client le montant prévu à l'article « Résiliation » des conditions particulières au prorata de la seule consommation prévisionnelle des Sites dont la sortie n'est pas justifiée par le présent article.

Toutefois, dans l'hypothèse où l'Opération porte sur la totalité des Sites objet du Contrat, ce dernier sera résilié de plein droit sans indemnité à la date de réalisation de l'Opération. En tout état de cause, la modification du périmètre du Contrat peut entraîner la facturation de frais par le GRD à EDF dans le cadre de l'exécution du Contrat GRD-F. Ces frais seront refacturés à l'identique par EDF au Client, en application du Contrat Unique.

XXI. CHANGEMENT DE CONTRÔLE

Le Client devra informer EDF de tout changement de contrôle de la ou des société(s) objet du Contrat en respectant si possible un préavis raisonnable, et en tout état de cause au plus tard à la date à laquelle l'information sur ce changement peut être divulguée à des tiers. Le terme « contrôle » utilisé dans la présente clause doit être pris au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce. En cas de changement de contrôle du Client susceptible de porter atteinte aux intérêts légitimes d'EDF, notamment financiers, les Parties se rencontreront en vue de déterminer les adaptations au Contrat nécessaires à la préservation des intérêts légitimes d'EDF. À défaut d'accord entre les Parties, moyennant le respect d'un délai de quarante-cinq (45) jours calendaires suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, EDF pourra résilier le Contrat sans indemnités à la charge de cette dernière. Les effets de la résiliation sont prévus à l'article XV ci-avant.

XXII. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Le Contrat contient l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne l'objet du Contrat et se substitue à tout document éventuellement émis par l'une ou l'autre des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres (à l'exception de l'Offre qui est résiliée à compter de la signature du Contrat) et conventions antérieures en relation avec l'objet du Contrat.

EDF informera le client des modifications

apportées aux Conditions Générales de Vente au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique. En cas de non-acceptation par le Client des nouvelles Conditions Générales de Vente, le Client pourra résilier son Contrat sans pénalité selon les modalités qui seront définies dans la notification d'EDF.

À défaut, les Conditions Générales de Vente modifiées seront applicables de plein droit et se substitueront aux présentes.

XXIII. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

EDF collecte, en conformité avec la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » et le règlement (UE) 2016/679 dit « RGPD », certaines données à caractère personnel (DCP) relatives à ses clients dans des fichiers informatisés.

La collecte de DCP a pour finalités générales la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale, y compris par voie électronique dans le respect de la réglementation) réalisées par EDF. Pour accéder au détail des données recueillies, des finalités poursuivies par la collecte et aux durées de conservation des données traitées, toute personne physique concernée peut consulter et télécharger la [Charte de protection des données personnelles des Clients Entreprises et Collectivités](#).

Les DCP nécessaires au gestionnaire du réseau de distribution et, le cas échéant, aux tiers autorisés, leur sont communiquées par EDF. EDF transmettra par ailleurs à ses sous-traitants les DCP nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées, dans le respect de la réglementation applicable.

Pour les DCP les concernant, les personnes physiques disposent :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où les informations recueillies s'avéreraient inexactes ou incomplètes,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par EDF de ces informations à des fins de prospection commerciale,
- d'un droit à l'effacement de ces données,
- d'un droit à la limitation du traitement dont ces données font l'objet, dans les conditions précisées dans le RGPD,
- d'un droit à la portabilité et à l'effacement en application de la réglementation.

Toute personne physique concernée peut exercer les droits susvisés en ligne sur l'espace personnel du client en remplissant un formulaire de demande dans votre espace votre espace Client *EDF Entreprises* ou *EDF Collectivités* selon votre profil. Ces droits peuvent également être exercés par courrier électronique à l'adresse « vosdonnees@edf.fr », par téléphone au 0 810 333 633 (prix d'un appel local) ou par courrier à l'adresse suivante : EDF SERVICE CLIENTS TSA 21941 - 62978 ARRAS CEDEX 9.

Si toutefois vous rencontrez des difficultés, vous pouvez vous adresser à notre Délégué à la protection des données personnelles par e-mail à l'adresse : informatique-et-libertes@edf.fr ou par courrier : EDF Délégué à la protection des données - Tour EDF - 20 place de la Défense - 92050 Paris La Défense Cedex.

Enfin, toute personne physique concernée dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

XXIV. ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ

XXIII - 1 Dispositions relatives à la lutte contre la corruption, le trafic d'influence, au respect des programmes de sanctions et au blanchiment d'argent et financement du terrorisme

Chaque Partie respecte les lois et réglementations en vigueur en matière de corruption sous toutes ses formes, de sanctions internationales, de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

Chaque Partie déclare qu'elle a connaissance et s'engage à respecter durant la durée du Contrat les législations nationales ou locales relatives à la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme applicables à la relation d'affaires entre les Parties, incluant notamment la Convention des Nations Unies contre la Corruption du 31 octobre 2003, la Convention de l'OCDE « sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales » du 17 décembre 1997 et la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 « relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique », des programmes de sanctions internationales légalement applicables aux Parties établis notamment par l'Union Européenne, les États-Unis, l'Organisation des Nations Unies et la France (ci-après les « Dispositions »). Chaque Partie s'engage à s'assurer que ses dirigeants et salariés se conforment à ces Dispositions et à mettre en place des procédures et des contrôles visant à prévenir ces risques.

Chaque Partie déclare et garantit qu'à sa connaissance ni elle, ni ses dirigeants, ne font l'objet d'une enquête administrative ou judiciaire en France ou à l'étranger pour violation de la législation française ou étrangère sur la corruption, le trafic d'influence ou le blanchiment d'argent, et qu'ils n'ont pas fait l'objet d'une sanction administrative ou judiciaire (même non-définitive) pour violation desdites législations. Chaque Partie s'engage à notifier dès que possible l'autre Partie de toute ouverture d'enquête ou toute sanction prononcée qui viendrait en contravention de cette déclaration durant leur relation commerciale.

Chaque Partie s'engage à ne pas utiliser le Contrat pour déguiser l'origine ou la destination de ressources illégalement obtenues, financer directement ou indirectement des activités illégales.

Sous réserve que la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite loi Sapin II soit applicable aux Parties, chaque Partie garantit qu'elle met en œuvre les actions de prévention et de contrôle visées au II^e de l'article 17 de la loi Sapin II.

XXIV.2. Conflit d'intérêts

Un conflit d'intérêts désigne une situation dans laquelle des intérêts personnels ou privés d'un salarié peuvent altérer sa faculté de jugement dans l'exercice de ses fonctions et rentrer en conflit avec ceux de son employeur.

Par ailleurs, chaque Partie déclare et garantit, à sa meilleure connaissance et à la date de signature de la présente Convention, qu'aucune situation de conflit d'intérêts entre ses salariés et dirigeants et les salariés et dirigeants de l'autre Partie susceptible d'influencer les relations contractuelles régies par les présentes n'a été portée à sa connaissance en application des dispositions relatives aux conflits d'intérêts figurant dans son Code de conduite ou à défaut telles que figurant dans les recommandations de l'Agence Française Anti-corruption.

Chaque Partie s'engage à notifier l'autre Partie de toute nouvelle situation de conflit d'intérêts qui n'aurait pas été résolue à l'issue de la mise en application du dispositif figurant dans son Code de conduite ou à défaut telles que figurant dans les recommandations de l'Agence Française Anti-corruption.

XXIV.3 Engagement éthique

Conformément à ses engagements en matière d'éthique, EDF tient tout particulièrement à respecter les principes et droits fondamentaux inscrits dans la Déclaration des Droits de l'Homme des Nations Unies, le Pacte Mondial des Nations Unies, la Charte des Droits Fondamentaux de l'Union Européenne et les Conventions conclues dans le cadre de l'Organisation Internationale du Travail.

Dans ce cadre, EDF a établi une Charte éthique Groupe accessible sur le site www.edf.fr.

Le Client reconnaît qu'il a pris connaissance des principes et droits fondamentaux visés ci-dessus ainsi que du contenu de cette Charte. Il reconnaît y adhérer et s'engage à les respecter. Le Client s'engage à mettre en œuvre les moyens matériels et humains nécessaires pour assurer l'application par lui-même, ses sous-traitants ou fournisseurs de ces principes, droits fondamentaux, lois et réglementations spécifiques. Le Client s'engage, en outre, à en justifier la mise en œuvre à EDF à première demande.

XXIV.4. Devoir de vigilance

EDF, en application de la loi n°2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et entreprises donneuses d'ordres dite « Loi sur le devoir de vigilance », a mis en œuvre des mesures permettant l'identification et l'atténuation de risque de ces dernières dans les domaines spécifiques des Droits de l'Homme et Libertés fondamentales, de la santé et la sécurité des personnes et de la protection de l'environnement.

Les Parties s'engagent à se conformer aux exigences suivantes : respecter les droits humains et des libertés fondamentales des personnes, garantir la santé et la sécurité au travail des personnes, protéger l'environnement, respecter la réglementation sociale et environnementale applicable à ses activités.

Chacune des Parties convient que :

- En cas de violation du présent article par le Client, ce dernier indemnisera EDF, défendra et dégagera EDF de toute responsabilité, réclamation, amende, demande, dommage (y compris pour atteinte à la réputation), perte ou dépense (y compris les honoraires et débours des conseillers juridiques et autres conseillers professionnels), intérêts et pénalités encourus par lui, de quelque manière que ce soit, résultant en tout ou en partie d'une telle violation ;
- Tout ou partie du Contrat peut être rendu public ou divulgué à toute entité en vertu des lois applicables, le cas échéant.

XXIV.5. Résiliation

En cas de manquement aux articles XXIII-1 à XXIII-4, par l'une des Parties, l'autre Partie se réserve la possibilité de résilier à effet immédiat le Contrat sans préjudice de toute action en justice qu'elle estimerait nécessaire d'initier et sans que cette résiliation n'ouvre droit à indemnisation de la Partie défaillante.

XXV. MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

XXV.1. Modes de règlement internes

En cas de litige relatif à l'exécution du Contrat, le Client adresse une réclamation orale ou écrite au Service clients dont les coordonnées figurent sur sa facture ou directement sur le site internet d'EDF depuis son espace Client.

En l'absence de résolution du litige via le Service clients, le Client adresse sa réclamation écrite au Service Réclamation d'EDF dont l'adresse figure sur sa facture.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Direction Commerciale Régionale d'EDF, il peut saisir le médiateur du groupe EDF par le formulaire disponible sur le site <https://mediateur.edf.fr/> ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur du groupe EDF - TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08.

Lorsque la réclamation porte sur l'accès et l'utilisation du RPD, le Client peut la porter, selon son choix, soit auprès d'EDF en recourant à la procédure de règlement amiable soit directement auprès du Distributeur. Dans les deux cas, le Client adresse sa réclamation selon les modalités décrites à l'article « 7. Réclamations et recours » de l'Annexe 2bis du Contrat GRD-F jointe aux présentes Conditions Générales de Vente auxquelles il convient de se reporter.

XXV.2. Modes de règlement externes

À compter de l'expiration d'un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation du Client par EDF dans le cas où le litige avec EDF n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu, le Client dispose d'un nouveau délai de dix (10) mois 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, en ligne sur son site internet <https://mediateur.edf.fr/> ou par courrier à l'adresse suivante : Médiateur de l'énergie - Libre réponse n°59252- 75443 PARIS Cedex 09.

XXV.3. Dispositions communes

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs pour le Client. Il peut à tout moment saisir la juridiction compétente en application de l'article XXVII.

XXVI. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Coordonnées EDF Entreprises :

Pour toute correspondance avec EDF, il convient d'utiliser l'adresse figurant sur les factures. Site internet : <http://www.edfentreprises.fr>

Coordonnées du Distributeur : ENEDIS* :

Enedis - Tour Enedis - 34 place des Corolles - 92079 Paris La Défense Cedex. Site internet : <http://www.enedis.fr>

*Enedis - gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, c'est-à-dire responsable de l'acheminement chez le client final.

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

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

XXVII. 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 dans un délai d'un (1) mois, 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 PARIS.



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 2 084 365 041 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.com

Direction Commerce

Tour Légende
20 place de la Défense
92050 Paris La Défense Cedex

Origine 2024 de l'électricité fournie par EDF:
nucléaire 79,99 %, hydraulique 9,47 %, autres énergies renouvelables 6,09 %,
charbon 0,16 %, gaz 3,87 %, pétrole 0,41 %, autres fossiles 0,01 %.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !



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

Préambule

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

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) HTA, qui explicitent les engagements du GRD et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client.

Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec un Fournisseur.

Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre le GRD et le Fournisseur afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie électrique.

La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client est assurée au moyen de la présente annexe. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le Contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au GRD et engage le seul Fournisseur vis-à-vis de son Client.

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

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

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse www.enedis.fr/media/1998/download
- son catalogue des prestations qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site du GRD www.enedis.fr/documents?types=475. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

Glossaire

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

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

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

Contrat GRD-F : contrat conclu, y compris ses annexes, entre le GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L111-92 du code de l'énergie, en vue de permettre au Fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un Fournisseur unique pour un ou des Points de Livraison. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le Fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 1bis du Contrat GRD-F.

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

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

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

Référentiels (du GRD)

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

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

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

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

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

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

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site du GRD www.enedis.fr

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

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

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

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

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

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

2 — Les obligations du GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

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

Le GRD est tenu à l'égard du Client de :

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par Le GRD sur son site internet www.enedis.fr

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

Le GRD est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D322-10 du code de l'énergie, les prescriptions du cahier des charges de concession applicable).

➤ Engagements du GRD en matière de continuité

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ces engagements du GRD en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-3 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;

- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue sans faute de la part du GRD, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, sans faute de la part du GRD ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau cités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.

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

2) réaliser les interventions techniques

selon les modalités techniques et financières des Référentiels du GRD et de son catalogue des prestations.

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

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

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

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

3) assurer les missions de comptage

dont il est légalement investi.

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

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

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative du GRD conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie. Si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, l'installation d'un Compteur Communicant se fait à la charge du GRD, sous réserve de faisabilité

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

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

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

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

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

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Protection des informations commercialement sensibles

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

Protection des données à caractère personnel

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

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

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

Il s'agit notamment du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : adresse électronique du Client et s'il y a lieu, de son représentant technique et/ou son numéro de téléphone.

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Le GRD collecte la Courbe de Charge et la transmet à RTE, et le cas échéant au Responsable d'Equilibre désigné par le Fournisseur, afin de procéder à la Reconstitution des flux.

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

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

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

s'engage à en apporter la preuve à première demande, du GRD, dans le délai défini par la procédure de contrôle concertée avec le Fournisseur. En l'absence de justificatif, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Les données de consommation ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Le GRD peut être amené à conserver les données à caractère personnel du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

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

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

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

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

Le Client peut exercer ce droit directement par courriel (dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr) ou par courrier au GRD :

Tour Enedis - Service National Consommateurs
6ème étage

34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

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

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client, est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD.

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables

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

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

Le Client doit veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le GRD n'encourt de responsabilité en raison de la 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.

2) satisfaire à son obligation de prudence

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5) garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD aux dispositifs de comptage

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie ;
- le dépannage des dispositifs de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur autant de fois que nécessaire. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse, et d'autre part, en l'invitant à se reporter au contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des dispositions ;
- souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers ;
- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;

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

- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance pour une période de 12 mois ;
- payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

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

La mise en service d'une installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

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

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

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

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

6 — Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées empêchant l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles par le débiteur.

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des faits irrésistibles et imprévisibles de tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels

directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;

- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex.: givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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

7 — Réclamations et recours

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

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le site Internet www.enedis.fr ou bien en adressant un courrier au GRD.]

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

Le Client doit préciser 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.

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

En cas d'incident avéré, le Client doit transmettre au GRD, le cas échéant via son Fournisseur, un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants. En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, le GRD ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

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

7.3. Recours

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

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents du GRD en vue d'un examen de sa demande.

Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

8 — Révision du présent document

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

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

Préambule

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

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

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

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le Site internet du GRD : www.enedis.fr

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même Site, le GRD publie également :

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse www.enedis.fr/media/1998/download
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD www.enedis.fr/documents?types=475. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

Glossaire

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

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

consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Référentiels (du GRD)

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

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

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

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

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

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet du GRD www.enedis.fr/cdc-concessions.

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

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

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

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

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

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

2 — Les obligations du GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

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

Le GRD est tenu à l'égard du Client de :

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

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le GRD www.enedis.fr.

4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.

Ces index peuvent être communiqués au GRD directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par le GRD notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Le GRD peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant.

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

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

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

Le GRD est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

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

➤ Engagements du GRD en matière de continuité :

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet www.enedis.fr sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

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

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

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

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

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

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

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

2) réaliser les interventions techniques

selon les modalités techniques et financières des Référentiels du GRD et de son catalogue des prestations.

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

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

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

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

3) assurer les missions de comptage

dont il est légalement investi.

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

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

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

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

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

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

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

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

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus

de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

Protection des informations commercialement sensibles :

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

Protection des données à caractère personnel :

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

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

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

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du

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

Client et s'il y a lieu, de son représentant technique et/ou son numéro de téléphone.

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Par défaut :

- le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie ;
- les données au pas inférieur à la journée sont enregistrées en local, dans la mémoire du compteur du Client, sans transmission au GRD, au Fournisseur ou à un tiers.

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

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

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

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

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

Les données de consommation ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Le GRD peut être amené à conserver les données à caractère personnel du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

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

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

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

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

Le Client peut exercer ce droit par courriel (dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr) ou par courrier au GRD :

Tour Enedis - Service National Consommateurs
6ème étage

34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

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

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD.

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

Le GRD met à disposition du Client, sur son site internet www.enedis.fr des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur.

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

Le Client doit :

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

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

2) garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD au dispositif de comptage

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD.

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

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

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

4) le cas échéant, déclarer et entretenir les Installations de Production autonome dont il dispose

Le Client peut mettre en œuvre des Installations de Production d'électricité raccordées aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le GRD et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence d'installations de Production d'électricité raccordées aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client et ne peut donc pas être injectée sur le RPD. Si le Client souhaite pouvoir injecter sur le RPD, il est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du GRD.

En aucun cas la mise en œuvre d'une ou plusieurs Installations de Production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD.

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

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

Le Client peut pour cela soit :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

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

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement

inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;

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

- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

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

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

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

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

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

6 — Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées empêchant l'exécution de son obligation, mentionnée dans le présent contrat, par le débiteur.

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

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

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

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

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

7 — Réclamations et recours

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

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le Site Internet www.enedis.fr ou bien en adressant un courrier au GRD.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;

- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

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

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

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

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

7.3. Recours

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

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

Si le Client est un particulier ou un non-professionnel ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, il peut également faire appel au Médiateur National de l'Energie, 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.