

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE FOURNITURE D'ELECTRICITE DE POWEO POUR LES CLIENTS PARTICULIERS AVEC UNE PUISSANCE SOUSCRITE INFÉRIEURE OU ÉGALE A 36 kVA

Valables à compter du 5 septembre 2011

Entre POWEO S.A, société anonyme, au capital de 16.380.522 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 442 395 448 dont le siège social est situé Immeuble Artois - 44 rue Washington - 75408 Paris Cedex 8, représentée par Monsieur Loïc CAPERAN, agissant en qualité de Directeur Général, dûment habilité aux fins des présentes, désignée ci-après le « Fournisseur » ou « POWEO », d'une part, et le CLIENT, désigné ci-après le « Client », d'autre part ou par défaut, ci-après désignées individuellement une « Partie » ou collectivement les « Parties ».

## 1. PREAMBULE

En application des lois n°2000-108 du 10 février 2000 et 2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, les clients éligibles peuvent s'approvisionner en électricité auprès du fournisseur de leur choix établi dans l'Union Européenne.

Le nouveau contexte conduit à une séparation entre les activités de distribution à la charge du Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) et de fourniture d'énergie, qui s'exercent chacune selon des règles différentes.

L'article L121-92 du Code de la consommation permet au client éligible de ne pas conclure lui-même un contrat d'accès au réseau avec son Gestionnaire du Réseau de Distribution pour l'acheminement de l'électricité vers son Site, cet acheminement étant géré directement par le fournisseur via un contrat conclu entre lui et le Gestionnaire du Réseau de Distribution (contrat GRD-F). En conséquence, et pour plus de simplicité, le Client a choisi de n'avoir de relations commerciales directes qu'avec POWEO et a conclu avec lui un contrat qui couvre à la fois l'acheminement et la fourniture de l'énergie électrique. Toutefois, le Fournisseur et le GRD conservent chacun, en ce qui les concerne, leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client.

## 2. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat POWEO a pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles POWEO s'engage à fournir au Client une quantité d'énergie électrique active correspondant à sa consommation totale et des services associés, à assurer pour le Client la prestation de responsable d'équilibre, et à conclure au bénéfice du Client un contrat d'accès au réseau de distribution pour le Site concerné.

En contrepartie, le Client s'engage à payer cette énergie selon les prix et les modalités de facturation et de règlement fixés dans le Contrat POWEO.

Le Client comprend et accepte que les tarifs présentés dans les offres POWEO ne correspondent pas aux Tarifs Réglementés. En conséquence, en souscrivant à l'une des offres décrites aux présentes, le Client comprend et accepte qu'il quitte les Tarifs Réglementés. Le Client aura, cependant, la possibilité de bénéficier à nouveau des Tarifs Réglementés à tout moment. La demande doit être effectuée auprès de l'opérateur historique.

## 3. DEFINITIONS

• Appareils de Mesure : équipements de mesure et de calcul permettant de déterminer les quantités d'énergie électrique active consommées ou injectées à un Point de Livraison.

• Client Particulier ou Client : désigne toute personne physique majeure et juridiquement capable, résidant en France métropolitaine, ayant souscrit à l'offre de POWEO en ayant renvoyé à POWEO un Contrat complété et signé ou en ayant souscrit par internet.

• Changement de fournisseur : désigne le fait, pour un Client, de changer de fournisseur d'électricité pour un Site dont il est déjà l'occupant et déjà raccordé au réseau d'électricité. Ce changement s'effectue à Puissance Souscrite et Horo-saisonnalité identiques.

• Contrat : désigne indifféremment le contrat écrit, sur support papier ou électronique, entre le Client et POWEO.

• Contrat POWEO : désigne ensemble les présentes Conditions Générales, le Contrat et la Grille tarifaire applicables au moment de la souscription.

• Date d'Entrée en Vigueur : Date de signature du Contrat et point de départ du délai de rétractation.

• Date de Prise d'Effet : désigne la date de première fourniture d'électricité par POWEO plus amplement décrite à l'article 9.2.

• Éligibilité POWEO : Les Offres POWEO ne sont applicables qu'aux personnes physiques situées en France métropolitaine, hors Corse et DOM, et dont l'électricité est distribuée par eRDF (Electricité Réseau Distribution France). Certains tarifs spéciaux ne peuvent souscrire aux Offres POWEO (« EJP », « Tempo », compteurs prépayés ...). Il appartient au Client de se rapprocher du Service Client POWEO pour confirmer son éligibilité.

• Espace Client : désigne l'espace client accessible sur le site poweo.com, défini à l'article 8 ci-dessous.

• Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) : exploitant du réseau de distribution (moyenne et basse tension) d'électricité, défini par la loi, auquel un Site concerné est raccordé.

• Grille tarifaire : désigne la grille des tarifs POWEO applicables aux Clients Particuliers, qui pourra être modifiée par POWEO moyennant le respect du préavis visé à l'article 15

• Horo-saisonnalité : désigne le type de période tarifaire (« Base » ou « Heures Pleines/Heures Creuses ») souscrite par le Client pour un Site donné. Pour l'Horo-saisonnalité « Heures Pleines/Heures Creuses », les horaires des

Heures Creuses sont définies par le GRD pour chaque site, et sont rappelées sur les factures du Client.

• kWh et MWh : désignent les abréviations de kilowatt-heure et mégawatt-heure, unités de mesure de l'énergie électrique (1 MWh = 1000 kWh).

• Mise en Service : désigne le fait, pour un Client, de demander à POWEO la fourniture en électricité d'un Site dont il devient l'occupant.

• Offre : désigne l'ensemble des offres commerciales proposées par POWEO à ses Clients, dont les caractéristiques sont détaillées aux présentes.

• Offre POWEO Duo s'applique automatiquement à tout Client Particulier qui souscrit à une Offre de fourniture d'électricité POWEO et à une Offre de fourniture de Gaz POWEO.

• Point de Livraison : pour chaque Site, point où s'opère la livraison de l'énergie électrique active ainsi que le transfert de propriété et des risques. Il est, en général, situé à la limite de propriété du réseau électrique entre le Client et le Gestionnaire du Réseau de Distribution.

• Puissance Souscrite : puissance électrique maximale souscrite par le Client pour un Site donné.

• Site : site de consommation d'énergie électrique du Client que POWEO s'est engagé à approvisionner au titre du Contrat et répondant aux critères d'Éligibilité POWEO.

• Tarif(s) Réglementé(s) : tarifs de vente d'électricité pratiqués par les opérateurs historiques.

## 4. MODALITES DE SOUSCRIPTION AUX OFFRES

Le Client Particulier peut souscrire à l'une des Offres POWEO par téléphone, par internet ou par l'intermédiaire d'un mandataire de POWEO.

Lors de la souscription, le Client Particulier précise s'il souhaite :

• recevoir ses factures par envoi postal ou par un email lui indiquant que sa facture est disponible sur l'Espace Client

• recevoir les modifications, notamment contractuelles, par envoi postal ou par email

Le Client peut à tout moment modifier ces choix au travers de son Espace Client, ou en appelant le Service Client POWEO.

La procédure de Changement de fournisseur, la Mise en service et toutes les notifications au GRD du Site sont gérées intégralement par POWEO. Le Client mandate en conséquence POWEO pour effectuer toutes les opérations nécessaires au changement effectif de fournisseur et à toutes notifications nécessaires au GRD, dans les conditions opérationnelles fixées par le GRD et sous sa seule responsabilité.

## 5. DROIT DE RETRACTATION

Le Client ayant souscrit une Offre POWEO dans le cadre d'un démarchage à domicile ou d'une vente à distance, dispose d'un délai légal de 7 jours francs, portés contractuellement à 10 jours par POWEO, pour exercer son droit de rétractation à compter de la Date d'Entrée en vigueur du Contrat.

Lorsque le délai de dix jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

En cas de vente à domicile, le Client utilise le bordereau d'annulation de commande accompagnant le bulletin de souscription en l'envoyant à l'adresse indiquée au dos du bordereau afin d'exercer son droit de rétractation. Dans les autres cas (souscription internet ou téléphone), le Client s'adresse au Service Client joignable par mail : serviceclient@poweo.com ou par courrier à l'adresse suivante : POWEO - Service Clients Particuliers - TSA 34 173 - 77 217 AVON CEDEX. Le Client doit impérativement préciser le numéro de la référence client figurant sur son Contrat.

## 6. OFFRES POWEO

Toutes les Offres visées par les présentes Conditions, sont à durée indéterminée.

Les Offres sont offertes à tous les nouveaux Clients dans le cadre d'une première souscription auprès de POWEO.

### 6.1 Offre électricité : POWEO Elec

Le Client peut souscrire à l'offre POWEO Elec aux tarifs indiqués à la Grille tarifaire en vigueur à la Date d'Entrée en vigueur du Contrat.

Le prix unitaire est constitué d'une part de l'abonnement correspondant à la part fixe de la fourniture, et d'autre part de la facturation de l'électricité consommée (prix au kWh) correspondant à la part variable de la fourniture.

Le Client est facturé dans les conditions prévues à l'article 16 « Facturation et Règlement » des présentes.

### 6.2 Offre électricité et gaz : POWEO Duo

L'Offre POWEO Duo s'applique automatiquement à tout Client qui souscrit à une Offre POWEO de fourniture d'électricité et une Offre POWEO de fourniture de gaz que ce soit de manière simultanée ou non.

Le Client a la possibilité de résilier uniquement l'une des deux Offres de fourniture d'énergie de l'Offre POWEO Duo. Dans cette hypothèse, l'Offre POWEO Duo est résiliée. Les Offres de fourniture d'énergie composant l'Offre POWEO Duo sont régularisées, et le Client bénéficie alors automatiquement d'une nouvelle Offre correspondant à l'énergie non résiliée, aux conditions tarifaires en vigueur au jour de la résiliation.

POWEO avertira le Client des nouvelles conditions selon les modalités choisies par le Client lors de sa souscription.

Toutes les conditions contractuelles des présentes applicables aux Offres décrites à l'article 6.1 des présentes s'appliquent à l'Offre POWEO Duo.

6.3 Tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité

Toute personne physique, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant fixé par décret (le montant est celui ouvrant droit à la couverture maladie universelle complémentaire CMUC) peut, à sa demande et pour sa résidence principale, bénéficier de la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité.

La fourniture d'électricité à ce tarif est assurée par EDF, dans le cadre de sa mission de service public.

## 7. SERVICES ET OPTIONS ASSOCIES

POWEO a développé des services et options complémentaires aux Offres de fourniture d'énergie.

Ces services et options sont facturés au Client selon la grille tarifaire en vigueur à la Date d'Entrée en vigueur du Contrat en cas de souscription simultanée ou à la date de souscription au service ou option si celle-ci est postérieure à la Date d'Entrée en vigueur du Contrat.

Les conditions générales particulières des services et options sont disponibles et doivent être acceptées concomitamment à la souscription à ce service.

## 8. UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT

Un Espace Client standard est accessible sans frais, sur le site internet de POWEO poweo.com qui permet notamment au Client de visualiser les caractéristiques de son Contrat POWEO, ses options éventuelles et les modalités de communication entre POWEO et lui. L'Espace Client standard permet également au Client Particulier de visualiser ses factures.

Afin de permettre aux Clients de se connecter à leur Espace Client, POWEO met à leur disposition un identifiant et un mot de passe. Le Client s'engage à conserver secret son mot de passe et à ne pas le divulguer à un quelconque tiers, de quelque manière que ce soit. Il est recommandé au Client de modifier son mot de passe dès sa première connexion.

Afin d'accéder à l'Espace Client, le Client doit être majeur et être juridiquement capable de contracter. Le Client est responsable de son utilisation de l'Espace Client, notamment pour les achats effectués et les modifications contractuelles réalisées via cet Espace.

En cas d'inaccessibilité de l'Espace Client en raison de problèmes techniques, le Client aura la faculté de s'adresser au Service Client afin d'obtenir des informations relatives à sa facture.

Le Client garantit à POWEO l'exactitude des informations fournies et leur véracité.

En cas de perte ou de vol de son mot de passe, et plus généralement de détournement de ce mot de passe, le Client doit immédiatement le modifier en cliquant sur le lien « identifiant/mot de passe oublié ? » sur l'Espace Client. Le précédent mot de passe sera alors désactivé sous 24 heures maximum et dans le même temps un nouveau mot de passe est adressé au Client à l'adresse email renseignée par ses soins.

## 9. ENTREE EN VIGUEUR, PRISE D'EFFET ET DUREE

### 9.1 Date d'Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat POWEO lie les Parties à la date de la signature du Contrat, appelée Date d'Entrée en vigueur du Contrat. Cette date est soit celle portée sur le Contrat par le Client lors de sa signature, soit la date de conclusion du Contrat par voie électronique, tel que prévu à l'article 1369-5 du Code civil.

### 9.2 Date de Prise d'Effet

La prise d'effet correspond à la date de première fourniture d'électricité par POWEO.

Dans le cadre d'un Changement de fournisseur, et sous réserve de délais supplémentaires imposés par le GRD et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du Site dans le périmètre de facturation de POWEO, le Contrat prend effet 21 jours après acceptation par le GRD de la demande de changement de fournisseur suite à la réception chez POWEO du Contrat signé et comportant toutes les informations requises.

Dans le cadre d'une Mise en Service, et sous réserve de délais supplémentaires imposés par le GRD et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du Site dans le périmètre de facturation de POWEO, le Contrat prend effet 10 jours ouvrés environ après la réception du Contrat signé et comportant toutes les informations requises. Ce délai est fonction des délais de mise en service du GRD.

### 9.3 Durée

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la Date de Prise d'Effet.

## 10. ACCES AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Lorsqu'un Client a opté pour un contrat unique, les conditions d'accès au réseau public de distribution (RPD) sont fixées entre le GRD et POWEO dans le contrat GRD-F et ses annexes « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD ». Le GRD a établi sous sa responsabilité un document de synthèse des dispositions générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du RPD pour les clients en contrat unique, annexée aux présentes Conditions.

Le Contrat regroupant fourniture et accès au RPD, le document de synthèse fait partie intégrante du présent Contrat. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance. Par ailleurs, sur simple demande du Client, POWEO s'engage à lui communiquer, dans les meilleurs délais, l'annexe « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD » visée ci-dessus et le concernant. Elles peuvent également être obtenues sur le site internet du GRD : <http://www.erdfdistribution.fr>

Sur ce même site internet, le GRD publie également :

- ses référentiels technique et clientèle qui exposent les dispositions réglementaires et les règles complémentaires appliquées à l'ensemble des utilisateurs des réseaux de distribution,

- son catalogue de prestations présentant l'offre du GRD aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées. Le catalogue de prestations du GRD est également disponible sur le site internet de POWEO ou sur simple demande.

Les procédures et prestations relatives à l'accès au réseau sont réalisées selon les modalités définies dans les référentiels technique et clientèle du GRD ainsi que dans son catalogue des prestations.

Le Client a également la possibilité de consulter ou d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son Point de Livraison, selon les modalités sur le site internet du GRD : <http://www.erdfdistribution.fr>

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation. Le Client devra notamment assurer : (i) la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables, (ii) garantir le libre accès des agents du GRD aux installations de comptage, et respecter les règles de sécurité applicables, (iii) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau, (iv) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel, (v) le cas échéant déclarer et entretenir les moyens de production autonomes dont il dispose.

Le Client pourra se prévaloir directement à l'égard du GRD des engagements contenus dans le document de synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Notamment, en cas de non respect desdits engagements par le GRD, le Client bénéficiera expressément de la possibilité de mettre en jeu la responsabilité du GRD.

Il est expressément convenu entre les Parties que les prestations ci-dessous, même si elles font partie du présent Contrat, relèvent exclusivement de la responsabilité du GRD :

- acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client en respectant certains standards de qualité;
- réaliser les interventions techniques nécessaires en particulier celles relatives au dépannage,
- assurer la sécurité des tiers sur le réseau électrique,
- informer POWEO et le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité, ainsi que lors des coupures suite à incident affectant le réseau électrique,
- entretenir le réseau électrique et le développer,
- louer, contrôler et entretenir les Appareils de Mesure.

POWEO s'engage, au titre de ses relations contractuelles avec le Client, en matière d'accès au RPD, à (I) assurer l'accueil du Client, (II) intégrer dans le Contrat le document de synthèse applicable, (III) informer le Client des dispositions générales relatives à l'accès au réseau électrique en les lui fournissant sur simple demande, (IV) conseiller le Client sur la formule d'acheminement et la puissance à souscrire, (V) désigner un responsable d'équilibre pour le(s) Site(s) du Client, (VI) payer au GRD la part acheminement et les prestations techniques concernant le Client, (VII) informer le Client en cas de défaillance de POWEO, (VIII) organiser le recueil de l'ensemble des réclamations du Client relatives à l'accès à la fourniture d'électricité.

Le Client est informé que, dans le respect des dispositions des présentes Conditions Générales, POWEO peut faire suspendre par le GRD l'accès au Réseau Public de Distribution des Sites pour lesquels le Client n'aurait pas réglé les sommes dues

Les dispositions précédentes pourront être modifiées en cas de modification du contrat conclu entre POWEO et le GRD. POWEO avertira alors le Client dans les meilleurs délais.

## 11. SITES APPROVISIONNES ET CONDITIONS DE FOURNITURE

### 11.1 Sites approvisionnés

Les Sites que POWEO s'engage à approvisionner en énergie électrique active conformément aux termes et conditions du Contrat POWEO sont visés dans le Contrat rempli et signé par le Client.

### 11.2 Conditions de fourniture

Pour chaque Site, l'engagement de POWEO de fournir de l'énergie électrique active conformément aux termes et conditions du Contrat est conditionné par :

- l'éligibilité POWEO du Site concerné ;
- le raccordement effectif du ou des Point(s) de Livraison au RPD et la conformité de l'installation intérieure à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- les limites de capacité du réseau électrique, telles qu'elles sont fixées par le GRD au Point de Livraison ;
- l'exclusivité de la fourniture d'électricité du Site par POWEO ;
- l'autorisation du Client de permettre au GRD de transmettre à POWEO les informations, données relatives au volume d'énergie consommée ou produit concernant chaque Point de Livraison ;
- le règlement des factures conformément aux présentes Conditions.

## 12. PUISSANCE SOUSCRITE ET HORO-SAISONNALITE

La Puissance Souscrite et l'Horo-saisonnalité du Client pour chaque Point de Livraison sont les mêmes que celles qui étaient en vigueur avant le Changement de Fournisseur. A compter de la Date de Prise d'Effet, le Client peut à tout moment décider de demander une modification de sa Puissance Souscrite et/ou de son Horo-saisonnalité, sous réserve des dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation. Les frais pour cette opération seront facturés au Client par POWEO, selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur dans les conditions rappelées à l'article intitulé « Accès au Réseau Public de Distribution » ci-dessus.

Le Client est informé que les changements de caractéristiques techniques influent sur l'Offre souscrite et son prix.

### 13. COMPTAGE

Le Client autorise le GRD à accéder directement aux informations fournies par les Appareils de Mesure au mois une fois par an. A défaut, l'accès au RPD pourra être suspendu par le GRD selon les dispositions de l'article 22, et POWEO se réserve le droit de demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais seront facturés au Client par POWEO, selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur.

### 14. PRIX

Le prix est défini à partir du type d'offre souscrite et des options éventuellement choisies par le Client dans le Contrat.

Les prix correspondant aux différentes Offres sont indiqués à la Grille tarifaire en vigueur. Le prix auquel le Client souscrit est celui indiqué à la Grille tarifaire applicable à la Date d'Entrée en vigueur du Contrat, quelque soit sa Date de Prise d'Effet et sont soumis à une date limite de validité.

Ainsi qu'il est précisé à l'article 6.2, en cas de résiliation de l'Offre POWEO Duo, le Contrat du Client se poursuit alors pour la fourniture de l'énergie non résiliée aux tarifs de l'Offre concernée en vigueur au jour de la résiliation de l'autre énergie.

Les prix indiqués dans la Grille tarifaire s'entendent, sauf mention contraire, en euros toutes taxes comprises et incluent notamment la Contribution au Service Public de l'Electricité en vigueur (rappelé sur les factures du Client) et la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA).

Il est aussi expressément convenu entre les Parties que tous les paiements effectués, autres que ceux compris dans le tarif d'acheminement publié après avis de la Commission de régulation de l'énergie par décret, par POWEO au GRD au titre de l'accès au RPD du Site seront intégralement refacturés par POWEO au Client selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur.

### 15. EVOLUTION TARIFAIRE

#### 15.1 Evolution tarifaire

Le prix toutes taxes comprises de l'abonnement (part fixe de la fourniture) et le prix toutes taxes comprises de la livraison (part variable de la fourniture), sont susceptibles d'évoluer à la hausse ou à la baisse, en suivant l'évolution des Tarifs Réglementés « Bleu Base » et « Bleu HP/HC » de vente d'électricité. Ces évolutions sont décidées par arrêté ministériel, après avis de la Commission de régulation de l'énergie et publiées au Journal Officiel. Les nouveaux prix seront pris en compte au maximum 30 jours après la publication du texte réglementaire fixant les nouveaux tarifs au Journal Officiel. Dans tous les cas de modification de la structure des tarifs réglementés ou de leur suppression, POWEO informera le Client par écrit et lui proposera une nouvelle formule d'indexation des prix, le Client pouvant alors résilier le Contrat dans les conditions prévues aux présentes.

POWEO garantit au Client un niveau de remise par rapport aux Tarifs Réglementés fixe pendant les deux premières années contractuelles. Ce niveau de remise est indiqué pour chaque Offre, à la Grille tarifaire en vigueur à la Date d'Entrée en vigueur du Contrat.

A la fin de la deuxième année contractuelle, POWEO se réserve le droit de modifier ses conditions tarifaires et s'engage à informer le Client de toute modification de sa Grille tarifaire, au minimum trente (30) jours avant son entrée en vigueur, le Client pouvant alors résilier le Contrat dans les conditions prévues aux présentes.

#### 15.2 Engagement POWEO

POWEO s'engage à ce que les Offres dont les tarifs sont inférieurs ou égaux aux Tarifs Réglementés au moment de la souscription par le Client, soient inférieures ou égales en cas d'évolution tarifaire.

### 16. FACTURATION ET REGLEMENT

#### 16.1 Facturation

##### 16.1.1 Facturation Energie

Au moment de la souscription le Client a le choix entre deux modes de facturation : soit la facturation mensuelle (mensualisation), soit la facturation tous les deux mois (facture bimestrielle).

##### 16.1.1.1 Facturation bimestrielle

Le Client reçoit tous les deux mois une facture constituée d'une part de l'abonnement pour les deux mois à venir et d'autre part de la consommation d'électricité pour les deux mois précédents (prix au kWh).

Une estimation de l'énergie électrique active consommée par le Client est effectuée tous les deux mois par POWEO pour chaque Site. Sur la base de cette estimation, chaque Site sera facturé, selon la Grille tarifaire de POWEO dont le Client reconnaît avoir pris connaissance, pour le profil de consommation correspondant dudit Site.

Les estimations effectuées par POWEO prennent en compte chaque relevé réel effectué par le GRD, et ce au moins une fois tous les 12 mois. A défaut d'une relève effectuée par le GRD au moins une fois tous les 12 mois, l'accès au RPD pourra être suspendu par le GRD selon les dispositions de l'article 22, et POWEO se réserve le droit de demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais seront facturés au Client par POWEO, selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur.

##### 16.1.1.2 Mensualisation

Le Client peut opter pour ce mode de facturation uniquement s'il a choisi le paiement par prélèvement automatique. POWEO établit un échéancier de paiement sur la base des consommations

d'électricité précédentes du Client (hors cas de mise en service où une estimation de la consommation est réalisée) et des services et options qu'il a, le cas échéant, souscrit. Les dates de prélèvement sont précisées sur l'échéancier. Cet échéancier est adressé au Client.

Une facture de régularisation basée sur les consommations réelles du Client transmises par le GRD sera adressée au Client au moins une fois par an. POWEO ne pourra être tenu responsable en cas d'absence de relève du GRD. En cas de défaut de paiement et après relance du Client, POWEO se réserve le droit de facturer le Client sur une base bimestrielle dans les conditions de l'article ci-dessus ou de modifier la date de prélèvement du Client.

#### 16.1.2 Facturation des services

La facture du Client contient, outre la facturation de l'électricité, les montants correspondant à la facturation des services souscrits jusqu'à la prochaine facture et aux éventuelles prestations techniques réalisées. Les prestations techniques du GRD seront facturées selon les tarifs du catalogue de prestations du GRD en vigueur, sans surcoût appliqué par POWEO.

En cas de résiliation des services souscrits, le Client sera remboursé du trop perçu au prorata temporis.

#### 16.2 Délai et mode de paiement

En cas de facturation bimestrielle, l'intégralité du montant de chaque facture doit être payée par le Client au plus tard quinze (15) jours après la réception de celle-ci.

Un paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de POWEO a été crédité de l'intégralité du montant facturé, sauf faute de POWEO dans le traitement de ce paiement.

Aucun escompte n'est consenti par POWEO en cas de paiement anticipé.

#### 16.3 Pénalités

A défaut de paiement de tout ou partie d'une facture dans le délai visé à l'article 16.2, et sans préjudice de la faculté pour POWEO de notifier au Client la résiliation ou la suspension du Contrat POWEO conformément aux articles 22 et 23, les sommes dues par le Client sont majorées, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1.5) le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, calculée sur le nombre exact de jours écoulés entre le lendemain de la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif.

En cas de rejet de paiement, des indemnités de traitement et gestion, dont le montant est indiqué sur la Grille tarifaire en vigueur, seront réclamées au Client.

#### 16.4 Contestation de la facture

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) ans à compter de l'émission de sa facture pour la contester.

En cas de contestation d'une facture, le Client transmet à POWEO tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Ladite réclamation n'exonère pas le Client de son obligation de payer l'intégralité du montant de la facture contestée dans les conditions prévues ci-dessus.

#### 16.5 Remboursement par POWEO

En cas de résiliation du contrat, et dans l'hypothèse où des sommes seraient dues par POWEO au Client, celles-ci seront réglées par POWEO dans les 15 jours suivant l'émission de la facture de clôture.

### 17. FORCE MAJEURE

Seront considérés comme un Cas de Force Majeure au titre du Contrat POWEO, outre les cas habituellement reconnus par la jurisprudence française, les événements, faits et circonstances extérieurs à la volonté d'une Partie, ne pouvant être raisonnablement évités ou surmontés et ayant pour effet de rendre momentanément impossible l'exécution de tout ou partie de l'une de ses obligations au titre du Contrat POWEO, étant entendu qu'un cas de force majeure ou de situation perturbée affectant le Gestionnaire du Réseau de Transport ou le Gestionnaire de Réseau de Distribution constituera un Cas de Force Majeure au sens du Contrat POWEO. En cas de survenance d'un Cas de Force Majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat POWEO seront suspendues et chaque Partie ne sera pas tenue responsable de leur inexécution, pour la durée et dans la limite des effets dudit Cas de Force Majeure sur lesdites obligations.

### 18. RESPONSABILITE

#### 18.1 Limitation

En cas de manquement ou d'inexécution par POWEO à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat POWEO, les Parties conviennent que les seuls préjudices ouvrant droit à réparation pour le Client seront limités aux dommages directs prévisibles à la Date d'Entrée en vigueur du Contrat, à hauteur d'un plafond de 10.000 euros au titre de l'ensemble des demandes faites pendant la durée du Contrat POWEO, sauf faute lourde ou dolosive de POWEO. POWEO décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme des Appareils de Mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

#### 18.2 Exclusion

POWEO ne sera pas responsable à l'égard du Client de tous autres dommages, pertes, charges, responsabilités ou réclamations, directs ou indirects, consécutifs ou non consécutifs à un dommage matériel, tels que perte de profit, perte de production, préjudice invoqué par un Client ou indemnisé au profit d'un cocontractant du Client.

Par ailleurs, POWEO n'étant pas responsable de l'acheminement et de la livraison de l'énergie électrique active, ni de la qualité associée, le Client dispose d'un droit direct à rechercher la responsabilité du GRD résultant des dommages directs et certains, consécutifs à tout manquement aux engagements du GRD. L'exercice de ce droit est décrit dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD.

## 19. ECHANGE D'INFORMATIONS

Le Client et POWEO se tiennent mutuellement informées, par tous moyens, à tout moment et dans les meilleurs délais, de tout événement, circonstance ou information de quelque nature que ce soit, susceptible d'avoir une incidence significative sur l'exécution du Contrat POWEO.

Le Client s'engage à informer POWEO par courrier ou par l'intermédiaire du Service Client, de tout changement de coordonnées postales ou de toute modification de coordonnées bancaires ou de numéro de Carte Bancaire.

## 20. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations relatives au Client sont destinées à POWEO, ses partenaires et ses prestataires situés dans et hors de l'Union Européenne aux fins de gérer son Contrat et de l'informer de nouvelles offres.

Conformément à la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès, d'opposition à communication et de rectification des données recueillies par POWEO le concernant, à l'adresse :

POWEO - Service Clients Informatique et Libertés - TSA 34 173 - 77 217 AVON CEDEX. Cette demande peut également être effectuée par courriel à l'adresse : [cnil@poweo.com](mailto:cnil@poweo.com)

## 21. REVISION

Au cas où l'une quelconque des dispositions du Contrat POWEO se révélerait ou deviendrait incompatible avec une disposition d'ordre légal ou réglementaire, avec une décision de justice ou d'une autorité de régulation compétente, ou avec des dispositions contractuelles imposées par le Gestionnaire du Réseau de Transport ou de Distribution, susceptible de s'appliquer directement ou indirectement au Contrat POWEO, la validité des autres dispositions du Contrat POWEO n'en sera pas affectée. POWEO déterminera de bonne foi et en informant le Client, les modifications à apporter à ladite disposition pour la rendre compatible avec l'ordre juridique en s'efforçant de s'écarter le moins possible de l'économie et de l'esprit ayant présidé à la rédaction du Contrat POWEO. Si une telle adaptation du Contrat POWEO s'avérait impossible, chacune des Parties pourra résilier le Contrat POWEO de plein droit, sans préavis ni indemnité.

En cas de modification des conditions contractuelles par POWEO, le Client sera informé un mois avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications. Le Client aura la possibilité de résilier le Contrat POWEO, sans frais, dans les trois (3) mois suivant la notification envoyée par POWEO, conformément à l'article L121-90 du code de la consommation et selon les modalités précisées à l'article 23.

## 22. SUSPENSION DE L'ACCES AU RESEAU DE DISTRIBUTION

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

- A l'initiative de POWEO, en cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris celles relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à POWEO conformément aux tarifs en vigueur tels que définis par le GRD dans son catalogue de prestations. Après règlement, POWEO demandera au GRD un rétablissement de l'accès au RPD dans les conditions prévues dans les annexes « Dispositions Générales relatives à l'utilisation du RPD ». Les frais de rétablissement seront à la charge du Client conformément aux tarifs en vigueur tels que définis par le GRD dans son catalogue de prestations.

Pour les Clients susceptibles de relever des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, POWEO respectera la procédure prévue au décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau.

- A l'initiative du GRD conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité et notamment en cas d'impossibilité prolongée d'accès au compteur supérieure à un an. Le GRD peut en outre suspendre l'accès au RPD dans les conditions précisées dans le document de synthèse joint au Contrat.

## 23. RESILIATION

Le Client peut résilier le Contrat POWEO à tout moment.

Ainsi qu'il est précisé à l'article 6 des présentes, l'Offre POWEO Duo est automatiquement résiliée en cas de décision du Client de résilier l'une des deux énergies de l'Offre POWEO Duo. Le Client bénéficie alors automatiquement d'une nouvelle Offre correspondant à l'énergie non résiliée, aux tarifs en vigueur au jour de la résiliation.

Le Contrat POWEO est résilié de plein droit à compter de la prise d'effet d'un contrat souscrit par le Client avec un autre fournisseur que POWEO. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à POWEO. Le Client s'engage à informer préalablement POWEO, par courrier, dans l'hypothèse où il déciderait de résilier le Contrat pour cause de déménagement. En cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat POWEO (notamment en cas de non paiement par le Client

d'une facture dans le délai prévu) et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat POWEO pour de tels manquements, POWEO pourra mettre en demeure le Client défaillant de remédier à ce manquement. Les conséquences pratiques du prolongement d'un tel manquement après réception de la mise en demeure doivent être clairement décrites dans la mise en demeure. Si le Client défaillant ne s'exécute pas dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de mise en demeure, POWEO pourra, sous réserve d'en notifier le Client défaillant par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, résilier le Contrat POWEO de plein droit en respectant un préavis de trente (30) jours si ledit manquement persiste, étant précisé que la date de résiliation effective du Contrat POWEO ne pourra intervenir que le 1er jour du mois suivant la date de fin du préavis, sans préjudice du droit de réclamer au Client des dommages et intérêts. Dans tous les cas, si à compter de la date effective de la fin de son Contrat POWEO, le Client continue de consommer de l'électricité alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture d'électricité, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le GRD. Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de POWEO pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence. Tous les frais liés à la résiliation du Contrat POWEO sont à la charge du Client, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par POWEO.

## 24. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat POWEO est régi par le droit français.

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. POWEO s'engage à répondre dans les plus brefs délais aux réclamations des Clients formulées au Service Client concernant un litige.

Dans le cas où le Client n'obtiendrait pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur National de l'Energie selon la procédure définie par décret et accessible sur le site internet du médiateur de l'énergie : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr).

Pour tout litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution des présentes que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, il est fait attribution expresse de compétence aux juridictions nationales compétentes

## 25. DIVERS

### 25.1 Tolérance

Le fait pour une Partie de tolérer un manquement quelconque de l'autre Partie à l'exécution de ses obligations au Contrat POWEO ne devra en aucun cas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ces obligations.

### 25.2 Transfert

Le Client ne peut céder son Contrat POWEO sans l'accord exprès et écrit de POWEO.

POWEO pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du présent Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce.

### 25.3 Intégralité

Le Contrat POWEO constitue l'intégralité des conventions entre les Parties relatives à l'objet du Contrat POWEO tel que défini ci-dessus. Il annule et remplace tous contrats écrits ou oraux antérieurs entre les Parties relatifs à cet objet. Le Contrat, la Grille tarifaire applicable, les Conditions Générales de Vente et les annexes font partie intégrante du Contrat POWEO et en sont indissociables. Toutefois, en cas de contradiction entre le texte des Conditions Générales de Vente et les annexes, les Conditions Générales de Vente prévaudront.

### 25.4 Preuve

Les données conservées dans le système d'information de POWEO ont force probante et constituent des preuves recevables dans le cas où elles seraient produites comme moyens de preuve par POWEO dans toute procédure contentieuse ou autre.

### 25.5 Service clients

Site internet : [www.poweo.com](http://www.poweo.com)

Service Clients : 0971 10 17 17 - Ouvert du lundi au vendredi, de 8h à 20h, et le samedi de 9h à 18h, hors jours fériés (appel non surtaxé)

## SYNTHESE DES DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES A L'ACCES ET A L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION BASSE TENSION POUR LES CLIENTS EN CONTRAT UNIQUE AVEC UNE PUISSANCE INFÉRIEURE OU ÉGALE A 36 KVA

### Avertissement

Dans le présent document le terme "ERDF" désigne Electricité Réseau Distribution France. Le présent document est un résumé des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) HTA, qui explicitent les engagements d'ERDF et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Ce document concerne les clients ayant signé avec un fournisseur un Contrat Unique, c'est-à-dire un contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD. Ces dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « contrat GRD-F », conclu entre ERDF et le Fournisseur afin de permettre l'acheminement effectif de

l'énergie. Le contrat GRD-F est aussi directement disponible sur le site internet d'ERDF : [www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr).

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

- ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;
- son catalogue des prestations qui présente l'offre d'ERDF aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées. Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels d'ERDF et dans son catalogue des prestations.

## 1. LE CADRE GENERAL DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

En tant que gestionnaire de réseau public de distribution d'électricité sur les territoires qui lui sont concédés, ERDF assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique, 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 publique de distribution applicable à la zone de desserte du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions transparentes et non discriminatoires. Le Client a la possibilité de consulter et/ou d'obtenir auprès d'ERDF le cahier des charges de concession dont relève son point de livraison, selon les modalités publiées sur le site internet d'ERDF : [www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr).

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

- établissement, modification, contrôle, entretien et renouvellement des dispositifs de comptage ;
- dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité d'ERDF en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes que ERDF peut être amenée à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

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

## 2. LES OBLIGATIONS D'ERDF DANS LE CADRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

2-1 Les obligations d'ERDF à l'égard du Client

ERDF est tenue à l'égard du Client de :

- 1) garantir un accès non discriminatoire au RPD
- 2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage. Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 d'ERDF est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

2-2 Les obligations d'ERDF à l'égard du Client comme du Fournisseur

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

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

Engagements d'ERDF en matière de continuité

ERDF s'engage à mettre tous les moyens en oeuvre en vue d'assurer la disponibilité du RPD pour acheminer l'électricité jusqu'au point de livraison du Client, sauf :

- dans les cas qui relèvent de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires (travaux, raisons de sécurité) ;
- lorsque la continuité est interrompue du fait de tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'ERDF ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau traités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.

ERDF 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.

En cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du réseau, un abattement est appliqué par ERDF à la partie prime fixe de la facturation d'acheminement du Fournisseur du Client. Cet abattement est égal à :

- 2 % de la part fixe de facturation annuelle de l'acheminement liée à la puissance souscrite, pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures ;
  - 4% pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures ;
  - et ainsi de suite par période entière de six heures.
- Aucun cas la somme des abattements ne peut être supérieure au montant de la part fixe de la facturation d'acheminement annuel.

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 prestations en vigueur d'ERDF en précise les modalités notamment financières.

Engagements d'ERDF en matière de qualité de l'onde

ERDF s'engage à livrer au Client une énergie d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident.

Les engagements d'ERDF portent sur les fluctuations lentes, les fluctuations 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. ERDF 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 ERDF 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 d'ERDF en précise les modalités notamment financières.

ERDF 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 d'ERDF en vigueur.

- 2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des référentiels d'ERDF et de son catalogue des prestations. Dans le cas où ERDF n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'ERDF, ERDF verse, sur demande du Fournisseur, un frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain. Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, ERDF facture un frais pour déplacement vain.

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

ERDF 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. ERDF est en outre chargée du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondant sont à la charge d'ERDF, sauf en cas de détérioration imputable au Client. Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par ERDF, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à la charge d'ERDF si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

- 4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

- 5) entretenir le RPD et, en cas de nécessité, le développer ou le renforcer dans les zones géographiques où le cahier des charges de concession lui en a confié la responsabilité.

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

ERDF peut réaliser des travaux pour le développement, l'exploitation, l'entretien, la sécurité et les réparations urgentes que requiert le Réseau. Pour les travaux ne présentant pas un caractère d'urgence, ERDF prend contact avec le Client afin de déterminer d'un commun accord la date de réalisation des travaux. ERDF informe le Client par lettre, 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. Pour les travaux présentant un caractère d'urgence, ERDF prend immédiatement les mesures nécessaires et prévient par tout moyen dans les meilleurs délais le Fournisseur, avec copie au Client, de la date, de l'heure et de la durée de la coupure qui s'ensuit. ERDF 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.

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

ERDF met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession d'ERDF 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 confidentialité des données ERDF préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément à la loi n° 2000-108 du 10 février 2000. Les données nominatives communiquées par le Client, via son Fournisseur, à ERDF sont protégées au titre de la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés ». Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification portant sur les données le concernant. Le Client peut exercer ce droit soit via son Fournisseur, soit directement auprès d'ERDF en écrivant à : ERDF – Electricité Réseau Distribution France Direction de la Communication

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

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

2-3 Les obligations d'ERDF à l'égard du Fournisseur

ERDF 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 sa demande ;
- transmettre au responsable d'équilibre qu'il a désigné des données de reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet d'ERDF.

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

Le Client s'engage à :

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

La limite entre le RPD et l'installation électrique intérieure du Client est mentionnée dans le Contrat Unique, selon les informations transmises par ERDF. 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 en vigueur. Elle est entretenue aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations. Le Client doit veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, ERDF 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

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, ERDF 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

Le respect, par ERDF, de ses obligations suppose que le Client limite les perturbations générées par ses installations, conformément aux dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution 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 d'ERDF 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 d'ERDF un local de comptage. Le Client a l'obligation de mettre en place, 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 Réseau Public de Distribution HTA. Préalablement à la mise en service de ces équipements, le Client transmet à ERDF les certificats de vérification garantissant la conformité aux règles et normes en vigueur. Si la puissance souscrite au point de livraison est supérieure ou égale à 250 kW, ou si le Fournisseur a choisi un service de comptage à courbe de charge, une installation de comptage mesurant les courbes de charge, télérelevée et équipée d'une ligne téléphonique dédiée, est nécessaire. L'établissement de la ligne est à la charge du Client, qui doit respecter les préconisations techniques d'ERDF. Si cette ligne est posée et exploitée par un opérateur téléphonique, ERDF prend à sa charge les frais de l'abonnement correspondant.

Si la puissance souscrite au point de livraison est inférieure à 250 kW, une installation de comptage permettant le télérelevé des courbes de charge n'est pas a priori nécessaire mais peut être installée aux frais du demandeur.

5) garantir le libre accès d'ERDF aux dispositifs de comptage et respecter les règles de sécurité applicables

Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à ERDF d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage
- le dépannage des dispositifs de comptage ;
- 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 d'ERDF.

Si un compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, ERDF peut exiger un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé spécifiquement. Les modalités applicables au dispositif de comptage sont détaillées dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du

Réseau Public de Distribution HTA. Le Client autorise ERDF à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

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 d'ERDF. En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par ERDF, une rectification de facturation est établie.

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

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

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

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

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

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

### **4- LE FOURNISSEUR ET L'ACCES/UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

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

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD ;
- d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse ;
- d'autre part, en l'invitant à se reporter au contrat GRDF pour avoir l'exhaustivité des dispositions ;
- souscrire pour lui auprès d'ERDF un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à ERDF ;
- l'informer en cas de défaillance telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance ;
- payer à ERDF dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant. Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard d'ERDF à :
- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses clients ;
- mettre à disposition d'ERDF les mises à jour des données concernant le Client.

### **5- MISE EN OEUVRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

5-1 Mise en service

La mise en service d'une installation neuve 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 ;
- à la conformité des installations du poste de livraison aux règlements et normes en vigueur, notamment la norme NF C 13-100 ;
- 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, ayant nécessité une mise hors tension, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité.

5-2 Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec ERDF. 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 22 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 modifiée, ou par ERDF, des dispositions

lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre fournisseur de son choix.

#### 5-5 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative d'ERDF

ERDF 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 en vigueur ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance d'ERDF ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ERDF, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par ERDF ;
- refus du Client de laisser ERDF 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 la CRE prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de l'article 40 de la Loi ;
- 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 en cas d'impayés

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat, le Fournisseur a la faculté, dans le respect de la réglementation en vigueur de demander à ERDF de suspendre l'accès au RPD du Client.

## 6- RESPONSABILITE

### 6-1 Responsabilité d'ERDF vis-à-vis du Client

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

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

### 6-2 Responsabilité du Client vis-à-vis d'ERDF

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à ERDF 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. ERDF 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 ERDF et le Fournisseur

ERDF et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des obligations mises à leur charge au titre du contrat GRD-F. La responsabilité de chacun est limitée à la réparation des dommages directs et certains causés à l'autre. ERDF est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations d'ERDF vis-à-vis du Client.

### 6-4 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur. En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté d'ERDF et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des

délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'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 ERDF 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 imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux pres-

criptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution. Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

## 7- RECLAMATIONS ET RECOURS

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

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

### 7-1 Réclamation sans demande d'indemnisation

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur. Le Fournisseur transmet à ERDF la réclamation lorsqu'elle concerne ERDF, 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, ERDF procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse. Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

### 7-2 Réclamation avec demande d'indemnisation

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

- date, 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.

Le Fournisseur transmet la réclamation à ERDF dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client, selon les modalités convenues. Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, ERDF procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client. En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer 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. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique à ERDF. A l'issue de l'instruction, ERDF ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue. En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander à ERDF via son Fournisseur d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

### 7-3 Recours

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

## 8- REVISION DU PRESENT DOCUMENT

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