

Conditions Générales de Vente d'électricité aux tarifs réglementés pour les clients résidentiels

Version en vigueur au 1^{er} août 2018

1. DEFINITIONS

Les termes ci-dessous, employés avec une majuscule, sont définis de la manière suivante, au singulier comme au pluriel :

Branchement : Conformément à l'article D.342-1 du Code de l'énergie, le branchement est constitué des ouvrages basse tension situés à l'amont du disjoncteur ou à défaut, de tout appareil de coupure équipant le point de raccordement d'un utilisateur du réseau public et à l'aval du point du réseau basse tension électriquement le plus proche permettant techniquement de desservir d'autres utilisateurs, matérialisé par un accessoire de dérivation.

Client : Toute personne physique ayant souscrit auprès d'ÉS un Contrat. Le Client est le titulaire du Contrat.

Contrat : Contrat de vente d'électricité au tarif réglementé souscrit par le Client auprès d'ÉS, comprenant les présentes conditions générales de vente ainsi que des conditions particulières de vente.

Données Personnelles : Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Est réputée être une «*personne physique identifiable*» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant.

ÉS : ÉS Énergies Strasbourg SA, fournisseur d'électricité.

Strasbourg Électricité Réseaux : Strasbourg Électricité Réseaux SA, gestionnaire du RPD, dont les coordonnées figurent dans le Contrat du Client ainsi que sur ses factures.

Point de livraison : Point physique, désigné aux conditions particulières de vente, où l'énergie électrique est soutirée au RPD. Il coïncide généralement avec la limite de propriété desservie.

Puissance : Puissance électrique que le Client prévoit d'appeler au Point de livraison.

Puissance de raccordement : Puissance maximale de soutirage de l'installation du Client prise en compte pour dimensionner les ouvrages de raccordement.

Responsable de Traitement : La personne qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement.

RPD : Réseau Public de Distribution d'électricité constitué des ouvrages compris dans la concession de distribution publique d'électricité de Strasbourg Électricité Réseaux

Traitement : Toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés ou non et appliqués à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

2. PREAMBULE

Le service public de l'électricité se décline dans la commune où se situe le Point de livraison du Client en deux missions confiées respectivement à Strasbourg Électricité Réseaux et à ÉS :

- la mission de développer et d'exploiter le réseau public de distribution d'électricité. Cette mission est indiquée à l'article L.121-4 du code de l'énergie.
- la mission de fournir des clients raccordés au réseau public de distribution d'électricité qui bénéficient des tarifs réglementés de vente d'électricité, Cette mission est indiquée à l'article L.121-5 du code de l'énergie.

Dans le Contrat, le terme « vente » désigne les prestations correspondant aux deux missions visées ci-dessus. Le contrat de concession définissant ces missions est consultable auprès de la commune où se situe le Point de livraison du Client ainsi qu'auprès d'ÉS.

3. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités de la vente d'électricité aux tarifs réglementés à des Clients dont le Point de livraison, alimenté en basse tension sous une Puissance égale ou inférieure à 36 kVA, se situe dans une commune dans laquelle les deux missions indiquées aux articles L.121-4 et L.121-5 du code de l'énergie ont été confiées respectivement à Strasbourg Électricité Réseaux et à ÉS. Elles sont établies conformément au contrat de concession de la commune où est situé le Point de livraison du Client ainsi qu'aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Les présentes conditions générales de vente sont disponibles et téléchargeables sur le site internet <http://particuliers.es.fr/Documentation> et envoyées sur simple demande au Client. Elles sont en outre remises au Client souscrivant un Contrat.

4. CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE

4.1 Conclusion et prise d'effet

Le Contrat est conclu à la date de son acceptation par le Client. Il prend effet sous réserve :

- du raccordement effectif direct du Point de livraison au RPD.
- de la mise en service de l'installation du Client, permettant la fourniture d'électricité, effectuée dans un délai maximum de 10 jours ouvrés, tel qu'indiqué dans le catalogue des prestations de Strasbourg Électricité Réseaux disponible sur le site <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr>. Cette mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation de ces ouvrages de raccordement.
- de la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur.
- de l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours francs en cas de vente à distance, sauf si ce délai ne peut pas être exercé, tel qu'indiqué à l'article 4.2 des présentes conditions générales de vente. En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend effet dans un délai maximal de vingt et un jours à compter de la date à laquelle ÉS a été informée par le Client de l'acceptation de l'offre d'ÉS.

La date de prise d'effet du Contrat est précisée aux conditions particulières de vente du Contrat.

4.2. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose en cas de vente à distance d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalités et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze jours francs à compter du lendemain de l'acceptation de son Contrat.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est

prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. S'il souhaite faire usage de son droit de rétractation, le Client devra en avvertir ÉS selon les modalités applicables en cas de résiliation et indiquées à l'article 4.4.1 des présentes conditions générales de vente dans un délai de quatorze jours à compter de l'acceptation du Contrat.

Lorsque le Client souhaite que l'exécution de son contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse au fournisseur par tous moyens lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations. Dans ce cas, et s'il exerce son droit de rétractation avant la fin du délai de 14 jours, le Client a l'obligation de payer le montant de l'abonnement, de la consommation et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il communique au Fournisseur sa décision de se rétracter.

4.3 Durée

À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liées à un besoin particulier du Client, le Contrat est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment sans pénalités dans les modalités définies à l'article 4.4.1.

4.4 Résiliation et cession

4.4.1 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier à tout moment son Contrat sans pénalités par l'un des moyens suivants :

- téléphone ou courrier en utilisant respectivement le numéro de téléphone ou l'adresse indiqué(e) sur sa dernière facture.
- déplacement en agence ÉS.
- utilisation des outils de gestion contractuelle en ligne auxquels le Client a souscrit et disponibles sur le site internet www.es.fr au jour de la demande de résiliation.

La résiliation intervient, en accord avec ÉS à la date souhaitée par le Client sur la base des index relevés à cette date. La relève de ces index pourra nécessiter l'intervention de Strasbourg Électricité Réseaux et la présence impérative du Client lorsque l'appareil de comptage n'est pas librement accessible. A défaut de présence du Client

dans ce cas, la résiliation ne pourra pas intervenir.

Le Contrat est également résilié sans pénalités en cas de changement de fournisseur. La résiliation intervient à la date d'effet du nouveau contrat conclu par le Client.

4.4.2. Résiliation par ÉS

ÉS pourra résilier, sans formalité judiciaire préalable, le Contrat en cas de manquements graves par le Client de ses obligations contractuelles et après mise en demeure restée infructueuse. Plus particulièrement en cas de non-paiement de ses factures, ÉS pourra résilier le Contrat conformément à l'article 12.4 des présentes conditions générales de vente.

4.4.3. Dispositions applicables dans tous les cas de résiliation

Que la résiliation soit à l'initiative d'ÉS ou du Client :

- si à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité sur son Point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec ÉS ou avec tout autre fournisseur. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de Strasbourg Électricité Réseaux ou d'ÉS pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.
- le Client a l'obligation de payer l'intégralité des sommes dues à ÉS jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

4.4.4. Cession

Le Client ne peut céder son Contrat à un tiers.

5. CARACTERISTIQUES DES TARIFS REGLEMENTES

Lors de la conclusion du contrat, ÉS conseille le client sur le tarif adapté pour son point de livraison sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins.

En cours de contrat, le client peut contacter ÉS pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. ÉS s'engage à répondre, à titre gracieux, à

toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information pour s'assurer que son tarif est adapté à son mode de consommation.

Le Client peut demander à modifier son tarif à tout moment dans le respect des conditions définies ci-après.

Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'ÉS.

Lorsqu'à l'occasion de ce changement de tarif, le client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance, ou lorsque le client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, ÉS facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant facturé par Strasbourg Électricité Réseaux à ÉS, au titre du caractère annuel de la puissance souscrite, selon des modalités qui figurent sur le <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr>.

La modification de l'option tarifaire est possible dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du RPD consultable sur le site <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr>.

En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

Ces tarifs sont fixés par les pouvoirs publics. Le Client peut les consulter aux points d'accueil d'ÉS ainsi que sur le site internet www.es.fr. Ils sont également communiqués au Client par voie postale ou électronique sur simple demande.

Chaque tarif comporte un abonnement et un prix de l'énergie électrique qui dépendent notamment de la Puissance mise à disposition sous laquelle l'énergie électrique est fournie. Chacun de ces termes, y compris l'abonnement, intègrent le prix de l'acheminement de l'électricité sur le RPD, déterminé en fonction du tarif d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution de l'électricité.

5.1 Évolution des tarifs réglementés

Les tarifs réglementés de vente peuvent évoluer à la hausse ou à la baisse après

décision des pouvoirs publics. Les nouveaux tarifs s'appliqueront aux consommations relevées postérieurement à la date d'effet desdits nouveaux tarifs. En cas d'évolution d'un tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément les consommations payables à l'ancien et au nouveau tarif. Une répartition proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

5.2 Mise en extinction et suppression de tarif

Un tarif peut être supprimé de plein droit en application de la réglementation en vigueur et suite à une décision des pouvoirs publics.

La mise en extinction d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du Contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le Client conserve ainsi le tarif tant qu'il ne demande pas de modification du tarif souscrit.

En cas de suppression de tarif, ÉS en informera le Client qui devra choisir un autre tarif parmi ceux en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression de tarif, le Client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'un tarif.

6. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ELECTRICITE

6.1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

L'électricité est mise à disposition du Client de façon continue et dans une qualité conforme à la réglementation en vigueur sauf en cas de force majeure et dans les cas suivants :

- lorsque des interventions programmées sur le RPD sont nécessaires. Ces interventions sont portées à la connaissance du Client par tout moyen au moins trois jours à l'avance avec indication de la durée prévisible d'interruption.
- lorsque la continuité est interrompue du fait de tiers pour des raisons accidentelles sans faute de la part de Strasbourg Électricité Réseaux.
- dans les cas prévus à l'article 6.3 des présentes conditions générales de vente.

D'une manière générale, il appartient au Client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture.

Conformément à la réglementation en vigueur, lorsque le Client subit une interruption de fourniture totale et continue d'une durée supérieure à six heures consécutives imputable à une défaillance du RPD, un abattement lui sera versé. Cet abattement est calculé proportionnellement à la durée de l'interruption de fourniture à raison de :

- 2 % de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation des réseaux publics liée à la Puissance souscrite pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze
- 4% pour une coupure de plus de douze et de moins de dix-huit heures
- et ainsi de suite par période de six heures.

La somme des abattements consentis au Client au cours d'une année civile ne peut être supérieure au montant de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation des réseaux publics.

6.2 Caractéristiques de l'électricité fournie

Les spécifications relatives au courant électrique distribué au Point de livraison, notamment en matière de tension et de fréquence sont mises à disposition du Client sur simple demande auprès d'ÉS.

6.3 Interruption de la fourniture ou refus de l'accès au RPD

Strasbourg Électricité Réseaux peut procéder à l'interruption de fourniture ou refuser l'accès au RPD de plein droit et sans formalité judiciaire préalables dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou en matière de police en cas de trouble à l'ordre public.
- non justification par le Client de la conformité de ses installations intérieures à la réglementation et aux normes en vigueur.
- danger grave et immédiat porté à la connaissance de Strasbourg Électricité Réseaux et pouvant porter atteinte à la sécurité des biens et des personnes.
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et/ou comptages exploités par Strasbourg Électricité Réseaux, 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 électrique par le Client et d'une manière générale dans des conditions autres que celles prévues dans les présentes conditions générales de vente.
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.
- refus du Client de laisser Strasbourg Électricité Réseaux accéder à ses installations pour vérification, entretien et relevé ou de procéder à la réparation ou au remplacement de ses installations défectueuses.

Dans un souci de sécurité, Strasbourg Électricité Réseaux, après avoir reconnu que les installations du Client sont défectueuses ou si le Client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture d'électricité.

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. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, la fourniture d'électricité pourra reprendre. Tous les frais nécessaires à la remise en service seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

Par ailleurs, en cas de non-paiement des factures du Client conformément à l'article 12.4 des présentes conditions générales de vente, la fourniture d'électricité du Client pourra être interrompue dans le respect de la réglementation en vigueur.

7. MATERIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ELECTRICITE

Les appareils de mesure et de contrôle permettent le contrôle des caractéristiques de la fourniture et leur adaptation aux conditions du Contrat. Ils servent à la facturation de l'énergie.

Ces appareils comprennent un compteur d'énergie active, d'éventuels dispositifs additionnels (en cas notamment de téléreport ou de télérelevés des consommations) et d'un disjoncteur calibré et plombé par Strasbourg Électricité Réseaux et adapté à la Puissance mise à disposition du Client.

7.1 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont fournis et posés par Strasbourg Électricité Réseaux. Ils sont la propriété de Strasbourg Électricité Réseaux. Strasbourg Électricité Réseaux pourra procéder au remplacement de ces appareils en fonction des évolutions technologiques. Le Client ne devra pas porter atteinte au bon fonctionnement de ces appareils.

7.2 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par Strasbourg Électricité Réseaux. Dans ce cadre, les agents de Strasbourg Électricité Réseaux doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils dans les conditions de l'article 7.4 des présentes conditions générales de vente. Les frais de réparation ou de remplacement des appareils qui résultent de ces visites sont à la charge de Strasbourg Électricité Réseaux sauf si la détérioration est imputable au Client.

Le Client peut demander à tout moment la vérification des appareils de mesure et de contrôle soit par Strasbourg Électricité Réseaux soit par un expert désigné d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais de vérification ne seront à la charge du Client que si ces appareils sont reconnus exacts, dans la limite de la tolérance réglementaire. Le montant de ces frais sera facturé conformément au catalogue des prestations disponible sur le site <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr>.

7.3 Fraude et dysfonctionnement des appareils de mesure et de contrôle

En cas de fraude constatée par Strasbourg Électricité Réseaux ou de fonctionnement défectueux des appareils de mesure et de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations du Client, une rectification de facturation sera effectuée par ÉS dans la limite autorisée par les textes applicables en la matière. Pour la période où les appareils ont donné des indications erronées ou pour la période de fraude constatée, les quantités d'électricité livrée seront déterminées par comparaison avec les consommations des périodes antérieures similaires au regard de l'utilisation de l'électricité. À défaut

d'historique de consommations antérieures, les quantités d'électricité livrées seront déterminées a posteriori sur la base des consommations réelles constatées sur une période cohérente et tenant compte de la saisonnalité.

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul des consommations d'électricité. Les fraudes portant sur les appareils de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun. ÉS sera notamment en droit de réclamer au Client les coûts et frais énoncés à l'article 10.3 des présentes conditions générales de vente.

7.4 Accès aux installations du Client

Le Client doit prendre toute disposition pour permettre aux agents de Strasbourg Électricité Réseaux à tout moment d'accéder aux appareils de comptage sur simple justification de leur identité et au moins une fois par an pour relever les compteurs.

Si le compteur n'a pas pu être relevé au cours des douze derniers mois suite à l'absence du Client lors du passage des agents de Strasbourg Électricité Réseaux un rendez-vous peut être demandé au Client pour un relevé spécial, à la charge du Client.

Le montant de ce relevé spécial figure dans le catalogue des prestations de Strasbourg Électricité Réseaux disponible sur le site <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr>.

Si le Client persiste à ne pas donner accès à ses appareils de comptage, Strasbourg Électricité Réseaux peut procéder à la suspension de l'accès au RPD.

8. PUISSANCE

La Puissance doit être inférieure ou égale à la Puissance de raccordement.

Tout changement de Puissance peut entraîner un changement de tarif et sera alors pris en compte dans le cadre d'une modification du Contrat. La facturation de ce changement de puissance se fera conformément au catalogue des prestations disponible sur le <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr>.

Dans l'hypothèse où le Client sollicite un changement de Puissance impliquant une

Puissance supérieure ou égale à la Puissance de raccordement, Strasbourg Électricité Réseaux établira au préalable sur demande du Client une proposition technique et financière de raccordement. Le changement de Puissance ne sera effectif le cas échéant qu'après réalisation et règlement des travaux nécessaires afférents.

En cas d'impayés, la Puissance du Client pourra être réduite conformément à la réglementation en vigueur.

9. BRANCHEMENTS

Chaque propriétaire autorise Strasbourg Électricité Réseaux, dans le cadre des présentes conditions générales de vente, à implanter sur sa propriété, non seulement son branchement, mais également les ouvrages du RPD nécessaires à la distribution communale.

Les Branchements sont entretenus, dépannés et renouvelés par Strasbourg Électricité Réseaux à sa charge. Les réfections, modifications ou suppressions des Branchements rendus nécessaires par des travaux exécutés dans un immeuble sont à la charge de celui qui fait exécuter les travaux.

Les Branchements et plus généralement les ouvrages faisant partie du RPD doivent être accessibles aux agents de Strasbourg Électricité Réseaux en permanence.

Les parties des Branchements, dénommées colonnes montantes, déjà existantes appartenant au propriétaire d'un immeuble seront entretenues et renouvelées par ledit propriétaire. Dans ce cas le RPD s'arrête aux bornes de sortie du coffret de raccordement de l'immeuble et le propriétaire de l'immeuble autorise expressément Strasbourg Électricité Réseaux à utiliser ces parties de Branchements pour y poser, déposer, échanger et entretenir tous les appareils de comptage et de contrôle d'énergie nécessaires à la distribution d'énergie électrique, y compris tous dispositifs additionnels pour téléreport ou télérelevé, etc.

Le propriétaire de l'immeuble autorise également Strasbourg Électricité Réseaux à apposer tous scellés rendant inaccessibles ces parties de branchement qui ne doivent ni permettre un usage frauduleux ou illicite de l'électricité, ni troubler le fonctionnement du RPD ou ceux des autres utilisateurs, ni

compromettre la sécurité des personnes intervenant sur le RPD.

Le propriétaire pourra faire abandon de ses droits sur ces parties de Branchements après mise à niveau et accord écrit de Strasbourg Électricité Réseaux.

10. CONDITIONS D'USAGE DE L'ELECTRICITE PAR LE CLIENT

10.1 Installations intérieures

Les installations intérieures du Client sont celles qui commencent aux bornes de sortie du disjoncteur ou de l'appareil qui en fait office. Elles sont placées sous la responsabilité du Client et doivent avoir été réalisées et entretenues conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur aux frais du Client ou aux frais du propriétaire le cas échéant.

Les installations intérieures du Client ainsi que ses appareils électriques doivent fonctionner de manière à éviter tout trouble dans l'exploitation du RPD, à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau et celle du public, et à empêcher l'usage illicite ou frauduleux de l'énergie électrique.

Strasbourg Électricité Réseaux ne pourra encourir de responsabilités en raison des défauts des installations intérieures du Client qui ne seraient pas du fait de Strasbourg Électricité Réseaux.

10.2 Rétrocession d'énergie

L'énergie électrique n'est fournie au Client que pour ses propres besoins. Il lui est strictement interdit de céder à des tiers à titre gratuit ou onéreux tout ou partie de l'énergie électrique fournie.

10.3 Utilisation frauduleuse

L'utilisation frauduleuse de l'énergie électrique par le Client (scellés arrachés, intervention volontaire sur des appareils servant au RPD, à la mesure de l'énergie et de la puissance, prise d'énergie en amont du compteur, etc.) sera traitée dans le cadre du droit commun et ÉS pourra réclamer :

- le prix de la consommation frauduleuse calculée par référence à la consommation moyenne journalière constatée sur une période de consommation normale des appareils. Ce prix est déterminé selon le tarif en vigueur au moment de la facturation.

- le coût des frais de vérification et frais de déplacements nécessaires.
- le coût des frais de remise en état des installations ou/et appareils de mesure endommagés.
- tous les autres frais directement imputables à l'utilisation frauduleuse concernée.

11. RESPONSABILITES

ÉS et Strasbourg Électricité Réseaux sont responsables, dans les conditions du présent article des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de leurs obligations contractuelles respectives définies dans les présentes conditions générales de vente.

Dans ce cadre, ÉS ou Strasbourg Électricité Réseaux est tenu de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages directs et certains causés au Client, dans les conditions du droit commun sauf à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers, d'un événement constitutif d'un cas de force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites de la technique appréciée au moment de l'interruption ou d'une décision des pouvoirs publics pour un motif de sécurité publique ou de police.

Plus particulièrement, en cas de sinistre ayant pour origine une faute prouvée d'ÉS ou de Strasbourg Électricité Réseaux et ayant eu des conséquences dommageables sur un ou plusieurs biens appartenant au Client, les éventuelles indemnités qui lui seront versées correspondront à la valeur de remplacement du ou des biens concerné(s) au moment du sinistre.

12. MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

La facture d'électricité comporte notamment :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation.
- la consommation d'énergie électrique (relevée ou estimée) et son montant pour la période considérée.
- le montant des frais correspondant à des prestations annexes de Strasbourg Électricité Réseaux.

Le catalogue de ces prestations est consultable dans les agences ÉS et

téléchargeable sur <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr>.

- le montant des impôts, taxes et contributions de toute nature applicables conformément à la législation en vigueur.
- la date limite de paiement de la facture.
- les caractéristiques du tarif choisi par le Client.

12.1 Modalités de facturation

Sauf dans le cas où le Client a opté pour une mensualisation de ses règlements, ses factures lui sont adressées tous les deux mois. En cas d'option du client pour la mensualisation, le Client ne recevra qu'une facture annuelle.

ÉS adresse au Client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès à son compteur. Les autres factures dites « estimées » sont établies sur la base des consommations estimées du Client, c'est-à-dire sur la base de ses consommations réelles antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire.

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

- si son compteur n'a pas pu être relevé.
- lorsque les consommations relevées paraissent incohérentes avec les consommations habituelles. Après information du Client et éventuel échange, la facture sera établie sur la base des consommations réelles antérieures du Client pour une même période ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire.

Conformément à l'article L.224-11 du Code de la Consommation, aucune consommation d'électricité antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée.

12.2 Modalités de règlement

Les factures sont payables dans un délai de quinze jours à compter de leur date d'édition.

Sauf si le Client a opté pour la mensualisation, auquel cas ses règlements interviendront par prélèvement automatique, le Client peut choisir de régler

ses factures entre les modes de paiement ci-dessous :

- le Client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur un compte bancaire ou postal.
- s'il n'a pas opté pour le prélèvement automatique et s'il a créé son Espace client sur le site internet www.es.fr, le Client a la possibilité d'effectuer en ligne de façon sécurisée le règlement de ses factures en utilisant sa carte bancaire.
- les autres moyens de paiement sont le TIP (TIP SEPA), le paiement par chèque, carte bancaire, en espèces ou le mandat compte (dorénavant remplacé par le service « Eficash »).

Le mode de paiement peut être changé en cours de Contrat sur simple demande du Client.

Le règlement est réalisé à la date de la mise à disposition des fonds par le Client. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

Les rejets de prélèvement automatique ou de TIP pourront donner lieu à la facturation de frais conformément au catalogue des services d'ÉS disponible sur le site www.es.fr ou sur simple demande auprès d'ÉS.

12.3 Intérêts de retard

Tout retard de paiement ouvrira droit, sans autres formalités, à des intérêts de retard et ce, vingt jours après le délai limite imparti pour le paiement.

Ces intérêts, basés sur la durée du retard, seront calculés sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible.

12.4 Délai de remboursement

Si la facture fait apparaître un trop perçu en faveur du Client inférieur à 25 euros, le trop perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement. A partir de 25 euros, le trop perçu est remboursé par ES. ES rembourse ce montant dans un délai maximal de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture ou de la demande du Client.

12.5 Non-paiement des factures

Le Client est responsable du paiement des factures nonobstant le fait qu'il ait désigné un tiers comme payeur de ses factures. En cas de pluralité de Clients pour un même contrat, les co-titulaires sont solidairement responsables du paiement des factures. En cas de non-paiement, ÉS adressera au Client une mise en demeure de régler la totalité des sommes dues dans un délai de quinze jours. En cas de mise en demeure restée infructueuse, en application de la réglementation en vigueur et sous réserve des dispositions de l'article 12.5 des présentes conditions générales de vente, la fourniture d'électricité du Client pourra être suspendue. Le Contrat pourra être résilié si aucun règlement n'intervient après la suspension de la fourniture. Tous les frais liés à la suspension ou à la résiliation du Contrat du Client seront à sa charge.

12.6 Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficie pour la fourniture d'électricité principale d'un chèque énergie conformément aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'énergie.

Ces dispositifs font l'objet d'une information sur le site <http://particuliers.es.fr>. Le dispositif du chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au :

0 802 204 805 (Service et appel gratuits).

12.7 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du fonds de solidarité pour le logement de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. Conformément à l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, ÉS s'engage pendant la période hivernale (du 1^{er} novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante) à ce qu'aucune coupure d'électricité n'intervienne en cas de non-paiement des factures pour les clients bénéficiant ou ayant bénéficié au cours des 12 derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du fonds de solidarité pour le logement.

13. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ÉS informera le Client de toute évolution des conditions générales de vente moyennant un préavis de trois mois. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant ÉS de sa volonté de résiliation du Contrat, sans pénalité selon les modalités indiquées à l'article 4.4.1 des présentes conditions générales de vente. A défaut de réception par ÉS de celui-ci dans un délai de trois mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction ni réserve.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires. Dans ce cadre, les modifications sont applicables de plein droit au Client.

14. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

ÉS regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...).

Les données nécessaires à Strasbourg Electricité Réseaux et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du TPN ou du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par ÉS.

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

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par ÉS. La prospection par voie électronique par ÉS est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse.

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

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

Lorsque le client exerce son droit d'opposition, ÉS prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

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

En cas de difficulté dans l'exercice de ses droits, le Client peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) d'ÉS dont les coordonnées sont : dpo@es.fr - 5 rue André-Marie Ampère - 67450 Mundolsheim – tél : +33 (0)3 88 20 65 77.

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

En présence d'un compteur communicant, le Distributeur télé-relève quotidiennement les index de consommation et la puissance maximale appelée au cours des vingt-quatre (24) dernières heures et met ces Données Personnelles à la disposition du Client sur son site internet. Il transmet les mêmes informations à ÉS.

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

Chaque fois que son numéro de téléphone est demandé, le Client est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « BLOCTEL », accessible à l'adresse suivante : <https://conso.bloctel.fr/>

15. DROIT APPLICABLE - JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat est soumis pour son exécution, sa validité et son interprétation à la loi française, et les litiges s'y rapportant qui n'auraient pu être résolus à l'amiable seront soumis aux tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en vertu du droit français.

16. SERVICE CLIENTS - REGLEMENTS AMIABLES ET CONTENTIEUX DES LITIGES

16.1 Service Client

Le Client peut contacter ÉS de la manière suivante :

- par courrier envoyé à l'adresse postale :
ÉS - Direction ventes aux particuliers
67932 Strasbourg Cedex 9

- par téléphone : un conseiller clientèle à disposition du Client au 03 88 20 60 60 (prix d'un appel local)

- par mail : depuis le site Internet <http://particuliers.es.fr/Contact>

- à ses points d'accueil :
Strasbourg (1, rue des Bonnes Gens)
Haguenau (46, boulevard de la Libération)
Molsheim (1, rue Ernest Friederich)

16.2 Règlements amiables et contentieux des litiges

ÉS s'engage à prendre en compte chaque demande/réclamation et à y répondre dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.

Lorsque le Client a une demande/réclamation concernant l'accès et l'utilisation du RPD, il l'adresse :

- soit au service Client d'ÉS
- soit ou au gestionnaire du RPD selon les modalités décrites dans la Synthèse Distributeur consultable à l'adresse suivant : <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/fournisseurs-re/fournisseurs/le-contrat-grd-f>

Pour les Clients: si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Client, il peut saisir le Médiateur EDF :

- par le formulaire internet disponible sur le site mediateur.edf.fr
- ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur d'EDF - TSA 50026, 75804 Paris Cedex 08

16.3 Médiateur national de l'énergie

Tout consommateur peut saisir le Médiateur national de l'énergie des litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture d'électricité. Le litige doit nécessairement avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du consommateur auprès du fournisseur intéressé.

Lorsque le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de la réclamation initiale, le consommateur dispose alors d'un délai de deux mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie.

Cette saisine doit être écrite ou transmise sur un support durable :

- soit à l'adresse :

Médiateur national de l'énergie
Libre Réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09

- soit via le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site du médiateur national de l'énergie <https://www.energie-mediateur.fr/>

Une fois saisi, le Médiateur doit formuler une recommandation écrite et motivée dans un délai de deux mois à compter de la date d'accusé de réception de la saisine.

Les modes de règlement amiables des litiges sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en vertu du droit français.

17. AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ÉNERGIE

L'aide-mémoire du consommateur d'énergie est disponible à l'adresse Internet suivante: <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consumation/Energie-et-environnement>.

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

es.fr