

# Conditions Générales de Vente

pour la fourniture d'électricité à prix de marché et à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité applicables aux Clients particuliers ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA

## Version en vigueur au 1<sup>er</sup> août 2019

Les termes des présentes Conditions Générales de Vente commençant par une majuscule sont définis ci-dessous.

## DÉFINITIONS

### Catalogue des Prestations

Catalogue dans lequel figurent les prestations du Distributeur et leurs prix en vigueur et disponible sur le site [strasbourg-electricite-reseaux.fr/Documentation/catalogues-des-prestations](http://strasbourg-electricite-reseaux.fr/Documentation/catalogues-des-prestations)

### Client

Tout Client résidentiel ayant fait jouer son éligibilité et ayant dans ce cadre souscrit avec le fournisseur ES Énergies Strasbourg un Contrat unique relatif à la fourniture d'électricité et l'utilisation du réseau électrique géré par le Distributeur pour un ou plusieurs Sites de consommation d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

### Contrat unique / Contrat

Le contrat conclu entre les Parties incluant la fourniture d'énergie électrique et l'acheminement, étant composé des présentes Conditions Générales de Vente complétées :

- des conditions particulières de vente ;
- de la « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution en basse tension (BT) pour les clients en Contrat Unique » (définie ci-après « Synthèse Distributeur ») ;
- des « Principales clauses du modèle de cahier des charges de concession applicables au Client »

### Contrat GRD-F

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

### Distributeur / Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD)

Entité exerçant l'activité de Gestionnaire des Réseaux Publics de Distribution et ci-après dénommé Strasbourg Électricité Réseaux.

### Électricité

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

### ES

Désigne ES Énergies Strasbourg S.A.

### Garantie d'origine

Le mécanisme des garanties d'origine vise à certifier l'origine renouvelable d'une certaine quantité d'électricité injectée sur le réseau électrique. Les sources d'énergie renouvelables définies à l'article L. 211-2 du code de l'énergie sont les sources d'énergie non fossiles renouvelable suivantes : énergies éolienne, solaire, géothermique, aérothermique, hydrothermique, marine et hydraulique, ainsi que l'énergie issue de la biomasse, du gaz de décharge, du gaz de stations d'épuration d'eaux usées et du biogaz. Conformément à l'article L. 314-16 du code de l'énergie, une garantie d'origine est émise pour chaque unité produite correspondant à un MWh (soit 1 000 kWh).

Les garanties d'origine sont délivrées par un organisme désigné par l'autorité administrative. Chaque unité d'énergie produite à partir d'énergies renouvelables ne peut être prise en compte qu'une seule fois.

### Partie(s)

Le Client ou ES ou les deux selon le contexte.

### Point de Livraison / PDL

Point physique où l'électricité est soutirée au réseau et correspond à la notion de point de connexion telle que définie à la section 1.10 de l'annexe à la décision ministérielle du 23 septembre 2005 modifiée approuvant les tarifs d'utilisation des Réseaux Publics de Transport et de Distribution d'électricité. Le Point de livraison est précisé dans les Conditions Particulières de Vente. Il est généralement identifié par référence à l'extrémité d'un élément d'ouvrage électrique. Il coïncide généralement avec la limite de propriété.

### Réseau Public de Distribution / RPD

Le Réseau Public de Distribution est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et des articles L. 111-54, L. 111-55 et L. 334-2 du code de l'énergie.

### Site

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

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

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

Les barèmes du TURPE sont accessibles sur le site [www.cre.fr](http://www.cre.fr) et sur le site du Distributeur.

## 1. OBJET

Le Contrat a pour objet de définir :

- les conditions de fourniture d'électricité par ES en vue de l'alimentation du Point de livraison du Client résidentiel indiqué dans les Conditions Particulières de Vente, en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, situé en France métropolitaine et hors Corse,
- les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du Réseau Public de Distribution (RPD) opéré par le Distributeur.

À cet égard, il est précisé qu'avec la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le Distributeur dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD. Les engagements du Distributeur et d'ES vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client à leur égard, sont explicités dans les présentes Conditions Générales et dans la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et l'utilisation du RPD Basse Tension figurant en annexe. Ces Dispositions Générales font partie intégrante du Contrat. Les présentes Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande.

Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site [es.fr](http://es.fr). Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité à prix de marché conformément à la réglementation en vigueur.

## 2. CHOIX DU FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

Le Client reconnaît avoir pris connaissance du fait que ce contrat est un contrat dont le prix n'est pas réglementé.

Conformément à l'article L. 337-7 du Code de l'énergie, le Client peut prétendre à tout moment revenir au tarif réglementé d'électricité sans pénalités pour la fourniture en électricité du Site. Dans ce cadre, le Contrat sera résilié de plein droit.

## 3. CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

L'engagement d'ES de fournir l'électricité au Client, de lui permettre d'accéder au RPD et de l'utiliser, aux conditions du Contrat, est conditionné, tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée, par :

- le raccordement effectif direct du Point de livraison au RPD,
- la conformité de l'Installation Intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, telles que rappelées dans la Synthèse des Dispositions Générales,
- l'exclusivité de la fourniture d'électricité du Point de livraison par ES,
- l'utilisation directe par le Client de l'électricité au Point de livraison,
- les limites de capacité du RPD,
- l'existence entre ES et le Distributeur d'un contrat GRD-F signé, relatif à l'accès au RPD et à son utilisation.

## 4. DATE DE CONCLUSION, PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

### 4.1 Date de conclusion

Sous réserve des conditions prévues à l'article 4 des présentes Conditions Générales de Vente, le Contrat est conclu à la date de sa signature par le Client. Néanmoins, lors d'un emménagement, si le Client choisit de souscrire son contrat par téléphone et souhaite être mis en service avant l'expiration du délai de rétractation, le Contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le Client au téléphone.

### 4.2 Date de prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations du Distributeur en vigueur (ci-après, le Catalogue des Prestations) :

- en cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement. A la demande du Client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 7.2,

- en cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un jours à compter de la demande du Client.

La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge

pour la réalisation des travaux de raccordement, notamment le branchement.

La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au Client.

#### 4.3 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée déterminée prévue aux Conditions Particulières de Vente (CPV).

#### 4.4 Titulaire du Contrat

Lors de la souscription du Contrat, ÉS demande le nom du ou des clients. Cette information est reprise sur chaque facture.

Le contrat de fourniture d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'électricité livrée à ce titre ne peut en aucun cas être cédée à des tiers, même gratuitement.

### 5. DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de quatorze jours à compter du lendemain de la date de conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

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

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès d'ÉS, par tout moyen lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable, dans les autres situations.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

### 6. CONSEIL

Lors de la conclusion du Contrat, sur la base des éléments d'information transmis par le Client sur ses besoins, ÉS le conseille sur la puissance et l'option à souscrire pour son Point de livraison. Celles-ci figurent dans les Conditions Particulières de Vente.

En cours de contrat, le Client peut contacter ÉS pour s'assurer de l'adéquation de la puissance souscrite 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 généraux pour s'assurer que sa puissance est adaptée à son mode de consommation.

Le Client peut demander une modification de sa puissance et de son option 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.

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

### 7. PRIX

#### 7.1 Prix de l'électricité

Les prix d'ÉS figurent sur le site [es.fr](http://es.fr) et peuvent être envoyés au Client sur simple demande.

#### 7.2 Prix des prestations réalisées par le Distributeur

Le Distributeur peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations et leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations ou peuvent être obtenus sur simple demande auprès d'ÉS. Les prestations sont facturées par le Distributeur à ÉS, puis refacturées par ÉS au Client, conformément à ce Catalogue.

#### 7.3 Prix des prestations réalisées par ÉS et autres frais

ÉS peut être amenée à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client, ou à facturer des frais. Le prix de ces prestations et le montant des frais figurent dans le catalogue des services, établi à cet effet par ÉS, disponible sur le site [es.fr](http://es.fr).

Il peut également être envoyé au Client par courrier sur simple demande.

#### 7.4 Prestations comprises dans le contrat sans donner lieu à une facturation complémentaire

L'espace Client permet la consultation et la gestion en ligne, du Contrat. L'accès à l'espace client est sécurisé par un identifiant et un mot de passe.

Le Client peut ainsi :

- accéder à ses factures électroniques - régler ses factures en ligne
- accéder à son Bilan annuel,
- transmettre ses index de consommation. L'index est le chiffre qui correspond à la consommation affichée par le compteur d'électricité- communiquer avec son conseiller, suivre l'évolution de ses demandes et recevoir des réponses personnalisées.

**La Facture Électronique** (en option) :

La facture électronique est mise à disposition sur l'Espace client Elle remplace la facture papier. C'est le document légal justificatif de l'appel à paiement émis par ÉS. Le retour à l'envoi de factures papier par courrier postal, est possible à tout moment sur simple demande.

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

**Ma conso pas plus** : Ce service permet au client de recevoir une facture établie sur la base de l'index qu'il relève lui-même sur son compteur. Ce service n'est pas compatible avec la mensualisation.

### 8. ÉVOLUTION DES PRIX

Les prix figurant dans les Conditions Particulières de Vente du Client sont ceux en vigueur au moment de l'envoi ou de la remise au Client des Conditions Particulières de Vente. Toute modification de prix ainsi que sa date d'entrée en vigueur sera communiquée au Client au moins un mois avant application au Contrat en cours selon les modalités prévues à l'article 17 des Conditions Générales de Vente. En cas de non-acceptation de cette évolution, le Client peut résilier sans pénalité son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle il a reçu la communication des nouveaux prix applicables.

### 9. IMPÔTS, TAXES ET CHARGES

Les prix afférents au Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par ÉS dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès aux Réseaux Publics de Transport et de Distribution et leur utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation.

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

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

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

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

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

### 10. MODALITÉS DE FACTURATION ET MODES DE REGLEMENT

#### 10.1 La facture

Toutes les factures relatives au contrat de fourniture souscrit auprès d'ÉS peuvent être dématérialisées à l'exception de la facture de souscription de contrat, de cessation de contrat ou de régularisation de consommation. Les Factures Électroniques sont mises à disposition sous format PDF. Dès son établissement, la Facture Électronique est disponible dans l'espace client du souscripteur.

Un courrier électronique informe le client de la disponibilité de sa facture. Les Factures Électroniques sont consultables et téléchargeables pendant 5 ans.

Si le client souhaite conserver plus longtemps le fichier de ses factures, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage dans ses propres ressources de mémoire.

Il appartient au client de signaler à ÉS toute modification de ses coordonnées de messagerie électronique afin de recevoir par courrier électronique la notification de la mise à disposition de sa Facture Électronique. Pour cela, il doit modifier son adresse sur son espace client.

Les clients ont la possibilité de souscrire ou de s'opposer à l'envoi de la facture dématérialisée directement dans leur espace client ou bien en envoyant un mail à [particuliers@es.fr](mailto:particuliers@es.fr). Cette opposition générera l'envoi de facture papier par courrier postal. La résiliation de la souscription à l'Espace client ou au prélèvement automatique entraîne automatiquement la résiliation de la souscription au service Facture Électronique.

#### 10.2 Modalités de facturation

Chaque facture est disponible dans l'espace client. Elle est établie conformément à la réglementation en vigueur. Lors de la souscription du Contrat, ÉS demande le nom du ou des titulaire(s). Cette information est reprise sur la première facture. Si le client n'a pas opté pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les deux mois.

ÉS adresse au Client une facture établie en fonction 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.

### 10.3 Contestation et régularisation de facturation

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

#### a. Contestation par le Client

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

#### b. Régularisation par ES

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

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

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

- en cas de fraude.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent 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.

### 10.4 Modes de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement ci-dessous. Il peut changer de mode de paiement en cours de contrat et en informe ES par tout moyen.

- **Prélèvement automatique, TIP, chèque, TIP en ligne, carte bancaire**
- **Mensualisation avec prélèvement automatique**

Pour en bénéficier, le Client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique. La mensualisation permet au Client de lisser ses paiements (dont les options payantes éventuellement souscrites) sur une période de douze mois en payant un montant identique tous les mois, pendant 10 mois. À cette fin, ES et le Client arrêtent d'un commun accord un calendrier de paiements mensuels comprenant 10 mensualités de même montant et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, ou postal. L'échéancier pourra être révisé en cours de période si un écart notable apparaît entre la consommation réelle et la consommation estimée, suite à un relevé du Distributeur. Un nouvel échéancier sera alors adressé au Client.

Dans tous les cas, une facture de régularisation sera adressée au Client le onzième mois sur la base des consommations réelles relevées par le Distributeur ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Elle fera également l'objet d'un prélèvement automatique. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de Contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation.

#### ● Espèces

Le Client a la possibilité de régler sa facture en espèces aux bornes de paiement situées à l'agence 1 rue des Bonnes Gens à Strasbourg ou par mandat compte.

- **Chèque énergie** conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie.

## 11. PAIEMENT DES FACTURES

### 11.1 Modalités de paiement

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

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

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour son règlement, ES peut relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par ES.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

### 11.2 Mesures prises par ES en cas de non-paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement indiquée sur la facture et sous réserve des dispositions de l'article 12, ES informe le Client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de règlement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou 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. Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action et des familles.

### 11.3 Délai de remboursement

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

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

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

## 12. DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

### 12.1 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.

Ce dispositif fait l'objet d'une information sur le site [particuliers.es.fr](http://particuliers.es.fr) et sur le site [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr) ou sur simple appel au : 0 802 204 805 (Service et appel gratuits).

### 12.2 Fonds de Solidarité pour le Logement (« FSL »)

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 FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, ES peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier.

### 12.3 Dispositions communes

Le délai supplémentaire de quinze jours mentionné à l'article 11.2 est porté à trente jours dans les trois cas suivants :

- si le Client est bénéficiaire d'un chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie,
- lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès d'ES.

## 13. SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE

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

### 13.1 À l'initiative d'ES

ES peut demander au Distributeur de procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de la puissance du Client en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures, conformément aux articles 11.1 et 11.2, dans les cas suivants :

- à défaut d'accord entre ES et le Client sur les modes de paiement dans le délai supplémentaire mentionné à l'article 11.2 et sous réserve des dispositions de l'article 12, ES peut, vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier, réduire ou suspendre la fourniture d'électricité,

- en cas d'utilisation par le Client de l'électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat, à l'expiration d'un délai de quinze jours suivant l'envoi d'une lettre valant mise en demeure adressée au Client et restée infructueuse. Tout déplacement pour réduction de puissance ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les Clients bénéficiaires d'un chèque énergie conformément aux articles R. 121-1 et suivants du code de l'énergie s'étant fait connaître d'ES, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

### 13.2 À l'initiative du Distributeur

Le Distributeur pourra suspendre l'accès au RPD et interrompre la fourniture en électricité du Point de livraison mentionné dans les Conditions Particulières de Vente dans les cas visés en annexe. L'interruption de fourniture par le Distributeur 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, l'accès au RPD sera rétabli sans délai par le Distributeur. Tous les frais nécessaires à la remise en service sont à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

## 14. RÉSILIATION

### 14.1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le Client est responsable de l'abonnement, des consommations et des prestations enregistrées jusqu'à la résiliation.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du Client. Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par ES, déménagement du Client...), le Client doit informer ES de la résiliation du Contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client, qui ne peut être antérieure à la demande.

### 14.2 Résiliation du Contrat par ES

Le Contrat peut être résilié par ES dans les cas suivants :

- en cas de non-paiement des factures par le Client dans les conditions de l'article 11.2,
- en cas de manquement à une autre obligation du présent Contrat,
- de plein droit, en cas de résiliation du contrat conclu entre ES et le Distributeur relatif à l'accès et à l'utilisation du RPD.

- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de la date de sa survenance.

Dans ces trois derniers cas, ES notifiera au Client la résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de six semaines, étant précisé que la date de résiliation effective du Contrat ne pourra intervenir que le premier jour du mois suivant la date de fin du préavis.

### 14.3 Dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :



- soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué à ES,
- soit d'une estimation *pro rata temporis* réalisée par le Distributeur, basée sur les consommations antérieures du Client sur son Point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques comparables (puissance, option tarifaire d'acheminement, typologie),
- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du Client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'ES).

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations sont celles télérelevées au jour de la résiliation. À défaut, les consommations font l'objet d'une estimation *pro rata temporis* réalisée par le Distributeur ou d'un relevé spécial dans les mêmes conditions que ci-dessus.

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective. Si, à 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 ES ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité d'ES pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence, et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

## 15. RESPONSABILITÉ

### 15.1 Responsabilité des Parties en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat relatives à la fourniture d'électricité

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles. Lorsqu'une Partie est reconnue responsable en application et dans les limites des articles ci-dessous, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages causés à l'autre Partie, dans les conditions du droit commun et dans les limites et conditions précisées ci-après.

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

### 15.2 Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat relatives à l'accès au RPD et à son utilisation

Le Distributeur et le Client engagent leur responsabilité l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leurs engagements, dans les limites et conditions décrites en annexe. Le Distributeur est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

## 16. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

ES 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, offre choisie.

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 au Distributeur et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par ES.

ES 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 ES. La prospection par voie électronique par ES 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 ES de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le Client exerce son droit d'opposition, ES prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection,
- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- d'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation.

Lorsque le client exerce son droit d'opposition, ES 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 : ES, 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'ES dont les coordonnées sont : [dpo@es.fr](mailto:dpo@es.fr) - 5 rue André-Marie Ampère - 67450 Mundolsheim.

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

## 17. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En cas d'évolution, ES communique au Client les modifications apportées aux Conditions Générales de Vente au moins un mois avant leur entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique, selon la réglementation en vigueur. En cas de non-acceptation des modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le Client du projet de modification. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

## 18. MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

### 18.1 Modes de règlement internes

Le Client peut contacter ES de la manière suivante :

- par courrier envoyé à l'adresse postale :

ES - 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)

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

### 18.2 Modes de règlement externes

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

- soit au service Client d'ES

- soit 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>

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](http://mediateur.edf.fr)

- ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur d'EDF - TSA 50026, 75804 Paris Cedex 08

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.

## 19. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter ES par courrier le Client doit se reporter à l'adresse postale figurant sur la facture. Il peut également contacter un conseiller

ES par téléphone au : 03 88 20 60 60

ou par courrier électronique à l'adresse :

[particuliers@es.fr](mailto:particuliers@es.fr).

Pendant la durée du contrat, ES met à disposition du Client, un espace client personnel, sécurisé sur le site [es.fr](http://es.fr), lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures et de suivre ses consommations.

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site : <https://www.economie.gouv.fr/dgcrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.

*L'énergie est notre avenir, économisons-la !*