

## Conditions Générales de Vente

du Contrat unique relatif à la fourniture d'électricité à prix de marché et à l'accès au réseau public de distribution et son utilisation

Clients particuliers et professionnels ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA

Version en vigueur au 1<sup>er</sup> août 2017

### I – DEFINITIONS

**Appareils de mesure** : équipement permettant d'effectuer la mesure de la puissance et de l'électricité active fournie au(x) Point(s) de livraison.

**Client résidentiel** : tout client particulier 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.

**Client non-résidentiel** : tout client professionnel 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.

**Client** : tout Client résidentiel ou non 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** : 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-ÉS** : contrat passé entre le Distributeur et ÉS relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les PDL qui font l'objet d'un Contrat.

**Distributeur / GRD** : désigne le gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRD) « Strasbourg Électricité Réseaux », responsable de l'exploitation, de l'entretien et, si nécessaire, du développement du réseau de distribution dans la zone concédée ainsi que garant de la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité. Au sens du Contrat, le Distributeur est considéré comme tiers. Les coordonnées du GRD sont indiquées aux conditions particulières de vente ainsi que sur les factures du Client.

**ÉS** : désigne ES Énergies Strasbourg SA exerçant l'activité de fourniture d'électricité.

**Index** : indicateur lié à une quantité pour une mesure physique sur un compteur depuis son installation, son paramétrage ou sa remise à zéro. La valeur est enregistrée et relevée par le Distributeur. Pour les besoins liés à la facturation de l'énergie, cet index peut faire l'objet d'une estimation basée sur le profil de consommation du Client.

**Loi** : loi modifiée n°2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité et les dispositions du Code de l'énergie.

**Partie (s)** : le Client ou ÉS ou les deux selon le contexte.

**Point de livraison (PDL)** : point physique où l'énergie électrique est soutirée au réseau. Le Point de livraison est précisé dans les conditions particulières de vente. Il est généralement identifié par référence à une extrémité à un élément d'ouvrage électrique. Il coïncide généralement avec la limite de propriété.

**Réseau Public de Distribution (RPD)** : réseau public de distribution d'électricité. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans la concession de distribution publique d'électricité au Distributeur.

**Responsable d'équilibre** : entité qui prend en charge les risques financiers liés aux ajustements que le RTE doit effectuer pour compenser les différences entre les injections et les soutirages afférents aux Points de livraison, à l'intérieur d'un périmètre d'équilibre se déterminant par l'ensemble des Contrats des Sites pour lesquels l'entité assure la fonction de Responsable d'équilibre.

**Réseau de transport d'électricité (RTE)** : Cf. les dispositions du Code de l'énergie.

**Site** : ensemble de Points de livraison rattachés en un même lieu et répondant aux critères de l'éligibilité définis par la Loi.

**Site internet du Distributeur** : [www.strasbourg-electricite-reseaux.fr](http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr)

**Synthèse Distributeur** : document établi par le Distributeur, intitulé « 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 » et disponible sur le Site internet du Distributeur. Il s'agit d'un résumé des engagements du Distributeur et d'ÉS vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

### II – OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité à prix de marché par ÉS en faveur du Client en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ainsi que l'accès et l'utilisation par le Client du Réseau Public de Distribution.

Sont exclues du Contrat la fourniture et la distribution de l'énergie électrique de secours.

### III – PIÈCES CONTRACTUELLES

Les pièces contractuelles citées ci-dessus et formant le Contrat contiennent l'intégralité de l'accord des Parties. Elles annulent et remplacent tout échange antérieur à la signature du Contrat et portant sur le même objet.

Les Conditions Générales de Vente sont disponibles sur le site internet d'ÉS [www.es.fr](http://www.es.fr) et envoyées sur simple demande du Client.

En souscrivant le Contrat, le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD mentionnées dans les présentes Conditions Générales de Vente et figurant dans les « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD » (DGARD-CU) sur la base desquelles a été établie la Synthèse Distributeur, soient réalisées et garanties par le Distributeur au profit du Client, tel que cela résulte du contrat GRD-F entre le Distributeur et le fournisseur ÉS.

Les « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD » (DGARD-CU) font partie intégrante du Contrat.

La Synthèse Distributeur est accessible sur le Site internet du Distributeur ou sur simple demande auprès d'ÉS. Elle figure en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente.

Sont également annexées aux présentes Conditions Générales de Vente les « Principales clauses du modèle de cahier des charges de concession applicables au Client ».

## IV – CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

**IV.1** L'engagement d'ÉS de fournir l'énergie électrique au Client et de lui permettre d'accéder au Réseau Public de Distribution 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 :

- la prise d'effet concomitante ou préalable d'un contrat GRD-F entre le Distributeur et ÉS pour le(s) Point(s) de Livraison du Client
- le raccordement effectif direct de chaque Point de livraison au RPD
- la mise en service des ouvrages de raccordement permettant l'exécution du Contrat, c'est-à-dire l'ensemble des ouvrages, des installations et ses systèmes exploités par et sous la responsabilité du Distributeur
- l'acceptation de la Synthèse Distributeur en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente
- le cas échéant, la résiliation effective du contrat de fourniture d'énergie électrique avec le précédent fournisseur du Client
- la conformité de l'installation intérieure du Site du Client à la réglementation et aux normes en vigueur
- l'exclusivité de la fourniture d'énergie électrique du Site par ÉS
- l'utilisation directe par le Client de l'énergie électrique aux Points de livraison du Site. Le Client s'engage à ne pas faire bénéficier à quel que titre que ce soit, directement ou indirectement, tout ou partie de cette énergie électrique ou du RPD à un ou plusieurs tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.
- les limites de capacité du RPD
- le rattachement du Site au périmètre de responsabilité d'équilibre d'ÉS.

### IV.2 Limites du Contrat

#### a) Acheminement de l'énergie électrique

Aux fins d'être en mesure de fournir au Client l'énergie électrique au(x) Point(s) de Livraison, ÉS a conclu avec le Distributeur le Contrat GRD-F. Les obligations d'ÉS vis-à-vis du Client seront suspendues ou réduites en cas de suspension ou de réduction des prestations du Distributeur au titre du Contrat GRD-F.

#### b) Synthèse Distributeur

La Synthèse Distributeur est applicable au Client. L'article 2.2 de la Synthèse Distributeur indique les engagements du Distributeur en matière de continuité d'alimentation en électricité.

ÉS est mandatée par le Distributeur pour toutes questions portant sur l'acceptation, l'interprétation et l'exécution de la Synthèse Distributeur par le Client.

Le Distributeur et le Client conservent toutefois des relations directes concernant le raccordement, l'accès au comptage, le dépannage et toute question concernant la sécurité, la continuité et la qualité de l'alimentation.

En cas de contestation du Client sur des questions où le Distributeur et le Client conservent des relations directes, cette contestation n'aura aucune conséquence sur les obligations du Client à l'égard d'ÉS.

Le Distributeur reste seul responsable de la bonne exécution de la Synthèse Distributeur et des différentes prestations mentionnées dans son catalogue de prestations consultable sur le site internet du Distributeur.

Toute contestation du Client relative aux prestations du Distributeur doit s'exercer dans les conditions prévues à l'article XVIII.

Les coordonnées du GRD sont indiquées aux conditions particulières de vente ou sur le Site internet du Distributeur.

## V – CONCLUSION ET PRISE D'EFFET DU CONTRAT

### Date de conclusion du Contrat

Le Contrat est réputé conclu à la date de sa signature. 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.

### Date de prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date communiquée par le Distributeur à ÉS. Cette date correspond à la date de mise en service fixée avec le Client conformément au catalogue établi par le Distributeur, soit, en moyenne environ dix jours à compter de la date à laquelle ÉS a été informée par le Client de son acceptation de l'offre. Le délai moyen peut être augmenté en fonction de la situation technique du Point de livraison du Client.

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 son acceptation de l'offre.

### Droit de rétractation des Clients résidentiels

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, en cas de souscription à distance, le Client résidentiel dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter du lendemain de la date de conclusion du Contrat pour exercer son droit de rétractation, sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au jour ouvré suivant. S'il souhaite se rétracter, le Client résidentiel

devra renvoyer le formulaire de rétractation joint aux conditions particulières de vente à l'adresse indiquée sur celui-ci. Il peut également en informer ÉS par courrier postal, télécopie ou courriel aux coordonnées indiquées dans le formulaire de rétractation, ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le Client résidentiel 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.

## VI – DUREE

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

## VII – RESPONSABLE D'EQUILIBRE

ÉS est le Responsable d'équilibre du Client.

## VIII – CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE PROPOSEE ET SERVICES ASSOCIES

Les caractéristiques spécifiques de l'offre proposée sont mentionnées aux conditions particulières de vente.

### Services associés

Le service « *Espace client* » dont la description figure ci-dessous fait partie intégrante de l'offre, quelle que soit l'offre choisie, et est donc indissociable de celle-ci. Le Client peut demander à tout moment à ÉS à bénéficier de ce service.

Le Client peut créer son « *Espace client* » en libre service sur le site internet [www.es.fr](http://www.es.fr) et ainsi accéder à de nombreuses informations utiles et à des services en ligne personnalisés. Ce service permet notamment au Client de retrouver toutes les données de son Contrat, et de suivre ses consommations.

Par ailleurs, le Client peut choisir son mode de paiement et sa date de prélèvement tel que décrit à l'article X des présentes Conditions Générales de Vente et opter pour la mensualisation du règlement de ses factures.

## IX – PRIX

### IX.1 Composition du prix

Le prix est mentionné dans les conditions particulières de vente.

Le prix se compose d'une part fixe facturée à terme à échoir et d'une part variable facturée à terme échu par Point de livraison et rémunère :

- la fourniture de l'électricité
- la prestation de Responsable d'équilibre par ÉS pour le Site du Client
- l'accès au RPD et l'acheminement de l'électricité.

Le prix est non-réglementé.

### Retour au tarif 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.

### IX.2 Prestations du Distributeur

Le Distributeur peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client. Les prix de ces prestations figurent dans le catalogue des prestations à consulter sur le Site internet du Distributeur.

ÉS refacturera de plein droit toute prestation du Distributeur qui lui est facturée, notamment celle liée au changement de fournisseur et à la mise en service (exemple : relevé spécial de consommation, changement de puissance...).

### IX.3 Impôts, taxes et charges

Les prix afférents au Contrat sont hors taxes et seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges ou contributions de toute nature en vigueur au moment de la consommation, supportés ou collectés et reversés par ÉS, grevant la fourniture d'électricité, l'accès au RPD ou son utilisation et la prestation de Responsable d'équilibre.

### IX.4 Évolution du prix

Le prix de l'offre choisie par le Client, tant dans sa partie fixe que dans sa partie variable, peut être modifié par ÉS à chaque date anniversaire contractuelle, sous réserve d'un préavis de trois (3) mois.

Le Client est réputé avoir accepté ce nouveau prix s'il ne résilie pas le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trois (3) mois à compter de la communication du nouveau prix par ES.

En cas de modification de prix intervenant entre deux relèves de consommations, une répartition de la consommation proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

## IX.5 Dispositions pour les Clients résidentiels en situation de précarité

### Tarification spéciale "produit de première nécessité"

Conformément aux dispositions du Code de l'énergie, le Client résidentiel dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant peut, pour la fourniture en électricité de sa résidence principale, dans la limite d'un certain plafond mensuel de consommation, bénéficier de la tarification spéciale "produit de première nécessité" selon des modalités définies par décret. Le bénéfice du tarif de première nécessité est attribué au Client résidentiel pendant une durée d'un an renouvelable. Les seuils de ressources font l'objet d'une information sur simple appel au numéro vert suivant 0 800 333 123.

### Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client résidentiel et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès des 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, ES s'engage pendant la période hivernale (du 1<sup>er</sup> novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante) à ne pas procéder à des coupures d'électricité 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.

## X – MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

### X.1 Les modalités de facturation

La fourniture et l'acheminement de l'énergie électrique font l'objet d'une facturation tous les deux (2) mois, sauf s'il a opté pour la mensualisation du règlement de ses factures, auquel cas il ne recevra qu'une facture annuelle.

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

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 antérieures du Client pour une même période ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même tarif.

Tout changement du comptage à la demande du Client pourra entraîner un changement du prix fixé aux conditions particulières de vente. Si cette modification entraîne l'impossibilité pour le Client de continuer à bénéficier de l'offre souscrite, de nouvelles modalités contractuelles lui seront proposées par ES.

### X.2 Les modalités de règlement

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.

Les factures sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'édition.

### Choix du mode de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures entre les modes de paiement ci-dessous. Le mode de paiement peut être changé en cours de Contrat sur simple demande du Client :

- le Client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur un compte bancaire ou postal. Dans ce cas, le Client fournit un RIB lors de la signature du Contrat. Le prélèvement sera effectué à la date de règlement figurant sur la facture, sauf si le Client a choisi sa date de prélèvement.
- ES se réserve le droit de choisir un autre mode de paiement suite à deux rejets de prélèvement consécutifs.
- suite au paiement de trois factures consécutives sans incident de paiement, le Client pourra de nouveau choisir le prélèvement automatique.
- s'il n'a pas opté pour le prélèvement automatique et s'il a créé son « Espace client » sur le site internet d'ES [www.es.fr](http://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. L'« Espace client » est gratuit et accessible à tout moment.

- les autres moyens de paiement sont le TIP (titre interbancaire de paiement), le paiement par chèque, carte bancaire, mandat-compte ou en espèces.

### Choix de la date de prélèvement

Le Client ayant choisi le prélèvement automatique comme mode de paiement peut choisir la date de prélèvement.

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'ES disponible sur le site [www.es.fr](http://www.es.fr) ou sur simple demande auprès d'ES. Ces frais de rejets ne sont cependant pas applicables aux personnes physiques bénéficiaires du Tarif Première Nécessité.

### X.3 Pénalités de retard

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

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, ES peut relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate.

Pour les Clients résidentiels : Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. 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.

Pour les Clients non-résidentiels : 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. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 40 € HT. Conformément à l'article L441-6 du code de commerce, tout Client non-résidentiel en situation de retard de paiement sera de plein droit débiteur d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Son montant fixé par décret est actuellement de 40 € selon le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012.

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

### X.4 Délai de remboursement

Pour les clients résidentiels : 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. À 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. En cas de non-respect de ce délai par ES, les sommes à rembourser sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

Pour les clients non-résidentiels : Si la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client inférieur à 50 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement. À partir de 50 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. En cas de non-respect de ce délai par ES, les sommes à rembourser sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, 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. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 40 € HT.

## XI – RESPONSABILITÉ

### XI.1 Régime de responsabilité

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 directs et certains 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, 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.

#### **XI.2 Responsabilité hors accès et utilisation du réseau**

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.

#### **XI.3 Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou non exécution des clauses du Contrat relatives à l'accès au RPD et à son utilisation.**

Le Distributeur engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de ses engagements dans les limites et conditions mentionnées dans la Synthèse Distributeur visée aux articles III et IV.2 des présentes Conditions Générales de Vente.

#### **XI.4 Installations intérieures**

La responsabilité d'ÉS ne s'étendant pas à l'installation intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires relatives tant à son installation intérieure qu'aux appareils raccordés à l'installation intérieure.

Le Client s'engage à respecter ses obligations relatives à la conformité de ses installations intérieures durant toute la durée du Contrat, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, et notamment à la réalisation obligatoire du diagnostic de conformité entraînant la remise de l'attestation Consuel correspondante.

## **XII – FORCE MAJEURE**

### **XII.1 Définition**

En plus des circonstances habituelles répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1148 du Code Civil, les Parties conviennent que sont assimilées à des événements de cette nature les circonstances suivantes :

- la guerre, déclarée ou non déclarée, la guerre civile, les émeutes et révolutions, les pillages, les actes de piraterie et de terrorisme, les sabotages, les atteintes délictueuses,
- les circonstances climatiques et/ou un phénomène sismique et/ou une inondation et/ou un incendie empêchant la fourniture d'électricité ainsi que toute catastrophe naturelle au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises,
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le RPT et/ou par les RPD sont privés d'électricité,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions ;
- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense, de police ou de sécurité publique,
- des circonstances d'ordre politique, une crise économique ou des mouvements sociaux ayant pour conséquence une limitation importante ou une cessation de l'approvisionnement des Parties en matières premières nécessaires à leur activité de production,
- les délestages et/ou arrêts de production imposés par les grèves du personnel revêtant les caractéristiques de la force majeure, notamment dans le cas d'une grève nationale ayant des répercussions locales,
- les accidents graves d'exploitation entraînant un arrêt total de la fabrication pendant plus de 48 heures, et dont les conséquences ne peuvent être compensées par des moyens immédiatement disponibles,
- l'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production d'électricité raccordées au réseau public de transport d'électricité et au Réseau Public de Distribution conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'électricité
- la force majeure affectant le Distributeur et l'empêchant d'exécuter ses obligations au titre du contrat GRD-F.

### **XII.2 Notification**

La Partie souhaitant invoquer le cas de force majeure devra impérativement le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception sous cinq (5) jours à compter de la survenance de l'événement.

La Partie invoquant l'événement de force majeure s'engage à faire ses meilleurs efforts pour limiter et/ou faire cesser les conséquences de l'événement constitutif de force majeure dans les meilleurs délais.

Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolongeait pendant plus de deux (2) mois à compter de la date de sa survenance, chacune des Parties aura la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie.

## **XIII – PUISSANCE**

La puissance souscrite est la puissance que le Client prévoit d'appeler au(x) Point(s) de livraison. La (les) puissance(s) souscrite(s) pour le Site est (sont) précisée(s) aux conditions particulières de vente.

La puissance souscrite doit être inférieure ou égale à la puissance de raccordement définie comme la puissance maximale de soutirage de l'installation du Client prise en compte pour dimensionner les ouvrages de raccordement.

Tout changement de puissance sera facturé par le GRD, conformément au catalogue des prestations disponible sur le Site internet du Distributeur ; et pourra entraîner un changement du prix fixé aux conditions particulières de vente. La nouvelle puissance souhaitée par le Client entrera en vigueur après réception par ÉS de la demande et intervention du GRD. Un récapitulatif sera envoyé au Client lui indiquant les nouvelles modalités ainsi applicables à son Contrat.

Dans l'année qui suit le changement de puissance, le Client pourra à nouveau demander un changement du même type (augmentation ou diminution) mais ne pourra pas alterner augmentation et diminution de puissance. Si cette modification entraîne l'impossibilité pour le Client de continuer à bénéficier de l'offre souscrite, de nouvelles modalités contractuelles lui seront proposées par ÉS.

Dans l'hypothèse où le Client sollicite un changement de puissance impliquant une puissance supérieure ou égale à la puissance de raccordement, le Distributeur établira au préalable sur demande du Client une proposition technique et financière de raccordement. Le changement de puissance dans ce cadre ne sera effectif le cas échéant qu'après réalisation et règlement des travaux nécessaires afférents.

Les différents niveaux de puissance, classes temporelles et frais de gestion ou de prestation figurent dans les Annexes DGARD-CU au contrat GRD-F, disponibles sur simple demande du Client. La puissance du Client pourra être réduite par ÉS en cas d'impayés conformément à la législation en vigueur.

## **XIV – SUSPENSION DE L'ACCES AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE**

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

à l'initiative d'ÉS, dans les cas suivants :

- en cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti par le Contrat tel qu'indiqué à l'article X.2 présentes Conditions générales, et sous réserves des dispositions réglementaires applicables ;
- en cas d'utilisation par le Client de l'énergie électrique fournie dans des conditions autres que celles prévues au Contrat.

à l'initiative du Distributeur :

- dans les cas visés à la Synthèse Distributeur en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente.

Le Distributeur informera le Client par lettre recommandée avec accusé de réception de l'interruption de fourniture et du motif allégué.

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 seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

## **XV – RÉSILIATION ET CESSIION DU CONTRAT**

Le Contrat peut être résilié par chacune des Parties dans les cas suivants :

### **XV.1 Résiliation par ÉS**

- en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par ÉS. La résiliation en pourra intervenir qu'après la suspension par ÉS de la fourniture d'électricité dans les conditions de l'article XIV ;
- dans le cas d'un contrat à durée déterminée avec tacite reconduction, à l'échéance du Contrat, moyennant un préavis de trois mois ;
- en cas de suppression par ÉS de l'offre souscrite par le Client, moyennant un préavis de trois mois ;
- en cas de survenance des autres événements prévus à l'article XIV ;
- en cas de manquement du Client à une obligation du Contrat ;
- en cas de survenance d'un événement de force majeure se prolongeant au-delà de deux (2) mois à compter de sa survenance ;
- en cas de résiliation du contrat GRD-F conclu entre ÉS et le Distributeur.

Dans tous les cas, ÉS notifiera au Client par courrier la résiliation du Contrat.

Dans tous les cas de résiliation figurant ci-dessus ou ci-après, tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge du Client, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par ÉS.

## XV.2 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 indiquée sur sa dernière facture ;
- déplacement en agence (uniquement pour les Clients résidentiels) ;
- utilisation des outils de gestion contractuelle en ligne auxquels le Client a souscrit et disponibles sur le site internet [www.es.fr](http://www.es.fr) au jour de la demande de résiliation.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend fin à la date de prise d'effet du contrat conclu par le Client avec le nouveau fournisseur.

Dans tous les autres cas, la résiliation intervient à la date souhaitée par le Client indiquée dans son courrier et au plus tard trente (30) jours après la date de notification de la résiliation par le Client.

Dans le cas où une intervention du Distributeur est nécessaire pour que la résiliation soit effective et le cas échéant la présence du Client requise, le Contrat ne prendra fin qu'à la date de ladite intervention fixée avec le Client, notamment en application du catalogue de prestations de Distributeur

ES pourra facturer au Client les frais correspondant aux coûts qu'elle a effectivement supportés, par l'intermédiaire du Distributeur, au titre de la résiliation, et notamment afférents à une intervention technique spéciale du Distributeur ; si à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité sur son ou ses PDL alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture d'électricité avec ES ou tout autre fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le Distributeur. Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité d'ES pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence.

## XV.3 Obligation de paiement

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à ES jusqu'au jour de la résiliation.

## XV.4 Modification des conditions du Contrat

ES informera le Client de toute modification contractuelle à l'initiative d'ES moyennant un préavis de trois (3) mois. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant ES de sa volonté de résiliation du Contrat, sans pénalité, par courrier recommandé avec accusé de réception. A défaut de réception par ES de celui-ci dans un délai de trois (3) 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.

Cet article ne s'applique pas aux modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

## XV.5 Conséquences sur la responsabilité d'équilibre

La fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne la sortie du Site du périmètre d'équilibre d'ES. Il appartient à ES d'effectuer l'ensemble des procédures prévues par le Distributeur et relatives à cette sortie de son périmètre d'équilibre.

## XV.6 Cession

Le Contrat ne peut être cédé par le Client résidentiel. Le Contrat ne peut être cédé par le Client non-résidentiel qu'avec l'accord préalable et écrit d'ES.

ES est en droit de céder ses droits et obligations au titre du Contrat sans l'autorisation préalable écrite du Client à un affilié, entité contrôlée directement ou indirectement par ES.

## XVI – INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données personnelles relatives au Client regroupées dans les fichiers ES sont communiquées exclusivement à ES ainsi qu'au Distributeur et éventuellement transmises aux services et organismes expressément habilités à les connaître.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont 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.

Tout Client dispose conformément à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 d'un droit d'accès et de rectification relatif aux données le concernant ainsi qu'un droit d'opposition à l'utilisation de informations nominatives à des fins de prospection commerciale.

Le Client peut exercer les droits susvisés, en justifiant de son identité, auprès de :  
ES - Direction ventes aux particuliers  
67953 Strasbourg Cedex 9

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) conformément au décret n°2015-556 du 19 mai 2015 relatif à la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## XVII – 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 que les Parties n'auraient pu résoudre à l'amiable seront soumis aux tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en vertu du droit français.

## XVIII – SERVICE CLIENT ET REGLEMENTS AMIABLES ET CONTENTIEUX DES LITIGES

### XVIII.1 Service Client

Le Client résidentiel peut contacter ES de la manière suivante :

- par courrier envoyé à l'adresse postale :  
ES - Direction ventes aux particuliers  
67953 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 [www.es.fr](http://www.es.fr) rubrique «Contactez-nous en ligne»
- à ses points d'accueil :  
Strasbourg (1, rue des Bonnes Gens)  
Haguenau (46, boulevard de la Libération)  
Molsheim (1, rue Ernest Friederich)

Le Client non-résidentiel peut contacter ES de la manière suivante :

- par courrier envoyé à l'adresse postale :  
ES - Direction ventes aux entreprises et collectivités  
67953 Strasbourg Cedex 9
- par téléphone : un conseiller pro se tient à disposition du Client au 03 88 206 220 (prix d'un appel local)
- par mail : depuis le site Internet [www.es.fr](http://www.es.fr) rubrique «Contactez-nous en ligne»

### XVIII.2 Règlements amiables et contentieux des litiges

ES 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'ES
- soit au Distributeur selon les modalités décrites dans la Synthèse Distributeur en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente.

Pour les Clients résidentiels : 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

### 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 [www.energie-mediateur.fr](http://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.

## XIX – AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ÉNERGIE

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante : [www.economie.gouv.fr/dgcrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel](http://www.economie.gouv.fr/dgcrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel)

## Préambule

Dans le présent document, "le GRD" désigne *Strasbourg Électricité Réseaux*, le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité.

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

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

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

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

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

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

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

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

## Glossaire

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

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

**Contrat GRD-F** : contrat conclu entre un GRD et un Fournisseur relatif à l'accès au RPD et à son utilisation. Il est conclu en application de l'article L 111-92 du code de l'énergie, en vue de permettre au Fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

**Contrat Unique** : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès au RPD et son utilisation, signé entre un Client et un Fournisseur unique pour un ou plusieurs PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le Fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

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

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

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

**Point de Livraison (PDL)** : point physique au niveau duquel le Client soutire de l'électricité au RPD, situé à l'aval des bornes de sortie du Disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, ou de l'organe de sectionnement si le Client dispose d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA. L'identifiant et l'adresse du PDL sont précisés dans le Contrat Unique du Client.

**RPD** : Réseau Public de Distribution d'électricité.

**RPT** : Réseau Public de Transport d'électricité.

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

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

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

Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

Le Client peut obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL.

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

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

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

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

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

#### • Garantir un accès non discriminatoire au RPD

#### • Assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage

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

#### • Garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site [www.strasbourg-electricite-reseaux.fr](http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr)

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

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

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

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

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

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

##### 2.2.1.1. Engagements du GRD en matière de continuité

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

En cas de coupure d'une durée supérieure à 5 heures due à une défaillance du RPD qu'il gère, le GRD verse au Client concerné, via son Fournisseur, la pénalité suivante<sup>1</sup> par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures :

<sup>1</sup> Définie par le TURPE en vigueur

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

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

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

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

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

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

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Le GRD maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz<sup>2</sup>.

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

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques,
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers,
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, sans faute de la part du GRD,
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,
- dans les cas cités aux articles 5.5 et 5.6 ci-après.

#### 2.2.2. Réaliser les interventions techniques

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 2.2.4. Assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

##### 2.2.5. Entretien du RPD, le développer ou le renforcer

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

#### Protection des informations commercialement sensibles

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

#### Protection des données à caractère personnel

Le GRD protège les données à caractère personnel communiquées directement par le Client ou via son Fournisseur, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés »<sup>3</sup>.

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

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

Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, d'accès, de rectification et de suppression portant sur les données à caractère personnel le concernant.

Le Client peut exercer ces droits soit via son Fournisseur, soit directement auprès du GRD par courriel adressé à [grd.accueil.contrats@strasbourg-electricite-reseaux.fr](mailto:grd.accueil.contrats@strasbourg-electricite-reseaux.fr) ou en écrivant à : Strasbourg Électricité Réseaux - Service AGIRR - 26, boulevard du Président Wilson - 67000 STRASBOURG

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

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

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

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

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

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité des ouvrages de son raccordement individuel afin de prévenir tout dommage accidentel, y compris du comptage pour assurer le bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Les frais incluent notamment un forfait « agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations du GRD.

### 3.4. Le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

##### 5.1. Mise en service

La mise en service à la suite d'un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement. La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

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

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas où elle a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service.

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

##### 5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

##### 5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

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

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

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

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

#### 6. Responsabilité

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

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

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

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

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

Le GRD peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente de Strasbourg. Il en tient informé le Fournisseur. Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

##### 6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

##### 6.4. Régime perturbé et force majeure

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

En outre, en application de l'article D322-1 du code de l'énergie et de l'article 19 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport,

annexé au décret n°2006-1731, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du GRD et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure.

Ces circonstances sont les suivantes :

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

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

## 7. Réclamations et recours

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

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

### 7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

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

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou au non-respect des engagements du GRD, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou au GRD.

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

Le Client doit préciser a minima les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

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

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

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

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

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

### 7.3. Recours

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

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

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

## 8. Révision du présent document

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

Cette annexe expose les articles du modèle de cahier des charges de concession de distribution publique d'électricité (1996) relatifs à l'accès au RPD et à son utilisation.

## 1. Modalités de communication du cahier des charges de concession

Le Client ou son Fournisseur a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession de distribution publique d'électricité dont relève(nt) son (ses) Point(s) de Livraison.

## 2. ARTICLE 12B du cahier des charges « Déplacements d'ouvrages situés sur des terrains privés »

Conformément aux dispositions de l'article 12 de la loi du 15 juin 1906, l'exercice des servitudes n'entraîne aucune dépossession pour le propriétaire : celui-ci peut, selon le cas, démolir, réparer, surélever, se clore, bâtir, le déplacement d'ouvrage correspondant étant assuré aux frais du concessionnaire aux conditions précisées ci-après.

Si le propriétaire se propose soit de bâtir, soit de démolir, réparer ou surélever une construction existante, il en informera immédiatement le concessionnaire par lettre recommandée avec A.R. en précisant la nature et la consistance des travaux qu'il envisage d'entreprendre et en fournissant tous les éléments d'appréciation. Cette lettre ne saurait en aucun cas remplacer la Déclaration d'Intention de Commencer les Travaux (DICT) nécessaire par ailleurs.

Le concessionnaire est tenu de prendre position dans un délai d'un mois, à compter de la date de réception de cette correspondance, et ce, après avoir examiné avec le propriétaire et éventuellement son architecte dans quelles conditions les ouvrages du distributeur pourront être maintenus en place.

En cas de modification inévitable de l'ouvrage de distribution d'électricité et uniquement dans ce cas, les travaux en découlant sont à la charge du concessionnaire sauf si le permis de construire n'est pas délivré ou si le propriétaire n'a pas respecté les dispositions du présent article. Le concessionnaire est en droit de réclamer le remboursement des frais engagés si les travaux effectivement réalisés par le propriétaire n'étaient pas de nature à justifier le déplacement.

## 3. Chapitre III - « Services aux Usagers » du modèle de cahier des charges de concession

### 3.1. Article 14 – Droit des usagers

Le concessionnaire doit assurer aux usagers un service efficace et de qualité, tant en ce qui concerne le développement et l'exploitation du réseau (...), la fourniture de l'électricité que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil et dépannage ...). Dans le respect de la règle de l'égalité de traitement, il personnalisera ces services (emplacement des comptages, dates de rendez-vous ...).

La notion de service peut être élargie à la mise en œuvre par le concessionnaire de programmes ou d'actions visant à promouvoir des équipements conduisant à des économies de l'énergie distribuée. En tout état de cause, il lui appartient de faire valoir à ses clients l'intérêt des solutions conduisant à une utilisation rationnelle de l'électricité.

Les certificats d'économies d'énergie susceptibles d'être délivrés pour toute opération de maîtrise de la demande d'énergie mise en œuvre par le concessionnaire et initiée par l'autorité concédante pourront faire l'objet d'une convention de répartition entre les parties<sup>1</sup>.

Le concessionnaire devra répondre favorablement aux demandes des clients qui souhaitent prendre connaissance du contrat de concession et connaître les droits et obligations qui en découlent pour eux (raccordements, conditions d'accès au réseau, conditions de fourniture d'énergie électrique, prestations annexes, installations intérieures, tarification et paiement de l'utilisation du réseau et de la fourniture d'énergie électrique ...).

### 3.2. Article 15 – Branchements

Sera considérée comme branchement toute canalisation ou partie de canalisation en basse tension (y compris, s'il y a lieu, les canalisations antérieurement désignées sous le nom de « branchement intérieur » ou de « colonne montante ») ayant pour objet d'amener l'énergie électrique du réseau à l'intérieur des propriétés desservies, et limitée :

<sup>1</sup> Le rôle des collectivités en matière d'actions tendant à maîtriser la demande d'énergies de réseau des consommateurs finals est défini notamment par les articles L. 2224-31 et 34 du Code général des collectivités territoriales

### À l'aval :

- aux bornes de sortie du disjoncteur (ou aux fusibles calibrés et plombés, pour les clients existants dont l'installation ne comporte pas de disjoncteur).

Cette définition est conforme à celle donnée par la norme NF C15-100, relative aux installations d'utilisation alimentées en courant alternatif sous une tension nominale au plus égale à 1000 volts - et serait appelée, en cas de modification de la définition donnée par la norme NF C15-100, à évoluer comme cette dernière - qui définissent le point de livraison de l'énergie, pour les fournitures sous faible puissance (Basse Tension  $\leq 36$  kVA),

- aux bornes de sortie du coffret de livraison ou de l'appareil de sectionnement installé chez le client pour les fournitures sous moyenne puissance (Basse Tension  $> 36$  kVA) ;

### À l'amont :

Dans le cas de réseaux aériens, au plus proche support du réseau existant ou à créer dans le cadre de l'extension<sup>2</sup> à réaliser ou, dans le cas de réseaux souterrains, au système de dérivation ou de raccordement<sup>3</sup>.

Le demandeur indiquera la puissance prévue pour le (ou les) point(s) de livraison à desservir.

Le mode d'alimentation - monophasé ou triphasé - fera l'objet, en tant que de besoin, d'un choix en commun entre le demandeur et le concessionnaire, fonction notamment de la puissance à desservir au point de livraison en cause, des caractéristiques du réseau et de l'équipement du client.

Les travaux de branchements sont exécutés sous la responsabilité du concessionnaire ou sous celle de l'autorité concédante en application de l'article 9 B ci-dessus.

Les branchements définis comme précédemment ainsi que les planchettes support sont intégrés dans la concession communale, ceci à l'exclusion des appareils de mesure et de contrôle (cf. art. 18 ci-après). Ils seront entretenus, dépannés et renouvelés par le concessionnaire et à ses frais.

La partie des branchements antérieurement dénommés branchements intérieurs, et notamment les colonnes montantes déjà existantes, qui appartient au(x) propriétaire(s) de l'immeuble continuera à être entretenue et renouvelée par ce(s) dernier(s). Dans ce cas, le réseau public concédé s'arrête aux bornes de sortie du coffret de raccordement d'immeuble.

Le propriétaire peut faire abandon de ses droits sur lesdites canalisations après mise à niveau à sa charge et accord écrit du concessionnaire. Ce dernier devra alors assurer la maintenance et le renouvellement desdits ouvrages qui feront partie intégrante de la concession.

Dans le cas de branchement à utilisation provisoire, le point de livraison sera placé le plus près possible du réseau concédé ; les installations situées en aval du disjoncteur seront traitées comme des installations intérieures.

Les réfections, les modifications ou suppressions de branchement rendues nécessaires par des travaux exécutés dans un immeuble sont à la charge de celui qui fait exécuter les travaux.

### 3.3. Article 16 – Participation des tiers aux frais de raccordement et de renforcement

Pour la création des ouvrages de raccordements dont le concessionnaire est maître d'ouvrage, la part des coûts d'extension de ces réseaux non couverte par le tarif d'utilisation des réseaux publics fait l'objet d'une contribution définie à l'article 4 de la loi du 10 février 2000 [devenu article L 342-6 du code de l'énergie] et versée au maître d'ouvrage dans les conditions prévues à l'article 18 de ladite loi [devenu article L 342-8 du code de l'énergie].

Lorsque l'extension de ces réseaux est destinée à satisfaire les besoins d'une opération de construction ou d'aménagement, la commune ou l'établissement public de coopération intercommunale compétent pour la perception des participations d'urbanisme est débiteur de la part relative à l'extension de la contribution dans des conditions de délai fixées à l'annexe 1.

Toutefois,

- lorsque la contribution est due au titre de l'aménagement d'une zone d'aménagement concerté, la part correspondant aux équipements nécessaires à la zone est versée au maître d'ouvrage des travaux par l'aménageur ;

<sup>2</sup> Il s'agit ici de branchements en basse tension, toute canalisation nouvelle nécessaire à l'alimentation d'un usager haute tension est considérée comme une extension

<sup>3</sup> La consistance des ouvrages de branchement est définie par un décret pris en application de l'article 23-I de la loi du 10 février 2000 [devenu art L 342 I du code de l'énergie]

- lorsque l'autorisation de construire a pour objet la réalisation d'une installation à caractère industriel, agricole, commercial ou artisanal et qu'elle nécessite la réalisation d'un équipement public exceptionnel, sur décision de la collectivité qui a accordé l'autorisation de construire, la contribution est versée au maître d'ouvrage des travaux par le bénéficiaire de l'autorisation d'occupation ou d'utilisation du sol ;
- lorsque le propriétaire acquitte la participation pour voirie et réseaux auprès de l'autorité concédante, en application de la décision de la collectivité compétente en matière d'urbanisme d'autoriser ladite autorité à percevoir à sa place cette participation, l'autorité concédante est débitrice de la part relative à l'extension de la contribution, dans les conditions de délais prévues à l'annexe 1 ;
- lorsque les ouvrages de raccordement n'excèdent pas 100 mètres et qu'ils sont destinés à la desserte exclusive du bénéficiaire, sur décision de la collectivité qui a accordé l'autorisation de construire, et sous réserve de l'accord du bénéficiaire, la contribution est versée au maître d'ouvrage par le bénéficiaire, en application de l'article L. 332.15 du Code de l'urbanisme ;

Lorsque l'extension est sollicitée en dehors d'une opération de construction ou d'aménagement, ou lorsque cette extension est destinée au raccordement d'un producteur, le bénéficiaire est débiteur de la contribution.

Les bénéficiaires sont débiteurs de la part du coût de la réalisation des ouvrages de branchement, non prise en charge par le tarif d'utilisation des réseaux publics<sup>4</sup>.

Jusqu'à la mise en œuvre généralisée de l'article 18 de la loi du 10 février 2000 [devenu article L 342-8 du code de l'énergie], les dispositions suivantes peuvent s'appliquer :

Pour les raccordements et renforcements dont le concessionnaire est maître d'ouvrage, la participation des demandeurs aux frais d'établissement de l'ensemble des ouvrages à réaliser pour amener l'énergie du réseau existant aux points de livraison sera définie par application d'un barème ; ce barème est déterminé au plan national après concertation avec les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes, en fonction de la puissance des installations à alimenter et de leur localisation par rapport aux ouvrages du réseau existant et indépendamment de la solution technique de desserte qui sera effectivement retenue aux fins d'optimiser les conditions d'alimentation de la clientèle. Le concessionnaire déterminera de même la participation du demandeur aux frais de renforcement de branchements existants.

Ces modalités forfaitaires seront revues périodiquement, après concertation avec les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes, pour tenir compte de l'évolution des coûts. Les nouveaux prix seront applicables aux devis établis postérieurement à la date d'effet des nouveaux barèmes.

### 3.4. Article 17 – Installations intérieures – Postes de livraison et/ou de transformation

#### 3.4.1. Installations intérieures

L'installation intérieure commence :

- en haute tension, inclusivement aux isolateurs d'entrée du poste de livraison ou de transformation, dans le cas de desserte aérienne, et immédiatement à l'aval des bornes des boîtes d'extrémité des câbles dans le cas de desserte souterraine. Lorsqu'il y a un raccordement direct à un poste de coupure du distributeur ou aux barres haute tension d'un poste de transformation de distribution publique, l'installation du client commence aux bornes amont incluses du sectionneur de la dérivation propre au client ;
- en basse tension, immédiatement à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur pour les fournitures sous faible puissance et aux bornes de sortie du coffret de livraison ou de l'appareil de sectionnement installé chez le client pour les fournitures sous moyenne puissance.

Les installations intérieures sont exécutées et entretenues aux frais du propriétaire ou du client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations<sup>5</sup>.

#### 3.4.2. Postes de livraison et/ou de transformation des clients

Les postes de livraison et de transformation des clients alimentés en haute tension seront construits conformément aux règlements en vigueur, aux frais des clients dont ils resteront la propriété. La maintenance et le renouvellement de ces postes sont à la charge des clients<sup>6</sup>.

Les plans et spécifications du matériel sont soumis à l'agrément du concessionnaire avant tout commencement d'exécution.

Toutefois la fourniture et le montage de l'appareillage de mesure et de contrôle sont assurés comme il est dit à l'article 19.

#### 3.4.3. Mise sous tension

Le concessionnaire devra exiger, avant la mise sous tension des installations du client, que ce dernier fournisse, dans les conditions déterminées par les textes applicables en la matière, la justification de la conformité desdites installations à la réglementation et aux normes en vigueur<sup>7</sup>.

En aucun cas le concessionnaire n'encourra de responsabilité en raison des déficiences des installations du client qui ne seraient pas du fait dudit concessionnaire.

### 3.5. Article 18 : Surveillance du fonctionnement des installations des clients

#### A) Les installations et appareillages des clients raccordés aux ouvrages concédés doivent fonctionner en sorte :

- d'éviter des troubles dans l'exploitation des installations des autres clients et des réseaux concédés,
- de ne pas compromettre la sécurité du personnel du concessionnaire,
- d'empêcher l'usage illicite ou frauduleux de l'énergie électrique.

L'énergie n'est en conséquence livrée aux clients que si leurs installations et appareillages fonctionnent conformément à la réglementation et aux normes applicables à ces fins ou, en l'absence de telles dispositions, respectent les tolérances retenues par le concessionnaire en accord avec le Ministre chargé de l'électricité. Ces tolérances concerneront notamment la tension ou les taux de courants harmoniques, les niveaux de chutes de tension et de déséquilibres de tension.

#### B) Les moyens de production d'énergie électrique susceptibles de fonctionner en parallèle avec le réseau ne peuvent être mis en œuvre par le client que sous les conditions suivantes :

- Le concessionnaire doit donner son accord préalable écrit : cet accord portera notamment sur la spécification des matériels utilisés, et en particulier les dispositifs de couplage et de protection, ainsi que sur les modalités d'exploitation de la source de production.
- Les installations du client ne doivent pas porter atteinte à la sécurité des personnes et n'apporter aucun trouble au fonctionnement du réseau et après un préavis d'un mois notifié au concessionnaire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Eu égard aux objectifs ci-dessus définis, le concessionnaire est autorisé à vérifier ou à faire vérifier les installations du client avant leur mise en service et ultérieurement à toute époque. Si les installations sont reconnues défectueuses ou si le client s'oppose à leur vérification, le concessionnaire pourra refuser de livrer l'énergie électrique ou interrompre cette livraison. Il pourra de même refuser d'accueillir toute injection d'énergie par des installations de production ne respectant pas les conditions définies ci-dessus.

En cas de désaccord sur les mesures à prendre en vue de faire disparaître toute cause de trouble dans le fonctionnement général du réseau le différend sera soumis au contrôle de l'autorité concédante. À défaut d'accord dans un délai de dix jours, celui-ci pourra être porté à la connaissance du Préfet en vue d'une conciliation éventuelle.

De même, en cas d'injonction émanant de l'autorité de police compétente, de danger grave et immédiat, de trouble causé par un client dans le fonctionnement de la distribution ou d'usage illicite ou frauduleux, le concessionnaire aura les mêmes facultés de refus ou d'interruption.

<sup>4</sup> Un arrêté, pris en application de l'article 18 de la loi du 10 février 2000 [devenu article L 342-8 du code de l'énergie], fixe les principes généraux de calcul de la contribution après concertation avec les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes.

<sup>5</sup> S'agissant des installations intérieures, l'article 44 du décret-loi du 30 octobre 1935 précise que : « Le bailleur ne peut s'opposer à l'installation de l'énergie électrique aux frais et pour l'usage du locataire ». De même, l'article L. 641-10 du Code de la construction et de l'habitation précise que : « Le prestataire et le propriétaire des locaux réquisitionnés ne peuvent s'opposer à l'exécution par le bénéficiaire, aux frais de celui-ci, des travaux strictement indispensables pour rendre les lieux propres à l'habitation, tels que l'installation de l'eau, du gaz et de l'électricité [...] ».

<sup>6</sup> Il s'agit des normes NF C13-100, 13-101, 13-102 et 13-103 relatives aux règles d'installation des postes de livraison d'énergie électrique à un utilisateur, alimentés sous une tension nominale comprise entre 1 et 33 kV.

<sup>7</sup> Les modalités du contrôle et de l'attestation de conformité des installations électriques intérieures aux règlements et normes de sécurité en vigueur sont fixées par le décret n° 72-1120 du 14 décembre 1972 modifié par le décret n°2001-222 du 6 mars 2001 [et le décret n°2010-301 du 22 mars 2010], et les arrêtés pris pour leur application.



### 3.6. Article 19 : Appareils et mesure de contrôle

Le concessionnaire exerce les activités de comptage et toutes les missions y afférentes. Ces activités et missions sont celles prévues par l'article 13 II 7° de la loi n°2004-803 du 9 août 2004 [devenu article L 322-8 du code de l'énergie].

Les appareils de mesure et de contrôle des éléments concourant à la facturation de l'énergie électrique et à l'équilibrage des flux seront d'un modèle approuvé<sup>8</sup> par les services chargés du contrôle des instruments de mesure.

Le concessionnaire met en œuvre, en tant que de besoin, des dispositifs<sup>9</sup> permettant aux fournisseurs d'énergie de proposer à leurs clients des prix différents suivant les périodes de l'année ou de la journée et incitant les utilisateurs du réseau à limiter leur consommation pendant les périodes où la consommation de l'ensemble des consommateurs est la plus élevée.

#### 3.6.1. Basse tension

Les appareils de mesure et de contrôle mis en œuvre pour la tarification et la facturation de l'énergie électrique comprennent notamment :

- un compteur d'énergie active, ainsi que les dispositifs additionnels directement associés à la mesure de celle-ci (notamment en cas de téléreport ou de télérelevé des consommations) et un disjoncteur, calibré et plombé, adapté à la puissance<sup>10</sup> mise à la disposition du client ;
- des horloges ou des relais pour certaines tarifications.

#### A) Fourniture sous faible puissance

Dans ce cas, les appareils énumérés ci-dessus ou tous autres appareils y compris les dispositifs additionnels de communication ou de transmission d'informations répondant directement au même objet ainsi que leurs accessoires (planchette de support, dispositif de fixation et de plombage, etc...), sont fournis par le concessionnaire, posés, plombés et entretenus par ses soins et à sa charge : ils font partie de son domaine privé.

#### B) Fourniture sous moyenne puissance

Ici l'ensemble des appareils évoqués ci-dessus, sont également fournis, posés et entretenus par le concessionnaire et font partie de son domaine privé, exception faite des disjoncteurs qui sont eux fournis, posés, entretenus et renouvelés par les propriétaires : ces appareils restent leur propriété privée.

#### C) Dans tous les cas

Les appareils de mesure et de contrôle, exception faite des disjoncteurs, qui appartiendraient aux clients à la signature du cahier des charges continueront, sauf convention contraire avec le concessionnaire, à rester leur propriété, et l'entretien de ces appareils sera à leur charge.

Les compteurs, ainsi que les dispositifs additionnels et accessoires, seront normalement installés en un ou des emplacements appropriés<sup>11</sup>, choisis d'un commun accord. Le client devra veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils.

Au travers de dispositifs spécifiques non directement requis par la mesure de l'énergie électrique, propriété du concessionnaire, ce dernier pourra offrir des prestations évolutives permises par le progrès des technologies électronique et informatique. Ces services pourront, le cas échéant, faire l'objet de contrats spécifiques proposés aux clients, soit par le concessionnaire, soit par toute autre entreprise agréée par lui, ainsi que par l'autorité concédante en cas d'utilisation du réseau concédé.

#### 3.6.2. Haute tension

Les appareils de mesure sont fournis, posés réglés, plombés et périodiquement vérifiés par le concessionnaire, contradictoirement avec les

<sup>8</sup> Les conditions d'approbation des modèles de compteur électrique sont actuellement fixées par l'arrêté du 24 décembre 1954, modifié par l'arrêté du 16 août 1977, complété par l'arrêté du 6 janvier 1987 [devenu l'arrêté du 9 juin 2016 fixant les modalités d'application du titre II du décret n°2001-387 du 3 mai 2001 relatif au contrôle des instruments de mesure modifié par le décret n°2016-769 du 9 juin 2016] s'agissant des compteurs électroniques, ainsi que par l'arrêté du 29 septembre 1979 pour ce qui est des approbations données dans le cadre de la CEE.

<sup>9</sup> Conformément à l'article 4 IV de la loi du 10 février 2000 [devenu article L 341-4 du code de l'énergie], la prise en charge financière de ce dispositif est mise en œuvre conformément aux dispositions du décret n°2001-365 du 26 avril 2001 modifié.

<sup>10</sup> Pour les fournitures sous faible puissance, un jeu de fusibles calibrés et plombés pourra tenir lieu de disjoncteur, pour les installations qui en sont munies au moment de la mise en vigueur de la concession.

S'agissant des fournitures sous moyenne puissance, le contrôle de la puissance pourra être réalisé, selon l'option retenue par l'utilisateur, soit par un disjoncteur, soit par un contrôleur de puissance.

<sup>11</sup> Les prescriptions relatives à l'emplacement du compteur et à sa fixation sur un « panneau de comptage » sont précisées par la norme NF C 14-100.

représentants de l'utilisateur. Les conditions de pose, de plombage, d'entretien et, s'il y a lieu, de location des appareils de mesure, sont mentionnées dans le contrat que l'utilisateur signe, soit avec le concessionnaire, soit avec un fournisseur ayant lui-même signé un contrat d'accès avec le concessionnaire.

### 3.7. Article 20 : Vérification des appareils et mesure de contrôle

Les agents qualifiés du concessionnaire devront avoir accès, à tout moment, aux appareils de mesure et de contrôle. Le concessionnaire pourra procéder à la vérification des appareils de mesure et de contrôle<sup>12</sup> chaque fois qu'il le jugera utile.

Les clients auront de même le droit de demander la vérification de ces appareils soit par le concessionnaire, soit par un expert désigné d'un commun accord ; les frais de vérification ne seront à la charge du client que si le compteur est reconnu exact dans la limite de la tolérance réglementaire.

Dans tous les cas, un défaut d'exactitude ne sera pris en considération que s'il dépasse la limite de tolérance réglementaire. Les compteurs déposés devront faire l'objet d'une vérification avant réutilisation.

Avant de remettre des compteurs en service, le concessionnaire doit les vérifier ou en refaire le réglage, de manière à ce que les erreurs relatives en plus ou en moins ne dépassent pas trois centièmes dans les conditions normales d'emploi. Ce réglage est attesté par des plombs apposés par les soins du laboratoire d'étalonnage du concessionnaire.

Lorsqu'une erreur sera constatée dans l'enregistrement des consommations, une rectification sera effectuée par le concessionnaire dans la limite autorisée par les textes applicables en matière de prescription. Pour la période où ces appareils auront donné des indications erronées, les quantités d'énergie livrées seront déterminées par comparaison avec les consommations des périodes antérieures similaires au regard de l'utilisation de l'électricité.

### 3.8. Article 21 : Nature et caractéristiques de l'énergie livrée

#### A) Le courant électrique transporté en haute et basse tensions est alternatif et triphasé

1°) En haute tension, l'énergie sera livrée à la fréquence de 50 Hz et aux tensions suivantes entre phases : 13.000 V et 20.000 V.

Les tolérances de variation de la fréquence et de la tension autour de leur valeur nominale seront celles admises pour la concession D.S.P. de Strasbourg Électricité Réseaux.

2°) Pour les livraisons en haute tension, les caractéristiques de l'onde de tension autres que la fréquence et les variations lentes de tension seront celles admises pour la concession D.S.P. de Strasbourg Électricité Réseaux.

Elles comporteront des seuils de tolérance :

- en-deçà desquels le concessionnaire sera présumé non responsable des dommages survenant chez ses clients, du fait d'interruptions ou de défauts dans la qualité de la fourniture ;
- au-delà desquels le concessionnaire sera présumé responsable des dommages visés et tenu d'indemniser ses clients à hauteur des préjudices effectivement subis par ces derniers, sauf dans les circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté du concessionnaire et non maîtrisables en l'état des techniques, caractérisant un régime d'exploitation perturbé. Les modalités financières sont précisées dans les contrats des clients.

Ces dispositions ne font pas obstacle à ce que le concessionnaire offre aux clients intéressés des conditions contractuelles de fourniture l'engageant, au-delà des valeurs fixées au plan national, moyennant une contrepartie financière apportée par lesdits clients.

Les engagements pris par le gestionnaire de réseau figurent dans les contrats des clients.

3°) S'agissant de l'énergie livrée en basse tension, les tolérances en matière de tension et de fréquences, mesurées au point d'utilisation en service normal, ne devront pas s'écarter des valeurs fixées par la réglementation en vigueur, qui sont actuellement les suivantes : + ou - 10% pour la tension en basse tension et + ou - 1 Hz pour la fréquence de 50 hertz. À compter du 1<sup>er</sup> juin 1996, les tensions au point de livraison devront être comprises entre 207 et 244 volts en monophasé et entre 358 et 423 volts en triphasé (arrêté du 29 mai 1986).

<sup>12</sup> Le contrôle des instruments de mesure est régi par le décret n°2001-387 du 6 mai 2001 dont l'article 35 traite du contrôle des instruments par leur détenteur. Les modalités de ce contrôle sont définies par un arrêté.

**B) Parallèlement aux livraisons faites en courant alternatif dans les conditions ci-dessus, le concessionnaire pourra proposer aux clients des livraisons directes en courant continu.**

### 3.9. Article 22 : Modification des caractéristiques de l'énergie livrée

En application du principe d'adaptabilité à la technique, le concessionnaire a le droit de procéder aux travaux de changement de tension ou de nature de l'énergie distribuée en vue d'augmenter la capacité des réseaux existants, de les rendre conformes aux normes prescrites par les textes réglementaires<sup>13</sup> en vigueur ou de les exploiter aux tensions normalisées fixées par ceux-ci.

Les programmes de travaux concernant lesdites modifications seront portés à la connaissance des clients par voie d'affiches dans les bureaux du concessionnaire où les abonnements peuvent être souscrits, et par la voie de la presse (ainsi que par notification individuelle pour les clients HT intéressés), six mois au moins avant le commencement des travaux.

Pour renforcer cette publicité, le concessionnaire pourra également recourir, en concertation avec l'autorité concédante, à l'affichage administratif, l'insertion dans les bulletins municipaux et l'affichage à proximité des lieux des travaux.

#### A) En basse tension

Si le concessionnaire vient à modifier à un moment quelconque les caractéristiques du courant alternatif livré à un client, il prendra à sa charge les frais de modification des appareils et des installations consécutifs à ce changement sous les réserves suivantes :

- Les clients supporteront la part des dépenses qui correspondrait à la mise en conformité de leurs installations avec les textes réglementaires en vigueur lors du changement de tension et de leurs appareils d'utilisation, dans la mesure où ce renouvellement ne serait pas la conséquence du changement de nature de l'énergie, mais nécessité par l'état de leurs installations ou de leurs appareils.
- Les clients ne pourront obtenir la modification ou, éventuellement, l'échange de leurs appareils d'utilisation que :
  - s'il s'agit d'appareils utilisés conformément aux règles en vigueur, en service régulier et en bon état de marche,
  - si ces appareils ont été régulièrement déclarés au concessionnaire lors du recensement effectué par ses soins,
  - si la puissance totale des appareils à modifier ou à échanger est en harmonie avec la puissance souscrite des clients.

En cas d'échange d'appareils convenu d'un commun accord, le concessionnaire fournira aux clients de nouveaux appareils et deviendra propriétaire des anciens. Le concessionnaire prendra à sa charge le remplacement des appareils par des appareils équivalents. En cas de remplacement d'appareils anciens par des appareils neufs, le concessionnaire pourra demander aux clients une participation tenant compte de la plus-value de l'appareil par rapport à l'appareil usagé.

#### B) En haute tension

Les dispositions appliquées aux clients desservis en haute tension au titre de la présente concession seront celles appliquées aux clients desservis par le réseau de la concession D.S.P. de Strasbourg Électricité Réseaux.

### 3.10. Article 23 : Obligations du concessionnaire

Le concessionnaire a l'obligation de raccorder les installations des usagers au réseau public de distribution, et de leur assurer un accès au réseau dans des conditions non discriminatoires, transparentes et objectives, pour autant que celles-ci respectent les prescriptions techniques<sup>14</sup> nécessaires à leur raccordement au réseau public de distribution, notamment en ce qui concerne les troubles susceptibles d'être causés dans l'exploitation des réseaux concédés ou des installations des autres usagers.

En cas de non-paiement par le client de la participation prévue à l'article 16, le concessionnaire peut, de sa propre initiative ou à la demande de la collectivité concédante lorsqu'une participation lui est due, refuser la mise sous tension de l'installation de l'intéressé ou, si celle-ci a déjà été effectuée par suite de la mauvaise foi du client, interrompre, après mise en demeure, la livraison.

#### A) Obligation de procéder au raccordement des installations des usagers

Sur le territoire de la concession, le concessionnaire est tenu de procéder au raccordement au réseau public de distribution des installations des usagers aux conditions du présent cahier des charges,

- sous réserve du paiement de la contribution prévue aux articles 9B et 16 ;
- sauf s'il a reçu entre-temps injonction contraire de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou en matière de police et sous réserve du respect des textes réglementaires relatifs au contrôle de conformité des installations intérieures ;

Le concessionnaire est par ailleurs tenu, sous réserve des possibilités du réseau, d'assurer le raccordement des installations électriques provisoires, sauf s'il a reçu entre temps injonction de l'autorité compétente<sup>15</sup> en matière de police.

Les modalités de raccordement des installations, et en particulier les délais prévisionnels de réalisation, sont communiqués aux usagers par le concessionnaire, à l'issue d'une étude préalable, après réception de la totalité des éléments techniques nécessaires.

Pour les travaux dont le concessionnaire est maître d'ouvrage, le choix de la solution technique retenue pour la desserte des clients appartient au concessionnaire, qui devra concilier les intérêts du service public avec ceux des clients, dans le respect des textes réglementaires et des intérêts de l'autorité concédante.

En cas de contestation au sujet de l'application des dispositions du présent article, le différend sera réglé comme il est dit à l'article 33.

#### B) Obligation d'assurer l'accès au réseau (mise en service et livraison de l'énergie)

Toute mise en service est subordonnée à la conclusion par l'utilisateur :

- soit d'un contrat, dit unique, avec un fournisseur d'électricité ayant lui-même conclu un contrat d'accès au réseau avec le concessionnaire, gestionnaire du réseau de distribution ;
- soit d'un contrat d'accès au réseau conclu directement avec le concessionnaire, gestionnaire du réseau de distribution ;
- soit un contrat au tarif réglementé de vente conclu avec le fournisseur ÉS Énergies Strasbourg S.A.

Les contrats uniques et les contrats d'accès au réseau conclus directement avec le concessionnaire reprennent les conditions générales d'accès au réseau qui les concernent. Ces dispositions sont également reprises dans les conditions générales de vente aux tarifs réglementés figurant en annexe 4 du cahier des charges de concession. Ces dispositions sont mises à jour en tant que de besoin par le concessionnaire, après concertation avec les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes.

La mise en service de l'installation de l'utilisateur devra être assurée par le concessionnaire dans le délai maximum d'un mois à partir de la demande d'accès ou de sa modification, augmenté, s'il y a lieu, du délai nécessaire à l'exécution des travaux<sup>16</sup>, y compris l'obtention des autorisations administratives, nécessitée par le raccordement de l'installation du demandeur et dont celui-ci devra être informé.

La date de la demande d'accès s'entend pour les contrats conclus avec un fournisseur, de la date à laquelle celui-ci aura fait sa demande au concessionnaire, et pour les contrats d'accès direct ou les contrats des usagers bénéficiant des tarifs réglementés de vente, de la date à laquelle la demande de l'utilisateur a été adressée au concessionnaire.

<sup>13</sup> S'agissant des pouvoirs de l'autorité compétente en matière d'urbanisme, l'article L. 111-6 du Code de l'urbanisme dispose que : « Les bâtiments, locaux ou installations soumis aux dispositions des articles L. 421-1 à L. 421-4 ou L. 510-1, ne peuvent, nonobstant toutes clauses contraires des cahiers des charges de concession, d'affermage ou de régie intéressée, être raccordés définitivement aux réseaux d'électricité, d'eau, de gaz, ou de téléphone si leur construction ou leur transformation n'a pas été, selon le cas, autorisée ou agréée en vertu des articles précités ». Les articles R.111-31 et suivants du Code de l'urbanisme fixent les conditions d'application du présent chapitre et précise notamment les conditions dans lesquelles peuvent être installées ou implantées des caravanes, résidences mobiles de loisirs et habitations légères de loisirs (article L. 443-4 du Code de l'urbanisme).

Cas particulier des caravanes, qui conservent en permanence leurs moyens de mobilité : Le Maire peut s'opposer au raccordement définitif d'une caravane qui serait stationnée irrégulièrement, au regard du Code de l'urbanisme (articles R.111-39 et 111-43). Est soumis à autorisation tout stationnement supérieur à 3 mois consécutifs, s'il s'agit d'une caravane d'habitation. Toutefois cette autorisation n'est pas nécessaire (article R.111-40) :

- lorsque la caravane est stationnée sur un terrain affecté au garage collectif des caravanes et résidences mobiles de loisir ;
- lorsqu'elle est sur le terrain où est implantée la construction servant de résidence de l'utilisateur.

<sup>16</sup> Dans les zones où la maîtrise d'ouvrage est exercée par l'autorité concédante et lorsque la puissance demandée par l'utilisateur requiert la réalisation de renforcements de réseau, le concessionnaire se rapprochera de l'autorité concédante afin d'évaluer avec celle-ci le délai nécessaire à la réalisation de ces travaux.

<sup>13</sup> Il s'agit des textes déjà cités en commentaire de l'article 21.

<sup>14</sup> Le décret n°2003-229 du 13 mars 2003 fixe les prescriptions techniques générales de conception et de fonctionnement auxquelles doivent satisfaire les installations en vue de leur raccordement aux réseaux publics de distribution.

En cas de non-paiement des sommes qui sont dues par l'utilisateur au titre de la mise en service ou de la livraison de l'énergie, le concessionnaire peut, de sa propre initiative ou sur demande d'un fournisseur, dans le respect de la législation en vigueur, après rappel écrit constituant mise en demeure de l'utilisateur, interrompre<sup>17</sup> la livraison de l'énergie à l'expiration du délai fixé dans la mise en demeure et qui ne peut être inférieur à dix jours.

Toute rétrocession d'énergie électrique par un usager à quelque titre que ce soit, à un ou plusieurs tiers, est interdite, sauf autorisation préalable du concessionnaire donnée par écrit, dont l'autorité concédante sera informée.

[...]

#### **D) Accès des producteurs au réseau**

En complément des dispositions des paragraphes A et B, l'accès au réseau des producteurs présente les particularités suivantes :

- Le concessionnaire est tenu de refuser l'accès au réseau à un producteur qui ne peut justifier d'une autorisation ou d'un récépissé de déclaration délivré en application du II de l'article 6 de la loi du 10 février 2000 [devenu articles L 311-5 et suivants du code de l'énergie].
- La date de mise sous tension des installations de production est déterminée d'un commun accord entre le producteur et le concessionnaire.
- Le concessionnaire est tenu d'assurer de manière non discriminatoire l'appel des installations de production reliées à son réseau en liaison avec le gestionnaire du réseau de transport.
- Les conditions générales d'accès au réseau sont précisées dans un contrat conclu par le producteur avec le concessionnaire.

#### **3.11. Article 25 : Conditions générales de service**

Les usagers, situés dans des situations identiques, doivent être traités de façon non discriminatoire, transparente et objective. À cet effet, le concessionnaire applique un code de bonne conduite qui est publié, notamment sur le site Internet [www.strasbourg-electricite-reseaux.fr](http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr).

Le concessionnaire sera tenu de prendre les dispositions<sup>18</sup> appropriées pour livrer l'énergie électrique dans les conditions de continuité et de qualité définies par l'article 21, par les textes réglementaires en vigueur, afin de concilier les besoins des clients, les aléas inhérents à l'exploitation du réseau et la nécessité pour le concessionnaire de faire face à ses charges.

Les conditions de qualité et de continuité de l'onde électrique seront précisées dans les contrats des usagers, en cohérence avec les niveaux de qualité fixés par le présent cahier des charges.

Le concessionnaire aura toutefois la faculté d'interrompre le service pour toutes opérations d'investissement dont lui ou l'autorité concédante sera maître d'ouvrage, de mise en conformité ou de maintenance du réseau concédé, ainsi que pour les réparations urgentes que requerra le matériel. Le concessionnaire s'efforcera de les réduire au minimum, notamment par l'utilisation des possibilités nouvelles offertes par le progrès technique, et de les situer, dans toute la mesure compatible avec les nécessités de son exploitation, aux dates et heures susceptibles de provoquer le moins de gêne possible aux clients.

En basse tension, les dates et heures de ces interruptions seront portées au moins trois jours à l'avance à la connaissance de l'autorité concédante, du maire intéressé et, par avis collectif, à celle des clients.

En haute tension, lorsque les travaux ne présentent pas un caractère d'urgence, le concessionnaire prendra contact avec l'utilisateur afin de déterminer d'un commun accord la date de réalisation des travaux. Le concessionnaire informera l'utilisateur de la date, de l'heure et de la durée des coupures, au moins 10 jours ouvrés avant la date de réalisation effective des travaux.

Les contrats des usagers mentionnent ces engagements, ainsi que les modalités de programmation des interruptions.

<sup>17</sup> Il existe quatre hypothèses où, conformément à une disposition légale, l'interruption de la fourniture ne peut être réalisée par le concessionnaire, nonobstant le non-paiement des sommes dues :

- celle où le juge accorde à l'utilisateur, conformément aux dispositions de l'article 1244 du Code civil, un délai de paiement de sa dette ;
- celle où une procédure de règlement judiciaire est engagée à l'encontre d'un usager commerçant ;
- celle où l'utilisateur bénéficie des dispositions de la loi n°89-1010 du 31 décembre 1989 relative à la prévention et au règlement des difficultés liées au surendettement des particuliers et des familles ;
- celle où l'utilisateur a déposé, dans les conditions fixées par le décret n°2005-971 du 10 août 2005, un dossier de demande d'aide auprès de l'organisme gestionnaire du Fonds de solidarité pour le logement (FSL), dans l'attente que celui-ci se prononce.

<sup>18</sup> Les modalités d'application de ces dispositions prévues à l'article 21-1 de la loi du 10 février 2000 [devenu article L 322-12 du Code de l'énergie] sont fixées par décrets.

Dans les circonstances exigeant une intervention immédiate, le concessionnaire est autorisé à prendre d'urgence les mesures nécessaires. Il en avisera le maire intéressé, l'autorité concédante et le service du contrôle désigné par celle-ci.

Les conditions générales de fourniture sous faible puissance font l'objet d'une annexe spécifique au cahier des charges.

Celle-ci sera mise à jour en tant que de besoin par le concessionnaire, après concertation avec les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes.

## **4. Chapitre IV « Tarification » du modèle de cahier des charges de concession**

### **4.1. Article 26 : Principes généraux régissant la tarification**

[...]

#### **B) Tarification de l'utilisation du réseau public de distribution**

La tarification de l'utilisation du réseau public de distribution fait l'objet d'une décision ministérielle, sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie, dans les conditions prévues à l'article 4 de la loi du 10 février 2000 [devenu article L 341-2 et suivants du code de l'énergie].

Il sera établi un contrat pour chaque point de livraison : le concessionnaire ne sera pas tenu d'appliquer plus d'un contrat à un même point de livraison.

Le montant annuel de la réservation de puissance d'une part, le ou les tarifs d'utilisation du réseau d'autre part, sont facturés par le concessionnaire à l'utilisateur.

Le décret n°2001-365 du 26 avril 2001 détermine les principes généraux de calcul des tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité.

Les tarifs sont conformes aux prescriptions réglementaires et dépendent notamment :

- de la puissance souscrite par le client,
- de la tension sous laquelle l'énergie est livrée,
- du mode d'utilisation de ladite puissance au cours de l'année.

En cas de changement de tarif, le nouveau tarif est applicable aux utilisateurs à la date prévue par la décision ministérielle, publiée au Journal officiel. Si cette modification intervient entre deux relevés successifs, le concessionnaire facturera l'utilisation du réseau « prorata temporis » et déterminera forfaitairement par ce procédé la quantité afférente à la période antérieure à la fixation de la nouvelle valeur des prix et la quantité afférente à la période postérieure, les nouveaux prix ne devant être appliqués qu'à cette partie de l'énergie livrée.

#### **C) Tarification des prestations complémentaires du concessionnaire**

Le concessionnaire pourra proposer des prestations complémentaires aux clients ou à toutes autres personnes physiques ou morales. La part de ces prestations non couverte par le tarif d'utilisation des réseaux de distribution est facturée aux clients par le concessionnaire de manière non discriminatoire.

Les prestations et services proposés par le concessionnaire aux usagers et aux fournisseurs sont facturés selon les modalités indiquées dans le catalogue des prestations et services, que le concessionnaire rend public, notamment sur son site Internet [www.strasbourg-electricite-reseaux.fr](http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr).

Il communique également ces informations sur simple demande.

### **4.2. Article 27 : Modalités pour les livraisons en haute tension**

Les contrats souscrits avec les clients alimentés en haute tension fixent les modalités de la relève des quantités livrées et de la facturation de l'utilisation du réseau.

[...]

### **4.3. Article 28 : Modalités pour les livraisons en basse tension**

[...]

La fréquence des relevés des consommations par le concessionnaire ne peut être inférieure à un relevé par an.

[...]

## **5. Annexe 1 du cahier des charges - Article 6 « Maîtrise d'ouvrage »**

Pour l'application de l'article 9 du cahier des charges, la maîtrise d'ouvrage des renforcements des réseaux, des extensions et des branchements est assuré par le concessionnaire.