



Conditions Générales de Vente

pour la fourniture d'électricité au tarif réglementé et l'utilisation du Réseau Public de Distribution d'Électricité applicables aux Clients particuliers ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

En vigueur le 18 décembre 2023

DÉFINITIONS

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

Catalogue des Prestations : Catalogue dans lequel figurent les prestations du Distributeur et leurs prix en vigueur et disponible sur le site <https://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Catalogues-des-Prestations>

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

Contrat unique / Contrat : Contrat de vente d'électricité au tarif réglementé souscrit par le Client auprès d'ES, 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 »)

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

ES : Désigne ES Énergies Strasbourg SA, fournisseur d'électricité.

Distributeur / Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) : Entité exerçant l'activité de Gestionnaire des Réseaux Publics de Distribution. et ci-après dénommé Strasbourg Électricité Réseaux

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

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

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

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

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

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

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

I. PRÉAMBULE

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

- la mission de développer et d'exploiter le réseau public de distribution d'électricité. Cette mission est indiquée à l'article L.121-4 du code de l'énergie.

- la mission de fournir des Clients raccordés au Réseau Public de Distribution d'électricité qui bénéficient des tarifs réglementés de vente d'électricité. Cette mission est indiquée à l'article L.121-5 du code de l'énergie.

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

II. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités de la vente d'électricité aux tarifs réglementés à des Clients dont le Point de Livraison, alimenté en basse tension sous une Puissance égale ou inférieure à 36 kVA, se situe dans une commune dans laquelle les deux missions indiquées aux articles L.121-4 et L.121-5 du code de l'énergie ont été confiées respectivement à Strasbourg Électricité Réseaux et à ES. Elles sont établies conformément au contrat de concession de la

commune où est situé le Point de Livraison du Client ainsi qu'aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Les présentes conditions générales de vente sont disponibles et téléchargeables sur le site internet <http://particuliers.es.fr/Documentation> et envoyées sur simple demande au Client. Elles sont en outre remises au Client souscrivant un Contrat. Il est précisé qu'avec la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité, le Client conserve une relation contractuelle directe avec Strasbourg Électricité Réseaux pour les prestations relevant de l'acheminement. Les engagements d'ES et du GRD vis-à-vis du client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client à leur égard, sont décrits dans les présentes Conditions Générales et dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD figurant en annexe.

III. ENTRÉE EN VIGUEUR, PRISE D'EFFET ET RÉTRACTATION

III.1 Conclusion du Contrat

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

III.2 Date de prise d'effet du Contrat

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

- en cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq (5) jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix (10) jours ouvrés sur un nouveau raccordement. A la demande du Client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix tel que défini au Catalogue de Prestation du GRD.

- en cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un (21) jours à compter de la demande du Client.

La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement, notamment le branchement.

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

III.3 Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose en cas de vente à distance d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze jours (14) à compter du lendemain de l'acceptation de son Contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. S'il souhaite faire usage de son droit de rétractation, le Client devra en avvertir ES en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis ou tout autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le Client souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse au fournisseur par tous moyens lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations. Dans ce cas, et s'il exerce son droit de rétractation avant la fin du délai de quatorze (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.

III.4 Durée

À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liées à un besoin particulier du Client, le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un (1) an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment sans pénalité dans les modalités définies à l'article IV.1.

III.5 Titulaire du Contrat

Lors de la souscription du Contrat, ES demande le nom du Client. Cette information est reprise sur chaque facture. Le Client pourra désigner un co-titulaire ou co-payeur au Contrat, avec l'accord de celui-ci. Le Client, le co-titulaire et le co-payeur seront responsables solidairement du paiement des sommes dues au titre du Contrat.

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

IV. RÉSILIATION ET CESSATION

IV.1 Résiliation par le Client

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

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

Le Client est responsable de l'abonnement, des consommations et des prestations enregistrées jusqu'à la résiliation.

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

IV.2 Résiliation par ES

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

- en cas de non-paiement des factures par le Client dans les conditions de l'article VII.5,
- en cas de manquement à une autre obligation du présent Contrat,
- de plein droit, en cas de résiliation du contrat conclu entre ES et le Distributeur relatif à l'accès et à l'utilisation du RPD,
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un (1) mois à compter de la date de sa survenance.

IV.3 Dispositions applicables dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du Contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :

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

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

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective. Si, à la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité sur son Point de Livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur d'électricité prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité d'ES pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence, et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

IV.4 Cession

Le Client ne peut céder son Contrat à un tiers.

V. CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

Lors de la conclusion du Contrat, ES conseille le Client sur le tarif adapté pour son Point de Livraison sur la base des éléments d'information recueillis auprès du Client sur ses besoins.

En cours de Contrat, le Client peut contacter ES pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. ES s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information pour s'assurer que son tarif est adapté à son mode de consommation.

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

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

Lorsqu'à l'occasion de ce changement de tarif, le Client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un (1) an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance, ou lorsque le Client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un (1) an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, ES facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant facturé par Strasbourg Électricité Réseaux à ES, au titre du caractère annuel de la puissance souscrite, selon des modalités qui figurent sur le <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr>.

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

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

Ces tarifs sont fixés par les pouvoirs publics.

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

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

V.1 Évolution des tarifs réglementés

Les tarifs réglementés de vente peuvent évoluer à la hausse ou à la baisse après décision des pouvoirs publics.

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

V.2 Mise en extinction et suppression de tarif

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

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

En cas de suppression de tarif, ES en informera le Client qui devra choisir un autre tarif parmi ceux en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un (1) an à compter de la date d'effet de la suppression de tarif, le Client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'un tarif.

VI. RESPONSABILITÉ

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

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

VII. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

La facture d'électricité comporte notamment :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation,
 - la consommation d'énergie électrique (relevée ou estimée) et son montant pour la période considérée,
 - le montant des frais correspondant à des prestations annexes de Strasbourg Électricité Réseaux.
- Le Catalogue de ces prestations est consultable dans les agences ES et téléchargeable sur <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr>.
- le montant des impôts, taxes et contributions de toute nature applicables conformément à la législation en vigueur,
 - la date limite de paiement de la facture,
 - les caractéristiques du tarif choisi par le Client.

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

Suite à la mise en service de son Contrat de fourniture, le Client recevra des courriers par voie électronique pour l'accompagner dans la gestion de son contrat (information sur les outils mis à sa disposition, explication des factures, etc.). Le Client peut exercer son droit d'opposition à la réception de ces courriers électroniques par le lien de désabonnement figurant sur tout mail adressé par ES.

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

Le Client peut ainsi :

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

J'agis sur ma facture est un outil de suivi des consommations disponible depuis l'espace client. Le Client peut :

- suivre ses consommations à tout moment et les comparer,
- découvrir les équipements qui consomment le plus,
- bénéficier de conseils pratiques et personnalisés pour faire des économies d'énergie.

La facture électronique : la facture électronique est mise à disposition dans l'espace client.

Le relevé confiance : Ce service permet au Client, de recevoir une facture sur la base de l'index qu'il relève lui-même. Ce service n'est pas compatible avec la mensualisation ni avec le compteur communicant.

Factures.es.fr : cet outil, mis à la disposition du Client, est une aide en ligne pour mieux comprendre ses factures d'électricité et/ou de gaz. Le Client peut trouver les réponses à ses questions et obtenir des explications détaillées.

VII.1 Modalités de facturation

La facture d'électricité est proposée au Client sous un format de facture électronique à l'exception des factures de souscription ou de cessation de contrat, et des factures de régularisation de consommation. Les factures électroniques sont mises à disposition du Client durant cinq (5) ans sous format PDF dans son espace client. A chaque édition de facture électronique, le Client en est informé par mail. Le Client accède à son espace client grâce à l'adresse mail qu'il a transmise à ÉS. Le Client s'engage à informer ÉS de tout changement d'adresse électronique. Il doit à cet effet modifier son adresse mail dans son espace client. Le Client peut s'opposer à l'envoi de sa facture électronique à tout moment dans son espace client et par tout moyen à sa convenance et demander à recevoir sa facture sur un support papier.

Sauf dans le cas où le Client a opté pour une mensualisation de ses règlements, ses factures lui sont adressées tous les deux (2) mois. En cas d'option du Client pour la mensualisation, le Client ne recevra qu'une facture annuelle.

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

- si son compteur n'a pas pu être relevé.
- lorsque les consommations relevées paraissent incohérentes avec les consommations habituelles.

Après information du Client et éventuel échange, la facture sera établie sur la base des consommations réelles antérieures du Client pour une même période ou à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire.

Lorsque le Point de Livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par le Distributeur.

Les clients peuvent, gratuitement et sur simple demande, transmettre à ÉS leurs index auto-relevés pour l'établissement de leurs factures. Après un contrôle de cohérence avec ses consommations habituelles ou les précédents index relevés par le Distributeur, les index communiqués seront pris en compte pour l'émission de la facture suivante. Dans le cas contraire, la facture est établie sur la même base d'estimation de consommations que celle exposée ci-dessus.

Si les index auto-relevés transmis par le Client s'avèrent après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou les précédents index relevés par le Distributeur, la facture est établie sur la même base d'estimation de consommations que celle exposée ci-dessus.

VII.2 Modes de paiement

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

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

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

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

· **Espèces** : le Client a la possibilité de régler sa facture en espèces aux bornes de paiement situées à l'agence 1 rue des Bonnes Gens à Strasbourg ou par Eficash, dans les limites mentionnées à l'article L112-6 du code monétaire et financier.

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

VII.3 Modalités de paiement

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

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

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

Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard dont le taux est égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. 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 ÉS.

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

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

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

En cas de rejet de prélèvement ou de chèque pour cause de provisions insuffisantes, ÉS facturera des frais tels qu'indiqués dans le catalogue des services d'ÉS disponible sur le site internet www.es.fr.

Conformément à l'article L224-13 du code de la consommation, aucun frais lié au rejet de paiement ne sera facturé aux bénéficiaires du chèque énergie.

VII.4 Délai de remboursement

En cours de Contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu :

- si le Client est mensualisé, il est remboursé sous quinze (15) jours, quel que soit le montant du trop-perçu,

- si le Client n'est pas mensualisé, le Client est remboursé sous quinze (15) jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 25 € TTC. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du Client sauf si le client fait une demande de remboursement à ÉS, auquel cas il est remboursé sous quinze (15) jours à compter de sa demande.

En cas de résiliation du contrat :

- si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, ÉS rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

Afin de permettre ce remboursement, le Client devra communiquer à ÉS un relevé d'identité bancaire.

En cas de non-respect par ÉS de ces délais, les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il y ait besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC.

VII.5 Non-paiement des factures

Le Client est responsable du paiement des factures nonobstant le fait qu'il ait désigné un tiers comme payeur de ses factures. En cas de pluralité de Clients pour un même contrat, les co-titulaires sont solidairement responsables du paiement des factures.

En l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement indiquée sur la facture et sous réserve des dispositions de l'article VII.6 et VII.7 ÉS informe le Client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date limite de règlement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

À défaut d'accord entre ÉS et le Client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, ÉS avise le Client par courrier qu'en l'absence de paiement dans un délai de vingt (20) jours, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ou suspendue. Si aucun paiement n'est intervenu après l'échéance de ce délai de vingt (20) jours ÉS pourra résilier le contrat de plein droit.

Tous les frais liés à la suspension ou à la résiliation du Contrat du Client seront à sa charge.

VII.6 Client en situation de précarité énergétique

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficie pour la fourniture d'électricité principale d'un chèque énergie conformément aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'énergie. Ces dispositifs font l'objet d'une information sur le site <http://particuliers.es.fr>. Le dispositif du chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au : 0 805 204 805 (Service et appel gratuits).

VII.7 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, ÉS peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier.

VII.8 Dispositions communes

Le délai supplémentaire de quinze (15) jours mentionné à l'article VII.5 est porté à trente (30) jours dans les trois cas suivants :

- si le Client est bénéficiaire d'un chèque énergie conformément aux articles R 124-1 et suivants du code de l'énergie.

- lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès d'ÉS,

- si sa situation relève d'une convention signée entre ÉS et le département de résidence du Client sur les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

VII.9 Contestation et régularisation de facturation

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

VII.10 Contestation par le Client

En application de l'article 2224 du code civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

VII.11 Régularisation par ÉS

ÉS peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux (2) ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque Strasbourg Électricité Réseaux 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 ;

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au Client à ce titre.

Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

VII.12 Connexité

En cas d'impayé au titre d'un précédent contrat de fourniture pour un site donné, ÉS pourra reporter le solde impayé sur les factures du nouveau contrat de fourniture souscrit sur ledit site. La fourniture pourra être interrompue ou suspendue par ÉS pour un ou plusieurs site(s) en cas de montant(s) impayé(s) au titre d'un précédent contrat de fourniture portant sur le ou lesdits site(s), et faisant l'objet de procédures engagées conformément au décret n°2008/780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

VIII. ÉVOLUTION DU CONTRAT

En cas d'évolution, ÉS communique au Client les modifications apportées au Contrat au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique, selon la réglementation en vigueur. En cas de non-acceptation des modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception par le Client du projet de modification. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

IX. PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

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

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

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

Les données nécessaires à Strasbourg Électricité Réseaux et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du TPN ou du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par ÉS. Les fichiers d'ÉS contiennent également les données de consommation du Client transmises par le Distributeur pour les besoins de la gestion et la facturation du Contrat. En présence d'un compteur communicant, le Distributeur télérelève quotidiennement les index de consommation et la puissance maximale appelée au cours des vingt-quatre (24) dernières heures et met ces Données Personnelles à la disposition du Client sur son site internet. Il transmet les mêmes informations à ÉS. ÉS transmettra par ailleurs à ses sous-traitants les données personnelles nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

ÉS conserve les données collectées pendant la durée du Contrat et cinq (5) ans à compter de sa résiliation.

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

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

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

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

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

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

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

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

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 « BLOCTEL », accessible à l'adresse suivante : <https://conso.bloctel.fr/>.

X. SERVICE CLIENT - RÈGLEMENTS AMIABLES ET CONTENTIEUX DES LITIGES

X.1 Service Client

Le Client peut contacter ÉS de la manière suivante :

- par téléphone : un conseiller clientèle à disposition du Client au 03 88 20 60 60 (prix d'un appel local)
- par mail : depuis le site Internet <http://particuliers.es.fr/Contact>
- à ses points d'accueil :
Strasbourg (1, rue des Bonnes Gens)
Haguenau (46, boulevard de la Libération)
Molsheim (1, rue Ernest Friederich)

Coordonnées du Distributeur Strasbourg Électricité Réseaux :

Strasbourg Électricité Réseaux
26 boulevard du Président Wilson
67000 STRASBOURG
<http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr>

X.2 Mode de règlement interne

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

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

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

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

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

X.3 Médiateur national de l'énergie

Tout consommateur peut saisir le Médiateur national de l'énergie pour 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 (2) mois à compter de la réclamation initiale, le consommateur dispose alors d'un délai de (2) deux mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie.

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

- soit à l'adresse :
Médiateur national de l'énergie
Libre Réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09

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

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.

XI. AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ÉNERGIE

L'aide-mémoire du consommateur d'énergie est disponible à l'adresse Internet suivante :

<https://www.economie.gouv.fr/dqccrf/Consommation/Energie-et-environnement>.

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

ÉS Énergies Strasbourg • S.A. au capital de 6 472 800 Euros • 37, rue du Marais Vert • F-67932 Strasbourg, Cedex 9
RCS Strasbourg B 501 193 171 • APE 3514 Z • CCP Strasbourg 1150 K • No d'identification Intracommunautaire (TVA) FR 82501193171

es.fr