Annexe tarifaire Enercoop

Fourniture d'électricité 100 % renouvelable

Offre aux particuliers

Tarifs basse tension

pour une puissance souscrite inférieure à 36 kVA

au 1er janvier 2018

Enercoop propose un coût de consommation unique (prix du kWh hors coût des capacités).
Pas de tarification spécifique heures creuses, EJP, Tempo.

Abonnement Base (courte utilisation)

Puissance souscrite	kVA	3	6	9	12	15	18	24	30	36
Abonnement	€/mois TTC	8,65	11,13	13,60	19,41	22,99	26,56	39,86	48,60	57,35
Consommation	€/kWh TTC	0,17189								
Mécanisme de capacité [1]	€/kWh TTC	0,00208		0,00283						

Abonnement Heures Pleines / Heures Creuses (moyenne utilisation)

Puissance souscrite	kVA	3	6	9	12	15	18	24	30	36
Abonnement	€/mois TTC	8,83	11,49	14,14	20,13	23,89	27,64	41,30	50,39	59,50
Consommation	€/kWh TTC	0,17189								
Mécanisme de capacité HP [1]	€/kWh TTC	0,005124								
Mécanisme de capacité HC [1]	€/kWh TTC	0,00096								

Les prix TTC comprennent les taxes locales (celles-ci dépendent des départements et des municipalités, elles sont calculées sur la base d'une valeur moyenne), la CTA (Contribution tarifaire d'acheminement), la CSPE (Contribution au Service Public d'Électrivité), le TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité) et la TVA (Taxe sur la valeur ajoutée).

[1] Le mécanisme de capacité est une contribution obligatoire pour stabiliser le réseau électrique aux heures où la consommation nationale est très importante.

TVA sur abonnement : 5,5 %

TVA sur kWh : 20 %

Validité du document : du 1er janvier 2018 au 31 juillet 2018

Au-delà du 31 juillet 2018 les évolutions réglementaires pourront impacter les prix TTC

Annexe tarifaire Enercoop
Fourniture d'électricité 100 % renouvelable

Tarifs basse tension pour une puissance souscrite inférieure à 36 kVA au 1er janvier 2018

Offre aux professionnels

C5 Courte Utilisation (CU – option Base)

Puissance souscrite	kVA	3	6	9	12	15	18	24	30	36
Abonnement	€ HTT/mois	7,20	9,25	11,31	16,52	19,62	22,71	34,73	42,43	50,14
	€ HTVA/mois	8,20	10,55	12,89	18,40	21,79	25,18	37,78	46,06	54,36
Consommation	€ HTT/kWh	0,11118								
	€ HTVA/kWh	0,14324								
Mécanisme de capacité	€ HTT/kWh	0,00273								
	€ HTVA/kWh	0,00328								

C5 Moyenne Utilisation (MU – option Heures Pleines / Heures Creuses)

Puissance souscrite	kVA	3	6	9	12	15	18	24	30	36
Abonnement	€ HT/mois	7,20	9,25	11,31	16,52	19,62	22,71	34,73	42,43	50,14
	€ HTVA/mois	8,37	10,89	13,41	19,08	22,65	26,20	39,14	47,77	56,40
Consommation	€ HTT/kWh	0,11118								
	€ HTVA/kWh	0,14324								
Mécanisme de capacité	€ HTT/kWh	Heures pleines : 0,00349 €/kWh ; Heures creuses : 0,00058 €/kWh								
	€ HTVA/kWh	Heures pleines : 0,00419 €/kWh ; Heures creuses : 0,0007 €/kWh								

Les prix HTT (hors toutes taxes) sont hors TVA et hors taxes de l'énergie, ils comprennent le TURPE.
Les prix HTVA sont hors TVA, ils comprennent le TURPE et les taxes et contributions spécifiques à la consommation d'électricité :
→ le TURPE, ou acheminement (Tarif d'utilisation des réseaux de production d'électricité) est la part reversée au gestionnaire de réseau (Enedis),
→ la TLCFE (Taxes locales sur la consommation finale d'électricité) dépend des départements et des municipalités, elle est établie pour cette annexe avec une valeur moyenne. Elle est reversée aux collectivités locales,
→ la CTA (Contribution tarifaire d'acheminement) est la, part reversée à la caisse nationale des IEG,
→ la CSPE (Contribution au service public de l'électricité), appelée aussi TICFE (Taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité) est la part reversée à l'état.
→ Le mécanisme de capacité est une contribution obligatoire pour stabiliser le réseau électrique aux heures où la consommation nationale est très importante.

TVA sur abonnement : 5,5 %

TVA sur kWh : 20 %

Validité du document : du 1er janvier 2018 au 31 juillet 2018

Au-delà du 31 juillet 2018 les évolutions réglementaires (taxes et TURPE) pourront impacter les prix.

Pour connaître nos tarifs applicables aux puissances supérieures à 36 kVA, écrire à : commercial.paca@enercoop.org

Conditions Générales de Vente de l'offre 100 % renouvelable d'Enercoop

Offre de marché non réglementée réservée aux consommateurs particuliers et professionnels raccordés en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Contrat unique d'accès au réseau et de fourniture d'électricité. Conditions générales applicables au 1er mars 2017.

Préambule

ENERCOOP est une Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) à capital variable, qui rassemble des producteurs, des associations, des collectivités locales, des organisations et des particuliers souhaitant agir ensemble pour développer les énergies renouvelables et promouvoir une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

ENERCOOP exerce l'activité de fournisseur d'électricité conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

La société ENERCOOP, dénommée ci-après " ENERCOOP " ou " le Fournisseur ", est immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 484 223 094. Son siège social est situé au 16-18 Quai de la Loire 75019 Paris.

ENERCOOP propose un contrat unique d'accès au réseau et de fourniture d'électricité d'origine 100 % renouvelable à un prix non réglementé.

Cette offre est réservée au Client situé sur le territoire de la France métropolitaine continentale et raccordé au réseau public de distribution en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

La personne physique ou morale, désignée ci-après comme " le Client " ou bien, le cas échéant, " le Client Particulier " et " le Client Professionnel ", qui souscrit à l'offre proposée par ENERCOOP s'engage à respecter l'ensemble des dispositions contractuelles établies conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, ci-après " le Contrat ", qui sont composées :

- des présentes Conditions Générales de Vente, ci-après " CGV ",
- des Conditions Particulières stipulées au bulletin de souscription ou renseignées lors de la souscription en ligne,
- des éventuels Avenants,
- des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (DGARD) d'ENEDIS, dont la synthèse est annexée aux présentes.

Ces documents sont remis au Client lors de la souscription et consultables depuis le site internet du Fournisseur : www.enercoop.fr. Ils peuvent être remis à tout moment au Client sur simple demande.

Définitions

Afin de faciliter la lecture du Contrat, la définition de certains termes est précisée ci-dessous :

- " Abonnement " : élément du prix indépendant des quantités vendues.
- " Catalogue des prestations " : Liste des prestations techniques d'ENEDIS publiée sur son site internet : http://www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations ou communiquée sur simple demande auprès du Service Client du Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur à ENEDIS pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur.
- " Client " : désigne toute personne telle que visée en en-tête des présentes CGV.
- " Commission de Régulation de l'Énergie " : Autorité administrative indépendante en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente en cas de litige relatif à l'accès au réseau public de distribution.
- " Contrat " ou " Contrat Unique " : désigne le dispositif contractuel constitué des Conditions Particulières comprenant la grille tarifaire et leurs éventuels avenants, des CGV et des Dispositions Générales d'Accès au Réseau de Distribution d'ENEDIS dont la synthèse est annexée aux présentes.
- " Contrat GRD – F " : Contrat conclu au bénéfice du Client entre le Fournisseur et le Gestionnaire du réseau public de distribution relatif à l'accès au réseau et à son utilisation.
- " Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution " : Annexe du contrat GRD-F fixant les droits et obligations du Client vis-à-vis d'ENEDIS.
- " FSL " : Fonds de Solidarité pour le Logement. Fonds géré par le service social de la commune ou du département accordant des aides financières aux personnes rencontrant des difficultés particulières pour le paiement de leurs factures d'électricité.
- " GRD " : Gestionnaire du Réseau public de Distribution auquel le Client est raccordé. Dans le cadre du présent Contrat le GRD est la société ENEDIS. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau public de distribution dans sa zone de desserte.
- " Parties " : Il s'agit du Client et de la société ENERCOOP.
- " Point(s) de Livraison " ou " PDL " : Partie(s) du réseau public de distribution permettant d'acheminer l'électricité jusqu'au(x) site(s) de consommation du Client.
- " Puissance souscrite " : Puissance maximale pouvant être appelée par le Client. Celle-ci est exprimée en kVA.
- " Responsable d'équilibre " : Personne morale assumant la responsabilité financière des écarts constatés entre les quantités d'électricité soutirées et injectées sur le réseau pour son périmètre d'équilibre.
- " TURPE " : Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité. Tarif versé au GRD pour l'entretien du réseau par tous ses usagers et correspondant à la part acheminement du tarif d'ENERCOOP.
- " TPN " : Tarification spéciale de l'électricité comme " produit de Première Nécessité " : réduction forfaitaire en euros TTC appliquée par rapport à l'offre contractuelle du fournisseur accordée aux ayant-droits respectant des conditions de revenus.

Article 1
Objet du Contrat

Les présentes CGV définissent les conditions de fourniture d'une électricité 100 % renouvelable au Client visé dans le préambule des présentes et les modalités de gestion de l'accès au réseau public de distribution étant précisé que le Client conserve une relation contractuelle directe avec ENEDIS, le Gestionnaire du réseau public de distribution auquel le Client est raccordé, pour les prestations relatives à l'acheminement de l'électricité jusqu'à son(ses) PDL dont les conditions et modalités sont précisées dans la synthèse des DGARD annexée aux présentes CGV.

Article 2
Description de l'offre et des services

2.1. Fourniture d'électricité d'origine renouvelable

Le Fournisseur s'engage à fournir la totalité de l'énergie électrique active nécessaire à l'alimentation des installations du Client au(x) PDL désigné(s) aux Conditions Particulières et à injecter sur le réseau les quantités d'électricité d'origine renouvelable correspondantes.

L'électricité injectée est d'origine hydraulique, éolienne, photovoltaïque et biogaz agricole. Son origine renouvelable est garantie conformément à la réglementation en vigueur.

2.2. Accès et utilisation du réseau de distribution

Le Fournisseur a conclu un contrat GRD-F avec ENEDIS pour assurer, pour le compte du Client, la gestion de l'accès au réseau public de distribution pour l'acheminement de l'électricité jusqu'au(x) PDL de ce dernier.

Le Client s'adresse à ENERCOOP pour effectuer toute demande d'intervention d'ENEDIS. Le Fournisseur informe le Client des opérations qu'il réalise au nom et pour le compte de ce dernier auprès d'ENEDIS.

2.3. Responsabilité d'équilibre

Le Fournisseur s'engage à supporter la responsabilité de l'équilibre entre les quantités d'énergie électrique produites et injectées sur le réseau et les quantités soutirées par le Client pendant toute la durée du Contrat. Le Fournisseur a la possibilité de faire assumer cette tâche par un tiers qu'il mandate.

Article 3
Souscription au contrat de fourniture

3.1. Titulaire(s) du Contrat

Les noms et prénoms du(des) Client(s) titulaire(s) du Contrat sont désignés aux Conditions Particulières de vente.

3.2. Date de conclusion

Le Contrat est conclu à la date de signature par le Client des Conditions Particulières du bulletin de souscription ou d'acceptation lorsque le Contrat est conclu par voie électronique.

3.3. Date de prise d'effet

Pour un changement de fournisseur, la fourniture d'électricité (prise d'effet du Contrat) commencera, sauf mention contraire prévue aux Conditions Particulières, dans un délai de dix (10) à vingt-et-un (21) jours à condition (i) que le Contrat soit signé, (ii) qu'il contienne toutes les informations requises, (iii) qu'il soit accompagné de tous les documents demandés et sous réserve de délais supplémentaires imposés par ENEDIS et de l'acceptation par celui-ci de l'inscription du site dans le périmètre d'ENERCOOP.

Pour une mise en service, la date d'activation sera celle souhaitée par le Client, sous réserve des délais imposés par ENEDIS. En cas de déplacement d'un agent du GRD, les délais pour une mise en service sont de cinq (5) jours ouvrables et dix (10) jours ouvrables s'il s'agit d'une première mise en service.

Article 4
Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le Client Particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date de conclusion du Contrat ou d'acceptation de l'offre, lorsque celle-ci est faite par voie électronique, pour exercer son droit de rétractation, et ce sans motifs.

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

Le Client Particulier peut exercer ce droit auprès du Fournisseur par courriel à cette adresse : service-client.part@enercoop.org, par télécopie au :

01 78 94 83 99 ou par courrier : *ENERCOOP – Service Client – 16/18 Quai de la Loire 75019 Paris* en renvoyant le formulaire standardisé de rétractation fourni par le Fournisseur ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, le cachet de la poste faisant foi.
Le Client peut demander à ce que l'exécution de son Contrat débute avant la fin du délai de rétractation. Pour cela, il doit en faire la demande expresse à ENERCOOP. Cette demande est communiquée au Fournisseur par tout moyen en cas de mise en service, et sur papier ou sur support durable dans les autres cas. Le Client qui exerce ce droit est redevable de l'énergie consommée et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il communique à ENERCOOP sa décision de se rétracter.

Article 5
Durée

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée :
• ENERCOOP s'engage pour une durée d'un an sous réserve de l'application de l'article 13.2 ;
• le Client a le droit de résilier à tout moment dans les conditions prévues à l'article 13.1.

Article 6
Conditions d'éxecution

L'exécution du Contrat par ENERCOOP en ce qui concerne la fourniture d'électricité ainsi que l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution est subordonnée à sa date de prise d'effet et pendant toute sa durée d'exécution aux conditions suivantes :
• au raccordement effectif et direct du ou des PDL du Client au réseau public de distribution,
• à la conformité de l'installation intérieure du Client aux normes et à la réglementation en vigueur,
• à la fourniture exclusive et directe d'électricité au(x) PDL du Client par ENERCOOP,
• aux limites de capacité du réseau public de distribution,
• à la conclusion et l'exécution d'un contrat GRD-F entre ENERCOOP et ENEDIS relatif à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution.

Pour toute question relative à l'exécution du présent Contrat (facturation, paiement, etc.), le Client peut contacter le service client du Fournisseur par courrier (ENERCOOP – Service Client – 16/18 Quai de la Loire 75019 Paris) ou aux coordonnées suivantes :
• Clients Particuliers : 01 75 44 41 56 (prix d'un appel local) / service-client.part@enercoop.org ;
• Clients Professionnels : 01 81 80 23 88 (prix d'un appel local) / service-client.pro@enercoop.org.

Article 7
Conditions relatives à l'accès au réseau public de distribution

7.1. Relation contractuelle entre le Client et ENEDIS
Le Client, par la signature du présent Contrat conserve une relation directe avec ENEDIS. Les conditions d'accès au réseau public de distribution sont précisées dans les Dispositions Générales d'Accès au Réseau de Distribution dont la synthèse est annexée aux présentes. Le Client reconnaît expressément en avoir pris connaissance et les accepter.

7.2. Continuité et qualité de l'électricité
Les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'électricité relèvent de la responsabilité exclusive d'ENEDIS. En cas de problème relatif à la continuité et à la qualité de l'onde électrique, le Client peut contacter ENERCOOP ou bien ENEDIS.
Les conditions d'indemnisation et les modalités de traitement des demandes sont énoncées dans la Synthèse des DGARD figurant en annexe.

7.3. Interventions techniques / Traitement des réclamations
ENEDIS s'engage à réaliser les interventions techniques nécessaires sur le(s) site(s) de consommation du Client. En particulier, il intervient directement auprès du Client pour l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien, le dépannage et le renouvellement des installations de comptage.
Pour toute demande d'intervention et / ou réclamation d'ordre technique (ne concernant pas la facturation : panne réseau, défaillance du compteur...), le Client est prié de contacter ENEDIS au numéro d'appel figurant sur sa facture. Les frais facturés par ENEDIS seront refacturés à l'euro près par ENERCOOP au Client après que ce dernier en ait été informé préalablement. Les prestations ainsi que leurs prix sont indiqués dans le Catalogue des prestations publié sur le site d'ENEDIS.

Pour les réclamations d'ordre non technique (facturation, notamment en cas de désaccord sur la facturation) le Client peut contacter ENERCOOP par courrier (ENERCOOP – Service Client – 16/18 Quai de la Loire 75019 Paris) ou par courriel (reclamation@enercoop.org).

7.4. Changement de puissance
Le Client peut demander la modification de la puissance souscrite, à ses frais, par simple courrier (ENERCOOP – Service Client – 16/18 Quai de la Loire 75019 Paris) ou courriel (pour les Clients Particuliers : service-client.part@enercoop.org et pour les Clients Professionnels : service-client.pro@enercoop.org) adressé à ENERCOOP. Ce dernier s'engage alors à conseiller le Client par rapport à l'augmentation, à la diminution ou bien au maintien de la puissance souscrite en fonction des éléments qui lui auront été transmis par le Client.
La responsabilité d'ENERCOOP ne pourra être engagée en cas de préjudice lié au changement de puissance demandé par le Client lorsque ce dernier a refusé de retenir la puissance proposée par ENERCOOP.

7.5. Données de comptage
Le Client prend les dispositions nécessaires pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par les agents d'ENEDIS au moins une (1) fois par an.
Le Client autorise expressément ENEDIS à communiquer ses données de comptage à ENERCOOP, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 8
Prix

8.1. Prix de l'offre
Le prix, libellé en (€) euros, est déterminé par la grille tarifaire jointe aux Conditions Particulières. Cette grille tarifaire est disponible sur le site du Fournisseur : www.enercoop.fr ou bien mise à disposition sur simple demande.
Le prix hors taxes, impôts, charges et contributions est constitué par :
• une part fixe, l'abonnement, qui est fonction de la puissance souscrite,
• une part variable, qui correspond à la quantité d'énergie électrique fournie au(x) PDL mesurée en kWh.
Les prix sont indiqués TTC pour le Client Particulier et HT pour le Client Professionnel.
Le TURPE correspondant à la part acheminement est compris dans les prix de vente.

8.2. Révision des prix
Le Fournisseur a la possibilité de réviser ses prix une (1) fois par année civile. ENERCOOP communique au Client ses nouveaux prix au moins un (1) mois avant leur application. En cas de refus de la part du Client, celui-ci pourra résilier le Contrat dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception de la notification du Fournisseur sans pénalités. Il est entendu que les évolutions du TURPE, (tarifs réglementés fixés par les pouvoirs publics et publiés au Journal Officiel) seront répercutées sur les prix de vente dès leur application par ENEDIS.

8.3. Taxes, contributions, Impôts et charges
Les tarifs applicables sont donnés Toutes Taxes Comprises. Les taux applicables et les sommes dues sont indiqués sur la facture du Client. Leur modification est répercutée immédiatement et intégralement.
Ces charges comprennent notamment la TVA, les taxes locales (départementales et communales), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement).

8.4. Évolutions réglementaires
En cas d'évolution des dispositions législatives, réglementaires ou fiscales ENERCOOP se réserve le droit de répercuter et facturer les nouvelles charges dont il serait redevable, en vertu de toute disposition impérative applicable à la production, au transport, à la distribution, à la vente ou à la livraison d'électricité, visant notamment à la maîtrise de la consommation énergétique, à la lutte contre l'effet de serre ou à la maîtrise de la pointe électrique (marché de capacité).

Article 9
Client en situation de précarité

9.1. Tarification spéciale " produit de première nécessité " (" TPN ")
Les Clients Particuliers en situation de précarité dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par voie réglementaire peuvent bénéficier de la tarification spéciale " produit de première nécessité " consistant en une réduction forfaitaire basée sur l'offre contractuelle du fournisseur d'électricité pour la consommation d'électricité de leur résidence principale. La réduction forfaitaire varie en fonction de la puissance souscrite et du nombre d'unités de consommation présentes dans le foyer. Elle est valable pendant un an renouvelable sous condition de ressources. Les seuils de ressources sont disponibles sur le site www.enercoop.fr ou bien www.energie-info.fr ou disponibles sur simple appel au 0800 333 123 (service d'appel gratuit).

9.2. Fonds de solidarité pour le logement (FSL)
Lorsque le Client Particulier rencontre des difficultés de paiement des factures d'électricité pour le contrat alimentant sa résidence principale et qu'il estime que sa situation relève de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, il peut saisir le Fonds de solidarité pour le logement géré par les services sociaux de son département ou bien de sa commune pour obtenir une aide pour le paiement desdites factures.

Article 10
Facturation

10.1. Modalités de facturation
Sur la base des données fournies par ENEDIS ou, à défaut, à partir d'estimations des quantités d'énergie électrique consommées par le Client pour chaque site, ENERCOOP adresse au Client ou bien au tiers payeur désigné par le(s) titulaire(s) du Contrat, sans que ce(s) dernier(s) ne soi(en)t exonéré(s) de la responsabilité du paiement, une facture tous les deux (2) mois.
Lorsqu'ENERCOOP procède à des estimations de consommation pour sa facturation, il réajuste au moins une (1) fois par an ses estimations sur la consommation réelle d'électricité du Client telle que relevée et transmise par ENEDIS.
Les factures sont expédiées gratuitement par voie postale ou après accord exprès du Client par courrier électronique avant tout paiement.
Chaque facture indique les sommes dues à ENERCOOP pour la période de référence en distinguant clairement :
• le montant de l'abonnement,
• le montant correspondant à la consommation d'électricité réelle ou estimée,
• les prestations diverses s'il y a lieu,
• le montant des taxes et prélèvements additionnels (TVA, taxes locales, CSPE...).

10.2. Mensualisation
La mensualisation est réservée aux Clients ayant opté pour le prélèvement automatique comme moyen de paiement.
Le Client pourra bénéficier de la mensualisation à sa

demande. Lors de sa mise en place, le Client et ENERCOOP arrêtent d'un commun accord un échéancier sur dix (10) mois avec le montant des mensualités à prélever à date fixe.

Les mensualités sont calculées sur la base de l'abonnement sur la période à venir et des consommations annuelles d'électricité en prenant en compte l'historique de la consommation annuelle du Client.

Le Client recevra une facture par an à la fin des dix (10) mois. Cette facture sera émise en tenant compte des éléments communiqués par ENEDIS permettant d'établir la consommation réelle d'électricité du Client sur la période concernée. La facture peut faire apparaître un solde en faveur d'ENERCOOP. Dans ce cas, le montant de la facture sera majoré de ce solde. Dans le cas où la facture ferait apparaître un solde en faveur du Client, les sommes trop-perçues lui seront remboursées.

Le Client peut mettre fin à la mensualisation en informant à tout moment le service client d'ENERCOOP.

10.3 - Auto-relève

Le Client peut transmettre à ENERCOOP via l'agence en ligne des éléments sur sa consommation réelle sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures.

10.4 - Contestation de la facture

Toute réclamation concernant une facture doit être adressée au service client d'ENERCOOP (par courrier – ENERCOOP – Service Client – 16/18 Quai de la Loire 75019 Paris ou par courriel facturation@enercoop.org) dans les délais légaux après la date d'exigibilité de cette facture. ENERCOOP s'engage à répondre dans les quinze (15) jours suivant la date de réception de la réclamation formulée par le Client. En cas de retard de facturation, toute réclamation doit également être adressée à ENERCOOP qui s'engage à répondre dans un délai de quinze (15) jours.
En cas d'erreur manifeste de facturation, le Client s'engage à payer les montants non contestés. Aucune autre réclamation n'autorise le Client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées.

Article 11
Paiements

11.1. Paiement des factures

Le Client est tenu de s'acquitter du montant intégral figurant sur la facture dans le délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de ladite facture.

Les règlements peuvent être effectués par un autre mode de paiement, par chèque, par espèces sans frais, à la simple demande du Client, ou virement, mandat cash ou mandat compte. Aucun escompte ne peut être demandé en cas de paiement anticipé.

11.2. Mesures prises par Enercoop en cas d'impayés

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non paiement total de la part du Client, les sommes restant dues seront majorées de plein droit d'une pénalité de retard calculée sur le montant de la créance TTC égale pour le Client Particulier à une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal sans que le montant de cette pénalité ne soit inférieur à 7,50 € TTC. Pour le Client Professionnel cette pénalité s'élève à trois (3) fois le taux d'intérêt légal à laquelle s'ajoute une indemnité au titre des frais de traitement engagés pour le retard de paiement ne pouvant être inférieure à quarante (40) euros. 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 ENERCOOP.

11.3. Modalités de remboursement

En cours de Contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu, le Client est remboursé sous quinze (15) jours lorsque le trop-perçu est supérieur à vingt-cinq (25) euros. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du Client sauf si celui-ci demande expressément à être remboursé, auquel cas il est remboursé sous quinze (15) jours à compter de sa demande. Ce montant est porté à cinquante (50) euros pour le consommateur final non domestique ou non professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA.

En cas de résiliation du Contrat si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, ENERCOOP rembourse ce montant dans un délai maximal de deux (2) semaines à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

En cas de non respect par ENERCOOP de ces délais, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit d'une pénalité de retard calculée sur la base d'une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC sans que le montant de cette pénalité ne soit inférieur à 7,50 € TTC..

Article 12
Suspension de l'accès au réseau / Réduction de la puissance

12.1. Suspension d'accès au réseau / Réduction de la puissance

En cas de défaut de paiement, ENERCOOP informera le Client, et à ses frais, par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai de quinze (15) jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

À défaut d'accord dans le délai susmentionné pour le règlement des sommes dues, ENERCOOP avisera le Client par courrier recommandé valant mise en demeure qu'en l'absence de paiement dans un délai de vingt (20) jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

Le premier délai de quinze (15) jours est porté à trente (30) jours pour (i) les bénéficiaires du " TPN ", (ii) ceux ayant déjà reçu une aide du FSL pour régler une facture auprès d'ENERCOOP ou bien (iii) si la situation relève d'un cas prévu par une convention qu'ENERCOOP aurait pu conclure avec une commune, un centre intercommunal d'action sociale ou un département. Par ailleurs, la procédure de réduction de la puissance ou de suspension d'accès au réseau n'est mise en place qu'en l'absence d'une demande d'aide au FSL.

Conformément à la législation en vigueur, ENERCOOP ne peut procéder, pour un Client Particulier dans sa résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation du Contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité pendant la période dite de " trêve hivernale " allant du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante.

En revanche, il peut procéder à une réduction de puissance, sauf pour le Client bénéficiant du TPN. Cette réduction ne peut aller en deçà de 3 kVA pour le Client Particulier bénéficiant d'une puissance souscrite de 6 kVA ou plus et en deçà de 2 kVA pour le Client Particulier bénéficiant d'une puissance souscrite de 3 kVA.

Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues à ENERCOOP au titre du Contrat ainsi que des éventuels pénalités, frais de résiliation et / ou de suspension et / ou de réduction de la puissance facturés par le GRD. La responsabilité d'ENERCOOP ne pourra être recherchée en cas de dommage lié à la réduction de la puissance ou bien à l'interruption de l'accès au réseau par ENEDIS.

12.2. Régularisation

En cas de réduction de la puissance ou de suspension de l'accès au réseau, le Client qui souhaite poursuivre les relations contractuelles avec ENERCOOP doit régulariser sa situation pour obtenir le rétablissement de sa puissance originelle ou de son accès au réseau de distribution.

ENERCOOP s'engage à demander sans délais à ENEDIS de rétablir le service lorsque les motifs ayant conduit à la réduction de la puissance ou à la suspension de l'accès au réseau ont disparu.

Les frais facturés par ENEDIS pour le rétablissement de la puissance ou de l'accès au réseau sont à la charge du Client.

Article 13
Résiliation

13.1. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client a la faculté de résilier sans pénalité le Contrat à tout moment. Il demeure toutefois redevable du paiement des consommations effectuées jusqu'à la date effective de la résiliation.

Dans le cas d'un changement de Fournisseur, la résiliation entrera en vigueur à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du Client. ENEDIS a la faculté de s'opposer au changement de fournisseur demandé si une demande antérieure de changement de fournisseur est déjà en cours de traitement pour le(s) PDL.

Dans tous les autres cas (déménagement, résiliation suite à une non-acceptation d'évolution contractuelle), le Client adresse sa demande à ENERCOOP par simple courrier postal ou électronique (ENERCOOP – Service Client – 16/18 Quai de la Loire 75019 Paris – resiliation@enercoop.org). La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client sous réserve de la disponibilité d'ENEDIS et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de résiliation au Fournisseur.

13.2. Résiliation à l'initiative d'ENERCOOP

En cas d'impayés, ENERCOOP pourra résilier le présent Contrat sans préjudice des autres sanctions après avoir mis en demeure le Client de régulariser sa situation dans les conditions déterminées à l'article 12.1.

En cas de non-respect de toute autre obligation, ENERCOOP pourra résilier le présent Contrat trente (30) jours après avoir mis en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception le Client de régulariser sa situation.

ENERCOOP pourra résilier le présent Contrat si un cas de force majeure étant venu suspendre son exécution perdurerait au-delà d'une durée de deux (2) mois.
Dans tous les cas, la résiliation est notifiée au Client par simple courrier.
Le Client demeure redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à la date de sa résiliation, ainsi que des frais facturés par ENEDIS.

13.3. Pour tous les cas de résiliation

Dans tous les cas, ENERCOOP s'engage à transmettre au Client une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du Contrat. La facture est établie de différentes manières :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué au Fournisseur,
- soit d'une estimation réalisée par ENEDIS ;
- soit d'un relevé spécial payant réalisé par ENEDIS lorsqu'il est effectué à la demande du Client.

Article 14
Responsabilité

Chacune des Parties est tenue de la bonne exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat. ENERCOOP et ENEDIS conservent les responsabilités qui leur sont propres et distinctes vis-à-vis du Client dans le cadre de l'application respective du présent Contrat et des DGARD.

14.1. Responsabilité d'ENERCOOP envers le Client

La responsabilité du Fournisseur est engagée en cas d'inexé-

cution ou de mauvaise exécution des obligations lui incombant au titre du présent Contrat.

Il décline toute responsabilité (i) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, notamment en ce qui concerne les appareils de mesure et de contrôle ainsi que son installation intérieure ; (ii) de manquements de la part d'ENEDIS à ses obligations, y compris contractuelles, envers le Client ; (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation ou (iv) lorsque l'éventuel manquement du Fournisseur est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

À l'égard des Clients Professionnels, dans le cas où la responsabilité d'ENERCOOP serait établie au titre du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif.

14.2. Responsabilité d'ENEDIS envers le Client

ENEDIS est directement responsable vis-à-vis du Client du raccordement au réseau public de distribution, de l'acheminement d'électricité jusqu'au(x) PDL du Client ainsi que de la continuité et de la qualité de l'onde électrique aux termes des DGARD dont la synthèse est annexée au présentes.
En outre, ENEDIS est chargé de la mission de comptage de la consommation d'électricité du Client auprès d'ENERCOOP (relève, contrôle, correction le cas échéant et validation des données de comptage). Dès lors, tout différend portant sur la contestation par le Client des données de comptage relevées ou bien estimées par ENEDIS et facturées par ENERCOOP relève de la compétence d'ENEDIS.

Le Client peut choisir d'engager la responsabilité d'ENEDIS en contactant directement ce dernier ou bien par l'intermédiaire d'ENERCOOP. Dans ce dernier cas, une procédure amiable sera mise en place conformément aux dispositions de la synthèse des DGARD. À tout moment et en tout état de cause, le Client peut exercer un recours juridictionnel contre ENEDIS ou devant la Commission de Régulation de l'Énergie.

14.3. Responsabilité du Client

Le Client engage sa responsabilité à l'égard d'ENERCOOP en cas de manquements à l'une ou plusieurs de ses obligations au titre du présent Contrat.
Il est également responsable vis-à-vis d'ENEDIS en cas de non-respect des DGARD dont la synthèse est annexée aux présentes.

Article 15
Cas de force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat sont suspendues le temps que perdure le cas de force majeure. 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 d'un cas de force majeure.
Le cas de force majeure est défini par tout événement échappant au contrôle de la Partie impactée, ne pouvant être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et empêchent l'exécution des obligations lui incombant.

Article 16
Cession du Contrat

Le présent Contrat ne peut faire l'objet de cession par le Client sans l'accord exprès et préalable d'ENERCOOP.
ENERCOOP pourra céder le présent Contrat à une entité juridique distincte de son choix. Le Client sera informé de la cession du Contrat par simple courrier moyennant un délai d'un (1) mois.

Article 17
Évolution du Contrat

Des modifications aux présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être apportées par ENERCOOP. Les modifications, autres que celles imposées par la loi ou le règlement, seront applicables au Contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par courrier postal ou, à sa demande, par voie électronique au Client au moins un (1) mois avant la date d'application.
Le Client aura la possibilité de résilier le Contrat, sans frais, dans les trois (3) mois suivant la notification envoyée par ENERCOOP.

Article 18
Informations à caractère personnel

Le Client communique à ENERCOOP ses données personnelles lors de sa souscription et doit les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification, il doit en informer le Service Client d'ENERCOOP.

ENERCOOP traite les données à caractère personnel dans des fichiers dont la finalité est la gestion de la relation client qui ont été déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Le Client souhaitant exercer ce droit doit adresser sa demande par courrier au siège social d'ENERCOOP, 16-18 Quai de la Loire 75019 Paris.

Dans le cadre de la gestion du Contrat et si le Client se n'y est pas opposé, ENERCOOP pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale pour informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de ses partenaires pouvant l'intéresser.
Par ailleurs, le Client accepte que les données ainsi traitées par les services internes d'ENERCOOP soient transmises aux partenaires membres de son réseau à qui il a concédé l'usage de sa marque " ENERCOOP ".

Article 19
Loi applicable / force et valeur du Contrat

19.1. Loi applicable

Les relations contractuelles entre le Client et le Fournisseur sont régies par la loi française.

19.2. Force et valeur du Contrat

Le Contrat constitue l'expression du plein et entier accord des Parties. Ses dispositions annulent et remplacent toute disposition contenue dans un document relatif à l'objet du Contrat qui aurait pu être établi antérieurement à la date de conclusion du Contrat. Si l'une des dispositions du Contrat s'avérait contraire à une loi ou une réglementation applicable, cette disposition serait réputée écartée, sans que cela affecte la validité des autres dispositions du présent Contrat.

Article 20
Traitement des différends

20.1. Réclamations à l'encontre d'ENERCOOP

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat fait l'objet d'une tentative de règlement amiable. En cas d'échec de la procédure amiable, le Client peut saisir le Médiateur de l'Énergie dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de sa première réclamation écrite par ENERCOOP. Le Médiateur de l'énergie peut être saisi directement et gratuitement par internet : http://www.energie-mediateur.fr/bas_de_page/contact.html ou par courrier : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 - 75444 Paris Cedex 9.
Le Client peut également saisir à tout moment la juridiction compétente.
Dans tous les cas, le Client a la possibilité d'informer la D.D.P.P. (Direction Départementale de la Protection des Populations) du litige en cours avec son fournisseur.
Celle-ci pourra, le cas échéant, diligenter une enquête en vue de constater une éventuelle infraction au droit de la consommation.

20.2. Réclamations à l'encontre d'ENEDIS

Si le litige concerne ENEDIS et s'il est lié à l'accès ou à l'utilisation du réseau, le Client peut saisir le Comité de Règlement des Différends et des Sanctions (CoRDiS) dans le cadre d'une procédure dite de " règlement de différend ".

Article 21
Informations

Le Client Particulier qui ne souhaite pas faire l'objet de démarchage téléphonique pour se voir proposer des offres commerciales peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (www.bloctel.gouv.fr).

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante : http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/Energie-et-environnement.

.

CGV_C5_Enercoop_V_01_03_2017

SCIC SA
Agréée Entreprise solidaire
16/18 Quai de la Loire – 75019 Paris
Tél. : 09 70 68 07 65 (Appel non surtaxé)
Fax : 01 78 94 83 99

enercoop
L'énergie militante

Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension pour les clients en Contrat Unique

Identification : Annexe 2 bis au contrat GRD-F
Version : 7.1
Nb. de pages : 7

Préambule

Dans le présent document le terme "Enedis" désigne 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 explicitent les engagements d'Enedis et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec un Fournisseur.

Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre Enedis et le Fournisseur, afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie électrique. 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 à Enedis et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le site internet d'Enedis : www.enedis.fr

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

- ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles qu'Enedis applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du référentiel clientèle d'Enedis est accessible à l'adresse http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre d'Enedis aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site d'Enedis www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels d'Enedis et dans son catalogue des prestations. En cas de contradiction entre les référentiels et le catalogue des prestations d'une part et la présente annexe du contrat GRD-F d'autre part, les dispositions de la présente annexe prévaudront.

Les mots ou groupes de mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire 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.

Compteur Communicant : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre un GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. 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 et l'utilisation du RPD, 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 Enedis. 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 Enedis, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

GRD (Gestionnaire du Réseau public de Distribution) : personne morale en charge de l'exploitation, 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 garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

Point de Livraison (PDL) : point physique 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, et au niveau duquel le Client soutire de l'électricité au RPD. L'identifiant et l'adresse du PDL sont précisés dans le Contrat Unique du Client.

Enedis - Tour Enedis
34 place des Corolles
92079 Paris La Défense Cedex
enedis.fr

SA à directoire et à conseil de surveillance
Capital de 270 037 000 euros
R.C.S. de Nanterre 444 608 442
© Copyright Enedis 2017

1. Le cadre général de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, Enedis 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 a la possibilité d'obtenir auprès d'Enedis le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site d'Enedis http://www.enedis.fr/Concessions.

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

- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de télé-opération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;
- fourniture, pose, modification, contrôle, entretien et renouvellement, et relevé des dispositifs de comptage ;
- accès au dispositif de comptage ;
- dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité d'Enedis en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes qu'Enedis peut être amenée à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

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

2. Les obligations d'Enedis dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

2.1. Les obligations d'Enedis à l'égard du Client

Enedis est tenue à l'égard du Client de :

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage

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

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par Enedis sur son site www.enedis.fr .

4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.

Ces index peuvent être communiquées à Enedis directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par Enedis notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Enedis 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 les agents d'Enedis accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

2.2. Les obligations d'Enedis à l'égard du Client comme du Fournisseur

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

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous 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).

➢ **Engagements d'Enedis en matière de continuité :**

Enedis 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. Enedis informe le Client, sur son site internet à la page http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite, sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

➢ **Engagements d'Enedis en matière de qualité de l'onde :**

Enedis s'engage à livrer au Client une électricité 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. Enedis 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. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

Ces engagements d'Enedis 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 au paragraphe 6-4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- 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 ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'Enedis, 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, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'Enedis.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, Enedis verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 17 novembre 2016 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par Enedis ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun d'Enedis ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des référentiels d'Enedis et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où Enedis 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. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'Enedis, Enedis verse automatiquement au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par Enedis est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, Enedis 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.

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, Enedis procède alors 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 et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations d'Enedis en vigueur.

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

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

Le dispositif de comptage 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 est limitée par le Disjoncteur de branchement lorsque le Client ne dispose pas d'un Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.
- 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 Enedis, 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.

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative d'Enedis conformément aux dispositions des articles R341-4 à 8 du code de l'énergie. Dans le cas où le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA, si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, Enedis installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses référentiels et son catalogue des prestations.

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

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par Enedis, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à la charge d'Enedis 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 de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par Enedis, Enedis informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables conformément aux modalités décrites dans les référentiels d'Enedis. Enedis peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client. Sans réponse du Client à la proposition d'évaluation dans un délai de 30 jours calendaires, l'évaluation produite est considérée comme validée et Enedis procède à la rectification.

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 :

- lorsqu'Enedis 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,
- ou en cas de fraude.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

5) entretenir le RPD le développer ou le renforcer selon la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre Enedis et l'autorité concédante, définie dans chaque cahier des charges de concession.

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

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, Enedis les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, au moins 3 jours à l'avance, avec l'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.

Lorsqu'Enedis est amenée à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

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

Enedis met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession d'Enedis relatifs à la coupure subie. Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

8) assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

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

- **Protection des informations commercialement sensibles :**

Enedis 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 :**

Enedis protège les données à caractère personnel communiquées directement par le Client ou via son Fournisseur à Enedis 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 ».

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet à Enedis d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par Enedis. Par ailleurs, Enedis pourrait être amenée à collecter des informations complémentaires facultatives pour l'exécution du présent contrat mais néanmoins nécessaires dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public.

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 d'Enedis par courriel adressé à «adnrc-support@enedis.fr» ou en écrivant à :

Enedis – Tour Enedis
Pôle clients – ADNCR
34, place des Corolles
92079 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Enedis peut être amenée à conserver les données personnelles du client pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

La transmission au Fournisseur de la Courbe de Charge du Client par Enedis nécessite une autorisation du Client, conformément à la n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » :

- à Enedis : pour la collecte et la transmission de cette Courbe de Charge par Enedis au Fournisseur. Cette autorisation peut être adressée soit directement à Enedis, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande d'Enedis.
- au Fournisseur : pour le traitement de cette donnée par le Fournisseur.

Le Client peut également autoriser la collecte et la transmission par Enedis de la Courbe de Charge à un tiers dans les conditions définies dans les référentiels d'Enedis disponibles sur le site internet d'Enedis à la page http://www.enedis.fr/documents?types=12 .

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

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

2.3. Les obligations d'Enedis à l'égard du Fournisseur

Enedis s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre 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 d'Enedis.

3. Les obligations du Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Le Client s'engage à :

1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables et satisfaire à une obligation de prudence, notamment pour éviter que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

Enedis met à disposition du Client, sur son site internet à la page www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite , des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le 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, Enedis n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

Enedis se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

2) garantir le libre accès et en toute sécurité d'Enedis au dispositif de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à Enedis 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 Enedis procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue à Enedis 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 d'Enedis. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, Enedis peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations d'Enedis.

3) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidente

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations d'Enedis.

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 Enedis 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 d'Enedis.

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

4. Le Fournisseur et l'accès/utilisation du Client au Réseau Public de Distribution

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 du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité d'Enedis, 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 et 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 d'Enedis 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 à Enedis ou à un tiers ;
- 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, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;
- payer à Enedis dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard d'Enedis à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition d'Enedis les mises à jour des données concernant le Client.

5. Mise en œuvre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels d'Enedis 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 d'un site avec puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation 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 sur 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 Enedis.

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.

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

5.5. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative d'Enedis

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

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance d'Enedis ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par Enedis, 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 Enedis ;
- refus du Client de laisser Enedis 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 réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

5.6. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur

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 :

- de demander à Enedis de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander à Enedis de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA. Cette prestation est possible :
  - pour les Clients résidentiels ;
  - pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

6. Responsabilité

6.1. Responsabilité d'Enedis vis-à-vis du Client

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

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

6.2. Responsabilité du Client vis-à-vis d'Enedis

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à Enedis 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.

Enedis peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Elle en tient informé le Fournisseur.

Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

6.3. Responsabilité entre Enedis et le Fournisseur

Enedis 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.

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur.

En outre, 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 d'Enedis 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 délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par Enedis 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 d'Enedis ;
- 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 ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, Enedis procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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 négligence d'Enedis ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou à Enedis. Afin de faciliter le traitement de la réclamation, il est conseillé au Client de l'adresser, dans un délai de vingt jours calendaires par lettre recommandée avec avis de réception 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.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, Enedis procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.

En cas d'incident avéré , le Client doit transmettre à Enedis, le cas échéant via son Fournisseur, un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, Enedis ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de refus d'indemnisation ou de désaccord sur le montant de l'indemnisation, le Client peut demander à Enedis, le cas échéant via son Fournisseur, d'organiser une expertise amiable ou l'organiser lui-même. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client peut saisir le tribunal compétent.

7.3. Recours

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par Enedis, le Client peut saisir l'instance de recours au sein d'Enedis mentionnée dans la réponse qui lui a été apportée.

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

Si le Client est un particulier ou un non-professionnel ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises 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'Energie, conformément à l'article L122-1 du code de l'énergie. Le différend doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable du Client au Fournisseur ou à Enedis, 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.

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

Droit de rétractation
Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours après le jour de la date de conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (ENERCOOP – Service client, 16/18 Quai de la Loire 75019 Paris, tél. : 01 75 44 41 56 (prix d'un appel local), fax : 01 78 94 83 99, courriel : service-client.part@enercoop.fr) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessus, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation
Si vous avez demandé de commencer la fourniture d'électricité pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

enercoop
L'énergie militante

ENERCOOP - 01/17

Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du présent contrat.
À l'attention de : **ENERCOOP – Service client – 16/18 Quai de la Loire– 75019 Paris –** Tél. : 01 75 44 41 56 (prix d'un appel local), fax : 01 78 94 83 99, courriel : service-client.part@enercoop.fr

Je / nous (*) vous notifie / notifions par la présente ma / notre (*) rétractation du contrat portant sur la fourniture d'électricité ci-dessous :

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Date de conclusion du contrat : / / _____ _____

Tél. : _____ Mail : _____

Fait à , _____ le / / _____ _____ _____

Signature
(uniquement en cas de notification du présent formulaire par papier)

(*) rayez la mention inutile.

enercoop
L'énergie militante