



C'est vert et c'est pas cher !

ENRGIA ENERGIE CATALANE
SAS au capital de 300 000 € -
RCS Perpignan SIREN 892 701 789
Siège Social : 22 Route du Col de Sous, 66230 Prats de Mollo

Service adhésion : +33 (0) 411 960 119 ou contact@llum.fr
Du lundi au vendredi de 9h – 12h / 13h30- 17h30

CONDITIONS PARTICULIERES COMPLETANT LES CONDITIONS GENERALES

Entre :

ENRGIA ENERGIE CATALANE société par actions
simplifiée au capital de 300 000 euros, dont le siège
social est situé 22 Route du Col de Sous, 66230
PRATS DE MOLLO LA PRESTE, immatriculée au RCS
de Perpignan sous le numéro SIREN 892 701 798.

Ci-après désignée par **LLUM** ou le **Fournisseur**
d'une part,

Et :

MULLER AUTOMOTIVE ; SAS au capital de
500 000,00 euros dont le siège social est situé au
27 ALLEE DES CINQ CONTINENTS 44120
VERTOU **immatriculée au RCS**
DE NANTES sous le numéro de 910 431 378

Ci-après désigné par **l'Adhérent** d'autre part.

Ci-après désignés ensemble ou séparément par les « **Parties** » ou la « **Partie** »

ARTICLE 1. OBJET DES CONDITIONS PARTICULIERES

Les présentes Conditions particulières ont vocation à préciser les conditions et modalités spécifiques de la fourniture d'Electricité Locale et Renouvelable et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution pour les sites de l'Adhérent listés à l'Article 3.2

Le contrat entre les Parties est constitué des Conditions Générales de LLUM, des présentes Conditions Particulières ainsi que des Conditions Générales du GRD.

L'Adhérent reconnaît avoir pris connaissance des Conditions de Ventes de LLUM et les accepte expressément. En cas de contradiction ou d'opposition, les présentes Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales.

ARTICLE 2. PERIODE DE FOURNITURE

Le Contrat est conclu DU 1ER OCTOBRE 2022 AU 31 SEPTEMBRE 2023

Il sera reconduit tacitement pour une année en suivant l'évolution des prix du marché.

En cas de résiliation, il vous faudra envoyer un courrier par voie postale ou électronique à votre fournisseur 2 mois avant la date de reconduction de ce dernier.

Les frais de résiliations anticipée sont calculés de la façon suivante :
 $150 \text{ €} / \text{MWh} \times \text{Consommation Annuelle de Référence (MWh)} \times \text{Durée restante du contrat (en année)}.$

ARTICLE 3. CONDITION DE FOURNITURE ET D'ACHEMINEMENT

3.1. Prix de l'électricité Locale et Renouvelable

Part fourniture (hors toutes taxes)	Prix unitaire LLUM
Abonnement Electricité	6 € / MOIS
Consommation Electricité (HTA > 36 kVA)	PTE : 800 / HPH: 680 / HCH : 520 / HPE : 450 / HCE : 370 € / MWH

Les prix mentionnés sont fermes définitifs et non révisables, notamment non soumis à l'indexation Arenh (Accès régulés à l'Electricité Nucléaire Historique).

Les prix mentionnés ci-dessus s'appliquent indépendamment de la Formule Tarifaire d'Acheminement.

Ces prix s'entendent hors impôts, hors toutes taxes et hors toutes contributions à des fonds divers existants ou nouveaux qui pourraient venir s'ajouter en application d'une disposition légale ou réglementaire.

3.2. Formules tarifaires d'acheminement et puissances souscrites

Les formules tarifaires d'Acheminement et les Puissances Souscrites des sites de l'Adhérent sont définies le contrat client ou dans l'Annexe 1 en cas de multi PRM.

3.3. Conditions de facturation

Les factures sont émises tous les mois sur la base des index relevés ou estimés par ENEDIS, ou par nos soins. Celles-ci sont payables sous 5 jours, de préférence par prélèvement. Dans ce cas, l'Adhérent devra nous transmettre une autorisation de prélèvement accompagnée d'un RIB.

Fait à Chartres

Le 28-09-2022, en deux exemplaires,

Pour LLUM

David GENER

Président

Pour l'Adhérent « Société »

Fabrice Maria

Annexe 1 – Liste des sites de l'Adhérent

PRM	Nom Site	Raccordement	Formule Tarifaire et d'Acheminement	Puissance souscrite (kVA)

LLUM marque déposée de la Société ENRGIA ENERGIE CATALANE, Société par actions simplifiée, au capital de 300 000 euros, immatriculée au RCS de PERPIGNAN sous le numéro 892 701 798, dont le siège est situé, 22 route du col de sous, 66230 PRATS DE MOLLO LA PRESTE.

Définition :

- ✓ **Abonnement** : élément du prix indépendant des quantités vendues.
- ✓ **Catalogue des prestations** : liste des prestations techniques du GRD publiée sur son site internet. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur.
- ✓ **Client (particulier ou professionnel)** : Désigne toute personne physique majeure ou personne morale souscrivant au contrat pour les besoins de son local d'habitation, commerciale, professionnel.
- ✓ **Conditions Particulières** : désigne les conditions particulières comprenant le Bulletin de souscription.
- ✓ **Contrat ou « Contrat Unique »** : désigne le dispositif contractuel constitué du Bulletin de souscription comprenant la grille tarifaire et leurs éventuels avenants, des Conditions Générales de Vente et de la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès au Réseau public de Distribution.
- ✓ **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 (ou « DGARD »)** : annexe du Contrat GRD-F fixant les droits et obligations du Client vis-à-vis du GRD, et dont la synthèse est établie par le GRD.
- ✓ **Fournisseur** : désigne LLUM qui commercialise l'offre de fourniture d'électricité.
- ✓ **GRD** : Gestionnaire du Réseau public de Distribution auquel le Client est raccordé. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau public de distribution dans sa zone de desserte.
- ✓ **Part Acheminement** : somme facturée par le GRD au titre de l'acheminement de l'électricité jusqu'au site de consommation du Client.
- ✓ **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 ou kW si HTA.
- ✓ **RPD** : Réseau Public de Distribution, Géré par le GRD, Le Réseau Public de distribution est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L111-54 - L 111-55 et L 334-2 du Code de l'Energie
- ✓ **TURPE** : Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité. Contribution versée au GRD pour l'entretien du réseau par tous ses usagers fixés par les pouvoirs publics et publiés au JO.

Article 1 : objet du contrat

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité jusqu'au PDL du Client ayant souscrit à l'Offre proposée par le Fournisseur, ainsi que les conditions des éventuels services associés et les modalités de gestion de l'accès au RPD. LLUM s'engage à assurer pour le Client la prestation de fournisseur d'Électricité, et plus particulièrement à conclure au bénéfice du Client un contrat d'accès au réseau de distribution pour le site concerné. La procédure de changement de fournisseur et notifications au GRD sont gérées intégralement par LLUM. En tant que professionnel LLUM s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyen à conseiller le client sur sa consommation d'énergie et à l'accompagner dans un objectif de réduction de sa consommation d'Énergie.

Article 2 : Accès au Réseau

Le Client, par la conclusion du Contrat, reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté la Synthèse DGARD établie par le GRD sous sa responsabilité et jointe aux présentes, comme faisant partie intégrante

du Contrat entre le Fournisseur et le Client. Le Client est également informé que le GRD publie sur son site internet ses référentiels techniques, les dispositions réglementaires et les règles complémentaires appliquées à l'ensemble des utilisateurs des réseaux de distribution et son catalogue de Prestations présentant l'offre du GRD aux clients et aux fournisseurs d'électricité.

Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées

Le client a la possibilité de consulter ou d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son point de Livraison selon les modalités figurant sur le site du GRD <http://www.enedis.fr>

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation. Il devra - Garantir l'accès des agents du GRD au Compteur en toute sécurité

- Assurer la conformité de ses installations intérieures à la réglementation et aux normes en vigueur

- Entretenir ses ouvrages et branchements afin d'éviter tout dommage accidentel

En cas d'incident réseau et notamment en cas de problème lié à la continuité ou à la qualité de l'onde électrique/dépannage, le Client peut contacter soit le Fournisseur, soit le GRD.

Le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client. Le Client peut, à ce titre, s'adresser directement au Fournisseur pour toute réclamation quelle qu'en soit l'origine.

Le Fournisseur accusera réception de la réclamation du Client dans un délai maximum de

48 h. Le Fournisseur traitera cette réclamation dans un délai de trente jours calendaires, sauf impossibilité dûment justifiée dont le Client sera informé par tout moyen avant l'expiration de ce délai d'un mois. Une réclamation traitée signifie que le Fournisseur a pris connaissance de la réclamation et a informé le Client des actions entreprises pour la résoudre.

Transmission des données de comptage :

Les installations de comptage sont fournies soit par le Client, soit par le GRD. L'entretien et la vérification desdites installations s'effectuent conformément aux stipulations des DGARD

Le Client prend les dispositions nécessaires pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par les agents du GRD au moins une fois par an.

Le Client autorise le GRD à communiquer ses données de comptage (quantités d'électricité livrées, caractéristiques...) au Fournisseur afin de lui permettre d'établir sa facturation, y compris les données antérieures à la conclusion de son contrat

Contrat, celles-ci étant nécessaires à la facturation. Et ce conformément aux dispositions réglementaires relatives à la confidentialité des informations détenues par les gestionnaires de réseaux publics de transport ou de distribution d'électricité.

Fraudes

En cas de fraude telle que définie dans la Synthèse DGARD, le Client devra s'acquitter des frais spécifiques définis par le GRD dans le Référentiel Clientèle et le Catalogue des Prestations.

Modification de la puissance Souscrite ou de l'option tarifaire

Le Client a la possibilité de modifier la Puissance Souscrite ou l'option tarifaire initialement définies dans le Contrat, et ce dans le cadre du champ d'application tel que prévu à l'article 1 du Contrat et sous réserve que ces modifications soient acceptées par le GRD.

Le Client en fera préalablement la demande justifiée au Fournisseur, par tout moyen de son choix. Le fournisseur conseillera le Client dans le choix de son option tarifaire et de sa Puissance Souscrite en fonction des éléments transmis par le Client par écrit. Dans le cas où d'autres éléments pertinents seraient nécessaires, le Fournisseur se réserve le droit de les demander au Client. En cas de refus du Client de retenir l'option tarifaire et la Puissance Souscrite conseillées par le Fournisseur, la responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée. La demande entraîne l'acceptation par le Client des prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat, tels que prévus dans le Catalogue des Prestations.

Installation intérieure du Client

Le Client déclare se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures d'électricité. A ce titre, 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 aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de

l'installation de ses installations intérieures, conformément aux dispositions de la Synthèse DGARD.

Article 3 : Conclusion du Contrat

Information précontractuelle

Le Fournisseur porte à la connaissance du Client, préalablement à la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations relatives à l'Offre, conformément à l'article L121-87 du Code de la consommation. Le Client peut avoir accès à l'Aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent sur les sites

www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel ou www.energie-info.fr. Le Client peut obtenir des informations actualisées sur l'ensemble des prix par les moyens suivants : soit sur le Site ; soit par e-mail à l'adresse indiquée sur la facture ; soit par demande écrite au Service Client du Fournisseur dont les coordonnées figurent à la fin des présentes. Le Fournisseur rappelle la nécessité d'adopter une consommation sobre en énergie et respectueuse de l'environnement.

Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature de ce dernier suivant le formulaire de souscription ou de son acceptation par voie électronique ou par courrier et ce, sous réserve des dispositions de l'article 3.4 et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation du Fournisseur. Seul l'index confirmé par le GRD pourra servir d'Index de Départ et de base à la facturation. Dans le cadre de la procédure d'inscription et afin d'obtenir la confirmation du GRD, le Fournisseur demandera au Client de lui communiquer ses index par un Auto-Relevé. Si le Client refuse ou ne réalise pas l'Auto-Relevé dans les temps, c'est l'Index estimé par le GRD qui sera retenu. En cas de rejet par le GRD de l'Auto-relevé, la procédure décrite au paragraphe 6 sera applicable.

Dans le cadre d'un changement de Fournisseur ou dans le cadre d'une mise en service, et sous réserve des délais imposés par le GRD, notamment en cas de première mise en service, et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation du Fournisseur, la date effective de fourniture d'électricité est comprise entre le 5ème et le 15ème jour suivant la fin du délai légal de rétractation.

Les frais d'accès à l'énergie générés par la mise en service et définis au Catalogue des Prestations seront facturés par le GRD au Fournisseur, qui les refacturera au Client. Dans tous les cas, la prise d'effet des prestations est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct au RPD de l'installation du Client, à la conformité de celle-ci à la réglementation et aux normes en vigueur.

Un Client peut demander que l'exécution du contrat débute avant la fin du délai de rétractation (prévu ci-après). La demande doit être expresse et sans équivoque, elle doit se faire auprès du Fournisseur

Si l'exécution du Contrat a commencé alors que le client a renoncé au délai de rétractation et le client fait agir son droit de rétractation il est redevable de sa consommation et de l'abonnement jusqu'à la date de rétractation.

Rétractation

En cas de souscription à distance, le Client dispose d'un délai de 14 Jours francs à compter de la date de conclusion du Contrat pour exercer son droit de rétractation. Elle n'a pas à être motivée. (art. 121-20 et suivants code de la Consommation)

Ce droit de rétractation ne s'applique pas lorsque le contrat est conclu à l'occasion d'une manifestation commerciale (art. 762-1 et suivants) du code de commerce. Un formulaire de rétractation, à adresser au fournisseur, est accessible sur le site de LLUM.

Il doit être expédié à l'adresse suivante : 2, rue des Cortalets 66400 CERET.

Conformément à la législation si le délai de rétractation expire un jour férié ou chômé comme le samedi et dimanche le délai expire jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Article 4 : Durée du Contrat

Le Contrat lie les Parties à compter de la date de prise d'effet du Contrat. La validation du bulletin de souscription sur l'espace client du site internet www.llum.fr ou par mail atteste de sa volonté. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la date de prise d'effet.

Article 5 : Tarifs

Prix : Abonnement et Consommation

Les prix de l'abonnement de l'énergie et des options sont définis dans la grille tarifaire de LLUM disponible sur le site : www.llum.fr

Ces prix se composent de :

- Taxes et contributions obligatoires
- Abonnement - dépendant de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le client (partie fixe)
- Consommation d'électricité (partie variable)
- Le tarif d'acheminement et de fourniture (tarifs d'utilisation du RPD)

Les Tarifs en vigueur des prestations éventuellement réalisées par le GRD sont précisés dans le catalogue des Prestations www.enedis.fr.

Charges et Taxes

Tous les paiements effectués par LLUM au GRD autres que ceux compris dans le tarif d'acheminement publié après avis de la commission de régulation de l'énergie par décret, au titre de l'accès au RPD du PDL, seront intégralement refacturés par LLUM au Client. Les Prix s'entendent en Euros, Hors Taxes, impôts, contributions et prélèvements actuels et futurs frappant la fourniture d'électricité.

Dans le cas où LLUM aurait à supporter des charges de l'exécution du Contrat envers toute autorité publique ou tout tiers désigné, LLUM pourra de plein droit répercuter cette charge et la facturer au Client.

Mise à disposition de l'énergie électrique ce montant sera intégralement répercuté de plein droit sur la facture d'électricité fournie par l'exécution du contrat envers toute autorité publique ou tout tiers désigné, LLUM pourra de plein droit répercuter cette charge et la facturer au client.

En cas d'évolution des dispositions légales ou directement à l'augmentation à la modification, ou à l'instauration d'une redevance ou autre charge dont LLUM serait redevable au titre de l'exécution du contrat envers toute autorité publique ou tout tiers désigné, LLUM pourra de plein droit répercuter cette charge et la facturer au client.

LLUM a la possibilité de réviser les prix de la part fourniture en fonction de l'évolution des coûts de production de l'électricité. Dans ce cas, LLUM communique au client sa nouvelle grille tarifaire un mois avant son application par courrier électronique ou, à défaut, par voie postale. A date de réception de ce courrier, le client peut résilier le contrat sans pénalité sous trois mois.

Article 6 : Facturation

À la date d'activation du Contrat, le Fournisseur établit une première facture comprenant jusqu'à 20 du mois, l'abonnement du mois en cours. A compter du 20, il se verra facturer l'abonnement relatif aux jours restant à facturer dans le mois en cours. L'abonnement du mois suivant est facturé un mois à l'avance. La facture pourra également faire état du montant des prestations commandées par le Client. Cette facture est à régler selon le délai de règlement annoté. En ce qui concerne la part abonnement, tout mois entamé est facturé au prorata des jours consommés, en cas de résiliation.

En cas de compteur communicant ou d'Auto relève sur l'Espace client, le Client se voit facturé au réel de ses consommations. Les relevés réelles des compteurs Linky sont fournies chaque dernier jour du mois par ENEDIS.

En cas de facture estimée sur compteur non communicant, les estimations des consommations du Client pour la facturation sont réajustées au moins deux fois par an sur la base des consommations réelles relevées par le GRD ou transmises par le Client à LLUM.

Le Client est facturé sur ses consommations selon le tarif indiqué sur la grille tarifaire en vigueur à la date de consommation. Lorsque la consommation du Client est différente des volumes de consommations estimées, les corrections sont appliquées selon les profils de consommations GRD et selon le tarif indiqué sur la grille tarifaire en vigueur à la date de consommation. Nous ne délivrons pas d'échéancier.

Contestations

Le Client peut contester les factures durant une période de 5 ans au maximum (art. 2224 du Code Civil)

LLUM se réserve le droit de régulariser les factures 2 ans au maximum à compter du jour où l'entreprise aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Toutefois ces régularisations ne peuvent concerner des factures datant de plus de 14 mois à l'exception de deux cas

- Si le GRD a signalé le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client de l'index relatif à

sa consommation réelle. En cas de fraude - dans ce cas l'ensemble des frais seront à la charge du Client.

Article 7 : Paiement

Modes de paiement

Les factures sont payables par prélèvement automatique sur le compte bancaire fourni par le Client lors de sa souscription. Le Client a la possibilité de régulariser par carte bancaire sur son espace client, en cas de rejet de prélèvement. Les factures sont payables par prélèvement automatique, virement ou par chèque énergie.

Il est précisé qu'en cas de pluralité de clients pour un même contrat les cotitulaires seront tenus solidairement du paiement des factures

Les Chèques ne sont pas acceptés.

Délais de paiement

Le Client est tenu de régler les sommes dues dans le délai précisé sur chaque facture (5 jours) qui lui a été envoyé sur son Espace client ou, à défaut, dans les quinze jours calendaires à compter de la date d'émission du premier courrier de relance.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu, le Fournisseur relance le Client par tout moyen approprié. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard (art 441-6 du code du commerce) calculées sur la base 3 fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 8,00 € TTC si le montant impayé est supérieur ou égal à 100 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement prévue dans le présent article, jusqu'à la date de réception du paiement par le Fournisseur. Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Également, le Client sera redevable envers LLUM, dès 2ème relance d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros prévue à l'article 121 de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives.

Par ailleurs aucun escompte ou droit à compensation ne sera appliqué en cas de paiement

Cas de non-paiement

En l'absence de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, le Fournisseur informe le Client par courrier électronique ou postal qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de règlement, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. Ce délai est augmenté à trente jours dans le cas de Clients en situation de précarité telle que défini par la loi.

À défaut d'accord entre le Fournisseur et le Client sur le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, le Fournisseur avise le Client par courrier valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ou suspendue ;
- si aucun paiement n'est intervenu après l'échéance de ce délai de vingt jours, le Fournisseur pourra résilier le Contrat de plein droit à effet immédiat. Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles.

En cas de rejet de prélèvement automatique, le fournisseur facturera les frais afférents, à hauteur de 16, 80 euros.

- le Client est susceptible d'être inscrit dans un fichier national d'impayés géré par le Registre National des Impayés Électricité consultable par les fournisseurs d'énergie.

Si le Client régularise l'impayé avant résiliation de plein droit du Contrat, le Fournisseur demandera au GRD de rétablir l'accès au RPD dans les conditions prévues au Contrat GRD (frais à la charge du Client selon le Catalogue des Prestations du GRD).

Trop Perçu

Lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le Fournisseur inférieur à vingt-cinq euros (25 €), ce trop-perçu est reporté au crédit de la facture suivante, sauf si le Client demande par écrit son remboursement ; au-delà de vingt-cinq euros, le trop-perçu est remboursé par le Fournisseur dans un délai de quinze jours calendaires à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client. En cas de retard dans le remboursement du trop-perçu, le Fournisseur sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard appliquée sur le montant du trop-perçu et égale à deux fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. Le montant de cette pénalité ne pourra être inférieur à 7,50 € TTC si le montant du trop-perçu est supérieur ou égal à 100 € TTC.

Article 8 : Réclamations

Pour toute réclamation technique ne concernant pas la facturation (panne de réseau, compteur...) le Client doit contacter le GRD au numéro figurant sur le site, sur des documents de facturation.

Ou pour toute réclamation concernant la facturation le Client doit contacter LLUM au +33(0) 411 960 119 ou par mail sur contact@llum.fr .qui s'engage à traiter la réclamation dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours suivant sa réception.

Article 9 : Clients en situation précaire

Fonds de Solidarité

Le Client qui rencontre des difficultés de paiement peut saisir les services sociaux en vertu des dispositions de l'article L115-3 du Code de l'Action Sociale (modifié par l'article 211 de la loi n°2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte). Le Fournisseur s'engage à mettre tout en œuvre afin de lui apporter les informations nécessaires. Lorsque que le Client a sollicité une aide FSL pour le paiement d'une facture il bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait reçu la réponse de sa demande d'aide.

Chèque Énergie

Il permet au bénéficiaire qui remplit les conditions de précarité prévues par la Loi d'acquitter tout ou partie de ses dépenses d'énergie relatives à son logement.

Il est émis et attribué à ses bénéficiaires par l'Agence de services et paiement automatiquement. Pour payer avec un chèque énergie le Client doit envoyer son chèque en mentionnant le numéro de son contrat à l'adresse indiquée en fin des présentes

Article 10 : Responsabilités

Responsabilité du Fournisseur à l'égard du Client

Le Fournisseur est responsable à l'égard du Client de l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes du présent Contrat. Il est entendu que le Fournisseur décline cependant toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure, de manquement du GRD à ses obligations, à l'égard du Client, en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, ou lorsque l'éventuel manquement du Fournisseur est causé par la survenance d'un cas de force majeure. La responsabilité du Fournisseur sera limitée aux dommages (matériels) directs, à l'exclusion de tout dommage indirect consécutif. Le Client ne pourra, en aucun cas, être indemnisé des postes de préjudice suivants : perte de profit, perte de production, préjudice invoqué par un cocontractant du Client

Limitation de Responsabilité

En cas d'inexécution par LLUM de ses obligations nées du présent Contrat, sa responsabilité sera limitée au préjudice prévisible direct subi par le Client. En outre, le Client ne pourra en aucun cas être indemnisé des préjudices tel que perte de profit, perte de production, préjudice invoqué par un cocontractant du Client.

Responsabilité du GRD à l'égard du Client :

Sans préjudice des dispositions de l'article 11.1, le Client peut choisir d'engager directement la responsabilité du GRD en cas de manquement à ses obligations contenues dans la Synthèse DGARD. Au titre de la Synthèse DGARD, le GRD est notamment responsable à l'égard du Client de l'établissement et de la modification du raccordement, de l'accès au comptage, du dépannage, ainsi que de la qualité et de la continuité de l'alimentation. Le GRD est légalement investi d'une mission de comptage et, à ce titre, est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès du Fournisseur. Par conséquent, tout litige lié à la contestation par le Client de l'Index Relevé ou de l'Index Estimé Fournisseur relèvera de la compétence du GRD. S'il le souhaite, le Client peut engager la responsabilité du GRD en contactant directement le GRD ou en adressant sa réclamation au Fournisseur afin de tenter en premier lieu une conciliation amiable. En tout état de cause et à tout moment, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Énergie.

Responsabilité du Client

Le Client est responsable à l'égard du Fournisseur de l'ensemble des obligations mises à sa charge aux termes du présent Contrat. Par ailleurs, le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect de la réglementation en vigueur et de la Synthèse DGARD relatives à ses obligations sur son installation intérieure.

Article 11 : Espace Client

LLUM met à la disposition de chacun de ses Clients, sous réserve de la communication de son mail, un identifiant et un mot de passe lui permettant d'accéder via le site internet www.llum.fr à un espace client personnalisé. Cet espace créé est mis à la disposition de ses clients, les codes sont strictement personnels confidentiels et ne doivent en aucun cas faire l'objet d'un prêt ou cession à un tiers. Cet Espace doit être mis à disposition par le Fournisseur avant sa première facturation.

LLUM ne peut être tenue responsable des dommages causés par l'utilisation du mot de passe par une personne non autorisée.

Le Client via cet espace pourra consulter les données de son contrat, sa consommation, avoir accès à ses factures, demander à modifier son contrat et souscrire à de nouveaux services.

Cet accès est gratuit et illimité pendant la durée du Contrat et limité à 6 mois au-delà du terme du Contrat. Le Client s'engage à fournir, dans le cadre de l'utilisation de son compte en ligne des informations exactes à jour et complètes. Le Client doit informer LLUM sans délai de toute modification de ses coordonnées et notamment son adresse mail et ses coordonnées bancaires par tous les moyens possibles.

Article 12 : Force Majeure

Le cas de Force Majeure est prévu par l'article 1218 du Code Civil complété, précisé par la Jurisprudence. Il s'agit d'un événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat, et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées qui empêchent l'exécution de son obligation par le Débiteur (catastrophe naturelle, grève, pandémie... indisponibilité ou blocage du réseau public de distribution ou des installations de production d'électricité...).

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat sont suspendues.

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.

La Partie invoquant l'événement de force majeure en informe le cocontractant dans les plus brefs délais et s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour faire cesser ou, limiter les conséquences de ce cas de force majeure au plus tôt.

Article 13 : Résiliation

A l'initiative du Client

.. Changement Fournisseur

En application de l'art. 224-14 du droit de la consommation le Client peut changer de fournisseur dans un délai qui ne peut excéder 21 JOURS à compter de sa demande.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat sera résilié, sans frais pour le Client et de plein droit, à compter de la date de début de livraison auprès du nouveau fournisseur.

Le Fournisseur décline toute responsabilité en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur qui incombe entièrement au Client, au nouveau fournisseur ou au GRD. Le Contrat poursuivra ses effets jusqu'à la date de fourniture effective du PDL du Client par le nouveau fournisseur, le Client restant notamment redevable envers le Fournisseur de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat.

.. Autres Cas

Le Client doit informer le Fournisseur de sa décision par lettre simple ou par mail, au moins quinze jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée. Le Fournisseur transmet la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation.

Le GRD communique alors au Fournisseur la date effective de résiliation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD et prend fin en tout état de cause au plus tard trente jours calendaires à compter de la notification de la résiliation par le Client au Fournisseur. En cas de manquement par le Fournisseur à tout ou partie des obligations lui incombant aux termes du Contrat, le Client pourra, après mise en demeure restée sans effet à

l'expiration d'un délai de trente jours calendaires, résilier de plein droit le Contrat, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourra prétendre.

Le client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de LLUM pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence.

Tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge de la partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la partie non défaillante.

A l'initiative du Fournisseur

Le Fournisseur pourra résilier de plein droit le Contrat dans les cas suivants :

- En cas de non-paiement des factures émises par le Fournisseur ou des échéances de paiement convenues avec lui et après mise en demeure

- En cas de manquement par le Client à une obligation lui incombant aux termes du Contrat. En cas de décès du Client titulaire du Contrat ; Le Fournisseur tentera de contacter les ayant droits du Client dans un délai de 30 jours afin de déterminer la suite à donner. Sans réponse, le Fournisseur pourra résilier le Contrat. Aucun remboursement des sommes payées jusqu'à la résiliation effective ne sera effectué.

- En cas de résiliation du Contrat GRD-F

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

Le Fournisseur notifiera la résiliation au Client par courrier électronique ou courrier postal.

Article 14 : Modification des Conditions Générales de Vente

Le fournisseur pourra modifier à tout moment les conditions contractuelles. Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, tout projet de modification par le Fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie électronique ou par voie postale à sa demande, au moins un mois avant la date d'effet prévue. Il lui est indiqué qu'il pourra résilier le contrat sans pénalité. Les modifications imposées par la Loi ne font l'objet de cette procédure.

Au cas où l'une des dispositions du Contrat se révélerait ou deviendrait incompatible, avec une disposition légale ou réglementaire, de jurisprudence, ou avec des dispositions contractuelles imposées par le gestionnaire du réseau, la validité des autres dispositions du Contrat n'en sera pas affectée.

LLUM déterminera les modifications nécessaires afin que la clause devienne compatible à l'ordre juridique en tenant compte de l'esprit du texte. Si une adaptation du Contrat s'avérait impossible, chacune des parties pourra résilier le Contrat sans préavis ni indemnité.

Article 15 : Cession

Cession par le Client

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après accord préalable et écrit du Fournisseur.

Cession par le Fournisseur

Le Fournisseur se réserve le droit, à tout moment et moyennant simple notification au Client, de céder ou transférer à un tiers de son choix tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, dans la mesure où cette cession n'entraîne pas une diminution des droits dont le Client bénéficie.

Article 16 : Traitement des Données à caractère personnel

Chacune des Parties s'interdit pendant toute la durée du Contrat, ainsi qu'un an à compter de la date où il prend fin, quelle qu'en soit la cause, de communiquer à des tiers des informations et des documents de quelque nature que ce soit reçus de l'autre partie dans le cadre de l'exécution du Présent contrat.

Droits du Client

Le Client dispose d'un droit d'opposition à communication, ainsi qu'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Le Client qui souhaite exercer ce droit doit adresser sa demande par mail ou par courrier à LLUM.

En cas de difficulté le Client peut saisir la CNIL. À tout moment, le Client a accès à ses données personnelles, notamment ses données de consommation sur son espace personnel sur le site. Toutes les informations relatives à la protection des données personnelles des Clients sont indiquées sur le site.

Engagements de LLUM

En qualité de Responsable de traitement des informations communiquées par le Client, LLUM assure au Client une collecte et un traitement des informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément à la loi 78-17 du 06/01/1978, modifiée relative à l'informatique aux fichiers et aux Libertés ; ainsi qu'au Règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Engagements du Client

Le Client communique ses données personnelles lors de sa souscription. Il s'engage à communiquer des données exactes et doit les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification, il doit en informer LLUM.

Article 17 : Clause de Divisibilité Contractuelle

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition du Contrat, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions, le Contrat demeurant valable pour le surplus, dès lors que la disposition litigieuse n'est pas essentielle à l'économie générale du Contrat.

Article 18 : Droit Applicable Règlement des Litiges

Le Présent Contrat est régi par le Droit Français.

Tout litige concernant l'interprétation, l'exécution du contrat est soumis à la démarche suivante :

Le Client adresse une réclamation écrite au siège de LLUM. S'il considère que la réponse n'est pas satisfaisante, le Client peut saisir, après un délai de 2 mois, à compter de la réception de la réclamation, le Médiateur National de l'Energie sur le site

"<http://www.energie-mediateur.fr>" ou par courrier à l'adresse suivante : "Médiateur National de l'Energie - libre réponse n° 59252 - 75443 PARIS Cedex 09

Le Client peut à tout moment saisir la juridiction compétente du litige

Preuve

D'une manière générale les Parties conviennent que les courriers électroniques et les courriers échangés ont une force probante entre elles en cas de contestation sur les conditions de conclusion ou de modification du Contrat.

En cas de contestation du Client sur les termes de la modification du Contrat le Fournisseur pourra utiliser les enregistrements ainsi effectués à titre de preuve.

Article 19 : Tolérances

Le fait pour une partie de tolérer un manquement quelconque de l'autre partie à l'exécution de ses obligations au Contrat, en quelle qu'en soit la durée, ne devra en aucun cas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ces obligations.

Article 20 : Informations Utiles

Site LLUM : www.llum.fr

Adresse postale : 2 rue des Cortalets,
66400 CERET

Téléphone service client : +33(0) 411 960 119
Ouverture du lundi au vendredi, hors jours fériés

Courrier électronique service client

contact@llum.fr

G.R.D. : ENEDIS SA (RCS de Nanterre

444 608 442) joignable par courrier au 34 place des

Corolles 92079 PARIS LA DEFENSE ou par courriel

sur : contact@enedis.fr

Service client : 09 69 32 18 57

Fabrice Mariu

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

Identification : Annexe 1 bis au contrat GRD-F
Version : 9.0
Nb. de pages : 8

Préambule

Dans le présent document le terme "GRD" désigne le gestionnaire du réseau public de distribution.

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) HTA, qui explicitent les engagements du GRD et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client.

Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec un Fournisseur.

Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre le GRD et le Fournisseur afin de permettre l'acheminement effectif de l'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, en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au GRD et engage le seul Fournisseur vis-à-vis de son Client.

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

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

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD 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 du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site du GRD 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 du GRD 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 associé à un PDL.

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 L111-92 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 le GRD. Il comprend la présente annexe 1bis du Contrat GRD-F.

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

GRD (Gestionnaire du Réseau public de Distribution) : 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 convenu entre le Client et le GRD pour le soutirage d'énergie électrique. Le Point de Livraison est précisé dans le Contrat Unique. Il est généralement identifié par référence à une extrémité d'un élément d'ouvrage électrique.

Référentiels (du GRD)

Il s'agit du Référentiel Clientèle et de la Documentation Technique de Référence disponibles aux adresses internet suivantes :

- Le Référentiel Clientèle : <https://www.enedis.fr/documents?types=12>
- La Documentation Technique de Référence : <https://www.enedis.fr/documents?types=11>

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf.

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, le GRD 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 du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site du GRD <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 le GRD 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 du GRD 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 que le GRD peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

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

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

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

Le GRD est tenu 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 du GRD.
- 3) **garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation**, conformément aux modalités définies par Le GRD sur son site internet www.enedis.fr.

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

Le GRD est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au PDL 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 D322-10 du code de l'énergie, les prescriptions du cahier des charges de concession applicable).

➤ Engagements du GRD en matière de continuité

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

Le GRD s'engage à ne pas dépasser un seuil de nombre de coupures, hors travaux, par périodes de douze mois à compter de la prise d'effet du Contrat Unique. Ce seuil est défini par zone d'alimentation, selon une règle précisée dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Le Client peut, s'il en fait la demande par l'intermédiaire de son Fournisseur, substituer à l'engagement standard un engagement personnalisé sur le nombre de coupures. Les principes de cet engagement personnalisé sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA. Le catalogue des prestations en vigueur du GRD en précise les modalités notamment financières.

Le GRD s'engage à ne pas causer plus de deux coupures pour travaux par année civile, et à ce que la durée de chaque coupure soit inférieure à quatre heures.

Le GRD verse automatiquement au bénéfice du Client, le cas échéant via son Fournisseur, une pénalité pour toute Coupure Longue d'une durée supérieure à celle fixée par la délibération de la CRE en vigueur relative aux tarifs d'utilisation du RPD.

Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément aux dispositions de la délibération de la CRE en vigueur relative aux 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 des réseaux publics de distribution ou de transport d'électricité ;
- 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 du GRD ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés en cas de coupure de plus de 20 % de l'ensemble des Clients alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

➤ Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde

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

Les engagements du GRD portent sur les fluctuations lentes, les variations rapides, les déséquilibres de la tension et la fréquence. Ils sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Le GRD ne prend aucun engagement standard sur les microcoupures ni sur les creux de tension.

Seuls les creux de tension peuvent donner lieu, si le Client en fait la demande par l'intermédiaire de son Fournisseur, à un

engagement personnalisé. Ledit engagement est proposé par Le GRD en fonction des conditions locales d'alimentation du site. Les principes de cet engagement sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA. Le catalogue des prestations en vigueur du GRD en précise les modalités notamment financières.

Ces engagements du GRD en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-3 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue sans faute de la part du GRD, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, sans faute de la part du GRD ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau cités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.

Le GRD s'engage par ailleurs à produire les bilans qualité annuels ou semestriels remis au Client par le Fournisseur, conformément aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA et au catalogue des prestations du GRD en vigueur.

2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des Référentiels du GRD et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où Le GRD n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant la date fixée. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait du GRD, le GRD verse automatiquement, au bénéfice du Client concerné, via son 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 le GRD est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, le GRD facture au Fournisseur un frais pour déplacement vain sauf lorsque le Client ou le Fournisseur a reporté ou annulé ce rendez-vous plus de 2 jours ouvrés avant la date fixée.

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

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 du GRD en vigueur.

3) assurer les missions de comptage dont il est légalement investi. Le GRD 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 permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Le dispositif de comptage est décrit dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative du GRD conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8

du code de l'énergie. Si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, l'installation d'un Compteur Communicant se fait à la charge du GRD, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

Le GRD 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 du GRD, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

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

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par le GRD, le GRD 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 à défaut avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le GRD 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 le GRD procède à la rectification.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

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 le GRD 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

Le GRD peut réaliser des travaux pour le développement, l'exploitation, l'entretien, la sécurité et les réparations urgentes que requiert le RPD.

Pour les travaux ne présentant pas un caractère d'urgence, le GRD prend contact avec le Client afin de déterminer d'un commun accord la date de réalisation des travaux. Le GRD informe le Client par lettre, avec copie au Fournisseur, de la date, de l'heure, de la durée des travaux et de la durée de la coupure qui s'ensuit à minima dix jours ouvrés avant la date de réalisation effective des travaux.

Pour les travaux présentant un caractère d'urgence, le GRD prend immédiatement les mesures nécessaires et prévient par tout moyen dans les meilleurs délais le Client, avec copie au Fournisseur, de la date, de l'heure et de la durée de la coupure qui s'ensuit.

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

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

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

Si le Client a une puissance souscrite strictement supérieure à 2 MW, il reçoit, ainsi que le Fournisseur, une information personnalisée, conformément aux modalités prévues dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

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

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

• Protection des informations commercialement sensibles

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

• Protection des données à caractère personnel

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

Le GRD ne fait pas de prospection commerciale et ne vend aucune donnée.

Le GRD traite les données personnelles collectées et transmises par les fournisseurs pour l'exercice de ses missions.

Il s'agit notamment du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : adresse électronique du Client et/ou son numéro de téléphone.

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Certaines fonctionnalités de paramétrage sont proposées aux Clients. Certaines données sont collectées par défaut. D'autres le sont avec accord du Client :

- par défaut, le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PDL sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- sauf opposition du Client, les données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) sont conservées par défaut, en local, dans la mémoire du compteur du Client sans transmission au GRD ou au Fournisseur ou à un tiers.

Ces données de consommation fines (horaire et/ou à la demi-heure) ne sont collectées par le GRD qu'avec le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque ou, de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement des missions de service public du GRD définies par le code de l'énergie.

La transmission des données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée.

Cette autorisation peut être adressée soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande du GRD. En cas de non réponse de justification du recueil du consentement dans un délai défini par la procédure de contrôle concertée par le Fournisseur, à la première demande, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Les données de consommation ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Le GRD peut être amené à conserver les données personnelles du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD (hors données de consommation) pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité aux données à caractère personnel le concernant.

Pour exercer son droit de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au GRD, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le GRD de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées pour les données collectées et utilisées par le GRD, le Fournisseur devra adresser sa demande au GRD.

Le Client peut exercer ce droit directement par courriel (dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr) ou par courrier au GRD :

Tour Enedis - Service National Consommateurs - 6ème étage
34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

Le courrier doit préciser le nom et prénom, adresse actuelle et référence PDL du Client accompagnée d'une pièce justificative d'identité.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le GRD exclusivement alors le GRD traite la demande Client et informe ce dernier qu'il doit s'adresser à son Fournisseur pour les données contractuelles collectées par le Fournisseur.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le GRD informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur.

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client, est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD.

Par ailleurs, le GRD pourrait être amené 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, comme l'adresse courriel et le numéro de téléphone.

Le droit d'opposition et de suppression ne peut être exercé par le Client uniquement pour les données personnelles qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

Le courrier doit préciser le nom et prénom, adresse actuelle et référence PDL du Client accompagnée d'une pièce justificative d'identité.

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 du GRD est engagée au titre du paragraphe 6-1

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

Le GRD 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 l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur ;
- transmettre au gestionnaire de réseau de transport RTE, et le cas échéant au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet du GRD.

3. 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

La limite entre le RPD et l'installation électrique intérieure du Client est mentionnée dans le Contrat Unique, selon les informations transmises par le GRD. En aval de cette limite, l'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes applicables, en particulier la norme NFC 13-100, disponible auprès de l'AFNOR.

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

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

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

2) satisfaire à son obligation de prudence

Conformément aux dispositions de l'article D342-8 du code de l'énergie, le Client doit veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en

régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles.

A la demande du Client, le GRD adresse les informations sur les conditions de qualité et de continuité du site, ainsi que sur les mesures habituelles que le Client peut prendre pour minimiser les conséquences des aléas de distribution. Il appartient ensuite au Client de prendre les mesures économiquement raisonnables et techniquement efficaces pour en minimiser les conséquences sur ses installations.

3) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD

Le respect, par le GRD, de ses obligations suppose que le Client limite les perturbations générées par ses installations, conformément aux dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD HTA.

Pour ce faire, le Client s'engage à s'équiper, à ses frais, des appareils nécessaires, et à faire remédier à toute défectuosité qui pourrait se manifester. Les éventuels désaccords sur les mesures à prendre en vue de faire disparaître toutes causes de danger ou de limiter les troubles dans le fonctionnement du réseau sont réglés conformément au paragraphe 7. Il en va de même dans le cas où le Client refuserait de prendre les dispositions visant à limiter ses propres perturbations conformément aux tolérances précisées.

Ces dispositions s'appliquent sans préjudice de tout recours en indemnité, notamment dans l'hypothèse où la responsabilité du GRD serait recherchée par un autre client du fait des conséquences des perturbations générées par le Client.

4) permettre l'installation d'un dispositif de comptage adapté

Le Client doit mettre gratuitement à la disposition du GRD un local de comptage.

Le Client a l'obligation de mettre en place et d'entretenir, sous sa responsabilité et à ses frais, certains éléments du dispositif de comptage, comme décrit dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD HTA. Préalablement à la mise en service de ces équipements, le Client transmet au GRD les certificats de vérification garantissant la conformité aux règles et normes en vigueur. Si la puissance souscrite au Point de Livraison est supérieure ou égale à 250 kW, ou si le Fournisseur a souscrit un service de comptage à courbe de charge, un Compteur mesurant les courbes de charge, télérelevé et équipé d'une ligne de télécommunication dédiée à cet usage, est à minima nécessaire. Si cette(s) ligne(s) est(sont) posée(s) et exploitée(s) par un opérateur de télécommunication, le GRD prend à sa charge les frais de l'abonnement (ou des abonnements) correspondant(s).

Si la puissance souscrite au PDL est inférieure à 250 kW, la pose d'un Compteur Communicant, avant les échéances fixées par les pouvoirs publics, reste à l'initiative du GRD. Dans ce cadre, le GRD prend à sa charge la pose du Compteur Communicant.

5) garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD aux dispositifs de comptage

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie ;
- le dépannage des dispositifs de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;

- le relevé du Compteur autant de fois que nécessaire. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD.

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

6) veiller à l'intégrité des ouvrages de son raccordement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel

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 du GRD.

7) le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose

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

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

8) transmettre, via le Fournisseur, au GRD, pour accord, avant exécution, toutes les modifications apportées par lui-même aux installations de son poste de livraison fonctionnant à la tension de raccordement.

Le GRD se réserve le droit de contrôler le respect par le Client de ses obligations.

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 du GRD, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse, et d'autre part, en l'invitant à se reporter au contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des dispositions ;
- souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers ;

- 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 pour une période de 12 mois ;
- payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard du GRD à :

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

5. Mise en œuvre de l'accès 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 du GRD 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 conformité des installations du poste de livraison aux règlements et normes en vigueur, notamment la norme NF C 13-100 ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

La mise en service d'une installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

5.2. Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec le GRD.

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

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

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 5.5 s'appliquent.

5.4. Défaillance du Fournisseur

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant au sens de l'article L333-3 du code de l'énergie, ou par le GRD, des

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

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

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

- 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 du GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au 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 au GRD de suspendre l'accès au RPD du Client.

6. Responsabilité

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

Le GRD 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 du GRD pour les engagements du GRD vis-à-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

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

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

Le GRD peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. 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 le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées empêchant l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles par le débiteur.

En outre, en application de l'article D322-1 du code de l'énergie et de l'article 19 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport, annexé au décret n°2006-1731, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du GRD et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des faits irrésistibles et imprévisibles de tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions

techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

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

7. Réclamations et recours

En cas de réclamation relative à l'accès 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 du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le site Internet <http://www.enedis.fr/reclamations> ou bien en adressant un courrier au GRD.

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 au GRD, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet au GRD 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 le GRD, 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, le GRD 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 du GRD ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou au GRD. Afin de faciliter le traitement de la réclamation, il est conseillé au Client de l'adresser 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, le GRD 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 au GRD, 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, le GRD 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 au GRD, via son Fournisseur, d'organiser ou organiser lui-même une expertise amiable. 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 le GRD, le Client peut saisir l'instance de recours au sein du GRD 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 du GRD en vue d'un examen de sa demande.

Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

8. Révision du présent document

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

Fabrice Mariau