



**CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE D'ELECTRICITE POUR LES CLIENTS  
PROFESSIONNELS (PS ≤ 36 kVA)**

**Offre Horizon Electricité C5 Dissocié**

**En vigueur au 31/07/2020**

**En vigueur à compter du 31 juillet 2020**

Les présentes conditions générales (ci-après « CGV ») sont applicables à toute personne physique ou morale (ci-après le « Client ») souscrivant à une offre TOTAL DIRECT ENERGIE (ci-après le « Fournisseur » ou « TOTAL DIRECT ENERGIE ») pour les besoins de son activité professionnelle pour le Client professionnel (ou non professionnelle pour le Client ayant la qualité de non-professionnel), sur le territoire desservi par ENEDIS, à l'exclusion de la Corse et alimenté par un branchement effectif, définitif, pour une Puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA.

Le Contrat annule et remplace tout accord écrit ou verbal antérieur à sa signature, relatif à l'objet du Contrat.

En signant le Contrat, le Client reconnaît exercer le droit qui lui est conféré par les articles L.331-1 et suivants du Code de l'énergie de choisir son fournisseur d'électricité pour le PDL objet du Contrat.

## 1. DEFINITIONS

« **Abonnement** » : Montant dû par le Client à TOTAL DIRECT ENERGIE chaque mois.

« **Bulletin de souscription** » ou « **BS** » : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation, et ses modalités tarifaires.

« **Catalogue des Prestations** » : désigne le document accessible sur [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) et désignant l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

« **Changement de fournisseur** » : désigne la procédure par laquelle le PDL d'un Client entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur suite à la souscription d'un contrat avec celui-ci par le Client, entraînant la résiliation du contrat souscrit antérieurement par le Client auprès d'un autre fournisseur. Un Changement de fournisseur, s'opère entre des contrats actifs de fourniture d'électricité, le nouveau contrat étant souscrit aux mêmes caractéristiques techniques que le contrat précédent. Il ne donne pas lieu à une interruption de l'accès au RPD. Le Changement de fournisseur est effectif à compter de la Date d'activation.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à une offre TOTAL DIRECT ENERGIE, via le présent Contrat, pour les besoins et dans le cadre de son activité professionnelle (ou non-professionnelle pour les personnes morales

ayant la qualité de non-professionnel au sens liminaire du Code de la consommation).

« **Commission de Régulation de l'Énergie** » (CRE) : désigne l'autorité administrative indépendante créée par l'article 28 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000, en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente pour tout litige relatif à l'accès au RPD.

« **Contrat** » ou « **Contrat Unique** » : désigne l'ensemble du dispositif contractuel décrit à l'article 13.1 des présentes.

« **Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution** » ou « **DGARD** » : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD défini ci-après). Il décrit les droits et obligations respectifs du Client, d'ENEDIS et du Fournisseur et est disponible sur simple demande auprès de TOTAL DIRECT ENERGIE ou sur le site d'ENEDIS <https://www.enedis.fr/>

« **Contrat GRD - F** » : désigne le contrat conclu entre le GRD et TOTAL DIRECT ENERGIE relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au RPD géré par le GRD.

« **Date d'activation** » : désigne, pour le ou les PDL défini(s) au Contrat, la date à partir de laquelle ce ou ces PDL du Contrat est/sont identifié(s), par le GRD, comme actif(s) dans le périmètre de facturation du nouveau Fournisseur. Cette date est rappelée sur la première facture adressée au Client.

« **Énergie** » : désigne l'énergie électrique active correspondant à l'énergie transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, thermique, lumineuse, etc. Seule la fourniture d'énergie électrique active est assurée par le Fournisseur.

« **Fournisseur** » : désigne TOTAL DIRECT ENERGIE, fournisseur qui détient les autorisations de fourniture d'électricité et de gaz naturel au titre de l'arrêté du 22 février 2012 autorisant l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes et au titre de l'arrêté du 31 octobre 2008 autorisant la société à exercer l'activité de fourniture de gaz naturel.

« **Formule Tarifaire d'Acheminement** » : désigne l'option tarifaire du Tarif d'Utilisation du Réseau Public de Distribution applicable au Point de

Livraison que le Fournisseur a souscrit pour le compte du Client en fonction de sa tension d'alimentation et de la répartition horosaisonnaire de ses consommations.

« **Garantie** » : désigne la garantie financière qui pourra, le cas échéant, être mise en œuvre par TOTAL DIRECT ENERGIE dans les conditions définies à l'article 9 du Contrat.

« **Gestionnaire de Réseau, "GRD" ou "ENEDIS"** » : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l'exploitation et de l'entretien du RPD dans sa zone de desserte. Le GRD est également le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures de manière à permettre une relation directe entre le Client et le GRD pour toutes les questions relatives, notamment, à la qualité et la continuité de l'onde électrique et au dépannage.

« **Horo-saisonnalité** » : désigne la variation du prix de la consommation selon les saisons, les jours de la semaine et/ou les heures de la journée. L'Horo-saisonnalité est définie dans le TURPE et figure sur le site internet d'ENEDIS.

« **Heures Creuses** » ou « **HC** » : correspond à huit heures par jour. Les horaires sont déterminés localement par le Gestionnaire de Réseau auquel le Site est raccordé. Les huit heures d'HC sont éventuellement non contiguës et sont fixées dans les plages de 12 heures à 17 heures et de 20 heures à 8 heures. Il est entendu qu'en France métropolitaine continentale, la saison tarifaire « Hiver » est du 1er novembre au 31 mars inclus, la saison tarifaire « Été » est du 1er avril inclus au 31 octobre inclus. Les horaires sont déterminés localement par le Gestionnaire de Réseau auquel le site est raccordé. Tous les jours comprennent huit HC consécutives ou fractionnées en deux périodes comprises dans les plages de 12 heures à 17 heures et de 20 heures à 8 heures. Pointe P : l'Heures de Pointe (P) s'active du 1er décembre au 28 (29) février en deux fois 2 heures dans les plages 8h-12h & 17h-21h. HPH : Heures Pleines Hiver, HCH : Heures Creuses Hiver, HPE : Heures Pleines Été, HCE : Heures Creuses Été.

« **Heures Pleines** » ou « **HP** » : correspond à seize heures par jour.

« **Mise en Service** » : désigne la procédure appliquée (i) au cas d'un PDL sur lequel le Client

**En vigueur à compter du 31 juillet 2020**

demande son ajout au Périmètre du Contrat (ii) au cas d'un PDL pour lequel le Client opère un Changement de fournisseur par la demande d'ajout de ce PDL au Périmètre du Contrat, dès lors que ce changement entraîne une modification des caractéristiques techniques ou contractuelles souscrites auprès du Fournisseur précédent, ne pouvant être effectuée par une procédure de Changement de fournisseur. La Mise en Service est effective à la Date d'activation, le PDL concerné entre dans le périmètre de facturation du Fournisseur.

**“Offre”** : désigne l'offre commerciale désignée au Contrat proposée par TOTAL DIRECT ENERGIE et acceptée par le Client.

**“Partie(s)”** : désigne indifféremment TOTAL DIRECT ENERGIE et/ou le Client.

**“Périmètre”** : désigne le ou les PDL du Client définis au Contrat.

**“Point de Livraison” ou “PDL”** : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures du site de consommation du Client situé en France métropolitaine, hors Corse. L'installation doit être alimentée par ENEDIS sur un branchement définitif et être conforme à la réglementation et aux normes en vigueur.

**“Prix”** : désigne le prix payé par le Client à TOTAL DIRECT ENERGIE en application du Contrat et défini sur le Bulletin de souscription. Le Prix inclut notamment la rémunération de TOTAL DIRECT ENERGIE pour la fourniture d'électricité, les éventuels services et options souscrits par le Client et la rémunération du GRD pour l'accès du Client au RPD ainsi que toutes les taxes et contributions applicables au Client.

**“Puissance souscrite”** : désigne la limite supérieure de puissance appellable par le Site du Client, à laquelle il souscrit (exprimé usuellement en kVA ou en kW).

**“Référentiel Clientèle”** : désigne l'ensemble des procédures applicables par le GRD au Fournisseur et au Client dans les diverses situations d'exécution du présent Contrat (Mise en Service, Changement de fournisseur, résiliation, comptage...). Ce Référentiel est rédigé par le GRD et mis à la disposition des Clients et Fournisseurs sur son site internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr).

**“RPD”** : désigne le Réseau Public de Distribution

d'électricité.

**“Responsable d'Equilibre”** : Personne morale ou physique qui s'oblige envers RTE (Réseau de Transport Electricité), par un contrat de Responsable d'Equilibre, à régler pour un ou plusieurs utilisateurs du Réseau rattachés à son périmètre, le coût des écarts constatés a posteriori. Ces écarts résultent de la différence entre l'ensemble des fournitures et des consommations dont ils sont responsables.

**“Site”** : désigne(nt) le(s) site(s) fourni(s) en électricité par TOTAL DIRECT ENERGIE précisé sur le Bulletin de Souscription. Le Site C5 est un point de connexion raccordé en BT (Basse Tension) ≤ 36 kVA.

**“Synthèse DGARD”** : désigne la synthèse des DGARD établie par le GRD figurant à l'Annexe 1. Ce document fait partie intégrante du Contrat Unique et résume les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au réseau public de distribution.

**“Tarif d'Utilisation des réseaux publics d'électricité” ou “TURPE”** : désigne la rémunération du GRD par le Client en contrepartie notamment de l'utilisation des réseaux, de la prestation relative à l'acheminement de l'électricité jusqu'au(x) PDL du Client et des engagements pris par le GRD au profit du Client. L'utilisation des RPD est facturée par le GRD à TOTAL DIRECT ENERGIE, puis refacturée au Client selon les conditions définies dans le Bulletin de souscription. Elle est calculée selon la Formule Tarifaire d'Acheminement choisie par TOTAL DIRECT ENERGIE et définie dans la décision tarifaire approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité en vigueur et prévue selon Les articles L. 341-2 et R.341-1 et suivants du Code de l'énergie. Le tableau du barème du TURPE 5 bis en vigueur au 1er août 2019 figure ici : [https://www.enedis.fr/sites/default/files/TURPE\\_5bis\\_plaquette\\_tarifaire\\_aout\\_2019.pdf](https://www.enedis.fr/sites/default/files/TURPE_5bis_plaquette_tarifaire_aout_2019.pdf)

## **2. OBJET DU CONTRAT**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture de l'électricité jusqu'aux PDL du Client ainsi que les modalités de gestion de l'accès au réseau d'électricité par TOTAL DIRECT ENERGIE au nom et pour le compte du Client.

## **3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR TOTAL DIRECT ENERGIE**

### **3.1. Fourniture d'électricité**

TOTAL DIRECT ENERGIE s'engage à assurer,

selon les modalités définies au Contrat, le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation du Périmètre. Ce service consiste dans la vente de l'électricité et la facturation correspondante.

L'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de TOTAL DIRECT ENERGIE doit être acceptée par le GRD.

### **3.2. Gestion de l'accès au réseau**

#### **3.2.1. Principes de gestion de l'accès au réseau**

TOTAL DIRECT ENERGIE assure pour le compte du Client la gestion de l'accès au réseau, permettant l'acheminement de l'énergie jusqu'au(x) PDL de ce dernier.

Cette gestion comprend notamment, au titre des Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution pour le compte du Client les éléments suivants :

- la facturation au Client du TURPE qui comprend l'ensemble des coûts d'acheminement, les pénalités de dépassement de Puissance souscrite, l'énergie réactive et les prestations du Gestionnaire de Réseau à l'euro l'euro, selon les tarifs du TURPE en vigueur, ainsi que le paiement du TURPE au GRD ; étant précisé que les évolutions du TURPE s'appliquent de plein droit au présent Contrat à leur date d'entrée en vigueur ;
- et, plus généralement, la gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception des demandes qui relèvent des relations directes entre le Client et le GRD. TOTAL DIRECT ENERGIE rendra compte au Client des différentes opérations qu'il réalisera pour son compte, et s'engage à répondre à toutes les demandes d'information du Client relatives aux éléments contractuels de son accès au réseau.

Le Client et le GRD ont une relation contractuelle directe. Dans ce cadre, les relations directes entre le Client et le GRD peuvent notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation électrique.

TOTAL DIRECT ENERGIE, s'engage à produire ses meilleurs efforts pour agir auprès du GRD et faire en sorte que ce dernier fournisse au Client la meilleure qualité de service possible au titre des obligations que le GRD a souscrit à l'égard du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Ces obligations figurent dans la synthèse DGARD établie par le GRD, qui fait partie intégrante du Contrat Unique entre TOTAL DIRECT ENERGIE et le Client. Dès lors, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance de la synthèse DGARD annexée aux présentes qui lui est applicable et accepte ainsi expressément les

**En vigueur à compter du 31 juillet 2020**

droits et obligations respectifs qu'elle définit entre lui-même et le GRD.

### 3.2.2. Modification de la version tarifaire

Le Client peut demander par écrit à TOTAL DIRECT ENERGIE de modifier sa version tarifaire, pour son ou plusieurs de ses PDL, dans la limite des Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution en lui communiquant les éléments exacts et complets demandés par le Fournisseur lors de la demande de modification. En tout état de cause, il appartient au Client de vérifier l'adéquation de cette modification à ses besoins réels.

Le Client se verra appliquer les conditions, et notamment les prix tels que définis sur le Bulletin de souscription correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat. TOTAL DIRECT ENERGIE transmettra la demande de modification au GRD et en suivra la réalisation. Cette modification prendra effet, dans les conditions prévues dans les Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution, à partir de la date d'intervention du GRD permettant sa mise en œuvre. Les frais facturés par le GRD pour cette opération seront refacturés au Client par TOTAL DIRECT ENERGIE. Ces frais sont définis dans le Catalogue des Prestations.

Les possibilités de modifications successives de Puissance souscrite sont définies par le GRD dans le Référentiel Clientèle. Ces modifications sont soumises à des modalités financières spécifiques. Le Client s'engage donc à informer TOTAL DIRECT ENERGIE, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa Puissance souscrite dans les douze (12) derniers mois.

### 4. SERVICES ASSOCIES

Les Services associés désignent les services inclus ou proposés par TOTAL DIRECT ENERGIE en option payante tels que figurant sur le BS.

Le Client pourra résilier à tout moment ces options. Toutefois tout mois entamé est dû.

### 5. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client :

- Atteste choisir TOTAL DIRECT ENERGIE comme fournisseur unique d'électricité pour le ou les PDL objet du Contrat.
- Confie à TOTAL DIRECT ENERGIE le soin de gérer, en son nom et pour son compte, l'accès au RPD des PDL.
- Atteste, dans le cas d'un Changement de fournisseur, qu'il est libre de ses engagements vis à vis de son ancien

fournisseur à compter de l'entrée en vigueur du Contrat.

- Atteste que l'usage qu'il fait de l'électricité sur le ou les PDL mentionné(s) au Contrat est professionnel.
- S'engage à informer TOTAL DIRECT ENERGIE, avant la date d'effet du Contrat, d'une éventuelle modification de sa Formule Tarifaire d'Acheminement survenue dans les douze (12) derniers mois. Le Client pourra demander à TOTAL DIRECT ENERGIE de modifier sa Formule Tarifaire d'Acheminement. En cas d'accord, le Client reconnaît accepter la formule tarifaire qu'il a choisie moyennant le paiement du prix figurant dans le catalogue de prestations du GRD et conformément aux dispositions de la synthèse DGARD.
- Autorise expressément en application de l'article 2 II du décret n° 2001-630 du 16 juillet 2001, le GRD à communiquer à TOTAL DIRECT ENERGIE toutes les informations relatives aux PDL du Périmètre, notamment :
  - les données de comptage (incluant la courbe de charge) y compris les données antérieures à la signature des présentes, les Puissances souscrites du Périmètre,
  - les versions tarifaires et la consommation par version tarifaire pour son ou ses PDL.
- Dans le cadre de l'exécution de son Contrat, le Client autorise TOTAL DIRECT ENERGIE à recueillir les données techniques et de consommation des PDL auprès du Gestionnaire de Réseau.
- S'engage à respecter pendant toute la durée du Contrat la Synthèse DGARD pour les Clients en Contrat Unique. Le Client s'engage également au maintien de la conformité de son installation intérieure à la réglementation et aux normes en vigueur. Les informations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en cas de raccordement géré par Enedis sont accessibles à l'adresse suivante : [http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-NOI-CF\\_16E.pdf](http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-NOI-CF_16E.pdf)
- Donne mandat par le présent Contrat, au Fournisseur qui l'accepte, d'assurer la mission de Responsable d'Equilibre, au sens de l'article 15 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 telle que modifiée. Dans ce cadre, TOTAL DIRECT ENERGIE assurera la responsabilité, vis-à-vis de RTE, des écarts constatés entre les flux

d'injection et les flux de soutirage de son périmètre d'équilibre.

### 6. PRIX APPLICABLES

Le terme « mois » est toujours entendu comme un mois calendaire, et le terme « jour » comme un jour ouvré, sauf autrement précisé.

En contrepartie de la fourniture d'électricité, le Client est redevable du Prix tel que défini au Bulletin de souscription.

Les prix applicables au Client sont définis sur le Bulletin de souscription et sont hors taxes. Les cadrons horo-saisonniers respectent l'Horo-saisonnalité du TURPE.

Les prix seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts ou contributions de toutes natures supportés par TOTAL DIRECT ENERGIE en sa qualité de fournisseur.

Toute modification de la tarification du Gestionnaire de Réseau impactant le prix dont l'Abonnement sera répercuté au Client. De même, dans le cas de la publication d'une nouvelle version du TURPE pendant la durée du Contrat, TOTAL DIRECT ENERGIE répercutera au Client tout montant dû au titre de cette nouvelle version. En tout état de cause, l'Abonnement est dû pour tout mois de livraison d'électricité commencé et jusqu'au terme du dernier mois de livraison.

#### 6.1 Prix de l'Energie

Les Prix sont fixes pendant la durée prévue sur le Bulletin de souscription.

Toute évolution réglementaire conduisant à une modification des prix de fourniture livrée sur Site se traduira par une modification automatique du prix de l'Energie facturée au Client.

Les prix du kWh hors taxe (HT) sont indiqués sur le Bulletin de souscription.

#### 6.2. Prix de l'acheminement

Le Fournisseur facturera au Client l'ensemble des coûts de transport et de distribution, pénalités de dépassement de Puissance souscrite, l'énergie réactive et les prestations du Gestionnaire de réseau à l'euro l'euro conformément au TURPE en vigueur, ainsi que les coûts de soutirage physique.

#### 6.3. Taxes et contributions

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client.

A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes sont les suivantes :

- La Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (TICFE)
- la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) au



**En vigueur à compter du 31 juillet 2020**

taux en vigueur au jour de la facturation,

- la Taxe Départementale sur la consommation finale d'électricité (TDCFE) pour les Clients dont la Puissance souscrite est inférieure à 250kW
- la Taxe Communale sur la consommation finale d'électricité (TCCFE) pour les Clients dont la Puissance souscrite est inférieure à 250kW
- la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA).

Toute création, modification ou évolution des taxes, impôts, charges ou contributions sera applicable de plein droit au Client.

#### 6.4. Coûts liés aux obligations législatives ou réglementaires

Les Prix seront modifiés de plein droit en fonction des règles encadrant les obligations légales ou réglementaires liées à la fourniture et/ou à l'acheminement de l'électricité et/ou à la consommation du Client.

#### 6.5. Mécanisme de capacité

Le mécanisme de capacité défini par les pouvoirs publics en application des articles L.335-1 à L.335-8 du Code de l'énergie, du décret n°2012-1405 du 14 décembre 2012 et de l'arrêté du 29 novembre 2016, a pour but d'assurer la sécurité d'approvisionnement des consommateurs d'électricité en période de pointe. Pour chaque année civile et par poste horo-saisonnier, ce coût sera refacturé de plein droit par TOTAL DIRECT ENERGIE au Client en application des règles législatives et réglementaires selon la formule définie ci-après :

$\text{CoeffCapacité} \times \text{PrixCapacité}$

**CoeffCapacité** : désigne le coefficient de capacité exprimé en kW/MWh, déterminé par poste Horo-saisonnier.

**PrixCapacité** : désigne le prix de la capacité (en €/kW) pour l'année concernée défini comme le prix de la dernière enchère organisée sur les plateformes d'échanges avant le 31 décembre de l'année précédente. Pour l'année civile 2020, le  $\text{PrixCapacité} 2019 = 16,5839 \text{ €/kW}$ .

Les coefficients de capacité sont applicables pour l'année 2020 puis sont susceptibles d'évoluer pour les années suivantes, après information préalable de TOTAL DIRECT ENERGIE au Client. En cas d'évolution législative et/ou réglementaire et/ou de toute règle émanant du régulateur ou d'entités régulées en électricité impactant le marché de capacité, le nouveau prix du mécanisme de capacité sera répercuté de plein droit au Client.

Le tableau des différents coefficients selon les différents postes figure en Annexe 1.

#### 6.6. CEE et CEE précaires

Le prix mentionné au Bulletin de Souscription inclut, sauf si le Client en est exempté, le coût relatif aux certificats d'économies d'énergie (« CEE ») et certificats d'économies d'énergie précaires. Ce prix tient compte des obligations d'économies d'énergie telles que définies aux articles L.221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du Code de l'énergie.

Le coût des CEE et CEE précaires tel que supporté par TOTAL DIRECT ENERGIE au titre du Contrat est fixe, est refacturé de plein droit au Client et est intégré au prix de fourniture.

### 7. FACTURATION

Les factures seront adressées mensuellement selon les modalités définies sur le Bulletin de souscription. Chaque facture comprend, de manière distincte :

- les dates de début et de fin de la période facturée ;
- la consommation d'énergie sur la période facturée ;
- les prestations et services divers le cas échéant,
- l'Abonnement, le TURPE, les contributions et taxes correspondant à la réglementation en vigueur.

La consommation d'énergie du Client est facturée mensuellement, en fin de période de consommation, en fonction des relèves réelles ou estimées. La facturation de la consommation d'électricité estimée tient compte des relèves réelles d'ENEDIS sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à Total Direct Energie. TOTAL DIRECT ENERGIE ne peut être tenu pour responsable des retards ou erreurs de facturation du fait du GRD ou à des défauts du compteur du Client.

### 8. REGLEMENT

#### 8.1. Modalités de règlement

Le règlement de la facture s'effectue par prélèvement automatique à la date précisée sur la facture correspondante et à défaut dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture, à la date précisée sur la facture ou les factures correspondantes.

Conformément à la réglementation applicable, la facture sera établie au moins une fois par an en fonction de l'électricité effectivement consommée, sous réserve de la transmission d'index réels par le GRD.

Le Client a également la possibilité de régler ses factures par chèque accompagné du bordereau de paiement figurant au recto de chaque facture ou par chèque énergie s'il est éligible, soit directement sur le site [www.chequeenergie.gouv.fr](http://www.chequeenergie.gouv.fr), soit en renvoyant le chèque énergie avec la référence client au dos du chèque à l'adresse suivante : TOTAL DIRECT ENERGIE – TSA 20888 – 92894 Nanterre Cedex. Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site [www.chequeenergie.gouv.fr](http://www.chequeenergie.gouv.fr) ou sur un

simple appel au 0805 204 805 (appel gratuit depuis un poste fixe).

Le Client personne publique, a la possibilité de payer ses factures par mandat administratif, le cas échéant, par l'intermédiaire d'un tiers payeur qu'il aura désigné.

En cas d'émission d'une facture d'avoir, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra déduire cet avoir des sommes à régler par le Client. A défaut, elle sera payée au Client par chèque ou virement bancaire.

#### 8.2 Conséquences du retard ou du défaut de paiement

Tout retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, entraîne de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, des intérêts de retard, invariablement chaque jour, en dépit des jours chômés ou fériés, dès le premier jour de retard, sauf report de paiement sollicité par le débiteur et accepté par le créancier.

Ces intérêts de retard équivalent à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal en vigueur et sont calculés sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues par le Client.

En outre, le Client sera redevable envers TOTAL DIRECT ENERGIE d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros TTC minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par TOTAL DIRECT ENERGIE.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

#### 8.3 Délais de remboursement et conditions de report des trop-perçus

Lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu au profit de TOTAL DIRECT ENERGIE inférieur à cinquante (50) euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante ; au-delà de ce montant, le trop-perçu est remboursé par le fournisseur.

#### 8.4 Suspension de l'accès au réseau de distribution

TOTAL DIRECT ENERGIE se réserve le droit de suspendre l'accès au RPD du Client sans que celui-ci ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas de retard de paiement des factures ou d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, après mise en demeure écrite restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours. La suspension de l'accès au RPD entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client, y compris les sommes relatives à l'interruption du service qui seront facturées par le GRD à TOTAL DIRECT ENERGIE. Ces sommes seront refacturées au Client par TOTAL DIRECT ENERGIE. Dès que le ou les motifs ayant conduit à la suspension auront pris fin, TOTAL DIRECT ENERGIE demandera au GRD un rétablissement de l'accès au réseau dans

**En vigueur à compter du 31 juillet 2020**

les conditions prévues dans les DGARD. Les frais de rétablissement seront à la charge du Client.

## **9. GARANTIE**

### **9.1. Notation financière**

Le Contrat signé par le Client est conclu sous réserve de l'acceptation du Client par TOTAL DIRECT ENERGIE. Ainsi, lors de la souscription du Client et au cours du Contrat, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra demander à l'agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, en fonction du niveau de risque apprécié par son agence de notation, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra, au choix, demander le versement d'un dépôt de garantie au Client conformément à l'article 9.2 ou refuser le Client. Dans cette dernière hypothèse, TOTAL DIRECT ENERGIE en informera le Client.

### **9.2. Constitution et modalités de fonctionnement du dépôt de garantie**

TOTAL DIRECT ENERGIE peut demander au Client, à la souscription ou en cours de Contrat, un dépôt de garantie de deux mille (2000) euros dans les hypothèses suivantes :

- si le Client a eu, dans les six (6) mois précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement non légitimes au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec TOTAL DIRECT ENERGIE en cours d'exécution ou résilié depuis moins de douze (12) mois ;
- si le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- en cas d'incident de paiement non légitime et répété, au cours de l'exécution du BS ;
- Si l'agence de notation choisie par TOTAL DIRECT ENERGIE constate une dégradation de la santé financière du Client suite à la signature du BS.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de TOTAL DIRECT ENERGIE, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 11.2, sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie sera effectué par le Client par carte bancaire ou par virement bancaire. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts.

Le remboursement du dépôt interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat dans un délai maximum trois (3) mois suivants la date de résiliation, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

## **10. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT**

### **10.1. Entrée en vigueur du Contrat**

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature ou de l'acceptation par voie électronique, sous réserve de la réception des documents complets et exacts, nécessaires au nouveau Fournisseur.

Toutefois, et par exception à ce qui précède, les prestations définies à l'article 3 du Contrat ne prendront effet qu'à compter de la Date d'activation du ou des PDL du Périmètre. L'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à TOTAL DIRECT ENERGIE, en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le Référentiel Clientèle du GRD.

La Mise en Service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès à l'énergie qui seront facturés par le GRD à TOTAL DIRECT ENERGIE, qui les refacturera au Client. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de la Mise en Service.

### **10.2. Durée du Contrat**

Le Contrat est conclu pour la durée prévue sur le Bulletin de souscription.

TOTAL DIRECT ENERGIE pourra proposer au Client de poursuivre le Contrat à son échéance, le cas échéant à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires. Dans cette hypothèse, TOTAL DIRECT ENERGIE s'engage à communiquer au Client ces nouvelles conditions deux (2) mois minimum avant l'échéance avant l'échéance du Contrat.

En l'absence de résiliation effective du Client à la date d'échéance du Contrat, constituée par sa sortie du périmètre de facturation de TOTAL DIRECT ENERGIE, les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront au Client pour une durée d'un (1) an, ce que ce dernier accepte.

## **11. FIN DE CONTRAT**

### **11.1 Résiliation anticipée du Contrat à l'initiative du Client**

#### **11.1.1 Résiliation pour Changement de fournisseur**

Le Client devra à son initiative contacter un nouveau fournisseur et signer un contrat avec ce dernier. Le nouveau fournisseur devra accomplir les formalités administratives pour réaliser le changement de manière effective. Le Contrat se poursuivra jusqu'au Changement de fournisseur effectif réalisé par le GRD. Le Client est informé que le GRD pourra appliquer des frais de Changement de fournisseur au Client.

Dans ce cas, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité du Client. Le Client reste redevable envers TOTAL DIRECT ENERGIE de sa

consommation figurant sur sa facture de résiliation. Des pénalités seront appliquées au Client suivant les conditions et modalités définies à l'article 11.1.3.

#### **11.1.2 Autres cas**

Le Client peut également résilier un ou plusieurs PDL ou l'intégralité de son Contrat avant son terme par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à TOTAL DIRECT ENERGIE au plus tard (30) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à TOTAL DIRECT ENERGIE de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à TOTAL DIRECT ENERGIE la date effective de résiliation. Cette résiliation anticipée ne pourra en aucun cas être rétroactive. Le Contrat s'applique jusqu'à la date effective de résiliation communiquée par le GRD.

TOTAL DIRECT ENERGIE établira la facture soldant le compte du Client sur la base des index communiqués par le GRD. Cette facture de solde comportera également la date de résiliation effective du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PDL faisant l'objet de la résiliation.

Le Client reconnaît également expressément qu'il reste redevable envers TOTAL DIRECT ENERGIE des consommations enregistrées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

#### **11.1.3 Frais de résiliation anticipée**

En cas de résiliation avant l'échéance contractuelle, le Client verse à TOTAL DIRECT ENERGIE, en sus des sommes visées au présent article 11, les frais de résiliation suivants (ci-après « Frais de Résiliation ») :

a) un forfait administratif de cinq cents (500) euros auquel s'ajoute,

b) un montant calculé selon la formule suivante : douze (12) euros x 1,6 x la Puissance souscrite) x le nombre de mois restants jusqu'au terme du Contrat, le résultat obtenu étant divisé par 12.

Dans le cas où tous les PDL du Contrat sont résiliés, le Contrat est automatiquement résilié dans son ensemble.

Par exception à ce qui précède, en cas de déménagement ou de cessation d'activité en application d'une décision judiciaire, le Client est dispensé des frais de résiliation susvisés s'il en informe TOTAL DIRECT ENERGIE par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs correspondants dans un délai de quarante-cinq (45) jours.

En vigueur à compter du 31 juillet 2020

### 11.2. Résiliation pour manquement à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement de l'une des Parties aux obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure par écrit l'autre Partie de régulariser cette situation.

Si la mise en demeure est restée sans effet à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation effective et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD et liés à la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation de son Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans les Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PDL faisant l'objet de la résiliation.

### 11.3 Conséquences de la résiliation

Dans toutes les hypothèses de résiliation, la responsabilité de TOTAL DIRECT ENERGIE ne pourra être engagée au titre des conséquences dommageables éventuelles liées à l'interruption de fourniture par le GRD, sauf dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture résulterait d'une faute avérée commise par TOTAL DIRECT ENERGIE.

## 12. RESPONSABILITES ET FORCE MAJEURE

### 12.1 Responsabilité de TOTAL DIRECT ENERGIE vis-à-vis du Client

TOTAL DIRECT ENERGIE s'engage à l'égard du Client à réaliser les prestations qui lui sont confiées par ce dernier en application du présent Contrat. Sauf exception expressément stipulée au présent article, la responsabilité de TOTAL DIRECT ENERGIE ne peut être engagée en cas de manquement du GRD à ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

TOTAL DIRECT ENERGIE décline toute responsabilité en cas de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation non conforme, au regard de la Synthèse DGARD, des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de TOTAL DIRECT ENERGIE serait établie au titre de l'exécution du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment les pertes de chiffre d'affaires, les préjudices financiers, commerciaux et moraux,

pertes de clientèle) et dans la limite du montant total TTC facturé par TOTAL DIRECT ENERGIE au titre du PDL concerné par le dommage, sur les douze (12) mois consécutifs précédant l'évènement.

### 12.2. Force majeure

TOTAL DIRECT ENERGIE n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance du fait du tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence de la Cour de cassation, rendant impossible l'exécution de toute ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

Chacune des Parties s'engage à souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à sa charge dans le cadre de l'exécution du Contrat.

### 12.3. Responsabilité du GRD vis à vis du Client

Le GRD auquel est raccordé le Client supporte envers celui-ci les obligations liées à l'acheminement de l'électricité, en matière notamment d'établissement et de modification du raccordement, d'accès au comptage, de dépannage, ainsi que de qualité et de continuité de l'alimentation. Ces obligations sont décrites dans la Synthèse DGARD faisant partie intégrante des présentes.

En cas de non-respect de ses obligations par le GRD, le Client peut demander directement réparation à ce dernier, le GRD étant directement responsable à l'égard du Client d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies au Contrat.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de TOTAL DIRECT ENERGIE, il devra utiliser la procédure amiable décrite dans la Synthèse DGARD. En cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la CRE.

### 12.4 Responsabilité du Client vis-à-vis de GRDF

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et s'engage à respecter pendant toute la durée du Contrat la Synthèse DGARD. Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application de la Synthèse DGARD. Il devra ainsi indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou un tiers quelconque.

## 13. DISPOSITIF CONTRACTUEL

### 13.1 Eléments du Contrat

Les relations contractuelles entre le Client et TOTAL DIRECT ENERGIE sont régies par le Contrat qui comprend exclusivement les documents suivants :

- les Conditions Générales
- ses Annexes:
  - o Annexe 1 : tableau des coefficients de capacité par poste horo-saisonnier
  - o Annexe 2 : Synthèse DGARD
  - o Annexe 3 : le cas échéant, les conditions générales de vente des Services associés, souscrits par le Client.
- le Bulletin de souscription

En cas de contradiction ou de divergence entre les Conditions Générales et le Bulletin de souscription, ce dernier prévaut sur les Conditions Générales.

Ce dispositif constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes lettres, propositions, négociation, offres et conventions remises, échangées par écrit ou par oral ou signées antérieurement à la souscription au Contrat et portant sur le même objet.

### 13.2 Nullité partielle

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque 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.

## 14. DONNEES NOMINATIVES

Le Client déclare avoir communiqué à TOTAL DIRECT ENERGIE les informations nominatives exactes qui lui sont demandées dans le cadre du Contrat et s'engage à les tenir à jour pendant la durée du Contrat. Par conséquent, il notifiera immédiatement à TOTAL DIRECT ENERGIE toute modification de ces informations nominatives, notamment, en cas de changement de contact.

TOTAL DIRECT ENERGIE ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers en raison de l'inexactitude des informations nominatives communiquées par le Client à TOTAL DIRECT ENERGIE.

TOTAL DIRECT ENERGIE, responsable de leur traitement, utilise les informations nominatives recueillies dans le cadre du Contrat aux fins de l'exécution de celui-ci et pour améliorer et optimiser la qualité de ses services. Ainsi, les appels et numéros de téléphone du Client pourront être enregistrés lors de ses contacts avec le Service Clientèle, des enquêtes de satisfaction pourront lui être adressées, etc.

Sauf opposition de la part du Client, ce dernier accepte, par ailleurs, que TOTAL DIRECT ENERGIE utilise ses données personnelles afin de lui adresser des informations relatives à ses services et/ou à ses offres commerciales, notamment, par courrier électronique, automates d'appel, sms ou télécopie.

En outre, avec l'accord préalable exprès du Client, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra lui faire part d'offres commerciales de ses partenaires



**En vigueur à compter du 31 juillet 2020**

susceptibles de l'intéresser.

Pour ces finalités, le Client accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par TOTAL DIRECT ENERGIE à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et, notamment, de la loi du 6 janvier 1978 dite "Informatique et Libertés" modifiée, du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 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 et des recommandations de la CNIL.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation et d'effacement des données le concernant recueillies par TOTAL DIRECT ENERGIE en écrivant à l'adresse : TOTAL DIRECT ENERGIE - Traitement des données nominatives – Service RECLAMATIONS – TSA 31520 – 75901 Paris cedex 15 ou par mail à l'adresse [donnees-personnelles@total-directenergie.com](mailto:donnees-personnelles@total-directenergie.com).

## **15. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES**

TOTAL DIRECT ENERGIE peut apporter des modifications aux présentes CGV en informant le Client par tout moyen. En l'absence de contestation écrite du Client dans le délai d'un (1) mois qui suit l'information, les CGV modifiées seront alors applicables de plein droit en se substituant aux présentes. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

En cas d'impératif légal ou réglementaire, TOTAL DIRECT ENERGIE pourra modifier automatiquement, voire mettre un terme au Contrat du Client.

## **16. CESSION DU CONTRAT**

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après consentement préalable et écrit de TOTAL DIRECT ENERGIE et sous réserve d'avoir informé TOTAL DIRECT ENERGIE de sa demande au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la date de cession souhaitée. TOTAL DIRECT ENERGIE pourra demander au cessionnaire du Contrat la constitution d'une garantie dans les conditions de l'article 9 des présentes CGV.

TOTAL DIRECT ENERGIE pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat, après information du Client, à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce.

## **17. STIPULATIONS GENERALES**

### **17.1. Confidentialité**

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à des tiers le Contrat ainsi que toute information échangée entre les Parties dans le cadre de sa négociation et de son exécution, sans autorisation préalable et écrite de l'autre Partie, à l'exception de la divulgation :

- Indispensable et / ou requise par une juridiction ou autorité administrative
- A toute prestataire, si elle est nécessaire pour l'exécution du Contrat.

Les dispositions du présent article restant en vigueur pendant une durée d'un (1) an suivant le terme du Contrat.

### **17.2. Ethique - Lutte contre la corruption – Lutte contre le travail dissimulé**

Le Client s'engage à respecter les principes consacrés dans les conventions internationales et régionale de la lutte contre la corruption ainsi que les lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère. De manière générale, le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter des principes équivalents à ceux du Code de conduite du Groupe TOTAL : <http://www.total.com/fr/societe-environnement/ethiques-et-valeurs/notre-demarche/le-code-de-conduite-de-total> ou sur demande.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire (Loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344). Le Client peut accéder aux informations contenues dans l'Aide-Mémoire du Consommateur d'Energie Européen sur les sites [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) et [www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)

## **18. CONDITIONS SPECIFIQUES**

### **18.1. Droit de rétractation**

Les Clients professionnels ayant jusqu'à cinq (5) salariés et ayant conclu le Contrat en vente hors établissement, ainsi que les Clients ayant la qualité de non-professionnel disposent d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

### **18.2. Réversibilité vers les tarifs réglementés**

En application de L. 337-7 du Code de l'énergie, et sous réserve de répondre aux critères d'exigibilité, le Client non-domestique qui atteste employer moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires ou les recettes sont inférieur à 2 millions d'euros peut, à tout moment et sans frais, revenir aux tarifs réglementés de vente d'électricité mentionnés à l'article L.337-7 du Code de l'énergie pour le PDL.

### **18.3. Sur la facturation**

Le Client non-domestique ayant un compteur Linky conserve la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance de ce dernier, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui

permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures.

## **19. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES**

Le Contrat sera régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

Tout différend entre les Parties relatif au Contrat, incluant son interprétation, sa formation, son exécution et sa cessation, et plus généralement tout différend opposant les Parties, de nature contractuelle ou délictuelle, y compris les actions qui relèveraient du Titre IV du Code de commerce, et notamment tout différend relatif à la rupture de leurs relations commerciales, sera de la compétence exclusive des tribunaux de Paris, nonobstant la pluralité de défendeurs, la procédure en référé ou l'appel en garantie.



**ANNEXE 1 : Tableau des coefficients de capacité par postes horo-saisonniers (en kW/MWh)**

Offre	FTA	Unité	Base	HP	HC
12 mois	CU/MU	kW/MWh	0,45672	0,61588	0,07111
24 mois	CU/MU	kW/MWh	0,34280	0,46404	0,03774
36 mois	CU/MU	kW/MWh	0,40948	0,40948	0,02600

## ANNEXE 2 : Synthèse DGARD

### SYNTHÈSE DES DISPOSITIONS GÉNÉRALES relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution

#### Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique annexe 2 bis au contrat GRD-F

##### AVERTISSEMENT

Dans le présent document le terme "Enedis" désigne Enedis.

Le présent document est un résumé 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. Ce document concerne les clients professionnels et résidentiels ayant signé avec un fournisseur un Contrat Unique, c'est-à-dire un contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD. Ces dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD 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. 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. Le contrat GRD-F est aussi directement disponible sur le site internet d'ENEDIS : [www.Enedis.fr](http://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 appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;

- son catalogue des prestations qui présente l'offre d'ENEDIS aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées. Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels d'ENEDIS et dans son catalogue des prestations.

##### 1- LE CADRE GÉNÉRAL DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

En tant que gestionnaire de réseau public de distribution d'électricité sur les territoires qui lui sont concédés, ENEDIS assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique, 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 publique de distribution applicable à la zone de desserte du Client.

Ces missions sont exercées dans des conditions transparentes et non discriminatoires. Le Client a

la possibilité de consulter et/ou d'obtenir auprès d'ENEDIS le cahier des charges de concession dont relève son point de livraison, selon les modalités publiées sur le site internet d'ENEDIS : [www.Enedis.fr](http://www.Enedis.fr). Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Le Client dispose alors d'un seul interlocuteur en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture 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 :

- établissement, modification, contrôle, entretien et renouvellement des dispositifs 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 que 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 d'ENEDIS est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

###### 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. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés ci-dessous que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, 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.

> Engagements d'ENEDIS en matière de continuité

ENEDIS s'engage à mettre tous les moyens en œuvre en vue d'assurer la disponibilité du RPD pour acheminer l'électricité jusqu'au point de livraison du Client, sauf :

- dans les cas qui relèvent de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires (travaux, raisons de sécurité) ;
- lorsque la continuité est interrompue du fait de tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'ENEDIS ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau traités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.

En cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du réseau, un abattement est appliqué par ENEDIS à la partie prime fixe de la facturation d'acheminement du Fournisseur du Client. Cet abattement est égal à :

- 2 % de la part fixe de facturation annuelle de l'acheminement liée à la puissance souscrite, pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures ;
- 4% pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures ;
- et ainsi de suite par période entière de six heures.

En aucun cas la somme des abattements ne peut être supérieure au montant de la part fixe de la facturation d'acheminement annuel.

> Engagements d'ENEDIS en matière de qualité de l'onde

ENEDIS s'engage à livrer au Client une énergie d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident. La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. ENEDIS maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée par décret : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé, sauf dispositions contraires prévues par le cahier des charges de concession de

distribution publique applicable. 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. ENEDIS dégage toute responsabilité lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus aux faits de tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de sa part.

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. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'ENEDIS, ENEDIS verse, sur demande du Fournisseur, un frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, ENEDIS facture un frais pour déplacement vain.

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 réglé en fonction de la puissance souscrite ;
- 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. 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.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

5) entretenir le RPD et, en cas de nécessité, le développer ou le renforcer dans les zones géographiques où le cahier des charges de concession lui en a confié la responsabilité.

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, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser. Lorsque 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 confidentialité des données

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 à la loi n° 2000-108 du 10 février 2000. Les données nominatives communiquées par le Client, via son Fournisseur, à ENEDIS sont protégées au titre de la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés ». Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification portant sur les données le concernant. Le Client peut exercer ce droit soit via son Fournisseur, soit directement auprès d'ENEDIS en écrivant à :

ENEDIS – Electricité Réseau Distribution France - Direction de la Communication Externe - Tour Winterthur – 102 terrasse Boieldieu - 92085 PARIS LA DEFENSE CEDEX

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 l'accès du Client au RPD à sa demande ;

- transmettre au responsable d'équilibre qu'il a désigné des données de 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

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 aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations. 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 ;
- prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire ;
- 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 ;
- 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 d'ENEDIS aux dispositifs de comptage et respecter les règles de sécurité applicables

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
- le dépannage des dispositifs de comptage ;
- 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 exiger un rendez-vous avec le Client pour un relevé

spécial qui sera facturé spécifiquement. Le Client autorise ENEDIS à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

3) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau

4) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement 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 d'ENEDIS. En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par ENEDIS, une rectification de facturation est établie. Cette rectification est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du point de livraison concerné ou à défaut, avec celles d'un point de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables. Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

5) 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 point de livraison, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer 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 RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

Le Fournisseur est l'interlocuteur 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, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse ;

- 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 ce dernier 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 un tiers et notamment à ENEDIS ;

- l'informer en cas de défaillance telle que décrite à l'article 5.4 ;

- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance ;

- 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 OEUVRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

##### **5-1 Mise en service**

La mise en service d'une installation neuve 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 ;

- à la conclusion d'un Contrat Unique.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas où elle a été maintenue, 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, ayant nécessité une mise hors tension, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité.

##### **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.

##### **5-4 Défaillance du Fournisseur.**

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant au sens de l'article 22 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 modifiée, 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**

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 en vigueur ;

- 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'énergie ;

- 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 la CRE prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de l'article 40 de la Loi ;

- 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 en cas d'impayés.**

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat, le Fournisseur a la faculté, dans le respect de la réglementation en vigueur :

- de demander à ENEDIS de suspendre l'accès au RPD du Client ;

- ou de demander à ENEDIS de limiter la puissance chez le Client ; cette prestation n'est possible que pour les clients résidentiels.

#### **6- RESPONSABILITE**

##### **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 en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des obligations mises à leur charge au titre du contrat GRD-F.**

La responsabilité de chacun est limitée à la réparation des dommages directs et certains causés à l'autre. 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, 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 pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux

électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par 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 imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure ;
- 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, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

### **7- RECLAMATIONS 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 [www.Enedis.fr](http://www.Enedis.fr) ou bien en adressant un courrier à ENEDIS.

#### **7-1 Réclamation sans demande d'indemnisation.**

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur. Le Fournisseur transmet à ENEDIS la réclamation 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 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, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client

doit préciser au Fournisseur 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.

Le Fournisseur transmet la réclamation à ENEDIS dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client, selon les modalités convenues. 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'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer 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. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique à ENEDIS. A l'issue de l'instruction, ENEDIS ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue. En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander à ENEDIS via son Fournisseur d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

#### **7-3 Recours.**

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. Le Client peut également soumettre le différend devant la juridiction compétente. Si le Client est un client disposant d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, il peut également faire appel au Médiateur de l'Énergie.

### **8- REVISION DU PRESENT DOCUMENT**

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