

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'OFFRE D'ÉLECTRICITÉ 100 % RENOUVELABLE D'ENERCOOP

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

Contrat unique d'accès au réseau et de fourniture d'électricité.
Conditions générales applicables au 1^{er} juin 2025

Les évolutions depuis la version précédente

Les présentes conditions générales de vente ont été mises à jour pour intégrer les nouvelles offres d'électricité, notamment l'option « Jour de pointe » (voir article 6).

Cette version s'applique uniquement aux nouveaux contrats souscrits à partir du 1^{er} juin 2025.

Des questions ?

- Service Client au 09 70 68 07 65 (prix d'un appel local)
- [Formulaire contact](#) de votre Espace Client
- FAQ : www.faq.enercoop.fr/hc/fr



SOMMAIRE

PRÉAMBULE	Page 3
DÉFINITIONS	
ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT	Page 4
ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES OFFRES ET DES SERVICES	
ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION AU CONTRAT DE FOURNITURE	
ARTICLE 4 – DROIT DE RÉTRACTATION	Page 5
ARTICLE 5 – DURÉE	
ARTICLE 6 – CONDITIONS D'EXÉCUTION	
ARTICLE 7 – CONDITIONS RELATIVES À L'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION	
7.1. Relation contractuelle entre le Client et ENEDIS	
7.2. Continuité et qualité de l'électricité	
7.3. Interventions techniques / Traitement des réclamations	Page 6
7.4. Changement de puissance	
7.5. Données de comptage	
ARTICLE 8 – PRIX	
8.1. Prix de l'offre	
8.2. Révision des prix	
8.3. Taxes, contributions, Impôts et charges	
8.4. Mécanisme de capacité	Page 7
8.5. Certificats d'économie d'énergie	
ARTICLE 9 – CLIENT EN SITUATION DE PRÉCARITÉ	
9.1. Chèque Énergie	
9.2. Fonds de solidarité pour le logement (FSL)	
ARTICLE 10 – FACTURATION	
10.1. Modalités de facturation	
10.2. Mensualisation	Page 8
10.3. Auto-relève	
10.4. Contestation de la facture	
ARTICLE 11 – PAIEMENT	
11.1. Paiement des factures	
11.2. Mesures prises par ENERCOOP en cas d'impayés	Page 9
11.3. Modalités de remboursement	
ARTICLE 12 – SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU / RÉDUCTION DE LA PUISSANCE	
12.1. Suspension d'accès au réseau / Réduction de la puissance	
12.2. Régularisation	Page 10
ARTICLE 13 – RÉSILIATION	
13.1. Résiliation à l'initiative du Client	
13.2. Résiliation à l'initiative d'ENERCOOP	
13.3. Pour tous les cas de résiliation	
ARTICLE 14 – RESPONSABILITÉ	
14.1. Responsabilité d'ENERCOOP envers le Client	Page 11
14.2. Responsabilité d'ENEDIS envers le Client	
14.3. Responsabilité du Client	
ARTICLE 15 – CAS DE FORCE MAJEURE	
ARTICLE 16 – CESSIION DU CONTRAT	
ARTICLE 17 – ÉVOLUTION DU CONTRAT	
ARTICLE 18 – TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL	Page 12
18.1. Collecte de données à caractère personnel	
18.2. Finalité du traitement	
18.3. Destinataires	
18.4. Durée de conservation	
18.5. Droit d'accès, d'opposition et rectification	
ARTICLE 19 – LOI APPLICABLE / FORCE ET VALEUR DU CONTRAT	Page 13
19.1. Loi applicable	
19.2. Force et valeur du Contrat	
ARTICLE 20 – TRAITEMENT DES DIFFÉRENDS	
20.1. Réclamations à l'encontre d'ENERCOOP	
20.2. Réclamations à l'encontre d'ENEDIS	
ARTICLE 21 – INFORMATIONS	

PRÉAMBULE

ENERCOOP est une Société Coopérative d'Intérêt Collectif à forme anonyme (SCIC-SA) et à capital variable, qui rassemble des producteurs, des associations, des collectivités locales, des organisations et des particuliers souhaitant agir ensemble pour développer les énergies renouvelables et promouvoir une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. ENERCOOP exerce l'activité de fournisseur d'électricité, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

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

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

Les offres proposées par ENERCOOP et régies par les présentes Conditions Générales de Vente sont réservées au Client situé sur le territoire de la France métropolitaine continentale et raccordé au réseau public de distribution en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

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

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

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

DÉFINITIONS

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

- « Abonnement » : élément du prix indépendant des quantités vendues.
- « Catalogue des prestations » : liste des prestations techniques d'ENEDIS publiée sur son site internet : http://www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations ou sur simple demande auprès du Service Client du Fournisseur. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur à ENEDIS pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur.
- « Chèque Énergie » : dispositif dont peuvent bénéficier les ménages pour leur résidence principale dans le cas où leur revenu fiscal de référence est inférieur à un plafond défini par voie réglementaire. Le Chèque Énergie permet, notamment, de payer tout ou partie des dépenses relatives à la consommation d'énergie du logement.
- « Compteur Communicant » : désigne le 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.
- « Client » : désigne toute personne telle que visée en en-tête des présentes CGV.
- « Commission de Régulation de l'Énergie » : Autorité administrative indépendante en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente en cas de litige relatif à l'accès au réseau public de distribution.
- « Contrat » ou « Contrat Unique » : désigne le dispositif contractuel constitué des Conditions Particulières comprenant la grille tarifaire et leurs éventuels avenants, des CGV et des Dispositions Générales d'Accès au Réseau de Distribution d'ENEDIS dont la synthèse est annexée aux présentes.
- « Contrat GRD – F » : contrat conclu au bénéfice du Client entre le Fournisseur et le Gestionnaire du réseau public de distribution relatif à l'accès au réseau et à son utilisation.
- « Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution » : annexe du contrat GRD-F fixant les droits et obligations réciproques du Client et d'ENEDIS l'un envers l'autre.
- « FSL » : Fonds de Solidarité pour le Logement. Fonds géré par le service social de la commune ou du département accordant des aides financières aux personnes rencontrant des difficultés particulières pour le paiement de leurs factures d'électricité.
- « GRD » : Gestionnaire du Réseau public de Distribution auquel le Client est raccordé. Dans le cadre du présent Contrat le GRD est la société ENEDIS. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau public de distribution dans sa zone de desserte.
- « Parties » : Il s'agit du Client et de la société ENERCOOP.
- « Point(s) de Livraison » ou « PDL » : partie(s) du réseau public de distribution permettant d'acheminer l'électricité jusqu'au(x) site(s) de consommation du Client.
- « Puissance souscrite » : puissance maximale pouvant être appelée par le Client. Celle-ci est exprimée en kVA.
- « Responsable d'équilibre » : personne morale assumant la responsabilité financière des écarts constatés entre les quantités d'électricité soutirées et injectées sur le réseau pour son périmètre d'équilibre.
- « TURPE » : Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité. Tarif versé au GRD pour l'entretien du réseau par tous ses usagers et correspondant à la part acheminement du tarif d'ENERCOOP.

ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV définissent les conditions des offres de fourniture d'électricité 100 % renouvelable visée dans le préambule des présentes et les modalités de gestion de l'accès au réseau public de distribution.

Le Client est informé qu'il conserve une relation contractuelle directe avec le GRD auquel le Client est raccordé, pour les prestations relatives à l'acheminement de l'électricité jusqu'à son(ses) PDL et dont les conditions et modalités d'exécution sont précisées dans la synthèse des DGARD annexée aux présentes CGV.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES OFFRES ET DES SERVICES

2.1. Fourniture d'électricité d'origine renouvelable

ENERCOOP s'engage à fournir la totalité de l'énergie électrique active nécessaire à l'alimentation des installations du Client au(x) PDL désigné(s) aux Conditions Particulières et à acheter la quantité de garantie(s) d'origine émise(s) par des producteurs d'énergie renouvelable, correspondant à la consommation du Client.

Le mécanisme des garanties d'origine certifie l'origine renouvelable d'une certaine quantité d'électricité injectée sur le réseau électrique. Conformément aux articles L. 211-2 et L. 314-16 du code de l'énergie, une garantie d'origine est émise pour chaque unité produite correspondant à un MWh (soit 1 000 kWh). Les garanties d'origine acquises par ENERCOOP proviennent de sources d'origine hydraulique, éolienne, photovoltaïque et biogaz agricole.

2.2. Accès et utilisation du réseau de distribution

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

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

2.3. Responsabilité d'équilibre

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

ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION AU CONTRAT DE FOURNITURE

3.1. Titulaire(s) du Contrat

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

3.2. Date de conclusion

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

3.3. Date de prise d'effet

Le Contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur, fixée avec le Client dans le respect des délais prévus dans le Catalogue des prestations d'ENEDIS en vigueur.

Pour un changement de fournisseur, le délai prévisionnel de fourniture ne peut pas, sauf souhait contraire du Client, excéder vingt-et-un (21) jours à compter de la demande du Client accompagnée du Contrat signé et complet.

Pour une mise en service, la date d'activation sera celle souhaitée par le Client, sous réserve des délais imposés par ENEDIS. Le délai prévisionnel de fourniture est compris entre cinq (5) et dix (10) jours ouvrables, s'il s'agit d'une première mise en service. La mise en service, avec ou sans déplacement, génère des frais d'accès du côté du GRD qui seront facturés au Client à l'euro près. Ces frais sont définis au Catalogue des Prestations d'ENEDIS.

ARTICLE 4 – DROIT DE RÉTRACTATION

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

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

Le Client Particulier peut exercer ce droit auprès du Fournisseur par courriel à l'adresse suivante : service-client.part@enercoop.org, ou par courrier (ENERCOOP – Service Client – 16/18 Quai de la Loire 75019 Paris) en renvoyant le formulaire standardisé de rétractation fourni par le Fournisseur ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, le cachet de la poste faisant foi.

Le Client peut demander à ce que l'exécution de son Contrat débute avant la fin du délai de rétractation. Pour cela, il doit en faire la demande expresse à ENERCOOP. Cette demande est communiquée au Fournisseur par tout moyen en cas de mise en service, et sur papier ou sur support durable dans les autres cas. Le Client qui exerce ce droit est redevable de l'énergie consommée et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il communique à ENERCOOP sa décision de se rétracter.

ARTICLE 5 – DURÉE

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

ARTICLE 6 – CONDITIONS D'EXÉCUTION

6.1. Condition générales d'exécution

L'exécution du Contrat par ENERCOOP en ce qui concerne la fourniture d'électricité ainsi que l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution est subordonnée à sa date de prise d'effet et pendant toute sa durée d'exécution aux conditions suivantes :

- à l'acceptation par ENEDIS de l'inscription du site de consommation dans le périmètre d'ENERCOOP,
- au raccordement effectif et direct du ou des PDL du Client au réseau public de distribution,
- à la conformité de l'installation intérieure du Client aux normes et à la réglementation en vigueur,
- à la fourniture exclusive et directe d'électricité au(x) PDL du Client par ENERCOOP,
- aux limites de capacité du réseau public de distribution,
- à la conclusion et l'exécution d'un contrat GRD-F entre ENERCOOP et ENEDIS relatif à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution.

Pour toute question relative à l'exécution du présent Contrat (facturation, paiement, etc.), le Client peut contacter le service client du Fournisseur par courrier (ENERCOOP – Service Client – 16/18 Quai de la Loire 75019 Paris) ou aux coordonnées suivantes :

- Clients Particuliers : 01 75 44 41 56 (prix d'un appel local) / service-client.part@enercoop.org ;
- Clients Professionnels : 01 81 80 23 88 (prix d'un appel local) / service-client.pro@enercoop.org.

6.2. Option « Jours de pointe »

Certaines offres incluent des périodes dites « à pointe mobile », durant lesquelles un tarif spécifique peut être appliqué. Ces tarifs sont déterminés par la grille tarifaire jointe aux Conditions Particulières. Les périodes à pointe mobile sont définies par ENERCOOP en fonction des déséquilibres constatés entre la consommation d'électricité et la production d'énergies renouvelables, sans calendrier préétabli.

ENERCOOP s'engage à informer le Client de l'activation d'une période à pointe mobile la veille de son déclenchement, avant 16h00 CET, par l'envoi d'une notification par courriel et/ou SMS, aux coordonnées fournies par le Client lors de la souscription.

Il appartient au Client de consulter ces notifications, d'adapter sa consommation en conséquence, et de maintenir à jour ses coordonnées de contact via son espace client ou en contactant le service client d'ENERCOOP. La mesure de la consommation d'électricité durant ces périodes est assurée par ENEDIS, conformément aux stipulations de l'article 14.2. ci-après.

ARTICLE 7 – CONDITIONS RELATIVES À L'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

7.1. Relation contractuelle entre le Client et ENEDIS

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

7.2. Continuité et qualité de l'électricité

Les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'électricité relèvent de la responsabilité exclusive d'ENEDIS.

En cas de problème relatif à la continuité et à la qualité de l'onde électrique, le Client peut contacter ENERCOOP ou bien ENEDIS.

Les conditions d'indemnisation et les modalités de traitement des demandes sont énoncées dans la Synthèse des DGARD figurant en annexe.

7.3. Interventions techniques / Traitement des réclamations

ENEDIS s'engage à réaliser les interventions techniques nécessaires sur le(s) site(s) de consommation du Client. En particulier, il intervient directement auprès du Client pour l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien, le dépannage et le renouvellement des installations de comptage.

Pour toute demande d'intervention et / ou réclamation d'ordre technique (ne concernant pas la facturation : panne réseau, défaillance du compteur...), le Client est prié de contacter ENEDIS au numéro d'appel figurant sur sa facture.

Les frais facturés par ENEDIS seront refacturés à l'euro près par ENERCOOP au Client après que ce dernier en ait été informé préalablement. Les prestations ainsi que leurs prix sont indiqués dans le Catalogue des prestations publiés sur le site d'ENEDIS.

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

7.4. Changement de puissance

Le Client peut demander la modification de la puissance souscrite, à ses frais, par simple courrier (ENERCOOP – Service Client – 16/18 Quai de la Loire 75019 Paris) ou courriel (pour les Clients Particuliers : service-client.part@enercoop.org et pour les Clients Professionnels : service-client.pro@enercoop.org). Ce dernier s'engage alors à conseiller le Client par rapport à l'augmentation, à la diminution ou bien au maintien de la puissance souscrite en fonction des éléments qui lui auront été transmis par le Client.

La responsabilité d'ENERCOOP ne pourra être engagée en cas de préjudice lié au changement de puissance demandé par le Client lorsque ce dernier a refusé de retenir la puissance proposée par ENERCOOP.

7.5. Données de comptage

Le Client prend les dispositions nécessaires pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par les agents d'ENEDIS au moins une (1) fois par an.

Le Client autorise expressément ENEDIS à communiquer ses données de comptage à ENERCOOP, conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 8 – PRIX

8.1. Prix de l'offre

Les prix, libellés en (€) euros, sont déterminés par la grille tarifaire jointe aux Conditions Particulières. Cette grille tarifaire est disponible sur le site du Fournisseur : www.enercoop.fr ou bien mise à disposition sur simple demande.

Les prix hors taxes, impôts, charges et contributions sont constitués par :

- une part fixe, l'abonnement, qui est fonction de la puissance souscrite,
- une part variable, qui correspond à la quantité d'énergie électrique fournie au(x) PDL mesurée en kWh.

Les prix sont indiqués TTC pour le Client Particulier et HT pour le Client Professionnel.

Le TURPE, correspondant à la part acheminement, est compris dans les prix de vente.

8.2. Révision des prix

En cas d'évolution tarifaire, ENERCOOP s'engage à communiquer au Client les nouveaux tarifs au moins un (1) mois avant leur application ; ce délai est de quinze (15) jours pour les Clients professionnels. En cas de refus de la part du Client, celui-ci pourra résilier le Contrat dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception de la notification du Fournisseur sans pénalités.

Il est entendu que les évolutions du TURPE, (tarifs réglementés fixés par les pouvoirs publics et publiés au Journal Officiel) seront répercutées sur les prix de vente dès leur application par ENEDIS.

8.3. Taxes, contributions, Impôts et charges

Les tarifs applicables sont donnés Toutes Taxes Comprises.

Les taux applicables et les sommes dues sont indiqués sur la facture du Client. Leur modification est répercutée immédiatement et intégralement.

Ces charges comprennent notamment la TVA, les taxes locales (départementales et communales), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement).

8.4. Mécanisme de capacité

Les fournisseurs d'électricité sont soumis à une obligation de participation à la sécurité d'approvisionnement en électricité afin de réduire les effets des phénomènes de pointe de consommation électrique par la mise en œuvre d'un mécanisme d'obligation de capacités de production et d'effacement en vertu des articles L. 335-1 et suivants du Code de l'énergie et du décret n°2012-1405 du 14 décembre 2012 relatif à la contribution des fournisseurs à la sécurité d'approvisionnement en électricité et portant création d'un mécanisme d'obligation de capacité dans le secteur de l'électricité.

Pour chaque année civile et par poste horosaisonnier, le coût généré par cette obligation pour ENERCOOP au titre du site sera refacturé par ENERCOOP au Client, conformément à la réglementation en vigueur.

8.5. Certificats d'économie d'énergie

En application de la loi n°2005-781 du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique complétée du décret n° 2017-690 du 2 mai 2017 modifiant les dispositions de la partie réglementaire du Code de l'énergie relatives aux certificats d'économies d'énergie, ENERCOOP fait partie des obligés et se doit donc de mettre en place des démarches de promotion des économies d'énergie.

Afin de compenser le coût de cette obligation, ENERCOOP refacturera au Client le coût de cette obligation conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 9 – CLIENT EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

9.1. Chèque Énergie

Les Clients Particuliers dont le revenu fiscal de référence est, compte tenu de la composition du ménage, inférieur à un montant arrêté par voie réglementaire peuvent bénéficier du dispositif du Chèque Énergie au titre de leur résidence principale. Le Chèque Énergie est un titre spécial de paiement permettant d'acquitter tout ou partie des dépenses d'énergie du logement, dont la consommation d'électricité. Le Chèque Énergie est émis pour une année civile et sa valeur faciale (TTC) varie en fonction de la composition du ménage et du revenu fiscal de référence. Il est envoyé directement une fois par an par les pouvoirs publics par voie postale à l'adresse du domicile du bénéficiaire.

Pour plus d'information, le Client peut consulter le site www.chেকেenergy.gouv.fr ou appeler le 0 805 204 805 (service d'appel gratuit).

9.2. Fonds de solidarité pour le logement (FSL)

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

ARTICLE 10 – FACTURATION

10.1. Modalités de facturation

Sur la base de données fournies par ENEDIS ou, à défaut, à partir d'estimations des quantités d'énergie électrique consommées par le Client pour chaque site, ENERCOOP adresse au Client ou bien au tiers payeur désigné

par le titulaire du Contrat, sans que ce dernier ne soit exonéré de la responsabilité du paiement, une facture tous les deux (2) mois.

Lorsque la facture est basée sur des estimations de consommation, ENERCOOP réajuste au moins une (1) fois par an ses estimations sur la consommation réelle d'électricité du Client telle que relevée et transmise par ENEDIS.

Les factures sont transmises gratuitement, conformément à la réglementation en vigueur, par voie électronique. Le Client peut à tout moment demander, par tous moyens et sans frais, à recevoir les factures par voie postale. Chaque facture indique les sommes dues à ENERCOOP pour la période de référence en distinguant clairement :

- le montant de l'abonnement,
- le montant correspondant à la consommation d'électricité réelle ou estimée,
- les prestations diverses s'il y a lieu,
- le montant des taxes et prélèvements additionnels (TVA, taxes locales, CSPE...).

10.2. Mensualisation

La mensualisation est réservée aux Clients ayant opté pour le prélèvement automatique comme moyen de paiement.

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

Le Client est toutefois informé que le premier échéancier pourra être étalé sur une durée inférieure à dix (10) mois afin, le cas échéant, de permettre de faire correspondre la date de fin de son échéancier avec la date de son prochain relevé réel. Ainsi, sa facture de régularisation de mensualisation sera calculée sur sa consommation réelle.

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

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

Le Client peut mettre fin à la mensualisation en informant à tout moment le service client d'ENERCOOP. Une facture de régulation sera émise en tenant compte des éléments communiqués par ENEDIS permettant d'établir la consommation d'électricité du Client sur la période concernée. La fin de la mensualisation entraîne, automatiquement, un basculement du Client vers une facturation bimensuelle.

10.3. Auto-relève

Afin de pouvoir être facturé sur sa consommation réelle, le Client peut transmettre à ENERCOOP via son espace client des éléments sur sa consommation réelle sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures. Ces dates lui seront communiquées par courriel.

10.4. Contestation de la facture

Toute réclamation concernant une facture doit être adressée au service client d'ENERCOOP (par courrier – ENERCOOP – Service Client – 16/18 Quai de la Loire 75019 Paris ou par courriel (facturation@enercoop.org) dans les délais légaux après la date d'exigibilité de cette facture. ENERCOOP s'engage à répondre dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la date de réception de la réclamation formulée par le Client. En cas de retard de facturation, toute réclamation doit également être adressée à ENERCOOP qui s'engage à répondre dans un délai de quinze (15) jours ouvrés.

En cas d'erreur manifeste de facturation, le Client s'engage à payer les montants non contestés. Aucune autre réclamation n'autorise le Client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées.

ARTICLE 11 – PAIEMENT

11.1. Paiement des factures

Le Client est tenu de s'acquitter du montant intégral figurant sur la facture dans le délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de ladite facture.

Les règlements peuvent être effectués par prélèvement, chèque, virement ou mandat compte ou par Chèque Énergie. Aucun escompte ne peut être demandé en cas de paiement anticipé.

11.2. Mesures prises par ENERCOOP en cas d'impayés

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

11.3. Modalités de remboursement

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

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

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

ARTICLE 12 – SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU / RÉDUCTION DE LA PUISSANCE

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

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

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

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

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

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

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

12.2. Régularisation

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

ENERCOOP s'engage à rétablir le service dans les plus brefs délais (selon la disponibilité des agents, délai de cinq (5) à dix (10) jours en moyenne) lorsque les motifs ayant conduit à la réduction de la puissance ou à la suspension de l'accès au réseau sont résolus.

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

ARTICLE 13 – RÉSILIATION

13.1. Résiliation à l'initiative du Client

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

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

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

13.2. Résiliation à l'initiative d'ENERCOOP

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

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

ENERCOOP pourra résilier le présent Contrat si un cas de force majeure étant venu suspendre son exécution perdurerait au-delà d'une durée de deux (2) mois.

Dans tous les cas, la résiliation est notifiée au Client par simple courrier.

Le Client demeure redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à la date de sa résiliation, ainsi que des frais facturés par ENEDIS.

13.3. Pour tous les cas de résiliation

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

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

ARTICLE 14 – RESPONSABILITÉ

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

14.1. Responsabilité d'ENERCOOP envers le Client

La responsabilité du Fournisseur est engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations lui incombant au titre du présent Contrat.

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

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

14.2. Responsabilité d'ENEDIS envers le Client

ENEDIS est directement responsable vis-à-vis du Client du raccordement au réseau public de distribution, de l'acheminement d'électricité jusqu'au(x) PDL du Client ainsi que de la continuité et de la qualité de l'onde électrique aux termes des DGARD dont la synthèse est annexée au présentes.

En outre, ENEDIS est chargé de la mission de comptage de la consommation d'électricité du Client auprès d'ENERCOOP (relève, contrôle, correction le cas échéant et validation des données de comptage). Dès lors, tout différend portant sur la contestation par le Client des données de comptage relevées ou bien estimées par ENEDIS et facturées par ENERCOOP relève de la compétence d'ENEDIS.

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

14.3. Responsabilité du Client

Le Client engage sa responsabilité à l'égard d'ENERCOOP en cas de manquement à l'une ou plusieurs de ses obligations au titre du présent Contrat.

Il est également responsable vis-à-vis d'ENEDIS en cas de non-respect de la synthèse des DGARD annexée aux présentes.

ARTICLE 15 – CAS DE FORCE MAJEURE

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

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure est défini par tout événement échappant au contrôle de la Partie impactée, ne pouvant être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et empêchent l'exécution des obligations lui incombant.

ARTICLE 16 – CESSION DU CONTRAT

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

ARTICLE 17 – ÉVOLUTION DU CONTRAT

Des modifications au Contrat sont susceptibles d'être apportées par ENERCOOP. Les modifications, autres que celles imposées par la loi ou le règlement, seront applicables au Contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par courrier postal ou, à sa demande, par voie électronique au Client au moins un (1) mois avant la date d'application.

Le Client aura la possibilité de résilier le Contrat, sans frais, dans les trois (3) mois suivant la notification envoyée par ENERCOOP.

ARTICLE 18 – TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel concernant le Client sont traitées par ENERCOOP, agissant en qualité de

responsable de traitement, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au 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.

18.1. Collecte de données à caractère personnel

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

La communication de certaines informations (ex. nom, prénom, adresse postale...) est nécessaire à l'exécution du Contrat et, par conséquent, obligatoire pour souscrire à l'une des offres proposées par ENERCOOP et/ou pour bénéficier des services souscrits. Sans ces informations, le Fournisseur ne sera pas en mesure de conclure le Contrat de vente d'électricité ou de service demandé.

Afin de garantir un service personnalisé et proposer à ses Clients les offres les plus pertinentes, ENERCOOP peut collecter directement ou indirectement, avec le consentement du Client, des informations complémentaires à caractère personnel le concernant (ex. situation du logement, données de consommation journalières et/ou à la demi-heure...).

Pour l'exécution du Contrat (dont le suivi de consommation et la facturation sur index réel), le GRD transmet régulièrement à ENERCOOP les données de comptage relatives au PDL du Client. Dans le cas où le Client est équipé d'un Compteur Communicant, le GRD envoie ces données une fois par mois.

18.2. Finalité du traitement

Les données à caractère personnel des Clients font l'objet d'un traitement informatisé. ENERCOOP traite les données à caractère personnel dans des fichiers dont la finalité est la gestion de la relation client (dont le suivi de consommation, la facturation, le recouvrement et l'amélioration du service) dans le cadre de la vente d'électricité et de services.

Dans le cadre de la gestion du Contrat et si le Client de n'y est pas opposé, ENERCOOP pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale pour informer ce dernier de ses nouvelles offres et services.

18.3. Destinataires

Le Client est informé qu'ENERCOOP pourra transmettre les données à caractère personnel le concernant aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de facturation, de recouvrement et de chèque énergie ainsi qu'aux tiers autorisés.

ENERCOOP peut également transmettre au GRD certaines données personnelles du Client (nom, prénom, adresse du PDL et, le cas échéant, adresse électronique et numéro de téléphone) pour l'exercice de ses missions de service public et, en particulier, en cas d'intervention de la part du GRD sur le Site du Client.

18.4. Durée de conservation

Les données à caractère personnel du Client sont conservées pendant toute la durée d'exécution du Contrat et pendant la durée limite de prescription légale à compter de sa résiliation, soit cinq (5) ans.

18.5. Droit d'accès, d'opposition et rectification

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et à l'effacement des données à caractère personnel le concernant conformément à la réglementation en vigueur ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données.

Le Client souhaitant exercer ces droits doit adresser sa demande par courrier au siège d'ENERCOOP (ENERCOOP - Délégué à la protection de données 16-18 Quai de la Loire 75019 Paris) ou par courrier électronique à l'adresse suivante : donnees.personnelles@enercoop.org.

Le Client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : CNIL 3 Place de Fontenoy TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 Tél : 01 53 73 22 22 Fax : 01 53 73 22 00, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>.

ARTICLE 19 – LOI APPLICABLE / FORCE ET VALEUR DU CONTRAT

19.1. Loi applicable

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

19.2. Force et valeur du Contrat

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

ARTICLE 20 – TRAITEMENT DES DIFFÉRENDS

20.1. Réclamations à l'encontre d'ENERCOOP

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat fait l'objet d'une tentative de règlement amiable. En cas d'échec de la procédure amiable, le Client peut saisir le Médiateur de l'Énergie dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de sa première réclamation écrite par ENERCOOP. Le Médiateur de l'énergie peut être saisi directement et gratuitement par internet : http://www.energie-mediateur.fr/bas_de_page/contact.html ou par courrier : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 - 75444 Paris Cedex 9.

Le Client peut également saisir à tout moment la juridiction compétente.

Dans tous les cas, le Client a la possibilité d'informer la D.D.P.P. (Direction Départementale de la Protection des Populations) du litige en cours avec son fournisseur.

Celle-ci pourra, le cas échéant, diligenter une enquête en vue de constater une éventuelle infraction au droit de la consommation.

Conformément au paragraphe 2 du présent article, les litiges qui se rapportent au présent Contrat seront soumis

- à la juridiction compétente lorsque le Client est un consommateur ou un non-professionnel au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation ;
- à la juridiction compétente des tribunaux de Paris dans les autres cas.

20.2. Réclamations à l'encontre d'ENEDIS

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

ARTICLE 21 – INFORMATIONS

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

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

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

Préambule

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

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) basse tension, qui explicitent les engagements 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, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au GRD et engage le seul Fournisseur vis-à-vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est 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 www.enedis.fr/media/1998/download
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD www.enedis.fr/documents?types=475. 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.

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, y compris ses annexes, entre le GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L 111-92 du code de l'énergie, en vue de permettre au Fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

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

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

Fournisseur : entité qui dispose de l'autorisation d'achat d'électricité pour revente, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie.

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du code de l'énergie, ou conformément aux articles R321-2 et R321-4 du code de l'énergie définissant la

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

consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Référentiels (du GRD)

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

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

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : www.enedis.fr/media/1998/download

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 internet du GRD www.enedis.fr/cdc-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 dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous pour le relevé, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et le dépannage des Dispositifs de comptage selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- 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 ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations, vis-à-vis du Client, mises à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD mis à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur – en vue d'améliorer la qualité de ses prestations ;
- dans le cas de modification des ouvrages de raccordement ;

- information du Client préalablement aux Coupures pour travaux ou pour raison de sécurité et lors des Coupures pour incident affectant le RPD et autres cas d'urgence (notamment pour la sécurité des biens et des personnes) ;
- information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- information des clients en vue de la transmission par le client d'un index auto-relevé
- information des Clients en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;
- Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;
- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même.

L'évolution de cette liste peut être discutée dans les instances de concertation auxquelles est associé le Fournisseur. Le cas échéant, elle sera mise à jour lors de la prochaine évolution du contrat GRD-F.

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

Le client autorise le Fournisseur à communiquer les données de contact du Client dont il dispose au titre du Contrat Unique au GRD, afin d'exécuter ses missions définies à l'article L322-8 du Code de l'énergie.

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

Ces index peuvent être communiqués au GRD directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par le GRD notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Le GRD peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant.

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

Cet auto-relevé ne dispense pas le Client de laisser les agents du GRD accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

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

➤ Engagements 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 informe le Client, sur son Site internet www.enedis.fr sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

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

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

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Le GRD maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

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 6-4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;
- dans les cas cités aux articles 5-5 et 5-6 ci-après ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part 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, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

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

2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des Référentiels 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. S'il 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 le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par 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.

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le Compteur pour l'enregistrement des consommations et le Disjoncteur de branchement. La puissance souscrite est limitée par le Disjoncteur de branchement lorsque le Client ne dispose pas d'un Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

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

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. Dans le cas où le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA, si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, le GRD installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

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

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

En cas 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 avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables conformément aux modalités décrites dans les Référentiels du GRD. 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.

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus

de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

5) entretenir le RPD, le développer ou le renforcer selon la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre 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

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

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

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.

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 à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

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

Le GRD traite les données à caractère personnel collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions de service public.

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du

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

Client et s'il y a lieu, de son représentant technique 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. Par défaut :

- le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie ;
- les données au pas inférieur à la journée sont enregistrées en local, dans la mémoire du compteur du Client, sans transmission au GRD, au Fournisseur ou à un tiers.

Néanmoins le Client peut s'opposer à l'enregistrement des données au pas inférieur à la journée en local ou demander, de manière libre, spécifique, éclairé et univoque, l'activation de la collecte (et donc de la transmission automatique au GRD) de ces données.

Le GRD peut collecter les données au pas inférieur à la journée de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement de ses missions de service public définies par le code de l'énergie.

La transmission des données au pas inférieur à la journée au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel.

Cet accord peut être adressé soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à en apporter la preuve à première demande du GRD, dans le délai défini par la procédure de contrôle concertée avec le Fournisseur. En l'absence de justificatif, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Cependant, pour l'exécution de leurs missions respectives, le GRD communique au responsable d'équilibre, en application de l'article R341-5 du code de l'énergie, les courbes de charge et index quotidiens, qui font l'objet de traitements dans le cadre de la reconstitution des flux.

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 à caractère personnel du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD 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, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.

Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent.

Si le Client contacte le GRD, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du Fournisseur pour le traitement des données qui le concernent.

Dans le cas où le Client mandate son Fournisseur pour l'exercice de ses droits par son intermédiaire, le Fournisseur traite la demande reçue par le Client et la transmet au GRD.

Le Client peut exercer ce droit par courriel (dot-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.

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.

Le droit d'effacement ne peut être exercé par le Client que pour les données à caractère personnel qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

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 ou limiter l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations ;
- transmettre au gestionnaire de réseau de transport RTE, et le cas échéant au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur, les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du Site internet du GRD.

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

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

Le Client s'engage à :

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

Le GRD met à disposition du Client, sur son site internet www.enedis.fr des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur.

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 ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

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

2) garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD au dispositif de comptage

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD.

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

3) 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 du GRD.

4) le cas échéant, déclarer et entretenir les Installations de Production autonome dont il dispose

Le Client peut mettre en œuvre des Installations de Production d'électricité raccordées 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 d'installations de Production d'électricité raccordées aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client et ne peut donc pas être injectée sur le RPD. Si le Client souhaite pouvoir injecter sur le RPD, il est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du GRD.

En aucun cas la mise en œuvre d'une ou plusieurs Installations de Production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD.

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

6) transmettre s'il n'est pas équipé d'un compteur communicant, une auto-relève de ses consommations au GRD au moins une fois par an.

Le Client peut pour cela soit :

- se connecter au site <https://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne>
- appeler le serveur vocal d'Enedis au 09 70 82 53 83 (prix d'un appel local)

En l'absence d'un index de consommation transmis par le Client au moins une fois par an, conformément à la délibération de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 17 mars 2022, des frais lui seront facturés par le Fournisseur pour assurer la gestion spécifique des compteurs ancienne génération. Seule la pose d'un Compteur Communicant peut mettre un terme à la facturation de ces frais.

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.

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

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 clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers ;
- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;
- payer 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.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement

inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

5.7. Souscription et ajustement des puissances des PRM Eclairage Public (EP) avec comptage BT ≤ 36 kVA

Pour les PRM d'éclairage public, lorsque le client fait le choix d'une puissance « non-contrôlée », il autorise le GRD et son Fournisseur à accéder aux données fines de consommations sur les 12 mois précédant la date du contrôle conformément aux Référentiels du GRD.

6 — Responsabilité

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

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

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

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

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

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

Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les

dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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 www.enedis.fr 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.

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

8 — Révision du présent document

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

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

Droit de rétractation

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

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (ENERCOOP – Service client, 16/18 Quai de la Loire 75019 Paris, tél. : 09 70 68 07 65 (prix d'un appel local), fax : 01 78 94 83 99, courriel : service-client.part@enercoop.fr) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessus, mais ce n'est pas obligatoire.

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

Effets de rétractation

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



ENERCOOP - 09/19



Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du présent contrat. À l'attention de : **ENERCOOP – Service client – 16/18 Quai de la Loire – 75019 Paris** – Tél. : 09 70 68 07 65 (prix d'un appel local), fax : 01 78 94 83 99, courriel : service-client.part@enercoop.fr

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

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Date de conclusion du contrat : _____ / _____ / _____

Tél. : _____ Mail : _____

Fait à : _____ le : _____ / _____ / _____

Signature

Les informations communiquées seront enregistrées par Enercoop uniquement pour le traitement de votre demande de rétractation. Ces informations sont nécessaires pour traiter votre demande et par conséquent obligatoires. Elles seront conservées pendant une durée de 5 ans. Vous disposez conformément à la réglementation d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et à la portabilité de vos données ainsi qu'un droit d'opposition et de limitation au traitement. Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits en écrivant à l'adresse : donnees.personnelles@enercoop.org.

(*) rayez la mention inutile.

