

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE HYDROPTION  
FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ « ÉLECTRICITÉ DE PROVENCE »**

Applicable à compter du 01 Octobre 2018

**DÉFINITIONS**

“**Fournisseur**” : désigne HYDROPTION SAS, titulaire de l'autorisation d'achat d'électricité pour revente aux clients finals, pour le compte de sa marque de fourniture d'électricité, Électricité de Provence.

“**Électricité de Provence**” : désigne le nom commercial attribué par HYDROPTION SAS à son offre de fourniture d'électricité.

“**Client Particulier**” : désigne toute personne physique, majeure, capable juridiquement et agissant pour son compte et non pour celui de son activité professionnelle, souscrivant à l'Offre « Particuliers » d'Électricité de Provence par la signature du Contrat. Le Client Particulier devient titulaire du Contrat. Le Client Particulier entre dans la catégorie « résidentiel » de la grille du Tarif réglementé de vente.

“**Client Professionnel**” : désigne toute personne physique ou morale, agissant pour le compte de son activité professionnelle et souscrivant à l'Offre « Professionnels » d'Électricité de Provence par la signature du Contrat. Le Client Professionnel devient titulaire du Contrat. Le Client Professionnel entre dans la catégorie « non-résidentiel » de la grille du Tarif réglementé de vente.

“**Client**” : désigne indifféremment le Client Particulier et le Client Professionnel.

“**Contrat**” ou “**Contrat Unique**” : désigne le présent Contrat comprenant les Conditions Générales de Vente, les Conditions Particulières de Vente et la Synthèse DGARD. Par la signature du Contrat, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté l'intégralité des documents.

“**Contrat d'accès au réseau de distribution**” (CARD) : contrat établi par le GRD pour fixer les conditions et modalités d'accès au réseau de distribution pour les Clients finals. En souscrivant un Contrat Unique, le Client n'a pas besoin de souscrire à un contrat CARD et le Fournisseur en assure directement l'exécution.

“**Conditions Générales de Vente**” (CGV) : désigne les présentes Conditions Générales de Vente.

“**Conditions Particulières de Vente**” (CPV) : désignent l'ensemble des conditions contractuelles particulières convenues entre le Client et le Fournisseur pour un PDL ou groupement de PDL donné.

“**Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution**” (DGARD) : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Il comprend les droits et obligations du Client et du GRD pour toutes les questions relatives à l'accès au RPD. Les DGARD sont disponibles sur le site Internet de chaque GRD. La synthèse DGARD d'Enedis est annexée aux présentes CGV.

“**Réseau Public de Distribution**” (RPD) : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD.

“**Gestionnaire de réseau de distribution**” (GRD) : désigne les gestionnaires du réseau en charge de l'acheminement de l'électricité (Enedis, Entreprises locales de distribution, etc.). Électricité de Provence ne fournit à ce jour que les clients connectés au réseau d'Enedis.

“**Catalogue des Prestations**” : désigne l'ensemble des prestations proposées par Enedis au Client et au Fournisseur. Il est disponible sur son site internet (cf. [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr)) ou sur simple demande auprès du Service Client du Fournisseur.

Dans le cadre du Contrat, les prestations demandées à Enedis par le Fournisseur pour le compte du Client sont refacturées à l'euro au Client.

“**Point de Livraison**” (PDL) : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures du Client. Il s'agit du point où s'opère le transfert de propriété et des risques. La référence du PDL du Client est précisée sur le Contrat transmis au Client et sur les factures.

“**Puissance Souscrite**” : désigne la puissance contractuelle du compteur lié au Contrat, exprimée en kVA, souscrite par le Client auprès du GRD en fonction de son profil de consommation. Cette puissance contractuelle peut être modifiée sous certaines conditions, en fonction des évolutions du profil de consommation du Client.

“**Auto-relevé**” : désigne le relevé précis de l'index affiché sur le compteur, exprimé en kWh, effectué par le Client à un instant donné et transmis directement par ce dernier au Fournisseur dans les délais requis.

“**Tarif Réglementé de Vente**” (TRV) : désigne le tarif pratiqué par l'opérateur historique et qui comprend l'abonnement, le coût du kWh d'électricité et les taxes en vigueur au moment de l'appréciation, hors tarifs spéciaux. Ces TRV sont fixés par arrêté ministériel pour une période donnée et publiés au Journal Officiel.

“**Chèque énergie**” : mis en place par le décret [n° 2016-555 du 6 mai 2016 relatif au chèque énergie](#), il remplace le Tarif de première nécessité et est octroyé sous conditions de ressources. Plus d'informations sur <https://chequeenergie.gouv.fr>.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **les CGV** ») sont applicables, sur tout le territoire de la France Métropolitaine, à l'exclusion de la Corse (ci-après « **le Territoire** »), à toute personne physique, majeure et capable juridiquement et/ou à toute personne morale (ci-après « **le Client** ») alimentée par un branchement définitif en basse tension pour une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA inclus et s'approvisionnant pour ses besoins personnels et/ou professionnels en électricité auprès de HYDROPTION SAS (ci-après « **le Fournisseur** »).

L'électricité d'HYDROPTION SAS est vendue sous la marque Électricité de Provence.

Les relations contractuelles entre le Client et le Fournisseur sont régies par le Contrat (ci-après « **le Contrat** ») qui comprend exclusivement les documents suivants :

- Les Conditions Particulières de Vente (ci-après « **les CPV** »)
- Les présentes CGV ;
- Les annexes et éventuels avenants aux CGV et CPV ;
- La Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (DGARD) disponible en annexe des présentes CGV.

En cas de contradiction entre plusieurs documents contractuels, ces documents prévalent dans l'ordre dans lequel ils sont énumérés. Ce dispositif contractuel constitue l'accord entre les Parties et annule et remplace tous courriers, emails, conversations, propositions, offres et conventions remises ou échangées par écrit ou par oral, ou signées antérieurement à la signature du Contrat et portant sur le même objet.

**Article 1 : Objet**

Les CGV définissent les conditions de fourniture d'électricité par le Fournisseur, à partir du 01 Octobre 2018, aux points de livraison (ci-après « **le ou les PDL** ») du Client alimentés par un branchement définitif en basse tension pour une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA inclus.

**Article 2 : Accès et utilisation du réseau**

Préalablement à la signature du Contrat, (i) le Client déclare souhaiter souscrire un Contrat Unique et (ii) le Fournisseur déclare détenir un Contrat GRD-F avec ENEDIS qui prévoit les conditions techniques et commerciales de la mise à disposition de l'électricité et de son utilisation.

**Article 3 : Prestations du Fournisseur**

**3.1 Fourniture d'électricité**

Le Fournisseur s'engage à assurer le service de fourniture d'électricité nécessaire à l'alimentation du client jusqu'à son PDL, étant précisé que le service consiste dans la vente d'électricité et la facturation correspondante.

**3.2 Responsable d'Équilibre**

En tant que Responsable d'Équilibre, le Fournisseur assure la responsabilité vis-à-vis du Gestionnaire du Réseau de Distribution (ci-après « **le GRD** »)

des écarts constatés entre les flux d'injection et les flux de soutirage de son périmètre d'équilibre.

### 3.3 Gestion de l'accès au réseau

Le Fournisseur assure l'exécution du Contrat d'Accès au Réseau de Distribution (CARD) ce qui implique les prestations suivantes :

- La facturation au Client du Tarif d'Utilisation du Réseau Public de distribution d'Électricité (TURPE) et son paiement au GRD.
- La gestion de toute demande d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception des demandes qui relèvent des relations directes entre le Client et le GRD, tel que précisé dans la synthèse DGARD.

Le transfert de propriété de l'électricité au Client ainsi que le transfert de responsabilité s'effectuent au PDL du Client.

Le Client reconnaît qu'il a pris connaissance de la synthèse DGARD (annexe 2 Bis disponible à la suite des présentes CGV). A ce titre, le Client est informé de ce que les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'onde électrique sont décrits dans le CARD et relèvent de la responsabilité exclusive du GRD qui s'engage à indemniser le Client en cas de préjudice causé par tout manquement contractuel. Par conséquent, en cas d'incident, le Client contactera sans délai le service dépannage du GRD indiqué sur la facture et prendra toutes les dispositions et mesures conservatoires nécessaires pour se protéger et se prémunir des conséquences des défaillances et interruptions de la fourniture de l'électricité.

### 3.4 Modification de la structure tarifaire

Le Client en Contrat Unique peut demander au Fournisseur, par écrit, de procéder à la modification de sa formule tarifaire d'acheminement et/ou de sa Puissance Souscrite pour un ou pour l'ensemble de ses PDL et ce, sous réserve des dispositions du CARD. A réception de cette demande, le Fournisseur en analysera la faisabilité et la transmettra au GRD. Le changement ne pourra être effectif qu'une fois validé par le GRD, et dans le délai prévu par ce dernier. Le Client reste seul responsable du choix de son tarif au regard de ses besoins, la responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée en cas de choix divergent par rapport à l'éventuelle proposition faite par le Fournisseur. Les frais facturés par le GRD au titre de ce changement de structure tarifaire seront refacturés au Client par le Fournisseur.

Toute demande de modification de structure tarifaire entraîne l'acceptation par le Client des prix correspondants aux nouvelles caractéristiques de son Contrat.

### 3.5 Services associés

Le Fournisseur peut réaliser pour le compte du Client les services associés indiqués dans les CPV.

### 3.6 Offre Verte

Dans le cadre de ses offres garanties « 100% verte », le Fournisseur s'engage, conformément à l'article L.314-14 du code de l'Énergie, à acheter la quantité de Garanties d'Origine correspondant à la consommation d'énergie du Client (en MWh). Ces Garanties d'Origine permettent de certifier que la quantité d'énergie dite « électricité verte » (énergie hydraulique, photovoltaïque, biomasse, éolienne) a bien été produite et injectée sur le réseau électrique.

### Article 4 : Engagements du Client

Le Client s'engage envers le Fournisseur à :

- Maintenir son installation intérieure conforme aux normes en vigueur (norme NF C 15-100 disponible auprès de l'AFNOR) et en assurer la responsabilité, de telle sorte que le Fournisseur ne puisse jamais être tenu responsable d'une quelconque défectuosité de l'installation intérieure.
- Choisir le Fournisseur comme unique fournisseur d'électricité pour les PDL indiqués dans les CPV.

- S'acquitter auprès du Fournisseur de toute pénalité imposée en cas de fraude avérée du Client tel que défini dans la synthèse DGARD. Conformément à l'article 9 des présentes CGV, le Client reconnaît également que toute tentative de fraude ou fraude avérée est passible d'entraîner l'interruption par le Fournisseur de la fourniture d'électricité.

- Garantir le libre accès des agents du GRD aux installations de comptage, et respecter les règles de sécurité applicables.
- Donner mandat au Fournisseur, qui l'accepte, d'assurer la mission de Responsable d'Équilibre, au sens des dispositions prévues à cet effet par le Code de l'énergie.

Le Client Particulier s'engage envers le Fournisseur à :

- Communiquer au Fournisseur, à sa demande, une pièce d'identité en cours de validité et ses coordonnées (téléphones, emails) .

Le Client Professionnel s'engage envers le Fournisseur à :

- Communiquer au Fournisseur, à sa demande, un Kbis de moins de 3 mois, son bilan et son compte de résultats pour le dernier exercice, la pièce d'identité en cours de validité du Client et ses coordonnées.
- Autoriser le GRD à communiquer au Fournisseur, en application des dispositions prévues au Code de l'énergie, toutes les informations relatives aux PDL indiqués dans les CPV, et en particulier :
  - toutes les données de comptage y compris les données antérieures à la signature des présentes CGV ;
  - les Puissances Souscrites des PDL indiquées dans les Conditions Particulières ;
  - les structures tarifaires et consommations par structure tarifaire pour chaque PDL.

Par ailleurs, le Client atteste qu'au jour de la signature des présentes CGV, il est libre de tout engagement envers son ancien fournisseur d'électricité, de telle sorte que le Fournisseur ne soit jamais inquiété en cas de non-respect de cet engagement par le Client.

### Article 5 : Conclusion et durée du Contrat

#### 5.1 Informations préalables à la signature du Contrat

Préalablement à la signature du Contrat, le Client reconnaît avoir eu la pleine liberté dans le choix de son offre, en particulier au moyen de sites d'information tels que [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). Le Client reconnaît avoir eu les informations suffisantes pour comprendre les engagements liés à ce Contrat.

Pour sa part, le Fournisseur s'engage à accompagner le Client dans ses pratiques de consommation, en vue d'atteindre un objectif commun d'économies d'énergie.

#### 5.2 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an renouvelable tacitement par période successive d'un (1) an, étant précisé que l'entrée en vigueur est systématiquement subordonnée aux conditions suivantes :

- Existence d'un raccordement au Réseau ;
- Mise en service du ou des PDL ;
- Rattachement du ou des PDL du Client par le distributeur d'électricité au Fournisseur.

Le Contrat pourra être résilié à tout moment, sans frais de résiliation, conformément à l'article 10 des présentes CGV.

#### 5.3 Droit de rétractation

Le Client Particulier ayant souscrit un Contrat auprès du Fournisseur dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours calendaires à compter de la date de souscription du Contrat. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser au Fournisseur sa demande de rétractation dans les délais impartis. La demande devra être formulée dans un format dénué de toute ambiguïté soit sur papier libre adressé à : Électricité de Provence - Service Clients - Résiliation client - 3 rue Racine - 83000 Toulon, soit par email à l'adresse [serviceclient@electricite-de-provence.com](mailto:serviceclient@electricite-de-provence.com). Si le délai de quatorze

jours expire en dehors d'un jour ouvrable (soit : un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé), il est automatiquement prolongé jusqu'au jour ouvré suivant.

Toute demande de rétractation entrainera la résiliation du Contrat.

Le Client pourra demander au Fournisseur, de façon explicite et par tous moyens, à bénéficier de la fourniture d'électricité avant l'expiration du délai de rétractation.

Si le Client exerce son droit de rétractation, il restera redevable de l'énergie consommée, l'abonnement et les prestations réalisées jusqu'à la date de résiliation effective de son Contrat.

En cas de rétractation postérieure au début de la fourniture d'électricité, le Client restera redevable auprès du Fournisseur de l'énergie consommée, de l'abonnement et des prestations associées jusqu'à ce que la résiliation soit pleinement effective.

#### **5.4 Dépôt de garantie**

##### Pour les Clients Particuliers :

Le Fournisseur pourra demander au Client Particulier le versement d'un dépôt de garantie d'un montant de 250 euros lors de la souscription du Contrat ou au cours de l'exécution de celui-ci dans les cas suivants :

- si le Client Particulier a connu un ou plusieurs incidents de paiement, sans contestation sérieuse et non régularisés, dans le cadre du Contrat ou d'un précédent Contrat résilié depuis moins de six mois ;
- si le Client Particulier a fait l'objet d'une résiliation de Contrat à l'initiative du Fournisseur ;
- en cas de signalement positif du Client Particulier lors de l'interrogation du Registre National des Impayés Électricité ;
- dans le cadre de la politique de prévention des cas d'impayés du Fournisseur ;
- en cas de validation par la Banque de France d'un dossier de surendettement gelant le passif des dettes du Client Particulier ;
- en cas de présence d'un limiteur de puissance, information donnée par le GRD, dans le cadre d'une mise en service suite à une coupure par le GRD.

Le défaut de constitution du Dépôt de garantie par le Client Particulier dans un délai de 15 jours précédant le début de fourniture, entraîne la nullité du Contrat avec le Fournisseur sans frais pour le Client Particulier.

En cas de demande de constitution du Dépôt de garantie en cours de Contrat, le défaut de constitution dans un délai de 15 jours suivant la notification de cette demande de dépôt, constitue un motif légitime de résiliation du Contrat par le Fournisseur dans le respect des dispositions de l'article 10.

##### Pour les Clients Professionnels :

Dans les cas définis ci-dessous, le Fournisseur pourra demander au Client Professionnel la constitution d'une garantie ou d'un dépôt de garantie pouvant correspondre jusqu'à l'équivalent de deux (2) mois de facturation (estimée par le Fournisseur sur la base de l'historique de consommation pour le PDL concerné, ou à défaut d'une projection de consommation). En cas de modification de la structure tarifaire, le montant du Dépôt de garantie pourra être réévalué. Ce Dépôt de garantie pourra être demandé dans les cas suivants :

- Si le Client Professionnel présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- En cas de non-paiement à l'échéance d'au moins une (1) facture au cours de l'exécution du Contrat.

Le Dépôt de garantie, non soumis à intérêt ni TVA, sera demandé à l'initiative du Fournisseur et pourra être versé par chèque ou virement dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande du Fournisseur ; ou intégré à la facture lors de la relève postérieure à la demande du Fournisseur. Le dépôt de garantie pourra être fractionné en mensualités définies par le Fournisseur, en bonne intelligence avec le Client Professionnel.

Ce Dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat, ni ne l'exonère des éventuelles sanctions applicables en cas d'incident de paiement. Le Dépôt de garantie ne produira pas d'intérêts et ne peut être compensé avec les sommes dues par le Client sauf en fin de Contrat

Le remboursement du Dépôt de garantie interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat, et ce dans un délai de trois (3) mois, sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

Dans le cas particulier où le Client est soumis à une procédure de sauvegarde, de redressement, de liquidation judiciaire ou de faillite personnelle, les Parties conviennent expressément que le Fournisseur peut, sans obligation de mise en demeure préalable, compenser avec le Dépôt de garantie toutes sommes dues, ou le cas échéant appeler la garantie remise par le Client Professionnel.

#### **Article 6 : Prix**

##### **6.1 Structure et évolution des Prix**

Les prix sont exprimés en €/kWh et l'abonnement en €. Sauf mention contraire dans les CPV du Contrat, ces prix sont indexés sur les TRV d'électricité et se présentent sous la même forme, à savoir une grille de prix tenant compte des différentes structures tarifaires existantes au moment de la souscription et incluant les taxes d'acheminement (TURPE) et autres taxes ou contributions au taux en vigueur. Ils évolueront à la hausse ou à la baisse, aux mêmes conditions et proportionnellement aux TRV.

Les évolutions des TRV étant décidées par arrêtés ministériels et publiés au Journal Officiel, toute hausse ou baisse sera appliquée de plein droit au Client, dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté et à compter de la date de modification du TRV. Le Client en sera informé par le Fournisseur, a minima sur la première facture suivant la date de la modification.

En cas de disparition des TRV ou de modification tarifaire (niveau de remise du Fournisseur par rapport aux TRV), le Fournisseur informera le Client par écrit, dans les conditions de l'article 11.

Pour les Clients Particuliers, le Prix est indiqué en TTC. Pour les Clients Professionnels, il est indiqué en HT et majoré de plein droit du montant de toutes les taxes, impôts, contributions de toute nature dus au titre de la fourniture et/ou de l'acheminement de l'électricité.

Ainsi, le Prix est augmenté des coûts suivants :

- Coût de Soutirage physique (frais RTE) ;
- Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) ;
- Taxes sur la Consommation Finale d'Électricité (TCFE) ;
- Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) ;
- Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) au taux en vigueur ;

Tout ajout, retrait, modification du taux ou de nature de taxe, imposé par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement aux Contrats.

##### **6.2 Tarifs Spéciaux**

Conformément à la réglementation, le Client Particulier en situation de précarité peut bénéficier pour sa résidence principale du Chèque énergie si les ressources de son foyer sont inférieures au montant fixé par décret. Le Client Particulier éligible au Chèque énergie peut bénéficier d'avantages sous réserve d'en informer le Fournisseur au préalable.

Pour en savoir plus sur le Chèque énergie, le Client Particulier peut composer le numéro vert 0 805 204 805 (gratuit depuis un poste fixe) ou se renseigner auprès des services sociaux de sa mairie. Il peut aussi déposer auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) de son département une demande d'aide au paiement de ses factures.

#### **Article 7 : Facturation et paiement**

##### **7.1 Factures**

Sauf accords spécifiques entre les Parties, une facture mensuelle ou bimestrielle sera adressée au Client selon le rythme d'envoi des éléments par le GRD et comprendra les mentions suivantes :

- la période facturée ;
- la consommation d'électricité sur la période facturée ;

- les prestations et services associés ;
- les taxes, impôts et contributions en vigueur au moment de la facturation ;
- l'adresse du GRD et son numéro de dépannage d'urgence.

Les factures sont adressées au Client par email et seront à terme mises à disposition dans l'Espace Client.

La consommation est facturée au Client en fonction des relevés réels, estimés ou régularisés effectués par le GRD et transmis au Fournisseur. Le Client aura la possibilité de communiquer au Fournisseur des auto-relevés de son compteur, au moins dix (10) jours avant la date de sa relève, et qui seront pris en compte, sous réserve de leur acceptation par le GRD.

Le Fournisseur ne peut être tenu responsable des retards ou erreurs de relevés imputables au GRD ou au Client.

## 7.2 Remboursement de trop-perçu

Pour le Client Particulier, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, le remboursement est reporté sur la facture suivante. Sinon, le Fournisseur procède à un remboursement dans un délai de quinze (15) jours, à compter de l'émission de la facture, par chèque ou virement bancaire sur le compte du Client.

Pour le Client Professionnel, le montant visé au paragraphe précédent est de cinquante (50) euros.

## Article 8 : Règlement

### 8.1 Responsabilité du règlement

Le Fournisseur adresse les factures :

- Soit au Client à l'adresse du PDL ou à une adresse transmise par le Client ;
- Soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le Client.

Dans tous les cas, le Client reste responsable du règlement des factures.

En cas de titulaires multiples sur un Contrat, ils sont solidairement responsables du règlement des factures.

### 8.2 Modalités de règlement

Les factures sont payables dans un délai de quatorze (14) jours à partir de leur date d'émission. Par défaut, le règlement s'effectue par prélèvement automatique. Le Client est informé que, dès le premier rejet de prélèvement enregistré, le mode de paiement des prochaines factures pourra être revu, au choix : par virement ou par chèque.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

En cas de retard de paiement partiel ou total, les intérêts de retard pour les Clients Particuliers seront équivalents à une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur et appliqués dès le premier jour de retard sans mise en demeure préalable. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante centimes (7,5). Le Client Particulier sera redevable d'une indemnisation de cinq euros et quatre-vingt-dix-neuf centimes (5,99) euros TTC au titre des frais engagés pour le traitement du dossier. Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients Particuliers visés par l'article 6.2.

Pour les Clients Professionnels, les intérêts de retard seront équivalents à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Le Client Professionnel sera redevable d'une indemnisation de quarante (40) euros TTC au titre des frais engagés pour le traitement du dossier.

Le montant des éventuels frais de rejet de prélèvement sera refacturé au Client à l'euro, à l'exception des Clients Particuliers visés à l'article 6.2 des présentes CGV.

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

En cas de non-paiement de tout ou partie des sommes dues à l'échéance des factures, le Fournisseur informe le Client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date limite de paiement, la fourniture pourra être suspendue ou la puissance de soutirage réduite. Ce délai supplémentaire de quinze (15) jours est porté à trente (30) jours pour les Clients Particuliers visés à l'article 6.2.

À défaut d'accord dans ce premier délai, le Fournisseur avisera le Client par courrier valant mise en demeure qu'en l'absence de règlement dans un délai supplémentaire de vingt (20) jours, il procédera à la suspension ou à la réduction de la fourniture. Si aucun paiement n'est intervenu à l'issue de ce délai supplémentaire de vingt (20) jours, le Fournisseur pourra résilier le Contrat.

Le Client sera à tout moment informé des dispositifs en place en vue de bénéficier d'un soutien des services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, et que sa situation relève des dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles. Dans un tel cas, le délai avant résiliation sera prolongé suivant le délai de traitement du dossier déposé auprès des services sociaux ;

Le Client est susceptible d'être inscrit dans le fichier national d'impayés électricité géré par le GIE Registre National des Impayés Électricité consultable par les fournisseurs d'électricité.

La suspension des prestations ne pourra donner lieu à aucune indemnité pour le Client.

Dès que la situation aura été régularisée par le paiement des sommes dues par le Client et si le Contrat n'est pas résilié, le Fournisseur s'engage à demander au GRD un rétablissement de l'accès au réseau, étant précisé que les frais de réduction de puissance, de suspension de la fourniture et/ou de rétablissement seront à la charge du Client (sauf pour les Clients Particuliers visés par l'Article 6.2 qui bénéficient d'un abattement).

## Article 9 : Interruption de la Fourniture

La fourniture d'électricité peut être interrompue à la demande du Fournisseur, après en avoir informé le Client, dans les cas suivants :

- Danger grave et immédiat et/ou défektivité de l'installation intérieure ;
- Non-paiement des factures par le Client dans les conditions indiquées à l'article 8.3 des présentes CGV ;
- Force majeure ;
- Injonction d'une autorité compétente ;
- Non-conformité de l'installation du Client à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- Destruction ou dégradation des installations quelle qu'en soit la cause ;
- Usage frauduleux ou illicite de l'électricité.

Le Client ne pourra réclamer aucune indemnité en raison de l'interruption de la fourniture de l'électricité dans les cas énumérés ci-dessus.

## Article 10 : Résiliation

### 10.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra résilier son Contrat à tout moment, sans pénalités de sortie en cas de changement de fournisseur, de déménagement ou de cessation d'activité. Le Client sera invité à transmettre au Fournisseur des index d'auto-relevé. Dans tous les cas, la résiliation interviendra à la date souhaitée par le Client, et au plus tard vingt et un (21) jours après la demande faite au Fournisseur. La résiliation rétroactive n'est pas autorisée.

### 10.2 Résiliation à l'initiative du Fournisseur

Dans les cas visés par l'article 8.3, et si les délais qui y sont évoqués ne sont pas respectés, le Fournisseur pourra résilier le Contrat de plein droit à effet immédiat. Cette résiliation ne donnera pas lieu au versement par le Fournisseur de dommages et intérêts ou de pénalités.

### 10.3 Effets de la résiliation

La résiliation donnera lieu à une facture de clôture basée sur le relevé réel ou estimé des index du compteur. Cette facture de clôture est due par le Client au même titre que toute autre facture.

Le Client est informé que conformément aux dispositions du DGARD, le GRD pourra décider d'interrompre l'accès au réseau de distribution du PDL concerné par la résiliation.

#### **Article 11 : Evolution des conditions contractuelles**

Le Fournisseur pourra modifier les conditions contractuelles du Client. Ces modifications seront applicables sous réserve d'avoir été communiquées au Client par le Fournisseur au moins un (1) mois avant leur application.

Le Client pourra résilier son Contrat, sans frais, dans les conditions de l'article 10.

#### **Article 12 : Responsabilité**

Le Fournisseur est responsable de tout préjudice direct, certain et justifié comptablement, causé au Client du fait du non-respect d'une de ses obligations de fourniture, étant précisé que cette responsabilité est limitée aux pertes éprouvées et non aux gains manqués (perte de chance).

Sauf faute lourde, la responsabilité du Fournisseur sera systématiquement limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif et dans la limite du montant total facturé TTC par le Fournisseur au cours des trois (3) mois consécutifs précédant l'évènement.

Le Fournisseur n'est pas responsable des dommages subis par le Client en raison de la non-conformité, du dysfonctionnement ou de la défectuosité de son installation ou d'une utilisation non conforme au regard du CARD des appareils de mesure ou de contrôle. Par conséquent, le Fournisseur ne pourra jamais être inquiété en cas de suspension de la fourniture d'électricité par le distributeur pour non-respect par le Client des dispositions contenues dans le CARD.

L'acheminement de l'électricité jusqu'au PDL du Client, la qualité et la continuité de l'onde électrique relèvent de la seule responsabilité du distributeur. Par conséquent, le Fournisseur ne pourra jamais être tenu responsable de tout dommage causé directement ou indirectement au Client par un acte des GRD, une défaillance de tout ou partie du réseau, une carence ou restriction affectant la production d'électricité sur le Territoire, ou tout autre évènement qui cause une interruption ou une irrégularité de l'alimentation en électricité.

#### **Article 13 : Données à caractère personnel**

##### **13.1 : Données Client**

Le Client doit communiquer au Fournisseur ses données personnelles, lors de la signature du Contrat et les tenir à jour pendant toute la durée du contrat. En cas de modification de ses données personnelles notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile, le Client devra en informer le Fournisseur par écrit. Le Fournisseur regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel des Clients. Ces fichiers ont été déclarés conformes à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ils ont pour finalité la gestion des relations du Fournisseur avec ses Clients (facturations, recouvrement). Dans le cadre du suivi du Contrat et si le Client ne s'y est pas opposé, le Fournisseur pourra utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de celles de ses partenaires pouvant l'intéresser.

##### **13.2 : Autorisation de citation**

Le Client Professionnel autorise le Fournisseur à utiliser à des fins de communication - plaquettes publicitaires, alimentation de son site Internet - et à titre de référence son logo, sa marque et/ou son slogan. Les droits de propriété intellectuelle afférents au logo, à la marque et/ou au slogan du Client demeurent préservés et le Client en conserve la pleine jouissance conformément au Code de la Propriété intellectuelle. En dehors de cette autorisation de communication, la confidentialité des accords conclus avec le Client reste garantie.

#### **Article 14 : Cession du Contrat par le Fournisseur**

Le Fournisseur pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire des CGV et plus généralement du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes CGV sont maintenues.

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

#### **Article 15 : Modification et évolution des CGV**

Le Fournisseur peut modifier les CGV sans le consentement du Client aux fins (i) de remédier à toute ambiguïté ou de corriger ou de compléter toute disposition des présentes de la manière que le Fournisseur peut juger nécessaire ou souhaitable, sous réserve qu'une telle modification ne porte pas préjudice aux intérêts des Clients ou (ii) de corriger toute erreur manifeste ou (iii) de se conformer à la législation applicable. Cette modification donnera lieu à une notification écrite adressée au Client.

#### **Article 16 : Force Majeure**

En cas de survenance d'un évènement de force majeure (défini comme tout évènement irrésistible), la relation entre le Fournisseur et le Client sera suspendue à la demande de la partie victime de l'évènement de force majeure. A l'issue d'une période de suspension d'un (1) mois et si l'évènement de force majeure perdure, chaque partie pourra mettre fin de plein droit aux présentes et/ou aux commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

#### **Article 17 : Nullité partielle**

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque du Contrat soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

#### **Article 18 : Loi applicable - Compétence juridictionnelle**

Les CGV et plus généralement le Contrat doivent être interprétés et appliqués conformément au droit français, sans préjudice des règles de conflit de lois. Les litiges s'y rapportant pourront être soumis au Tribunal de Commerce de Toulon.

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

**Identification :** Annexe 2 bis au contrat GRD-F  
**Version :** 8.0  
**Nb. de pages :** 7

### Préambule

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

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) basse tension, qui explicitent les engagements d'Enedis et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec un Fournisseur.

Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre Enedis et le Fournisseur, afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie électrique. La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client est assurée au moyen de la présente annexe. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable à Enedis et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le site internet d'Enedis : [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr)

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

- ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles qu'Enedis applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du référentiel clientèle d'Enedis est accessible à l'adresse [http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF\\_04E.pdf](http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf)
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre d'Enedis aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site d'Enedis [www.enedis.fr/Catalogue\\_des\\_prestations](http://www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations). Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

### Glossaire

**Client :** utilisateur du RPD consommant de l'électricité achetée à un fournisseur exclusif, via un Contrat Unique. Un Client peut l'être sur plusieurs sites.

**Compteur :** équipement de mesure de la consommation et/ou de la production d'électricité.

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

**Contrat GRD-F :** contrat conclu entre un GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L 111-92 du code de l'énergie, en vue de permettre au fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

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

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

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

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

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



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

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, Enedis assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur, et par le cahier des charges de concession de distribution publique d'électricité applicable au PDL du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes, et non discriminatoires.

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès d'Enedis le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site d'Enedis <http://www.enedis.fr/Concessions>.

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

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

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

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

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

Enedis est tenue à l'égard du Client de :

- 1) garantir un accès non discriminatoire au RPD**
- 2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage**

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées d'Enedis.
- 3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation**, conformément aux modalités définies par Enedis sur son site [www.enedis.fr](http://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 à Enedis directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par Enedis notamment sur la base de l'historique de consommation

du Client sur ce PDL. Enedis peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant.

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

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

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

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

#### ➤ Engagements d'Enedis en matière de continuité :

Enedis s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Enedis informe le Client, sur son site internet à la page <http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>, sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

#### ➤ Engagements d'Enedis en matière de qualité de l'onde :

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

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

Ces engagements d'Enedis en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;
- dans les cas cités aux articles 5-5 et 5-6 ci-après ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'Enedis, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'Enedis.

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

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

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

Dans le cas où Enedis n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant la date fixée. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'Enedis, Enedis verse automatiquement au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par Enedis est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, Enedis facture au Fournisseur un frais pour déplacement vain, sauf lorsque le Client ou le Fournisseur a reporté ou annulé ce rendez-vous plus de 2 jours ouvrés avant la date fixée.

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

Les frais pour déplacement vain ou de dédit sont régis par les décisions sur les tarifs d'utilisation du RPD et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations d'Enedis en vigueur.

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

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

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

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

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

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par Enedis, Enedis informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables conformément aux modalités décrites dans les référentiels d'Enedis. Enedis peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client. Sans réponse du Client à la proposition d'évaluation dans un délai de 30 jours calendaires, l'évaluation produite est considérée comme validée et Enedis procède à la rectification.

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

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

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

**4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD**

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **• Protection des informations commercialement sensibles :**

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

#### **• Protection des données à caractère personnel :**

Enedis protège les données à caractère personnel communiquées directement par le Client ou via son Fournisseur à Enedis conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés ».

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

Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, d'accès, de rectification et de suppression portant sur les données à caractère personnel le concernant. Le Client peut exercer ces droits soit via son Fournisseur, soit directement auprès d'Enedis par courriel adressé à «[adnrc-support@enedis.fr](mailto:adnrc-support@enedis.fr)» ou en écrivant à :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre ou limiter l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans ses référentiels et son catalogue des prestations ;
- transmettre au gestionnaire de réseau de transport RTE, et le cas échéant au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur, les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet d'Enedis.

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

Le Client s'engage à :

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

Enedis met à disposition du Client, sur son site internet à la page [www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite](http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite), des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR.

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

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, Enedis n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

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

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

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser Enedis procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue à Enedis en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage d'Enedis. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, Enedis peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations d'Enedis.

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

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

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

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

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

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

Le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité d'Enedis, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès d'Enedis un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à Enedis ou à un tiers ;
- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;
- payer à Enedis dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

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

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

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

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels d'Enedis et dans son catalogue des prestations.

### **5.1. Mise en service**

La mise en service à la suite d'un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement.

La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus

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

### 5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

### 5.4. Défaillance du Fournisseur

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant au sens de l'article L333-3 du code de l'énergie, ou par Enedis, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre Fournisseur de son choix.

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

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

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance d'Enedis ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par Enedis, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par Enedis ;
- refus du Client de laisser Enedis accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

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

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat ou en cas de manquement contractuel du Client, le Fournisseur a la faculté, conformément au catalogue des prestations et dans le respect de la réglementation en vigueur :

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

## 6. Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

### 6.3. Responsabilité entre Enedis et le Fournisseur

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

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

### 6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;

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

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

## 7. Réclamations et recours

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

### 7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

### 7.2. Dispositions spécifiques pour le traitement d'une réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence d'Enedis ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou à Enedis. Afin de faciliter le traitement de la réclamation, il est conseillé au Client de l'adresser, dans un délai de vingt jours calendaires par lettre recommandée avec avis de réception à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser a minima les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

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

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

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

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

### 7.3. Recours

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

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

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

## 8. Révision du présent document

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