



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ .....	1
LEXIQUE .....	3
1. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE .....	4
2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....	4
3. SOUSCRIPTION DU CONTRAT .....	4
4. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ.....	5
5. FACTURATION .....	6
6. PAIEMENT DES FACTURES .....	6
7. DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ .....	9
8. INSTALLATIONS INTÉRIEURES .....	9
9. ACCÈS AUX RÉSEAUX .....	9
10. DROIT DE RÉTRACTATION .....	10
11. RÉSILIATION .....	10
12. RESPONSABILITÉ .....	11
13. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS .....	11
14. DONNEES PERSONNELLES.....	12
15. RECOURS .....	12
16. INFORMATIONS .....	12
17. ÉVOLUTION DES CGV .....	12
ANNEXES .....	13
ANNEXE 1 : CHANGEMENT DE PRIX .....	13
ANNEXE 2 : ACCÈS ET UTILISATION DU RÉSEAU D'ÉLECTRICITÉ .....	14

Tout terme ou expression dont l'initiale est en majuscule a la signification suivante :

**Abonnement** : élément du prix indépendant des quantités vendues.

**Année Contractuelle** : période de douze mois consécutifs. Le premier jour de la première Année Contractuelle est le jour de la date d'effet du Contrat.

**Catalogue des Prestations** : liste de prestations techniques du Distributeur publiée sur son site Internet ; également disponible sur le site [www.happ-e.fr](http://www.happ-e.fr)

Cette liste contient le détail des prestations et leurs tarifs, tels que mise en service, relevé spécial, frais pour absence à un rendez-vous, changement de puissance. Ces prestations sont facturées par le Fournisseur pour le compte du Distributeur.

**Client** : le Client est une personne physique, consommateur final domestique d'Electricité. Il est désigné aux CPV.

**Contrat (CGV – CPV)** : le Contrat de vente d'Electricité est constitué des présentes conditions générales de vente (CGV) et des conditions particulières de vente (CPV) dans lesquelles figurent les stipulations convenues spécifiquement entre les parties. Les CPV prévalent sur les CGV.

**Distributeur** : toute personne physique ou morale chargée de la distribution du Gaz ou de l'Electricité sur le Réseau jusqu'à chaque Point de Livraison.

**Électricité** : énergie électrique active, utilisée par le Client, transformée en énergie mécanique, lumineuse, thermique, etc.

**Fournisseur ou ENGIE** : le Fournisseur est la société ENGIE.

**Heures Creuses (HC)** : 8 heures par jour éventuellement non contiguës. Elles sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

**Heures Pleines (HP)** : toute autre heure qui n'est pas définie comme Heures Creuses. Les Heures Pleines sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

**Lieu de Consommation ou Point de Livraison (PDL)** : point physique où l'énergie est livrée au Client. Il est désigné aux CPV.

**Prix par kWh** : élément du prix appliqué aux quantités vendues.

**Puissance Souscrite** : puissance que le Client prévoit d'appeler à son PDL pendant les douze mois qui suivent sa souscription, en fonction de ses besoins vis-à-vis du Réseau. Sa valeur est fixée dans la limite de la capacité des ouvrages.

**Réseau** : ensemble des ouvrages compris dans la concession de distribution publique d'électricité, exploités par et sous la responsabilité du Distributeur.

**Type de Comptage** : le type de comptage correspond soit à une période simple soit à une période constituée des Heures Pleines et des Heures Creuses. Les plages horaires correspondantes à ces périodes sont fixées localement par le Distributeur en fonction des conditions d'exploitation du Réseau.

## 1. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le Contrat définit les modalités de vente de l'Electricité par le Fournisseur au PDL du Client.

Le Contrat est applicable aux Clients alimentés par une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Il regroupe les dispositions relatives à la fourniture d'Electricité et à l'accès au Réseau et son utilisation. Le Fournisseur assure la fourniture exclusive du PDL du Client.

Le Contrat annule et remplace tous accords écrits ou verbaux relatifs au même objet remis ou échangés entre les parties antérieurement à sa conclusion.

## 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes CGV sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre portées à la connaissance de tout Client souscrivant un Contrat de vente d'Electricité.

Les conditions de vente d'Electricité sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

## 3. SOUSCRIPTION DU CONTRAT

### 3.1. Titulaire(s) du contrat

Le(s) titulaire(s) du Contrat est (sont) désigné(s) aux CPV. Le Contrat de vente d'Electricité est valable uniquement pour le PDL considéré. L'énergie livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

### 3.2. Date d'effet

La date d'effet du Contrat, mentionnée aux CPV, est fixée avec le Client. Elle est subordonnée à :

- l'existence d'un raccordement au Réseau d'Electricité et à la mise en service du (des) PDL,
- au rattachement du (des) PDL du Client par le Distributeur au Fournisseur.

### 3.3. Délai prévisionnel de fourniture

Le délai prévisionnel de fourniture qui dépend des contraintes du Distributeur est compris entre 5 et 21 jours. Pour une mise en service un délai plus court peut être demandé par le Client moyennant un supplément de prix. Ce supplément est facturé par le Distributeur au Fournisseur qui le refacture à l'euro près au Client.

### 3.4. Durée

Le Contrat est conclu pour une durée d'1 an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'1 an à compter de la date d'échéance mentionnée aux CPV. Les CPV peuvent prévoir une durée différente. Comme précisé à l'article Résiliation, le Client peut résilier son Contrat à tout moment sans frais.

## 4. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

### 4.1. Définition

Le Prix de l'Electricité est défini aux CPV. Les valeurs de l'Abonnement et/ou du Prix par kWh sont définies aux CPV selon l'offre choisie par le Client.

Les CPV définissent le Type de Comptage (simple ou HP-HC) et la valeur de la Puissance Souscrite.

Le Type de Comptage (simple ou HP-HC) et la valeur de la Puissance Souscrite sont choisis par le Client en fonction de ses besoins.

### 4.2. Modification(s) des caractéristiques

Le Client peut demander au Fournisseur une modification de sa Puissance Souscrite et/ou de son Type de Comptage. La(les) date(s) d'effet de la(les) modification(s) est (sont) fixé(es) avec le Client sous réserve des contraintes du Distributeur.

Cette (ces) modification(s) de la Puissance Souscrite et/ou du Type de Comptage fera(ont) l'objet d'une confirmation du Fournisseur dans un délai de 15 jours.

Les sommes, facturées au Fournisseur par le Distributeur, au titre de cette modification ou d'une manière générale de toute opération relative à la puissance, seront refacturées au Client conformément au Catalogue des Prestations du Distributeur.

Le prix applicable à la nouvelle Puissance Souscrite et/ou au nouveau du Type de Comptage :

- figure dans l'annexe de prix des CPV, si la modification intervient avant la date d'échéance mentionnée aux CPV ;
- est celui en vigueur à la dernière révision du prix communiquée au Client, si la modification intervient après la date d'échéance mentionnée aux CPV.

### 4.3. Révision de prix

Le prix de l'Electricité sera révisé à chaque échéance du Contrat. Le Client sera informé, au plus tard 30 jours avant cette échéance, du nouveau prix qui lui sera appliqué à compter de la date de renouvellement de son Contrat. En cas de refus de son nouveau prix, le Client dispose d'un délai de 3 mois à compter de la réception du courrier lui indiquant ce nouveau prix pour résilier le Contrat, sans pénalité.

Dans le cas où une évolution de l'indice a lieu entre la date de l'information du Client et la date d'échéance, les prix de l'Abonnement et le(s) prix par kWh applicables à la date du renouvellement seront ceux indiqués au Client, auxquels sera appliquée l'évolution de l'indice, intervenue le cas échéant entre la date de l'information du Client et la date d'échéance.

### 4.4 Indexation du prix

Pendant la durée du Contrat, le prix de l'Abonnement et le(s) prix par kWh sont indexés selon les modalités prévues aux CPV.

En cas de disparition de l'indice servant à indexer le prix de l'Abonnement et le(s) prix par kWh de l'Électricité, l'évolution du prix s'effectuera sur l'indice de remplacement le plus proche proposé au Client par le Fournisseur. A défaut d'accord du Client, il pourra résilier son Contrat dans les conditions de l'article L 224-10 du code de la consommation.

En dérogation aux 3 derniers paragraphes de l'article « Modification(s) des caractéristiques » des présentes, en cas de modification de la Puissance Souscrite accompagnée ou non d'une modification du Type de Comptage, les prix appliqués à ces nouvelles caractéristiques seront ceux indiqués dans l'annexe de prix des CPV, auxquels l'indexation prévue dans le Contrat aura été appliquée.

## 5. FACTURATION

### 5.1. Établissement de la facture

Les factures sont émises et adressées par le Fournisseur au Client. La fréquence de facturation est précisée aux CPV. En l'absence d'index fourni au Fournisseur par le Distributeur, le Fournisseur estime l'index du compteur ou les consommations du Client à partir notamment de l'historique de consommation s'il existe ou de toute information communiquée par le Distributeur ou le Client.

En cas d'Abonnement(s), il(s) est (sont) facturé(s) à terme à échoir. La consommation est facturée à terme échu sur la période de facturation. Les prestations du Distributeur sont facturées par le Fournisseur pour le compte du Distributeur conformément au Catalogue des Prestations. Le Client peut demander un duplicata papier de ses factures. Ce duplicata est payant.

### 5.2. Changement de prix

Lorsqu'une facture comporte, suite à un changement de prix, l'Abonnement et/ou les consommations payables à un ancien prix et à un nouveau prix, une répartition en fonction de la durée de chaque période écoulée est effectuée. Pour les consommations, cette répartition tient compte des coefficients climatiques (voir annexe 1).

### 5.3. Impôts et taxes

Le Fournisseur applique les impôts, taxes et contributions de toute nature conformément à la législation en vigueur. Toute évolution imposée par la loi ou un règlement s'appliquera automatiquement aux Contrats en cours.

## 6. PAIEMENT DES FACTURES

### 6.1. Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de sa date d'émission. Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure de pénalités égales aux sommes restant dues multipliées par le nombre de jours de retard de paiement que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur. Si la facture fait apparaître un trop perçu inférieur à 25 euros le trop perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement. Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la demande du Client ou de l'émission de la facture pour tout trop perçu à partir de 25 euros. Si le trop perçu n'est pas reporté ou remboursé dans les conditions prévues ci-avant, le Fournisseur versera au Client, de plein droit et sans qu'il soit besoin de mise en demeure, des pénalités égales à la somme restant due multipliée par le nombre de jours de retard que multiplie 1,5 fois la valeur journalière du taux de l'intérêt légal en vigueur.

## **6.2. Modes de paiement**

Le Fournisseur met à disposition du Client le prélèvement automatique, le paiement par carte bancaire, le paiement par chèque et le paiement en espèce. Pour ces deux derniers, un coupon est transmis par le Fournisseur et devra être joint au règlement par chèque ou utilisé pour le paiement en espèce, sans frais, au bureau de poste choisi par le client.

Si le Client a choisi la mensualisation de ses paiements, le Client peut opter pour la "Date de Règlement Personnalisée" (DRP). Dans ce cas, le règlement s'effectue à la date choisie d'un commun accord entre le Fournisseur et le Client. Cette option DRP est payante.

En cas de rejet du prélèvement automatique ou de rejet du chèque, le Fournisseur suspend le prélèvement Automatique.

## **6.3. Mensualisation**

Pour bénéficier de la mensualisation de ses paiements le Client doit avoir opté pour le prélèvement automatique. La mensualisation permet au Client de lisser ses paiements sur une période de 11 mois en payant un montant identique chaque mois. Lors de la première mise en place de la mensualisation, le Fournisseur et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des mensualités à prélever à date fixe. Les mensualités sont calculées sur la base des Abonnements sur la période à venir, des consommations annuelles prévisionnelles d'Electricité en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client et le montant des éventuels services récurrents souscrits. Lors de la mise en place de la mensualisation, le nombre de prélèvements effectués pourra être inférieur au nombre d'échéances indiqué sur le premier échéancier en fonction de la date de la relève annuelle du (des) compteur(s).

Le Client recevra une facture par an. Cette facture sera adressée au Client, suite au relevé de ses consommations réelles ou à défaut de ses consommations estimées par le Distributeur. Elle comprend le montant des Abonnements, des consommations du Client et le cas échéant de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation. En cas de changement de prix, les relèves réalisées par le Distributeur sont prises en compte pour la répartition des consommations sur la facture annuelle.

Si le solde est en faveur du Fournisseur, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture. Si le solde est en faveur du Client, un virement de remboursement sera effectué par le Fournisseur. Un nouvel échéancier de paiement, établi selon les modalités ci-dessus, est adressé au Client en même temps que la facture annuelle. Le Client peut demander la modification des nouvelles échéances en contactant le Service Clients du Fournisseur.

Le Client peut mettre fin à la mensualisation, auprès du Service Clients, à tout moment en respectant un préavis d'un mois. En cas de rejet du prélèvement automatique pour le paiement d'une échéance, la mensualisation est résiliée à compter du rejet.

#### **6.4. Responsabilité du paiement**

Les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du Contrat à l'adresse du Lieu de Consommation, ou à une adresse différente,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(les) titulaire(s) du Contrat.

Dans tous les cas, le titulaire de chaque Contrat reste responsable du paiement des factures. En cas de plusieurs titulaires d'un même Contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

#### **6.5. Mesures prises par le fournisseur en cas d'absence de paiement**

En l'absence de paiement, le Fournisseur peut adresser au Client une mise en demeure de payer en l'informant que faute de paiement dans un délai de 15 jours, il pourra réduire la puissance en Electricité et/ou interrompre la fourniture d'Electricité. A défaut d'accord dans ce délai, le Fournisseur peut, 20 jours après en avoir avisé le Client par courrier, réduire la puissance en Electricité et/ou interrompre la fourniture d'Electricité. Il est entendu, qu'en pareil cas, le Client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit ni aucune réduction de quelque nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client. En l'absence de paiement, le Fournisseur peut résilier le Contrat dans les conditions de l'article Résiliation. Ces mesures sont prises par le Fournisseur dans les conditions et sous réserve des dispositions spécifiques prévues par la réglementation notamment pour les Clients bénéficiant du tarif visé à l'article 7.1.

#### **6.6. Contestation de facture**

En cas d'erreur manifeste portant sur une ou plusieurs factures, le Client s'engage à effectuer le règlement du montant non contesté. Aucune autre réclamation n'autorise le Client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées. Toute réclamation justifiée ouvre droit à remboursement au profit du Client. Ce remboursement s'effectue dans un délai de 14 jours après signification par le Fournisseur de son accord au Client. Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client.



## 7. DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

### 7.1. Chèque énergie

Le Client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret, pourra bénéficier pour une part de sa consommation d'Électricité de sa résidence principale, d'un chèque énergie dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'État. Le chèque énergie est attribué au Client chaque année sous conditions de ressources et lui permet de payer tout ou partie de ses factures d'énergie. Le Fournisseur met à disposition le numéro vert suivant **0 800 333 123** Service & appel gratuits : de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi. Le Client peut également contacter les numéros dédiés mis en place par l'État pour le chèque énergie **0 800 204 805** Service & appel gratuits

### 7.2. Difficultés de paiement

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles. Le Fournisseur recherche, en outre, auprès du Client une solution de règlement amiable et lui communique toutes les informations nécessaires à la saisine du Fonds de Solidarité pour le Logement, auprès duquel le Client peut déposer une demande d'aide pour le paiement de ses factures d'énergie.

## 8. INSTALLATIONS INTÉRIEURES

L'installation intérieure est constituée de l'ensemble des ouvrages et installations situées en aval des bornes de sortie du disjoncteur. L'installation intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être réalisés, et les visites de contrôle effectuées, conformément à la réglementation, notamment à la norme NF C 15-100. L'installation intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire ou de toute personne à laquelle aurait été transférée sa garde. En aucun cas, le Fournisseur n'encourt de responsabilité à raison d'une quelconque défectuosité de l'installation intérieure.

## 9. ACCÈS AUX RÉSEAUX

### 9.1. Conditions de livraison et accès aux réseaux

Les dispositions applicables à l'accès au Réseau et à son utilisation, dont une synthèse est annexée aux présentes CGV, sont fixées par le Distributeur. Le Client désigne comme son responsable d'équilibre le Fournisseur ou toute autre personne que ce dernier se substituerait à cet effet.

### 9.2. Catalogue des prestations

Les prestations techniques du Distributeur et leurs tarifs sont déterminés dans le Catalogue des Prestations, et facturés par le Fournisseur au Client pour le compte du Distributeur. Ces documents sont disponibles auprès du Distributeur et notamment sur son site Internet. Pour le Distributeur ENEDIS, à l'adresse suivante

[www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) ; ou sur simple demande auprès du Service Clients.

### 9.3. Interruption de la fourniture

Le Fournisseur peut demander au Distributeur de procéder à l'interruption de la fourniture d'Electricité, après en avoir informé le Client, dans les cas suivants :

- danger grave et immédiat et/ou défektivité de l'installation intérieure porté(s) à la connaissance du Fournisseur,
- non-paiement des factures,
- force majeure et cas assimilés,
- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie.

## 10. DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client a le droit de se rétracter sans motif, dans un délai de 14 jours francs à compter de la conclusion du Contrat.

Lorsque le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Le Client informe le Fournisseur de sa décision de se rétracter en adressant, avant l'expiration du délai de 14 jours, un formulaire de contact e-mail avec le motif « Rétractation », dénué d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, via le site [www.happ-e.fr/contact](http://www.happ-e.fr/contact). Par ailleurs, le Client peut utiliser le formulaire de rétractation qui lui a été remis avec ses CPV ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, en l'adressant au Service Clients dont l'adresse figure sur le formulaire et aux CPV.

Lorsque le Client souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse au Fournisseur. Ce dernier recueille sa demande par tout moyen lorsque le Client est en situation d'emménagement et sur papier ou support durable dans les autres situations. Dans ce cas et s'il exerce son droit de rétractation avant la fin de ce délai, le Client a l'obligation de payer le montant de l'Abonnement et/ou consommation jusqu'à la date à laquelle il communique au Fournisseur sa décision de se rétracter.

## 11. RÉSILIATION

Le Client peut résilier son (ses) Contrat(s) à tout moment sans frais. La résiliation du Contrat s'effectue par internet ou par courrier. Pour toute résiliation par le Client, en cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau Contrat. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur.

En l'absence de paiement des factures par le Client, le Fournisseur peut résilier le Contrat avant sa date d'échéance. Le Client est redevable des sommes dues jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

## 12. RESPONSABILITÉ

La responsabilité du Fournisseur ne s'étendant pas à l'installation intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée des fournitures. Le Fournisseur est responsable de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé au Client du fait du non-respect de ses obligations de vente.

Le Distributeur est responsable directement vis-à-vis du Client des conditions de l'accès et de l'utilisation du Réseau d'Electricité, notamment de la qualité et de la continuité de l'Electricité. Le Client dispose d'un droit direct à l'encontre du Distributeur concernant les engagements de ce dernier contenu dans les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Electricité. Le Client s'engage vis-à-vis du Distributeur à respecter les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Electricité. En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre des dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Electricité, entraînant la suspension de la fourniture d'énergie par le Distributeur, le Fournisseur est délié de ses obligations vis-à-vis du Client au titre du Contrat, et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

## 13. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS

Chaque partie est momentanément déliée de ses obligations au titre du Contrat, à l'exception des éventuelles prestations dues au Distributeur, dans les cas suivants :

- cas de force majeure, entendu au sens de l'article 1218 du code civil comme tout événement échappant au contrôle de la partie affectée, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets ne peuvent être évités par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat.
- dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure, dans la mesure où leur survenance affecte la partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :
  - bris de machine, accident d'exploitation ou de matériel qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations, fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation d'Electricité, dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la partie qui l'invoque agissant en opérateur prudent et raisonnable,
  - fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre ou attentat,
  - indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production raccordées au réseau public de transport d'Electricité et au Réseau d'Electricité conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'Electricité,
  - les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies ou explosions,

- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause, leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex : givre, tempête, neige collante),
- ou toutes autres circonstances visées dans les dispositions applicables à l'accès au Réseau et à son utilisation.

## **14. DONNEES PERSONNELLES**

### **14.1 FINALITÉ ET QUALITÉ DE RESPONSABLE DE TRAITEMENT**

Dans le cadre de son activité, le Fournisseur, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses clients dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

L'utilisation de certaines données personnelles est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat ou relève de l'intérêt légitime du Fournisseur. Elle a pour finalité de permettre au Fournisseur de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la vente d'énergie et de services. Les données strictement nécessaires à l'exécution du Contrat sont collectées directement auprès du Client. À défaut de communication de ces données, le Fournisseur ne sera pas en mesure de conclure le contrat de vente d'énergie ou le service demandé.

Le Fournisseur s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients. Dans ce cadre, le Fournisseur est amené à collecter directement ou indirectement, avec le consentement de la personne physique concernée, des données personnelles non strictement nécessaires à l'exécution du Contrat, afin de mieux connaître ses clients et de pouvoir proposer les offres les plus pertinentes. Pour ce faire, le Fournisseur est également susceptible d'utiliser les données de navigation de ses clients, collectées sur le site internet du Fournisseur ou de ses partenaires, et de les associer avec d'autres données. À tout moment, le Client a la possibilité de s'opposer au dépôt de cookies sur son terminal et en désactivant les cookies éventuellement déjà déposés. Il peut également demander au Fournisseur de ne pas faire l'objet de profilage à des fins publicitaires en exerçant son droit d'opposition à l'adresse mentionnée ci-après. À défaut de communication de ces données, le Fournisseur ne sera pas en mesure de proposer de services personnalisés ou d'offres promotionnelles ciblées au Client.

### **14.2 DURÉE DE CONSERVATION**

Les données personnelles collectées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur.

### **14.3 DESTINATAIRES OU CATÉGORIES DE DESTINATAIRES**

Les données personnelles traitées sont destinées aux services internes du Fournisseur, à ses prestataires ou sous-traitants ou partenaires, aux établissements financiers et postaux, aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, ainsi qu'aux Distributeur(s).

### **14.4 TRANSFERTS HORS UE**

Certaines données personnelles peuvent faire l'objet d'un traitement ponctuel par certains prestataires situés en dehors de l'Union Européenne. Ces traitements ont été autorisés par la CNIL (décisions disponibles sur le site [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) ou sur demande auprès d'ENGIE à l'adresse mentionnée ci-après) et les

prestataires concernés se sont engagés contractuellement à procéder aux traitements des données dans le respect de la loi Informatique et Libertés.

#### **14.5 DROITS DES PERSONNES**

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire et d'opposition, dans les conditions prévues par la loi Informatique et libertés, auprès d'ENGIE à l'adresse suivante :

ENGIE Service Happ-e - Service Consommateurs – 17 rue de l'Arrivée – 75015 Paris.

À compter du 25 mai 2018, date d'entrée en vigueur du règlement européen 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, le Client disposera en outre d'un droit de portabilité, d'effacement et de limitation.

#### **14.6 COORDONNÉES DPO ET DROIT D'INTRODUIRE UNE RÉCLAMATION AUPRÈS D'UNE AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

Le Client dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. À compter du 25 mai 2018, date d'entrée en vigueur du règlement européen 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, il aura en outre la possibilité de s'adresser au délégué à la protection des données d'ENGIE

### **15. RECOURS**

En cas de litige dans l'application du Contrat, le Client peut saisir les services compétents du Fournisseur dont les coordonnées sont disponibles auprès du Service Clients (dont les coordonnées figurent aux CPV ou sur le site Internet [www.happ-e.fr](http://www.happ-e.fr)). Après épuisement des voies de recours internes, le Client peut soumettre le différend au Médiateur d'ENGIE, ENGIE, COURRIER DU MEDIATEUR, TSA 27601 – 59973 TOURCOING CEDEX. Le Client peut saisir le Médiateur national de l'Energie lorsque le litige n'a pas pu être réglé dans un délai de deux mois à compter de la réception de sa première réclamation écrite par le Fournisseur. Ces modes de règlement amiable sont facultatifs, le Client pouvant saisir à tout moment la juridiction compétente.

### **16. INFORMATIONS**

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. 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>.

Une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement est nécessaire.

## 17. ÉVOLUTION DES CGV

Toute modification des CGV sera portée à la connaissance du Client. Les nouvelles CGV s'appliqueront 1 mois après. Le Client dispose d'un délai de 3 mois à compter de la réception des nouvelles CGV pour résilier le Contrat sans pénalité.

## ANNEXE 1 : CHANGEMENT DE PRIX

En cas de changement de prix, tel qu'indiqué à l'article 5.2. les consommations sont réparties comme dans l'exemple ci-dessous : pour une facture d'Electricité couvrant la période du 16 juin au 15 août, pour un Client avec une Puissance Souscrite de 9kVA et un Type de Comptage simple, avec un changement de prix au 1er août, et avec une consommation de 500 kWh sur la période de facturation :

- la quantité facturée à l'ancien prix est égale à :  $500 \text{ kWh} \times (15 \text{ jours} \times 0,87 + 31 \text{ jours} \times 0,83) / (15 \text{ jours} \times 0,87 + 31 \text{ jours} \times 0,83 + 15 \text{ jours} \times 0,82) = 380 \text{ kWh}$

- la quantité facturée au nouveau prix est égale à :  $500 \text{ kWh} \times (15 \text{ jours} \times 0,82) / (15 \text{ jours} \times 0,87 + 31 \text{ jours} \times 0,83 + 15 \text{ jours} \times 0,82) = 120 \text{ kWh}$

### Les coefficients climatiques :

ÉLECTRICITÉ	COMPTAGE SIMPLE	COMPTAGE HP/HC HEURES PLEINES	COMPTAGE HP/HC HEURES CREUSES
JANVIER	1,19	1,71	1,54
FÉVRIER	1,14	1,50	1,42
MARS	1,06	1,19	1,22
AVRIL	0,97	0,90	0,97
MAI	0,91	0,65	0,75
JUIN	0,87	0,56	0,64
JUILLET	0,83	0,54	0,59
AOÛT	0,82	0,54	0,58
SEPTEMBRE	0,90	0,61	0,65
OCTOBRE	1,00	0,85	0,88
NOVEMBRE	1,12	1,31	1,26
DÉCEMBRE	1,21	1,68	1,54

## ANNEXE 2 : ACCÈS ET UTILISATION DU RÉSEAU D'ÉLECTRICITÉ

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

Annexe 2 bis au contrat GRD-F. Version du 01/06/2014 - Copyright ERDF 2014.

**Avertissement** : Dans le présent document le terme «ERDF» désigne Electricité Réseau Distribution France.

Le présent document est un résumé des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) Basse Tension, qui explicitent les engagements d'ERDF et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client.

Ce document concerne les clients professionnels et résidentiels ayant signé avec un fournisseur un Contrat Unique, c'est-à-dire un contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD. Ces dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage

« contrat GRD-F », conclu entre ERDF et le Fournisseur afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie. La reproduction du contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client, est assurée au moyen de la présente annexe.

Le contrat GRD-F est aussi directement disponible sur le site internet d'ERDF :

[www.erdf.fr](http://www.erdf.fr)

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

- ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD;
- son catalogue des prestations qui présente l'offre d'ERDF aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

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

Le Client a la possibilité de consulter et/ou d'obtenir auprès d'ERDF le cahier des charges de concession dont relève son point de livraison, selon les modalités publiées sur le site internet d'ERDF : [www.erdf.fr](http://www.erdf.fr).

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

- établissement, modification, contrôle, entretien et renouvellement des dispositifs de comptage ;
- dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité d'ERDF en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes que ERDF peut être amenée à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

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



## 2 LES OBLIGATIONS D'ERDF DANS LE CADRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

### 2-1 Les obligations d'ERDF à l'égard du Client

ERDF est tenue à l'égard du Client de :

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

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 d'ERDF est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

### 2-2 Les obligations d'ERDF à l'égard du Client comme du Fournisseur

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

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

Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés ci-dessous que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable à ERDF et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

--> Engagements d'ERDF en matière de continuité

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

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

En cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du RPD qu'elle gère, ERDF verse une pénalité conforme à la délibération de la CRE du 12 décembre 2013 relative aux tarifs d'utilisations du RPD.

Cette pénalité est égale à :

- 20% de la part fixe de facturation annuelle de l'acheminement liée à la puissance souscrite, pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures ;
- 40% pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures ;
- et ainsi de suite par période entière de six heures.

Cette pénalité est versée automatiquement au Fournisseur du Client concerné.

En outre, en cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du réseau public de transport ou de distribution, ERDF applique à la facturation d'acheminement du Fournisseur du Client concerné l'abattement prévu par l'article 6 I du décret n° 2001-365 du 26 avril 2001. Cet abattement est égal à 2% de la composante annuelle fonction de la puissance souscrite du tarif d'acheminement par période de 6 heures.

En aucun cas la somme des abattements ne peut être supérieure au montant de la part fixe de la facturation d'acheminement annuel. Cet abattement et cette pénalité s'appliquent sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun d'ERDF.

--> Engagements d'ERDF en matière de qualité de l'onde

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

La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

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

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

Dans le cas où ERDF n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'ERDF, ERDF verse, sur demande du Fournisseur, un frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

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

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

ERDF est chargée du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés. Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le compteur pour l'enregistrement des consommations et le disjoncteur de branchement réglé en fonction de la puissance souscrite ;
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par ERDF, 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.

ERDF 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'ERDF, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par ERDF, 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'ERDF si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

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

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

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

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, ERDF les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées.

La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser. Lorsque ERDF 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.**

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

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

**8) assurer la confidentialité des données.**

ERDF 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.

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

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

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

**10) indemniser le Client dès lors que la responsabilité d'ERDF est engagée au titre du paragraphe**

**6-1. Les obligations d'ERDF à l'égard du Fournisseur**

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

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre l'accès du Client au RPD à sa demande ;
- transmettre au responsable d'équilibre qu'il a désigné des données de reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet d'ERDF.

**3. LES OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

Le Client s'engage à :

**1) Assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables**

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, ERDF n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire ;
- veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

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

## **2) Garantir le libre accès d'ERDF aux dispositifs de comptage et respecter les règles de sécurité applicables**

Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à ERDF d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage
- le dépannage des dispositifs de comptage ;
- le relevé du compteur au moins une fois par an si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage d'ERDF. Si un compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, ERDF peut exiger un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé spécifiquement. Le Client autorise ERDF à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

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

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

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

En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par ERDF, une rectification de facturation est établie. Cette rectification est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du point de livraison concerné ou à défaut, avec celles d'un point de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables.

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

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

Le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son point de livraison, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer

le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du Site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit «d'injection» auprès d'ERDF.

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

#### **4- LE FOURNISSEUR ET L'ACCÈS/UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

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

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

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse ;
- souscrire pour lui auprès d'ERDF un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à ERDF ;
- l'informer en cas de défaillance telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance ;
- payer à ERDF 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'ERDF à :
- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses clients ;
- mettre à disposition d'ERDF 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**

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

La mise en service d'une installation neuve nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement. La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique. Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas où elle a été maintenue, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations, ayant nécessité une mise hors tension, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité.

##### **5-2 Changement de Fournisseur**

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

ERDF peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
  - non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance d'ERDF ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ERDF, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie ;
  - usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par ERDF ;
- refus du Client de laisser ERDF accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si la CRE prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de l'article 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 en cas d'impayés**

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

- de demander à ERDF de suspendre l'accès au RPD du Client ;
- ou de demander à ERDF de limiter la puissance chez le Client ; cette prestation n'est possible que pour les clients résidentiels.

## **6- RESPONSABILITÉ**

### **6-1 Responsabilité d'ERDF vis-à-vis du Client**

ERDF 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'ERDF pour les engagements d'ERDF 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'ERDF**

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à ERDF 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. ERDF 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 ERDF et le Fournisseur**

ERDF et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des obligations mises à leur charge au titre du contrat GRD-F.

La responsabilité de chacun est limitée à la réparation des dommages directs et certains causés à l'autre. ERDF est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations d'ERDF vis-à-vis du Client.

### **6-4 Régime perturbé et force majeure**

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur. En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté d'ERDF et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes 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 10 000 clients, alimentés par ERDF sont privés d'électricité ;

Cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;

- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure ;

- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution. Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

## **7- 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'ERDF en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le site Internet [www.erdf.fr](http://www.erdf.fr) ou bien en adressant un courrier à ERDF.

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

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur.

Le Fournisseur transmet à ERDF la réclamation lorsqu'elle concerne ERDF, 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, ERDF procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

### **7-2 Réclamation avec demande d'indemnisation**

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

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

Le Fournisseur transmet la réclamation à ERDF dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client, selon les modalités convenues.

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

En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique à ERDF.

A l'issue de l'instruction, ERDF ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander à ERDF via son Fournisseur d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.



### 7-3 Recours

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

Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès d'ERDF.

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

### 8- RÉVISION DU PRÉSENT DOCUMENT

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

Pour plus d'informations,  
Rendez-vous sur [www.happ-e.fr](http://www.happ-e.fr)  
Conditions Générales de Vente de d'Electricité.