

# **Contrat de Fourniture d'Électricité**

## **Conditions Générales de Vente**

## DÉFINITIONS

**Arenh** : dispositif dit de “l'Accès Régulé à l'Electricité Nucléaire Historique” créé par la loi du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité. Il permet aux fournisseurs alternatifs d'acheter de l'électricité produite par les centrales nucléaires historiques d'EDF à un prix régulé.

**Catalogue de prestations** : désigne les offres d'un Distributeur aux Fournisseurs d'Électricité et aux Clients. Il comporte les modalités de mise en service, de résiliation et de facturation des prestations. La version en vigueur du Catalogue de prestations est celle établie en conformité avec la délibération de la CRE portant décision sur la tarification des prestations réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité. Dans le cadre de ce Contrat Unique, les prestations proposées par le Distributeur Enedis sont demandées par le Fournisseur pour le Client. Le catalogue en vigueur de ces prestations peut être consulté sur le site du Distributeur à ce lien : <https://www.enedis.fr/documents>

**Client** : on entend par “Client” le consommateur final non domestique, titulaire du présent Contrat Unique. Il peut être représenté par un mandataire habilité en vertu d'un contrat de mandat dont une copie sera fournie au Fournisseur.

**Contrat** : ensemble des documents contractuels soit les présentes Conditions Générales de Vente (CGV), les Conditions Particulières de Vente (CPV) et les éventuelles annexes. Cet ensemble compose le Contrat Unique.

**Contrat GRD-F** : le contrat relatif à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) conclu entre un Gestionnaire de réseau de distribution (GRD) et un Fournisseur. Ce contrat est conclu en application de l'article L.111-92 du Code de l'énergie, afin de permettre au fournisseur de proposer aux clients un Contrat Unique.

**Contrat Unique** : le contrat couvrant, l'acheminement et la fourniture d'électricité. Il nécessite la signature préalable d'un contrat GRD-F entre le Fournisseur désigné et le GRD.

**Distributeur/Gestionnaire de réseau de distribution (GRD)** : personne morale en charge du fonctionnement, du développement et de la maintenance du RPD auquel le Client est raccordé, et le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux.

**Électricité** : énergie électrique active, dite “utile”, exprimée en kWh, désigne l'énergie transformée au sein de l'outil de production en énergie mécanique, lumineuse, thermique, etc. L'énergie réactive est exclue de cette définition.

**Formule Tarifaire d'Acheminement (FTA)** : option tarifaire du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Elle est applicable au Point de Livraison (PDL) auquel le Fournisseur a souscrit au nom du Client au vu de sa tension d'alimentation et de la répartition de sa consommation. Elle est applicable durant douze (12) mois consécutifs indépendamment du Fournisseur.

**Fournisseur** : titulaire d'une autorisation d'achat d'électricité pour revente au Client, conformément à l'article L.333-1 du Code de l'énergie, et signataire d'un Contrat GRD-F avec un Distributeur, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique. Dans le cadre du présent Contrat Unique, HELLIO SOLUTIONS est le Fournisseur. L'offre de fourniture est vendue sous la marque HELLIO SOLUTIONS.

**Horosaisonnalité des prix** : désigne les plages temporelles sur lesquelles sont basées la fluctuation des prix de l'énergie. Elle distingue les saisons puis les heures de consommation (creuses/pleines/pointes). Elle ne correspond pas forcément à l'horosaisonnalité de la Formule Tarifaire d'Acheminement appliquée au Point de Livraison.

**Offre** : en cas de remise d'une offre engageante, désigne l'offre acceptée et signée par le Client avant la conclusion du contrat.

**Partie/Parties** : désigne les signataires de ce Contrat unique, c'est-à-dire le Fournisseur et/ou le Client selon les cas.

**Point de connexion** : point physique d'un utilisateur du RPD. Ce point se situe généralement à la frontière entre les équipements électriques du Client et ceux du RPD. Le point de connexion correspond généralement au PDL.

**Prise de position** : valorisation de volumes de consommations d'Électricité par le Client sur des indices de marché.

**Réseau public de distribution (RPD)** : ensemble des installations, ouvrages et systèmes utilisés pour acheminer et distribuer l'Électricité jusqu'au PDL, et exploités par un GRD.

**Responsable d'équilibre** : personne morale engagée contractuellement auprès de RTE à financer le coût des écarts constatés a posteriori entre l'électricité injectée et l'électricité consommée au sein d'un périmètre d'équilibre.

**Site(s)** : site(s) de consommation du Client, désigné(s) dans les CPV. Il fait référence au Point de Livraison (PDL) ou Point de Référence Mesure (PRM) qui est une référence géographique désignée par le GRD, définissant un point unique où un utilisateur du RPD peut soutirer ou injecter de l'Électricité. Le point de livraison correspond généralement au point de connexion.

**Tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)** : tarifs correspondant à l'utilisation et l'acheminement de l'électricité, dans le domaine de tension HTA-

BT, des centres de production aux lieux finaux de consommation. Le tarif est fixé par les pouvoirs publics.

## 1 - Objet du contrat

Les présentes conditions générales de vente (CGV) portent sur les conditions de fourniture d'Électricité par le Fournisseur, ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du Réseau Public de Distribution (RPD) jusqu'au Point de Livraison (PDL).

En signant les présentes CGV, le Client déclare les accepter sans réserve et confie au Fournisseur la réalisation des prestations listées dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Contrat liant les Parties est constitué des présentes CGV, des conditions particulières de vente (CPV), de leurs annexes et éventuels avenants.

Le Contrat comprend également les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau public de distribution (DGARD) pour les sites en Contrat Unique alimentés en basse tension (BT) avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, et les DGARD pour les sites en Contrat Unique alimentés en haute tension d'acheminement (HTA), intégrées au Contrat GRD-F conclu entre le Fournisseur et le GRD. Ces dispositions indiquent les engagements du Fournisseur et du GRD pris envers le Client ainsi que les obligations de ce dernier dans le cadre du Contrat Unique.

Les synthèses de ces dispositions sont disponibles à l'annexe 1 du Contrat. Le Client pourra demander au Fournisseur la communication des dispositions complètes. Le Client s'engage à prendre connaissance de ces dispositions et les respecter.

Les dispositions des CPV prévalent sur les dispositions des CGV. Le Contrat annule et remplace tout échange ou accord antérieurs à sa signature portant sur le même objet.

Aucune tolérance ou inertie expresse ou tacite de l'une des Parties du fait d'une défaillance de l'autre dans l'exécution de ses obligations ne pourra être interprétée ou considérée comme constituant un accord ou une acceptation de cette violation et de toute autre violation du même type ou d'un autre type de la part de la Partie défaillante.

Le Contrat Unique pourra être envoyé par voie électronique ou postale, à la demande du Client.

## 2 - Choix du fournisseur

En signant le présent Contrat, le Client déclare exercer son droit de choisir son fournisseur d'électricité, prévu à l'article L.331-1 du Code de l'énergie et reconnaît que le présent Contrat n'est pas conclu au tarif réglementé de vente fixé par les pouvoirs publics. Le Client est cependant informé qu'il pourra demander à bénéficier de ce tarif pour les Sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, conformément à l'article L.224-3 du Code de la consommation.

## 3 - Conditions d'exécution du contrat

Le Fournisseur s'engage à fournir de l'Électricité au Point de Livraison (PDL) tel que déterminé aux CPV, dans la limite des dispositions du Contrat.

L'Électricité livrée aux PDL identifiés aux CPV ne peut être cédée à des tiers, y compris à titre gratuit.

L'engagement de fourniture d'Électricité est conditionné par :

- Le raccordement effectif direct du PDL au RPD ;
- La réalisation par le GRD de la prestation de mise en service ou de changement de Fournisseur dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations :
  - En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'Électricité est de huit (8) jours ouvrés sur un raccordement existant et de quinze (15) jours ouvrés sur un nouveau raccordement. Ces délais sont indiqués à titre estimatif et ne sauraient engager la responsabilité du Fournisseur. À la demande du Client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix défini dans le Catalogue des Prestations du GRD ;
  - En cas de changement de Fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt-et-un (21) jours à compter de la demande du Client.
- La conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur (notamment le Consuel) ;
- L'exclusivité de la fourniture d'Électricité du ou des Site(s) par le Fournisseur ;
- L'utilisation directe par le Client de l'Électricité au PDL ;
- La résiliation d'un précédent contrat de fourniture le cas échéant ;

- Les limites de capacité du RPD ;
- L'existence entre le Fournisseur et le GRD d'un Contrat GRD-F ou d'Acheminement ;
- Le paiement intégral des factures dues au titre d'un précédent contrat de fourniture d'Électricité conclu avec le Fournisseur, le cas échéant ;
- Lorsqu'ils sont exigés par le Fournisseur en application du Contrat, le versement par le Client d'un dépôt de garantie facturé avant la date de prise d'effet du Contrat, et/ou la transmission d'une garantie financière.

En présence d'une modification de la consommation du ou des PDL et/ou de moyens de production d'Électricité raccordés aux installations du PDL, le Client s'engage à en informer immédiatement le Fournisseur et reconnaît qu'une adaptation du Contrat pourra être nécessaire, notamment concernant les conditions tarifaires.

Il est rappelé que le Fournisseur ne peut être tenu responsable de la mauvaise exécution des engagements du GRD au titre du contrat GRD-F.

## 4 - Accès et utilisation du RPD

Le Fournisseur assure, pour le compte du Client, la contractualisation de l'accès et l'utilisation du RPD, permettant l'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au(x) PDL du Client.

A ce titre, le Fournisseur facturera le montant dû au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD conformément au TURPE. Ce montant comprend notamment :

- La souscription du contrat d'accès au RPD avec la(les) puissance(s) que le Client prévoit d'appeler sur toute la durée du Contrat. En cours de Contrat, il appartient au Client de veiller à conserver l'adéquation entre la puissance souscrite et l'évolution de ses besoins. Il peut demander à tout moment une modification de sa (ses) puissance(s) souscrite(s). Cette modification sera facturée par le Fournisseur et répercutée sur le montant dû au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD ;
- La souscription à la Formule Tarifaire d'Acheminement (FTA) pour chaque PDL du Client sur toute la durée du Contrat. Au terme de cette période, le Client pourra décider de modifier sa FTA qui pourra, le cas échéant, entraîner une modification de la Contribution Tarifaire d'Acheminement facturée au Client ;
- Les coûts afférents à la fonction de Responsable d'Équilibre, y compris les coûts proportionnels au soutirage physique tels que déterminés par RTE

dans le cadre des règles relatives à la programmation, au mécanisme d'ajustement et au dispositif de Responsable d'Équilibre. En conséquence, toute évolution desdits coûts sera répercutée de plein droit sur les prix ;

- Les prestations réalisées au titre du Catalogue des prestations du Distributeur ;
- Le paiement au GRD de l'acheminement ainsi souscrit ;
- Les dépassements de puissance souscrite et la modification des paramètres techniques ;
- Les demandes d'intervention auprès du GRD sur les installations du Client, et de manière générale, les demandes et réclamations du Client relatives à l'accès au RPD ;
- Toute autre charge qui serait facturée par le GRD au Fournisseur dans le cadre du Contrat Unique qui lie les parties.

Les évolutions du TURPE s'appliquent de plein droit au présent Contrat, dès leur date d'entrée en vigueur.

Le Fournisseur garantit que les frais imputables à la gestion de l'accès et de l'utilisation du RPD facturés par le GRD dans le cadre du Contrat Unique, seront refacturés à l'identique au Client par le Fournisseur.

Le Client garantit au Fournisseur qu'il a pris toutes les dispositions nécessaires avec son précédent fournisseur ainsi qu'avec le GRD auquel il est raccordé pour que le Contrat puisse être exécuté sans conséquences techniques, opérationnelles ou financières pour le Fournisseur et ce, pour chaque PDL concerné. Dans le cas contraire, le Client s'engage à en assumer les conséquences techniques, opérationnelles ou financières et indemniser le Fournisseur le cas échéant. Toutes les modifications des modalités de fourniture, y compris celles qui requièrent une extension du RPT/RPD seront à la charge du Client.

La contrepartie versée à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 par le GRD aux fournisseurs pour la gestion des clients en Contrat Unique, a été prise en considération pour l'établissement des prix du Contrat. Par conséquent, elle ne saurait donner lieu à une révision de prix.

Les prix/charges pourront évoluer selon les modalités prévues dans les CPV ainsi qu'au regard d'une évolution législative et/ou réglementaire.

## 5. Évolutions législatives et/ou réglementaires

### 5.1. Impôts, taxes et contributions

Les prix indiqués aux CPV s'entendent hors acheminement, taxes, impôts et contributions de toute nature. Ils seront majorés de plein droit du montant des impôts, taxes ou contributions de toute nature, connus ou à venir, dus par le Fournisseur en sa qualité de fournisseur d'électricité en application de la législation et/ou de la réglementation en vigueur.

Les modifications ou évolutions de ces impôts, taxes ou contributions de toute nature seront applicables de plein droit au Contrat en cours d'exécution.

### 5.2. Autres évolutions législatives et/ou réglementaires

Le Fournisseur peut être redevable envers une autorité publique ou un tiers désigné par celle-ci, d'une redevance ou tout autre type de charges au titre de l'exécution du Contrat.

Ceci peut notamment s'appliquer au titre des dispositions relatives :

- A la lutte contre l'effet de serre ;
- A la maîtrise de la demande d'énergie (y compris les certificats d'économies d'énergie dénommés ci-après "CEE", en application des articles L.221-1 et suivants du Code de l'énergie) ;
- Au mécanisme de capacité instauré par les articles L.335-1 à L.335-7 du Code de l'énergie ;
- Au dispositif d'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ci-après "ARENH").

Les prix indiqués aux CPV incluent les coûts induits par le Fournisseur au titre de ces dispositions à la signature du Contrat. À défaut de modalités de révision en cas de modification ou d'évolution de ces dispositions prévues aux CPV, le Fournisseur pourra répercuter de plein droit toute évolution ou modification de ces dispositions et les facturer au Client. Le Fournisseur pourra également facturer toute nouvelle charge ou redevance dont il serait redevable dans le cadre du présent article. Cela concerne en particulier, sans que cela soit exhaustif :

- Les CEE : le Fournisseur pourra répercuter de plein droit au Client dans son(ses) prix de fourniture les évolutions réglementaires du volume des obligations d'économies d'énergie qui lui sont imposées. Le complément de volume d'obligation sera alors valorisé :
  - Au prix moyen mensuel pondéré de cession des CEE "indice spot", calculé sur la base des indices disponibles publiés par EMMY pour la période de six (6) mois allant de M-3 à M-8, M correspondant au mois de la date d'application de l'évolution réglementaire ;

- Ou en cas d'indisponibilité d'au moins quatre (4) mois des CEE "indice spot" nécessaires au calcul ci-dessus, au prix moyen mensuel pondéré de cession des CEE publié par EMMY pour les mois M-2, M-3 et M-4, M correspondant au mois de la date d'application de l'évolution réglementaire, ou le cas échéant à toute référence de remplacement réglementaire qui s'y substituerait.
- Le mécanisme de capacité instauré par les articles L.335-1 à L.335-7 du Code de l'énergie ;
- Le dispositif ARENH : en cas de suspension/suppression du dispositif ou en cas de suspension/suppression des cessions d'électricité au titre de ce dispositif, pour quelque cause que ce soit, le prix de la fourniture applicable au Contrat pour la durée de cette suspension/suppression en substitution au prix de l'ARENH, sera établi sur la base d'une référence de prix de marché de l'électricité et d'une référence de prix de marché capacité.

## 6 - Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat entre en vigueur à sa date de signature par les Parties.

La fourniture d'électricité débute à la date prévue aux CPV, sous réserve du respect des conditions d'exécution indispensables à la fourniture d'électricité déterminées dans les CGV et les CPV.

Le Client s'engage à respecter les conditions d'exécution du Contrat à sa date de signature. Si le Client n'a pas respecté ces conditions à la date prévue de fourniture d'électricité, le Fournisseur pourra décider de résilier de plein droit le présent contrat après avoir adressé une lettre recommandée avec accusé de réception au Client et dont les effets sont précisés à l'article "Résiliation".

Conformément aux dispositions des articles L.221-3 et L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client professionnel dont le champ de l'activité principale n'entre pas dans l'objet du Contrat et employant cinq (5) salariés maximum, bénéficie d'un droit de rétractation en cas de vente hors établissement qu'il peut exercer, sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat.

Le Client concerné par le précédent paragraphe qui souhaite exercer son droit de rétractation remplira le formulaire présent à l'annexe 2 du présent Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : HELLIO SOLUTIONS - 50 rue Madame de Sanzillon - 92110 CLICHY.

Dans l'hypothèse où le Client a bénéficié des services du Fournisseur avant d'exercer son droit de rétractation, celui-ci est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

## 7 - Durée du contrat

Le Contrat entre en vigueur à compter de sa date de signature, pour une durée fixée aux CPV. Les CPV fixent les dates de début de la fourniture d'électricité et d'échéance du Contrat.

Le contrat est conclu pour une durée ferme et ne fait pas l'objet d'une tacite reconduction. Une nouvelle offre pourra être proposée par le Fournisseur avant le terme du présent Contrat.

## 8 - Modalités de facturation et régularisation

### 8.1. Facturation

Les factures sont établies conformément à la réglementation en vigueur et selon les modalités de facturation indiquées aux CPV.

Le Client accepte la possibilité de recevoir ses factures par voie dématérialisée en application de l'article 289 du Code Général des Impôts, sous réserve de l'article L.224-12 du Code de la consommation pour le Client souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Conformément à cet article, le Client peut s'opposer à la poursuite de l'envoi de factures par voie électronique et peut demander, à tout moment et sans frais, de recevoir ses factures sur support papier.

Les factures indiquent le montant des prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD le cas échéant conformément au Catalogue des Prestations en vigueur et dont le Client a été informé préalablement à toute intervention.

Elles font état des consommations réelles ou estimées du Client si celui-ci a autorisé le Distributeur à avoir accès à ses index et en communiquer les informations au Fournisseur. À contrario, le Fournisseur pourra calculer une estimation sur la base de tous les moyens mis à sa disposition, notamment l'historique de consommation s'il existe ou toute information communiquée par le Distributeur.

Le Client est informé qu'il pourra, conformément à l'article L.224-12 du Code de la consommation, transmettre au Fournisseur des éléments sur sa consommation réelle afin qu'ils soient pris en compte pour l'émission de ses factures. Le Client pourra communiquer ces informations par le moyen qu'il souhaite (par exemple internet, téléphone ou courrier).

En cas d'évolution des prix prenant effet entre deux facturations, ces dernières indiqueront les anciens et nouveaux prix, et le montant facturé sera alors calculé prorata temporis.

Aucune consommation d'électricité antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne sera facturée au Client, sauf en cas de défaut d'accès au

compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec accusé de réception, ou de fraude.

Dans l'hypothèse où une facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le Fournisseur inférieur à cinquante (50) euros, il est reporté sur la facture suivante. Si toutefois le Client en formule la demande, le Fournisseur est tenu de lui rembourser ce montant dans les quinze (15) jours suivant cette demande.

## **8.2. Modalités de paiement**

Les factures sont libellées en euros et peuvent être envoyées par courrier électronique à l'adresse figurant aux CPV.

Les factures sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'émission et sont à régler par prélèvement bancaire automatique sauf mention contraire précisée dans les CPV. Conformément à l'article L.224-12 du Code de la consommation, le Client souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA pourra est informé qu'il pourra, gratuitement, payer ses factures par mandat compte.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé et aucune compensation pourra être invoquée par le Client.

Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par le Fournisseur.

Les sommes restant dues à leur date d'échéance feront l'objet de pénalités de retard de plein droit, sans qu'il soit nécessaire d'une mise en demeure préalable ou d'un rappel, dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage.

Ces pénalités s'appliquent automatiquement et de plein droit sur le montant TTC de la créance et sont exigibles à compter du lendemain de la date d'échéance inscrite sur la facture et ce, jusqu'à la date de règlement effectué par le Client au Fournisseur.

En application de l'article L.441-10 du Code de commerce, relatif au retard de paiement, le Fournisseur adressera au Client, pour toute facture impayée dans les délais, une facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant fixé par l'article D.441-5 du Code de commerce (quarante (40) euros) non soumise à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) conformément à l'article 256 du Code général des impôts. Dans l'hypothèse de frais exposés par le Fournisseur supérieurs à l'indemnité forfaitaire susvisée, celui-ci pourra demander au Client une indemnisation complémentaire sur justification.

La contestation d'une facture par le Client ne suspend ni le délai ni l'obligation de paiement.

Le Fournisseur pourra solliciter la suspension de la fourniture d'Électricité au GRD après une mise en demeure pour non-paiement d'une facture à échéance, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au Client et restée sans effet à l'issue d'un délai de dix (10) jours calendaires à compter de sa date d'envoi. Le Fournisseur facturera au Client tous les frais résultant des services du Distributeur pour la suspension de sa fourniture, que celle-ci ait été effective ou non. Le Client pourra solliciter le Fournisseur afin de connaître le montant de ces frais.

Aucune indemnisation ne sera due au Client au titre d'un quelconque préjudice ou dommage découlant de cette suspension de fourniture.

En outre, passé ce délai de dix (10) jours sans exécution du Client, le Fournisseur pourra résilier le Contrat de plein droit conformément aux stipulations indiquées ci-après.

### **8.3. Contestation des factures et régularisation des paiements**

En application de l'article 2224 du Code civil, le Client reconnaît être informé qu'il dispose d'un délai maximum de cinq (5) ans pour contester une facture.

Le Client qui souhaite contester une facture, doit adresser au Fournisseur tous les éléments étayant sa demande. Le Fournisseur dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la demande du Client pour y apporter une réponse.

Il est rappelé que la contestation d'une facture par le Client ne suspend ni le délai ni l'obligation de paiement.

Si la contestation du Client est justifiée, le Fournisseur procédera à des régularisations de facturation sur la base des prix en vigueur au moment des faits. En conséquence, le Fournisseur ne pourra réclamer aucun intérêt de retard ou pénalités au titre de cette régularisation. Ceci n'est pas applicable au cas de fraudes portant sur le matériel de comptage et dont l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client.

### **8.4. Dépôt de garantie**

Le Fournisseur pourra, lorsque les CPV le prévoient, solliciter du Client qu'il procède à un dépôt de garantie ou tout autre mécanisme de garantie financière. Dans le cas où la situation financière du Client viendrait à se détériorer en cours de Contrat, le Fournisseur se réserve le droit de demander au Client d'apporter une garantie financière pour permettre la poursuite de l'exécution du Contrat. Dans l'hypothèse où le Client ne fournirait pas cette garantie, le Fournisseur sera en droit de mettre un terme au Contrat dans les conditions prévues à l'article "Résiliation".

## 9 – Responsabilité

Les Parties s'engagent à exécuter les obligations leur incombant au titre du présent Contrat.

En conséquence, les Parties sont responsables de leurs propres agissements. Chacune s'engage à indemniser la Partie lésée en cas de manquement à ses obligations contractuelles dont il résulterait un préjudice. Elles n'encourent aucune responsabilité du fait d'un tiers ou d'un événement relevant d'un cas de force majeure.

En outre, le Client s'engage à garantir le Fournisseur contre tout recours de tiers quel qu'il soit, pour toute action en réparation d'un préjudice quelconque subi par le tiers du fait de l'application du Contrat.

En toute hypothèse, la responsabilité du Fournisseur est limitée à 10% du montant annuel HT du Contrat sans pouvoir excéder la somme de dix mille (10000) euros, pour l'ensemble des dommages susceptibles d'être intervenus en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat, à l'exclusion de celles relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD.

Le Distributeur engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution de ses engagements tels que prévus dans les dispositions générales relatives à l'accès et l'utilisation du RPD. Le Distributeur reste le seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD et notamment à raison du droit contractuel direct existant entre le Distributeur et le Client au titre du contrat GRD-F.

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client aura la possibilité de porter sa réclamation directement auprès du distributeur ou de solliciter le Fournisseur.

Pareillement, le Client engagera sa responsabilité envers le Distributeur pour toute mauvaise exécution ou inexécution de ses engagements lui incombant au titre du contrat et engendrant un préjudice pour le Distributeur. Ce dernier pourra engager toute procédure amiable ou contentieuse à l'encontre du Client dans le cadre de la réparation du préjudice subi.

Le transfert de propriété de l'électricité injectée par le Fournisseur s'effectue au(x) lieu(x) des PDL des Sites de consommation du Client. Le transfert de propriété de l'Electricité livrée opère transfert des risques et de la responsabilité qui lui sont associés.

## 10 - Force majeure

En application de l'article 1218 du Code civil, la force majeure est définie par la survenance d'un "événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées" et qui "empêche l'exécution de son obligation par le débiteur".

Les Parties conviennent d'ajouter aux circonstances habituellement reconnues comme cas de force majeure, les événements listés ci-après rendant impossible l'acheminement de l'Électricité du Fournisseur au(x) PDL du Client par le Distributeur :

- Des circonstances d'ordre politique, économique ou des mouvements sociaux ayant pour conséquence une limitation importante ou une cessation de l'approvisionnement des Parties nécessaire à leur activité ;
- Les arrêts de production imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure, notamment dans le cas d'une grève nationale ayant des répercussions locales ;
- Les délestages organisés par RTE conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques avec accusé de réception et restée sans effet pendant dix (10) jours ce conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

En présence d'un cas de force majeure invoquée par l'une des Parties, cette dernière devra le notifier à l'autre Partie par écrit sous cinq (5) jours calendaires à compter de la survenance de l'événement. La notification devra comporter les éléments et informations suivantes :

- Fournir les justificatifs étayant le cas de force majeure ;
- La durée prévisible de la situation.

La Partie invoquant l'événement de force majeure s'engage à faire ses meilleurs efforts pour limiter et/ou faire cesser les conséquences de l'événement constitutif de force majeure dans les meilleurs délais.

En conséquence, les obligations des Parties découlant du présent Contrat seront suspendues pour ce qui concerne le(s) PDL concerné(s) pendant toute la durée de l'événement de force majeure, à l'exception du paiement des factures dans le délai imparti et de l'obligation de confidentialité.

Dans l'hypothèse où l'événement de force majeure se prolonge pendant plus d'un (1) mois à compter de la date de sa survenance, la Partie qui n'a pas invoqué la force

majeure a la faculté de résilier partiellement le Contrat pour le(s) seul(s) Site(s) concerné(s), ou totalement si l'ensemble des Sites est concerné, dans les conditions prévues à l'article "Résiliation".

## 11 - Suspension de l'accès au RPD et interruption de fourniture

L'accès au RPD pourra être suspendu (ce qui entraînera l'interruption de la fourniture d'Électricité) ou la puissance limitée (pour les sites de puissance inférieure à 36 kVA équipés d'un compteur communicant):

- A l'initiative du Fournisseur, à l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendaires suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure et restée sans effet, et dans les cas ci-dessous :
  - En cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti par le Contrat et conformément à l'article "Modalités de facturation et régularisation".
  - En cas de défaut de garantie financière, lorsque celle-ci est prévue aux CPV
  - En cas d'utilisation par le Client de l'Électricité fournie dans un but ou des conditions étrangers à ce qui était prévu au Contrat,
  - En cas de facture(s) impayée(s) au titre d'un précédent contrat de fourniture d'électricité.

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs factures resteraient impayées, le Fournisseur pourra alors décider de poursuivre la suspension de puissance ou encore de procéder à la résiliation du Contrat à tout moment et dans les conditions définies à l'article "Résiliation".

- A l'initiative du Distributeur, dans les cas prévus au Contrat GRD-F : La suspension par le Distributeur pour des impératifs de sécurité peut intervenir sans délai. Dans les autres cas, les délais et les modalités de la suspension sont ceux des articles sur la base desquels il est procédé à ladite suspension. À défaut de telles dispositions, la suspension prend effet dix (10) jours calendaires après l'envoi par le Distributeur au Client d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure. L'interruption de fourniture se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences. Tous les frais et prestations liés à l'interruption de la fourniture et à la remise en service seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'intervention. Le cas échéant, le Client ne pourra plus effectuer de Prise de position pendant toute la durée de la suspension.

## 12 – Résiliation

Les stipulations du présent article s'appliquent sous réserve de celles présentes aux CPV.

Pour tous les cas de résiliation prévus dans le présent Contrat, le Client restera redevable des éléments non régularisés jusqu'au terme du Contrat. Toute résiliation doit faire l'objet d'une notification par la Partie qui en est à l'origine. Tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge de la Partie qui en fait la demande ou la Partie défaillante en cas de manquement.

### 12.1. Résiliation du Contrat à l'initiative du Fournisseur

Le Contrat pourra être résilié par le Fournisseur dans les cas suivants :

- Non-paiement par le Client d'une ou des factures dans le délai prévu au Contrat ;
- Reprise du Contrat par un Client cessionnaire n'apportant pas les garanties financières exigées par le Fournisseur, et nécessaires à assurer sa solvabilité ;
- Et/ou en cas d'utilisation par le Client de l'Électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat ;
- En cas d'absence ou de perte de garantie financière, le cas échéant.

Le Fournisseur procédera, dans un premier temps, à l'interruption de la fourniture selon les modalités prévues ci-avant, puis, la résiliation interviendra dans un délai de dix (10) jours calendaires suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure et restée sans effet.

Par ailleurs, le Fournisseur pourra réclamer la réparation de l'intégralité de son préjudice subi, le cas échéant.

### 12.2. Résiliation à l'initiative du Client

Dans le cas où le Client souhaite changer de Fournisseur, la résiliation du présent Contrat prend effet à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture conclu par le Client. Ce changement s'effectue dans un délai qui ne peut excéder vingt et un (21) jours à compter de sa demande, envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception au Fournisseur.

Si le Client souhaite résilier le Contrat pour un autre motif, la résiliation prend effet à la date souhaitée par celui-ci et au plus tard trente (30) jours à compter de réception de sa demande adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au Fournisseur.

Le Client souhaitant faire une résiliation anticipée du Contrat pour un motif autre que ceux prévus au 12.3 du présent article, devra payer une indemnité au Fournisseur d'un montant en euros fixé selon les règles suivantes :

Prix du Contrat (en euros/MWh HT) x la consommation annuelle de référence (en MWh) / 12 x le nombre de mois entiers restant jusqu'à échéance du Contrat.

Dans cette formule, le prix du Contrat est égal à :

Prix de l'énergie facturé à la date du mois de janvier de l'année de la demande de résiliation auquel s'ajoute le coût de l'obligation de capacité.

La totalité des coûts liés aux CEE et garanties d'origine en cas de souscription de l'offre 100% renouvelable seront refacturés au Client.

### **12.3. Cas de résiliation à l'initiative des deux Parties**

La résiliation du Contrat pourra intervenir de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties dans les cas suivants :

- En cas de résiliation du Contrat GRD-F, sur le fondement de laquelle le Client ne pourra réclamer d'indemnisation au Fournisseur ;
- En cas de persistance pendant plus d'un (1) mois d'un événement de force majeure, après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception et sous réserve que la résiliation soit demandée uniquement par la Partie qui n'a pas invoquée la force majeure ;
- En cas de manquement grave à l'une des obligations prévues au Contrat par l'une des Parties, après mise en demeure par l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant dix (10) jours calendaires.

## **13 - Conformité à l'ordre juridique et événement imprévisible**

Dans l'hypothèse d'une stipulation du Contrat qui se révélerait ou deviendrait incompatible avec une disposition d'ordre légal ou réglementaire, nationale ou internationale, les Parties s'engagent à se réunir afin de mettre en conformité le

Contrat avec l'ordre juridique ou de déterminer les suites à donner au Contrat. Le Contrat restera applicable pendant toute la durée des négociations.

Si un changement de circonstances imprévisibles intervient au cours de l'exécution du Contrat, rendant l'exécution excessivement onéreuse pour l'une des Parties, ou encore crée un déséquilibre économique qui contrevient aux prévisions initiales, la Partie affectée peut demander une renégociation de l'accord. Les Parties continuent à exécuter leurs obligations durant la renégociation.

La renégociation doit se dérouler de bonne foi et les amendements négociés doivent rétablir l'équilibre économique initialement convenu entre les Parties. Ces amendements donnent lieu à la signature d'un nouvel accord ou d'un avenant.

Par dérogation de l'article 1195 du code civil et en cas d'échec des négociations dans les trente (30) jours qui suivent la demande de renégociation, les Parties peuvent convenir de la résiliation du contrat à la date et aux conditions qu'elles déterminent. A défaut, chacune des Parties pourra résilier le présent contrat après respect d'un préavis de trente (30) jours. La résiliation ne remet pas en cause les droits et obligations des Parties jusqu'à cette date.

## **14 - Ajout, retrait ou fermeture de Site**

Sauf mention contraire dans les CPV, le Client n'a pas la possibilité d'ajouter ou retirer un Site prévu au Contrat. Dans le cas où le Client souhaite sortir un Site du périmètre prévu au présent Contrat, il sera redevable envers le Fournisseur d'une indemnité d'un montant en euros fixée selon les règles suivantes :

Prix du Contrat (en euros/MWh HT) x la consommation annuelle de référence (en MWh) / 12 x le nombre de mois entiers restant jusqu'à échéance du Contrat.

Dans cette formule, le prix du Contrat est égal à :

Prix de l'énergie facturé à la date du mois de janvier de l'année de la demande de résiliation + coût de l'obligation de capacité.

La totalité des coûts liés aux CEE et garanties d'origine en cas de souscription de l'offre 100% renouvelable seront refacturés au Client.

Dans le cas où les CPV prévoient cette possibilité, le Client s'engage à en informer le Fournisseur, avant la réalisation de l'événement et au plus tard dans un délai de trente (30) jours calendaires avant sa date effective par le biais d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

A défaut, le Client restera redevable du paiement des factures du ou des Site(s) jusqu'à l'expiration d'un délai de soixante (60) jours calendaires suivant la date à laquelle il en aura informé le Fournisseur.

A compter de la notification faite par le Client, les Parties se rencontreront dans les meilleurs délais, en vue de déterminer les adaptations nécessaires à la poursuite du Contrat, notamment en termes de prix. À défaut d'accord des Parties, le Fournisseur pourra décider de résilier le contrat après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception et au terme d'un préavis minimum d'un (1) mois.

Toutefois, dans l'hypothèse où l'événement porte sur la totalité des Sites objet du Contrat, le Contrat sera résilié de plein droit à la date de réalisation de l'opération. En tout état de cause, la modification du périmètre du Contrat peut entraîner la facturation de frais par le GRD à le Fournisseur dans le cadre de l'exécution du Contrat GRD-F. En conséquence, le Client est informé que ces frais lui seront refacturés à l'identique par le Fournisseur.

## **15 - Changement de contrôle et Cession du Contrat**

Le Client s'engage à informer le Fournisseur de tout changement de contrôle de la ou des société(s) objet du Contrat dans les plus brefs délais.

Le terme "contrôle" utilisé dans la présente clause doit être pris au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce.

En cas de changement de contrôle du Client susceptible de porter atteinte aux intérêts légitimes du Fournisseur, notamment financiers, les Parties se rencontreront en vue de déterminer les adaptations au Contrat nécessaires à la préservation de ces intérêts. À défaut d'accord entre les Parties, le Fournisseur pourra résilier le Contrat sans indemnités à la charge du Client après avoir respecté un préavis de trente (30) jours calendaires suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Les effets de la résiliation sont prévus à l'article "résiliation".

Le Contrat ne peut être cédé qu'avec l'accord préalable et écrit du Fournisseur, y compris en cas de transmission par fusion, scission ou apport partiel d'actif. En présence de l'accord du Fournisseur, les obligations issues du présent contrat seront automatiquement reprises par le cessionnaire qui viendra en substitution du cédant dans l'exécution du Contrat. Par ailleurs, en cas d'accord, le Fournisseur se réserve le droit d'exiger une garantie financière.

Le Client donne d'ores et déjà son accord préalable pour toute cession ou tout transfert du présent Contrat à une société contrôlée par le Fournisseur, la contrôlant ou soumise au même contrôle qu'elle (au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce).

## 16 - Confidentialité du contrat

Chacune des Parties s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle à un tiers sans l'autorisation préalable écrite de l'autre Partie. Seront considérées comme informations confidentielles, la teneur du Contrat lui-même ainsi que toute information écrite, orale ou sous toute autre forme, de quelque nature qu'elle soit et quel qu'en soit le support, portée à la connaissance d'une Partie par une autre Partie dans le cadre de la préparation et de l'exécution du Contrat.

Ne sont pas considérées comme des informations confidentielles, les informations qui sont dans le domaine public autrement qu'en violation de la présente obligation de confidentialité ou qui sont déjà connues par l'une des Parties avant sa communication par l'autre Partie, de façon non confidentielle et démontrable.

Nonobstant ce qui précède :

- La divulgation d'informations confidentielles est également autorisée lorsqu'elle est requise par l'effet impératif d'une loi, d'une réglementation, d'une décision de justice ou d'une décision émanant d'une autorité publique compétente. A ce titre, les Parties s'engagent à limiter la révélation aux seules informations strictement demandées et nécessaires ;
- Les Parties pourront mentionner l'existence du Contrat et des opérations menées à des fins promotionnelles ou au titre des références commerciales, mais ne devront en aucun cas divulguer la teneur et les détails, notamment financiers, relatifs aux opérations objets des présentes, sauf autorisation écrite et expresse de l'autre Partie ;
- Les obligations de confidentialité prévues au présent article s'appliqueront pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de trois (3) ans à compter de la date de fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Chaque Partie engage sa responsabilité tel que le prévoit l'article 9 du présent Contrat, et indemnisera la partie lésée du fait du préjudice subi.

## 17 - Intégralité du contrat

Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord entre les Parties et se substitue à tout document éventuellement émis par l'une ou l'autre des Parties.

Le Fournisseur informera par tout moyen écrit le client des modifications apportées aux Conditions Générales de Vente au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur, conformément à l'article L.224-10 du code de la consommation.

A défaut de contestation de la part du Client dans le mois qui suit la notification effectuée par le Fournisseur, celui-ci est réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales de vente. Dans cette hypothèse, elles seront applicables de plein droit et se substitueront aux présentes.

En cas de refus par le Client des nouvelles CGV, le Fournisseur pourra décider de résilier le Contrat sans pénalité, ou de poursuivre son exécution aux anciennes conditions. Le Client a quant à lui la possibilité de résilier le Contrat sans pénalités dans les trois mois suivant réception de la notification de modification .

Les stipulations du présent article ne s'appliquent pas aux modifications imposées par la loi ou un règlement.

## **18 - Traitement des données personnelles**

Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, le Fournisseur est amené à collecter des données à caractère personnel appartenant au Client. Ces données font l'objet d'un traitement par le Fournisseur désigné en qualité de responsable du traitement et sont gérées conformément à la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles. La politique de confidentialité concernant le traitement des données personnelles est consultable à l'adresse suivante : [www.hellio.com](http://www.hellio.com)

## **19 - Droit applicable et règlement des litiges**

La présente convention est régie et interprétée conformément au droit français.

En cas de différends qui viendraient à naître à propos de l'existence, de la validité, de l'interprétation, de l'exécution, de l'inexécution, la cessation ou plus généralement les relations entre les Parties, le Client pourra adresser sa réclamation au Fournisseur dont les coordonnées sont indiquées sur la facture.

Le Client peut également faire une réclamation sur le site internet du Distributeur à l'adresse [https://www.enedis.fr/aide\\_contact](https://www.enedis.fr/aide_contact).

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clients, il peut saisir l'instance d'appel interne aux coordonnées suivantes :

**HELLIO SOLUTIONS**  
**Service Energies**  
**50 Rue Madame de Sanzillon**  
**92110 CLICHY**

Lorsque la réclamation porte sur l'accès et l'utilisation du RPD, le Client aura la possibilité d'adresser sa demande selon les dispositions des présentes Conditions Générales de Vente :

- Soit directement auprès du Fournisseur en recourant à la procédure de règlement amiable
- Soit directement auprès du Distributeur.

Dans le cas où le différend avec le Fournisseur n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation, le Client faisant partie des catégories indiquées à l'article L.122-1 du Code de l'énergie dispose d'un nouveau délai de dix (10) mois pour saisir directement et gratuitement le Médiateur national de l'énergie dans le respect de son champ de compétences déterminé par les articles L.122-1 et suivants du même code, en ligne sur son site internet <http://www.energie-mediateur.fr> ou par courrier à l'adresse suivante : Médiateur de l'énergie - Libre réponse n°59252- 75443 PARIS Cedex 09. Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs pour le Client. Il peut à tout moment saisir la juridiction compétente en application des présentes dispositions.

A défaut d'accord amiable, les litiges entre le Fournisseur et le Client seront soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce de Nanterre.

## 20 - Correspondance et informations

**Coordonnées du Fournisseur** : pour toute correspondance avec HELLIO SOLUTIONS, il convient d'utiliser l'adresse figurant sur les factures.

**Coordonnées du Distributeur** :

- ENEDIS : Enedis - Tour Enedis - 34 place des Corolles - 92079 Paris La Défense Cedex
- Site internet : <http://www.enedis.fr>

Aide-mémoire du consommateur d'énergie : pour les Sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

**Annexe 1 - Synthèses des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution pour les clients en Contrat Unique**

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

## Préambule

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

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

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

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

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

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse [www.enedis.fr/media/1998/download](http://www.enedis.fr/media/1998/download)
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD [www.enedis.fr/documents?types=475](http://www.enedis.fr/documents?types=475). Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

## Glossaire

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Réseau Public de Distribution (RPD)

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

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

### Référentiels (du GRD)

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

— Le Référentiel Clientèle : [www.enedis.fr/documents?types=12](http://www.enedis.fr/documents?types=12)

— La Documentation Technique de Référence : [www.enedis.fr/documents?types=11](http://www.enedis.fr/documents?types=11)

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

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

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

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet du GRD [www.enedis.fr/cdc-concessions](http://www.enedis.fr/cdc-concessions).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1) **garantir un accès non discriminatoire au RPD**
- 2) **assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage**  
Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.
- 3) **garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation**, conformément aux modalités définies par le GRD [www.enedis.fr](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 au GRD directement ou via son Fournisseur.

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

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

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

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

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

### ➤ Engagements du GRD en matière de continuité :

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

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

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

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

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

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

imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD.

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

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

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

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

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

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

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

3) **assurer les missions de comptage** dont il est légalement investi.

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

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

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

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

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

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Par défaut :

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

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

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

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

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

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

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

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la

limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

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

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

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

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

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

Tour Enedis - Service National Consommateurs  
6ème étage

34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du Site internet du GRD.

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

Le Client s'engage à :

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le GRD n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
  - ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.
- Le GRD se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

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

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

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

- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

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

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

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

Le Client peut mettre en œuvre des Installations de Production d'électricité raccordées aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le GRD et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence d'installations de Production d'électricité raccordées aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client et ne peut donc pas être injectée sur le RPD. Si le Client souhaite pouvoir injecter sur le RPD, il est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du GRD.

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

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

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

Le Client peut pour cela soit :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 5.1. Mise en service

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

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

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;

- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

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

### 5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

### 5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;

- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDIS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

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

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

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

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

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

## 6 — Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

### 6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

### 6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette

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

- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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

## 7 — Réclamations et recours

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

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le Site Internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) ou bien en adressant un courrier au GRD.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

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

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du GRD au non-respect de ses

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

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

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

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

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

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

### 7.3. Recours

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

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

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

## 8 — Révision du présent document

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