



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE OFFRE ÉLECTRICITÉ

En vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2022

### EKWATEUR

**Siège social :** 37 rue de la Rochefoucauld - 75009 Paris

**Société Anonyme**

**Au capital de 1 192 523,90 euros**

**RCS Paris 814 450 151**

Pour toute information, vous pouvez contacter gratuitement le service client d'ekWateur :

Par téléphone au 09.77.40.66.66 (prix d'un appel local)

Par mail à l'adresse : [nous-on-repond@ekwateur.fr](mailto:nous-on-repond@ekwateur.fr)

Par courrier à l'adresse suivante :

ekWateur

BP 40056

69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Notre équipe reste à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 10h à 18h.

Le service sera fermé les dimanches et jours fériés, y compris le 26 décembre.

### DÉFINITIONS

**Référence technique ou RTPL :** Point(s) où, pour chaque Site, SER livre au client de l'électricité. Point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques liés à la vente et à la fourniture d'électricité.

**Puissance souscrite :** désigne la puissance maximale que le consommateur peut appeler sur le réseau en fonction de sa consommation. Cette puissance peut varier entre 3 et 36 kVA.

**Souscription :** conditions acceptées par le client de son/ses offre(s) et de ses éventuelles options complémentaires.

**Activation :** début de la fourniture d'énergie.

**Auto-Relevé :** désigne le relevé de compteur effectué et transmis directement par le Client au Fournisseur.

**Client :** désigne toute personne physique ou morale, qui souscrit à une offre ekWateur, pour son logement ou local professionnel, situé en France métropolitaine hors Corse, pour une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA.

**Contrat ou contrat unique :** désigne l'ensemble des documents contractuels comprenant les conditions générales de vente (CGV) les conditions particulières de vente (CPV) « le contrat », la grille tarifaire, la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès au Réseau Public de Distribution.

**Contrat d'Accès au Réseau :** désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (RPD).

**RPD :** désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité.

**GRD :** désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité.

**Catalogue des Prestations :** désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Fournisseur et au Client. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

**Consommation Annuelle de Référence :** désigne la consommation annuelle moyenne d'électricité du Client sur le site de consommation.

**kVA, kWh et MWh :** désignent les abréviations de kilovoltampère, unité de mesure de puissance, et de kilowattheure et mégawattheure, unités de mesure de l'énergie d'électricité consommée par le client (1 MWh = 1 000 kWh).

**TRV :** Tarifs réglementés de vente.

**Tarifs d'acheminements :** Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE).

### Article 1. Objet du contrat : Le contrat unique

#### 1.1 Les conditions générales de vente (CGV)

Le présent document récapitule l'essentiel des conditions régissant la relation contractuelle entre ekWateur et le Client situé en France métropolitaine continentale, dans le territoire desservi par SER.

##### 1.1.1. La fourniture d'énergie

Cette relation porte sur la fourniture d'une quantité d'électricité correspondante aux besoins du Client jusqu'à son compteur, dont la puissance est inférieure ou égale à 36 kVA.

ekWateur s'engage à s'assurer qu'une quantité d'électricité renouvelable équivalente à l'intégralité de la consommation annuelle du Client est injectée sur le réseau.

ekWateur peut en apporter la preuve au Client à tout moment, conformément à la Réglementation sur les Garanties d'Origine. (Article L 314-14 du Code de l'énergie)

En choisissant l'offre Premium « petits producteurs », le Client a la possibilité de choisir une centrale de préférence d'un producteur d'électricité renouvelable parmi les centrales disponibles sur le site au jour de sa souscription. ekWateur s'engage alors à ce qu'au moins 70% de l'énergie fournie annuellement dans le cadre de l'offre premium soit issue d'une centrale d'un petit producteur de son portefeuille et 30% au plus de sites de production implantés sur le territoire français présentant les caractéristiques suivantes :

- Installation de type éolien terrestre ou offshore
- Installation de type photovoltaïque
- Installation de type hydraulique
- Installation de type biomasse
- Installation de type solaire thermique

ekWateur fournira les garanties d'origine associées à l'énergie acquise directement auprès des producteurs

##### 1.1.2. La fourniture de conseils énergétiques

Conformément à son devoir de conseil, ekWateur communiquera au Client des informations concernant sa consommation énergétique.

A la demande du Client, des services de conseils supplémentaires seront proposés au en option payante

#### 1.2 Les conditions particulières de vente

Les conditions générales se complètent du document qui récapitule les conditions particulières de cette relation. Ces dernières dépendent de la situation spécifique du Client, notamment le prix qui dépend de l'offre choisie par le Client ou du délai prévisionnel de fourniture qui dépend de la situation du

logement à alimenter. Ce document sera communiqué au Client par ekWateur lors de la phase de souscription.

### 1.3 Les conditions du gestionnaire de distribution

Le présent contrat intègre les conditions essentielles régissant les relations entre le Client et le gestionnaire de distribution SER (voir leur site <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/> qui sont annexées au présent document. Il s'agit du document intitulé « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès au RPD » (voir Annexe 1) du gestionnaire SER pour la fourniture de l'électricité.

SER est chargé d'assurer l'acheminement de l'électricité fournie par ekWateur en entretenant la qualité du réseau. Il est également en charge de la mission de relève des compteurs et plus généralement du comptage de l'électricité (les estimations d'index par exemple).

Ces conditions qui figurent donc à l'Annexe 1 du présent contrat sont issues du contrat souscrit entre ekWateur et SER afin de permettre l'accès au réseau de tous les clients présents et à venir d'ekWateur.

Si le Client conserve des relations contractuelles directes avec le gestionnaire de distribution en vertu de cette annexe, le Client peut toujours s'adresser à ekWateur quelle que soit sa demande. ekWateur est l'interlocuteur privilégié du Client pour l'exécution de l'ensemble contractuel.

En cas de contradiction entre les différents documents, la disposition la plus favorable au Client prévaut.

Cet ensemble contractuel formé par ces différents documents, est dénommé Contrat Unique et est envoyé au Client par papier ou avec son acceptation expresse sur un support durable, après confirmation de la souscription au contrat par le Client.

### 1.4 Transmission des données de consommation

En acceptant les présentes CGV, le Client autorise expressément ekWateur à récupérer auprès des Gestionnaires de Réseau de Distribution ses données de consommation concernant l'électricité et le gaz le cas échéant, pour lui fournir un devis, analyser sa consommation, enrichir des statistiques et pour établir ses factures.

## Article 2. Droit de rétractation

Une fois que le Client a souscrit au contrat, il dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter. Lorsque ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.

Pour exercer ce droit, le client peut utiliser le formulaire de rétractation annexé au présent document (Annexe 2) et le retourner à l'adresse indiquée sur celui-ci.

Le client dispose aussi de la possibilité de notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée de tout ambiguïté (nom, prénom du titulaire du contrat, adresse, date de souscription, référence client) par courriel à l'adresse [tresfache@ekwateur.fr](mailto:tresfache@ekwateur.fr), ou sur papier libre à l'adresse :

ekWateur  
BP 40056 69572  
LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Si lors de sa souscription le Client a souhaité expressément bénéficier de la fourniture avant l'expiration du délai de rétractation, et que le Client se rétracte, ce dernier sera redevable du montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant correspond à la part d'énergie consommée et à la part d'abonnement correspondante appliqué du prix prévu dans la grille tarifaire applicable au Client jusqu'à sa rétractation.

## Article 3. Prix du service proposé

### 3.1 Prix du service principal

Le service principal proposé par ekWateur consiste à fournir de l'électricité 100% renouvelable à un prix de marché, qui dépend de l'offre choisie par le Client parmi celles proposées par ekWateur. Ce prix figure sur la grille tarifaire personnalisée que le Client reçoit après avoir renseigné toutes les informations le concernant. Les différents tarifs d'ekWateur sont disponibles sur [ekwateur.fr](http://ekwateur.fr).

Ce prix inclut toutes les taxes, impôts ou contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur. Il inclut également le Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE), qui correspond à la redevance que le Client verse au gestionnaire de réseau de distribution SER pour qu'il achemine l'électricité d'ekWateur vers le site du Client. Le montant de cette redevance due par le Client figure sur la facture émise par ekWateur sous la dénomination « part acheminement ».

Toute évolution de taxes, impôts, contributions ou tarifs d'acheminement imposé par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement au Contrat.

Le Client qui a opté pour un contrat de fourniture d'électricité au prix de marché peut revenir aux tarifs réglementés à tout moment.

**3.1.1 Conseil tarifaire :** ekWateur est tenue avant la conclusion du contrat d'assurer l'adéquation du tarif appliqué aux besoins du Client. Pour cela, ekWateur prendra tous les renseignements utiles auprès du client pour assurer cette adéquation.

En cours de contrat si ekWateur constate une modification substantielle des habitudes de consommation du Client, il lui proposera une offre tarifaire plus conforme à ses besoins.

ekWateur s'engage à répondre à toute question du Client visant à diminuer la consommation d'électricité de son logement, à le conseiller et l'accompagner dans ses démarches. A ce titre, ekWateur met à disposition du Client certaines informations essentielles pour optimiser sa consommation (Annexe 3).

**3.1.2 Prix applicable au Client :** La grille tarifaire choisie par le Client est mise à sa disposition sur un support durable avant la Conclusion du Contrat.

Cette grille tarifaire est composée d'une part « abonnement », qui dépend de la puissance souscrite par le consommateur (3kVA, 6kVA...) ainsi que de son option tarifaire définie en fonction de sa consommation annuelle d'électricité et d'une part consommation, variable, qui dépend du nombre de kWh consommé par le Client sur la période de facturation.

Une fois par an ekWateur se réserve le droit de modifier le montant de l'abonnement sous réserve d'avoir prévenu le Client au moins un mois à l'avance. Les nouveaux prix sont appliqués dès le premier (1<sup>er</sup>) jour du mois qui suit la réception de cette information. Outre la modification du prix, le Contrat continuera à s'appliquer dans les mêmes termes. Conformément à l'article L 224-10 du Code de la consommation, le Client pourra résilier, sans pénalités, son Contrat dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de réception des nouvelles conditions tarifaires.

Le Client peut opter soit pour l'option à prix fixe pendant une période déterminée, soit pour l'option à prix indexé. Il peut également choisir, si son compteur est adapté, une offre où le prix du kWh varie selon les heures de la journée : c'est le tarif dit « heures pleines/heures creuses ».

Toute modification du prix résultant d'une évolution de taxes, contributions et tarifs d'acheminements, imposée par la loi ou par un règlement, s'effectue de plein droit à la date de la décision, sans information préalable du Client.

**3.1.3 L'option à prix fixe :** l'option à prix fixe consiste pour ekWateur à proposer au Client un prix du kWh inchangé pendant une période contractuelle déterminée dans les conditions particulières de vente, sauf en cas d'évolution des taxes, impôts ou contributions de toute nature. Dans ce dernier cas,

la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'ekWateur en informe préalablement le Client.

Le Client qui a opté pour une option à prix fixe ne peut revenir à une offre à prix variable qu'à l'issue d'un délai minimum fixé dans les conditions particulières.

Un mois avant la fin de la période pendant laquelle le prix reste inchangé, ekWateur informera le Client par voie postale ou à sa demande par voie électronique, du nouveau prix proposé.

Si le Client l'accepte, ou s'il reste silencieux pendant le mois qui suit la réception de cette information, le Contrat continuera dans les mêmes termes, appliqué du nouveau prix. Conformément à l'article L 224-10 du Code de la consommation, le Client pourra résilier, sans pénalité, son Contrat dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de réception des nouvelles conditions tarifaires.

**3.1.4** L'option à prix variable : consiste à proposer un prix de la part fourniture indexé en euros par MWh sur l'évolution du coût d'approvisionnement de l'électricité pour ekWateur.

Ainsi, le prix pourra évoluer à la hausse ou à la baisse, chaque mois, sans notification préalable du Client. ekWateur tient à disposition du Client sur son propre site l'évolution et l'historique de cet indice.

A chaque évolution du prix entre deux facturations, ekWateur répartira la consommation à facturer avant et après l'évolution tarifaire en fonction de l'index auto relevé par le Client et renseigné au moment de l'évolution afin qu'ekWateur le prenne en compte dans la répartition, et dont le détail figure sur la facture. A défaut d'index auto relevé disponible ekWateur calculera un index estimé.

Le Client qui a opté pour l'option à prix indexé peut revenir sur choix, et opter à tout moment pour l'option à prix fixe.

**3.1.5** Tarif heures pleines/heures creuses : dans ce cas le prix du kWh varie en fonction des heures de consommation du Client dans la journée. Les heures creuses pendant lesquelles le prix du kWh est moins cher sont déterminées par SER et figurent sur leur site et sur l'espace Client d'ekWateur. Ce tarif peut être souscrit soit à prix fixe soit à prix variable selon les modalités déterminées au 3.1.3 et 3.1.4. Ce tarif peut nécessiter une intervention payante de SER sur le dispositif de comptage du Client si celui-ci n'est pas d'ores et déjà adapté à ce type de tarification. Cette information sera délivrée par ekWateur avant la souscription du Client.

### 3.2 Eligibilité aux tarifs sociaux

Le chèque énergie visé à l'article L 124-1 du Code de l'énergie remplace les tarifs sociaux au 1<sup>er</sup>/01/2018.

Le chèque énergie est attribué automatiquement par l'Agence de services et paiement aux ménages dont le revenu fiscal de référence est inférieur à un plafond défini par l'Etat.

Tout bénéficiaire peut l'utiliser pour régler tout ou partie de ses factures d'énergie dans les conditions de l'article 7.

Pour toute information complémentaire, le Client peut se rendre sur le site <https://chequeenergie.gouv.fr/ou> contacter le numéro vert mis en place par le gouvernement :

**0 805 204 805** Service & appel gratuits

### 3.3 Prix des services complémentaires

**3.3.1** Prix des services complémentaires d'ekWateur : ekWateur peut proposer des services complémentaires dont les informations détaillées figurent sur le site [ekwateur.fr](http://ekwateur.fr).

**3.3.2** Services complémentaires de SER : le Client peut avoir recours aux services du gestionnaire de réseau (relevé spécial, mise en service, interventions sur le compteur...) en faisant la demande soit au gestionnaire de réseau SER soit directement auprès d'ekWateur.

Le prix de ces services figure dans le catalogue des prestations de SER disponible sur le site <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/> en cliquant sur le lien suivant : <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Documentation/catalogues-des-prestations>

Si le Client a recours à une prestation du gestionnaire SER, ekWateur refacturera à l'euro près, sans surcoût, le montant facturé par SER à ekWateur pour cette prestation.

## Article 4. Modalités de mise en œuvre du contrat

### 4.1 Entrée en vigueur du contrat

Le Contrat entre en vigueur dès la signature par le Client de ses conditions particulières après avoir expressément accepté les présentes conditions générales de vente et ses annexes, sous réserve du droit de rétraction susmentionné (voir article 2).

De plus, le Client accepte de verser le montant des frais de mise en service et à défaut sa première mensualité ou à défaut l'équivalent d'un (1) mois de consommation d'hiver, tel que cela figure sur les conditions particulières, au moment de la souscription du contrat.

ekWateur confirmera la bonne souscription de l'offre au Client, et lui communiquera l'ensemble contractuel sur un support durable. A la demande du Client, il lui sera transmis à son choix par voie électronique ou postale.

### 4.2 Dépôt de garantie

Par ailleurs, ekWateur se réserve le droit d'exiger du Client, lors de la phase de souscription, un dépôt de garantie d'un montant minimum de 300 € si :

- Le client a eu dans les douze mois qui précèdent sa souscription au présent contrat des incidents de paiement au titre d'un autre contrat de fourniture conclu avec ekWateur.
- Le client présente un risque avéré de défaut de paiement ou pour toute autre suspicion légitime.

Le montant du dépôt de garantie, qui varie selon le profil de consommation et la puissance souscrite par le Client, sera équivalent à l'ensemble du montant de sa facturation pour les mois de décembre janvier février et ne pourra pas être inférieur à 300 €.

Tous les modes de paiement sont autorisés pour procéder au versement de ce dépôt de garantie. A défaut de ce versement dans un délai de dix (10) jours, ekWateur se réserve le droit de résilier le contrat en respectant la procédure prévue à l'article 7.3 des présentes CGV.

Le remboursement du dépôt de garantie interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

### 4.3 Délai prévisionnel de fourniture

Si le Client change de fournisseur pour ekWateur, le délai prévisionnel de la fourniture d'électricité par ekWateur au Client est de 14 jours.

En cas de mise en service, le délai varie entre 1 à 14 jours selon les disponibilités du gestionnaire de réseau, qui facture cette prestation spécifique avec ou sans déplacement, au prix indiqué dans son catalogue des prestations. Le Client qui souhaite être alimenté dans un délai plus court doit en faire la demande à ekWateur et le prix de cette prestation figure sur le catalogue susmentionné.

Cependant, la fourniture effective de l'électricité au Client est subordonnée :

- au raccordement effectif du Client au réseau public de Distribution géré par SER ;
- à la conformité de l'installation intérieure du Client aux normes de sécurité en vigueur.

#### 4.4 Index de départ

L'index de consommation pris en compte par ekWateur pour commencer la facturation de l'électricité fournie au Client, est celui renseigné par le Client lors de sa souscription, sous réserve de sa prise en compte par SER. A défaut de transmission d'un index par le Client à ce stade, ekWateur prend en compte celui calculé par le gestionnaire (SER) et transmis à ekWateur.

S'il existe un index relevé par SER au moment du changement de fournisseur, alors celui-ci est pris en compte en priorité pour débiter la facturation.

### Article 5. Durée et résiliation du contrat

#### 5.1 Durée du contrat

Le contrat est à durée indéterminée, le Client peut donc résilier le contrat à tout moment, sans pénalités, sans besoin de justifier d'un quelconque motif.

#### 5.2 Résiliation du contrat

**5.2.1 Résiliation à l'initiative du Client :** le contrat peut être résilié à tout moment sans frais ni pénalités par le Client.

- *Résiliation pour changement de fournisseur :* Dans ce cas il suffit que le Client souscrive le contrat auprès de son nouveau fournisseur. Ce dernier s'occupera de toutes les formalités auprès d'ekWateur pour effectuer le changement. Le délai pour que cette résiliation soit prise en compte dépendra du nouveau fournisseur.

- *Autre cas de résiliation (déménagement, cessation d'activité...) :* le Client qui souhaite résilier son contrat en informe ekWateur soit par téléphone au 09 77 40 66 66 (prix d'un appel local), par mail à l'adresse [nous-on-repond@ekwateur.fr](mailto:nous-on-repond@ekwateur.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : ekWateur BP 40056 69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID. La résiliation prend effet dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la notification faite par le Client.

ekWateur demandera un index auto-relevé au Client au moment de la résiliation afin de le prendre en compte lors de l'émission de la facture de résiliation. A défaut d'index auto relevé, l'index est calculé par SER. Le Client peut demander un relevé spécial à SER (voir le catalogue des prestations mentionné à l'article 3.3.2).

**5.2.2 Résiliation à l'initiative d'ekWateur :** le Contrat pourra être résilié par ekWateur en cas de manquement du Client à ses obligations essentielles, malgré une mise en demeure préalable. Toute résiliation est notifiée par courrier au Client.

- ekWateur pourra résilier le contrat en cas de défaut de paiement par le client, sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 7.3 des présentes conditions générales.

- ekWateur pourra résilier le contrat si le client a transmis volontairement des informations frauduleuses, notamment sur son identité ou sur ses coordonnées bancaires.

ekWateur demandera un index auto relevé au Client pour établir la facture de résiliation du Contrat. A défaut d'index auto relevé, SER estime la consommation du Client. Un relevé spécial peut être demandé par le Client qui lui est dans ce cas facturé.

### Article 6. Modalités de facturation

Le Client peut opter pour une facturation « saisonnalisée » ou « lissée » et choisira le mode d'envoi de sa facture à la fin de son parcours de souscription. Le client pourra choisir de recevoir sa facture par courrier postal ou par email et pourra modifier son choix à tout moment en contactant le service client ou via son espace client.

#### 6.1 Facturation saisonnalisée

Le Client reçoit tous les mois une facture basée sur l'index relevé par le Client, qu'il peut renseigner avant l'édition d'une facture sur son espace personnel accessible depuis le site ekWateur.fr, ou transmettre par téléphone à ekWateur.

A défaut de relève transmise par le consommateur dans le délai précisé sur la précédente facture, alors celle-ci se base sur l'estimation effectuée par ekWateur en fonction de son historique de consommation.

Dès lors qu'un index relevé par SER est disponible pour la facturation du Client, celle-ci le prend en compte en priorité.

A défaut d'index relevé par SER du fait d'absences répétées du Client, pendant un délai d'un an à compter du dernier relevé ou de l'entrée en vigueur du contrat, le gestionnaire est en droit d'exiger une relève spéciale facturée au Client. Le prix de cette prestation figure sur le catalogue des prestations de SER (voir article 3.3.2).

#### 6.2 Facturation lissée

Dans ce cas le client s'acquiesce d'une mensualité tous les mois, dont le montant est fixé au regard de son historique de consommation. Il est mentionné dans les conditions particulières au moment de la souscription du contrat.

À tout moment, le Client peut demander à ekWateur que le montant de cette mensualité soit révisé à la hausse ou à la baisse en fonction de l'évolution de son historique de consommation ou de ses prévisions de consommation.

L'échéancier est fixé sur les onze (11) premiers mois de l'année civile, et une facture de régularisation est émise le douzième mois entre ce qui a été payé au titre des mensualités et la consommation réelle du Client relevée par SER. Pour la première année suivant la souscription du contrat la durée de l'échéancier pourra être fixée sur une durée inférieure. L'échéancier détaillé est disponible et consultable sur l'espace client.

Si aucun index relevé par SER n'est disponible pour l'établissement de la facture de régularisation pendant un délai d'un an à compter de la dernière régularisation ou de l'entrée en vigueur du contrat, alors celle-ci se base sur l'index auto-relevé par le Client, ou à défaut, estimé par ekWateur.

Si l'absence d'index relevé par SER résulte d'absences répétées du Client au moment de ses différents passages, le gestionnaire est en droit d'exiger un relevé spécial facturé au Client. Le prix de cette prestation figure sur le catalogue des prestations de SER (voir article 3.3.2).

ekWateur ne peut régulariser la consommation du Client sur une période supérieure à quatorze (14) mois, sauf si le consommateur a fait volontairement obstacle à la relève faite par le gestionnaire.

Si la facture de régularisation fait apparaître un trop perçu au profit du Client, celui-ci est remboursé dans un délai de quinze (15) jours qui suit l'émission de la facture sauf demande contraire du Client. Si le Client ne souhaite pas communiquer ses coordonnées bancaires à ekWateur et si le montant du trop-perçu est inférieur à vingt-cinq (25) euros (€), le Client est remboursé de son trop perçu par déduction sur la prochaine facture, sauf demande contraire du client.

En cas de non-respect des délais prévus ci-dessus, ekWateur sera redevable de plein droit à l'égard du Client d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal, sans qu'elle ne puisse être inférieure à 7,50 € TTC.

#### 6.3 Contestation de l'index de facturation

Il se peut que l'index auto relevé par le Client ne soit pas pris en compte par le gestionnaire SER, du fait de son incohérence avec les derniers index réels à sa disposition. Dans ce cas EkWateur prendra en compte l'index calculé par le gestionnaire pour établir sa facture.

Si le Client conteste l'index sur lequel se base la facture, alors il est en droit de suspendre le paiement du montant correspondant à la partie de la consommation contestée.



Si aucun accord n'est trouvé, il est procédé à un relevé spécial par SER à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. Si le relevé fait apparaître que l'index de facturation ne correspond pas à la consommation du Client, ce dernier n'est pas redevable de ce relevé spécial. Dans le cas contraire, il devra s'acquitter du montant de la prestation qui figure sur le catalogue des prestations du gestionnaire (voir article 3.3.2).

EkWateur remboursera au Client les éventuels trop perçus liés à un index de facturation erroné, dans un délai maximum de 15 jours à compter de la découverte de l'erreur. A défaut il sera redevable à l'égard du Client d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal, sans qu'elle ne puisse être inférieure à 7,50 € TTC.

#### 6.4 Facturation et dysfonctionnement du compteur

Si le compteur s'avère défectueux, alors la consommation du Client durant la période de dysfonctionnement sera établie en fonction de son historique de consommation. ekWateur est tenu de recueillir préalablement auprès du Client toutes les informations afin que la facturation soit la plus proche possible de ce que le Client a effectivement consommé.

A défaut d'historique, la consommation est établie en fonction d'un profil présentant les mêmes caractéristiques de consommation, sous réserve de l'accord du Client sur le profil appliqué. ekWateur communique au Client tous les éléments utiles pour qu'il juge de la pertinence du profil sélectionné.

Dans tous les cas, un abattement de 10% est appliqué sur la consommation théorique retenue pour la période de dysfonctionnement.

Le Client peut demander à ce que le bon fonctionnement de son compteur soit vérifié par SER. Cette prestation peut être facturée au Client si la vérification révèle que le compteur n'est pas défectueux. Son montant figure dans le catalogue des prestations de SER (voir article 3.3.2).

### Article 7. Paiement

#### 7.1 Modalités de paiement

Le Client peut payer sa facture par prélèvement automatique, par chèque, par carte bancaire, par prélèvement sur carte bancaire, par mandat compte ou par chèque énergie soit directement sur le site [www.chequeenergie.gouv.fr](http://www.chequeenergie.gouv.fr) soit en envoyant le chèque énergie avec le numéro client au dos à l'adresse suivante : EkWateur- 37 rue de la Rochefoucauld 75009 Paris.

En revanche, si le Client choisit une facture « lissée », alors il devra obligatoirement opter pour le paiement par prélèvement automatique.

Les créances d'ekWateur vis-à-vis du Client sont nanties au bénéfice de la société GLAS en qualité d'agent des sûretés. A ce titre les factures sont payées sur le compte ouvert par la société GLAS à cet effet dont les coordonnées ont été communiquées au Client. GLAS SAS, société par actions simplifiée au capital de 1 274 769 euros RCS Paris 838 225 290, 40 rue du Colisée - 75008 Paris.

#### 7.2 Délai de paiement

Le Client doit s'acquitter de sa facture dans un délai de quatorze (14) jours à compter de sa date d'émission, qui figure sur la facture.

#### 7.3 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement dans le délai imparti le Client particulier est de plein droit redevable à l'égard d'ekWateur de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie (1,5) le taux de l'intérêt légal en vigueur, sans que le montant de ces pénalités ne soit inférieur à 7,50 € TTC.

Si à l'issue de ces 14 jours et après une mise en demeure d'ekWateur de payer la facture ou la mensualité dans un délai de quinze (15) jours qui suit la date d'émission du courrier, le Client ne s'est toujours pas acquitté de sa facture, alors il est informé par un second courrier d'ekWateur que sa fourniture pourra être suspendue ou interrompue dans un délai de vingt (20) jours minimum, conformément au décret n° 2008-780 du 13 août 2008.

Cette interruption ou suspension ne peut avoir lieu pendant la trêve hivernale, du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars pour le Client particulier.

Lorsque le paiement est dû au Client particulier par ekWateur, en cas de retard dans le remboursement des sommes dues au Client, et après une mise en demeure demeurée sans réponse dans un délai de quatorze (14) jours suivant la réception de ladite mise en demeure, ekWateur sera de plein droit redevable à l'égard du Client de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie (1,5) le taux de l'intérêt légal en vigueur, sans que le montant de ces pénalités ne puisse être inférieur à 7,50 € TTC.

En cas de défaut ou de retard de paiement dans le délai imparti, le Client Professionnel est de plein droit redevable à l'égard d'ekWateur et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible ainsi que d'une indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement de 40 euros.

Lorsque le paiement est dû au Client professionnel par ekWateur, et en cas de retard dans le remboursement des sommes dues au Client et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible ainsi que d'une indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement de 40 euros.

Aucune pénalité ne sera imputée aux clients bénéficiaires du chèque énergie visé à l'article 3.2.

#### 7.4 Difficultés de paiement

Le Client de bonne foi en situation de précarité qui éprouve des difficultés pour s'acquitter de sa facture, ou dont la facture fait apparaître une consommation (en kWh) anormalement élevée par rapport à ses attentes ou ses habitudes, n'est pas redevable de la pénalité prévue à l'article 7.3 s'il en informe sans délai ekWateur. ekWateur mettra tout en œuvre afin d'envisager les solutions possibles (étalement, report).

Si le Client a fait valoir auprès d'ekWateur qu'il bénéficie du chèque énergie prévu à l'article L. 124-1 du Code de l'énergie ou qu'il a déjà bénéficié auparavant d'une aide du Fond de Solidarité, alors l'interruption ou la suspension de la fourniture, ne pourra intervenir qu'à l'issue d'une première mise en demeure donnant 30 jours au consommateur pour la régler. Si aucun accord n'est trouvé pendant ce délai, ekWateur avertira par un second courrier qu'à défaut de paiement dans un délai supplémentaire d'un minimum de vingt (20) jours, la fourniture d'électricité pourra être suspendue ou interrompue (sauf trêve hivernale).

Le Client peut, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, saisir le Fond de Solidarité pour le Logement (services sociaux de son département) afin de l'aider à payer sa facture d'électricité. Toute procédure de suspension ou d'interruption de la fourniture est annulée dès le dépôt de la demande au Fond de Solidarité.

### Article 8. Responsabilités

#### 8.1 Responsabilité du fournisseur

ekWateur est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices qui résultent d'un manquement avéré à ses obligations spécifiques dont les principales consistent à :

- facturer le Client au plus proche de sa consommation réelle ;
- garantir au Client que l'énergie qu'il consomme est couverte par un volume de production d'énergies renouvelables conformément à l'article 1.1 des présentes conditions ;
- assurer au client une adaptation tarifaire conforme à ses besoins conformément au point 3.1.1 ;

- respecter les différents délais qui lui sont imposés par les présentes conditions générales pour exécuter ses obligations vis-à-vis du Client, notamment en ce qui concerne le remboursement de trop perçu (articles 6.2 et 6.3) ou le traitement des réclamations (article 10) ;

- assurer la protection des données personnelles du Client, conformément aux lois et règlements en vigueur (article 11).

ekWateur n'est en principe pas responsable des défaillances liées à la qualité ou à la continuité de la fourniture relevant de la mission de SER. Cependant, comme indiqué précédemment, ekWateur est responsable vis-à-vis du Client s'il n'a pas mis tous les moyens en œuvre pour résoudre toutes les réclamations du Client qui lui sont adressées, et ce quel qu'en soit la cause.

En tout état de cause, le Fournisseur peut s'exonérer de sa responsabilité à l'égard du Client si l'événement qui a causé un préjudice au Client était imprévisible au moment de la conclusion du Contrat, irrésistible dans sa réalisation et extérieure à ekWateur.

## 8.2 Responsabilité du gestionnaire de distribution

SER est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices qui résultent de défauts de qualité ou de continuité (coupures, surtensions) de la fourniture d'électricité dans les conditions prévues aux articles 2 et 6 du document figurant à l'Annexe 1. Il peut s'exonérer de cette responsabilité en invoquant les cas de force majeure listés à l'article 6-4 du document figurant en Annexe 1.

SER est également responsable, sous réserve de la force majeure, à l'égard du Client des dommages qu'il subit en raison d'un dysfonctionnement de compteur, ou plus généralement en cas de manquement à sa mission de comptage de l'électricité.

Le Client peut saisir ekWateur pour qu'il fasse valoir sa demande d'indemnisation auprès de SER. La procédure est décrite dans le document figurant en Annexe 1.

Indépendamment du droit du Client d'exiger une indemnisation de son préjudice résultant d'un défaut de la qualité ou de la continuité de la fourniture, ekWateur est tenu de verser automatiquement une pénalité au Client calculée sur la partie de la facture du Client.

Cette pénalité est égale à 20% du montant dû par le Client au titre du TURPE (voir article 3.1) au bout de six (6) heures d'interruption de la fourniture. Cette pénalité augmente par tranche de 20% toutes les (6) heures supplémentaires d'interruption (voir article 2-2 du document en Annexe 1).

## 8.3 Responsabilité du client

**8.3.1 Vis-à-vis d'ekWateur :** Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis d'ekWateur en cas de non-paiement de sa facture ou de sa mensualité dans les délais impartis, en cas de transmission d'informations inexacts ou frauduleuses le concernant, en cas de fraude du Client notamment liée au fonctionnement de son compteur. Il devra indemniser tous les préjudices directs qui en résultent pour ekWateur.

**8.3.2 Vis-à-vis de SER :** 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 réseau qui figurent dans le document en Annexe 1. En cas de manquement grave à ses obligations, SER pourra suspendre l'accès au réseau du Client (voir document figurant en Annexe 1). Il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à SER. Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis de SER dans les conditions fixées à l'article 6.2 de l'Annexe 1.

## Article 9. Evolution des conditions contractuelles

Sans préjudice des dispositions de l'article 3.1.3, au cours du contrat, ekWateur pourra modifier les conditions contractuelles, sous réserve d'avoir prévenu le Client au moins un mois à l'avance par mail ou, à la demande du client, par courrier postal. Le Client qui n'accepterait pas ces modifications pourra résilier son Contrat, sans frais dans un délai de trois (3) mois maxima

à compter de la réception de la communication de la modification des conditions contractuelles, ainsi qu'en dispose l'article L 224-10 du Code de la consommation. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

## Article 10. Traitement des réclamations

### 10.1 Traitement interne des réclamations

En cas de réclamation, le Client peut contacter gratuitement le service client ekWateur par mail à l'adresse : [tresfache@ekwateur.fr](mailto:tresfache@ekwateur.fr), par téléphone au 09 77 40 66 66 ou par courrier à l'adresse postale:

ekWateur  
BP 40056 69572  
LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID ,

Le service client d'ekWateur accuse réception au consommateur de sa réclamation dans un maximum de 48 heures. ekWateur s'engage à traiter les réclamations dans un délai maximum de quinze (15) jours.

Si la réclamation concerne un problème de continuité ou de qualité de la fourniture ou des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau, le Client peut également contacter directement SER à l'adresse suivante <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/formulaires/contact> ou à l'adresse postale :

Strasbourg Electricité Réseaux  
26 boulevard du Président Wilson  
67000 Strasbourg

Si le Client décide de saisir le Fournisseur pour une réclamation concernant les missions de SER alors la procédure de règlement amiable est décrite à l'article 7-1 et 7-2 du document figurant en Annexe 1. Dans ce cas, le délai de traitement de la réclamation ne peut pas dépasser 40 jours à compter de la saisine d'ekWateur par le Client.

### 10.2 Traitement externe des réclamations

A défaut d'accord trouvé entre ekWateur et le Client dans un délai de deux mois qui suit la saisine du service client, le Client peut saisir le médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante, via son site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou par courrier (sans affranchissement) à l'adresse suivante :

Libre réponse n° 59252  
75443 PARIS CEDEX 09

Le Client peut également le contacter par téléphone :

**0 800 112 212** Service & appel gratuits

Si la réclamation concerne un problème de continuité ou de qualité de la fourniture ou des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau SER, il peut saisir le Comité de Règlement des Différents (CoRDIS) qui est une autorité publique indépendante. Pour plus d'information : <http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanc-tions/procedure>.

## Article 11. Données personnelles et CNIL

### 11.1 Collecte et stockage par ekWateur

Lors de sa souscription et en acceptant le contrat, le Client accepte de communiquer des données à caractère personnel et qu'ekWateur en collecte jusqu'à la fin du contrat pour l'exécution de celui-ci.

## 11.2 Traitement des données personnelles par ekWateur

Dans le cadre du contrat, ekWateur, en sa qualité de responsable de traitement procède au traitement de données à caractère personnel des Clients.

ekWateur traite ces fichiers conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

L'utilisation de ces données personnelles est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat, relève de l'intérêt légitime d'ekWateur, résulte d'une obligation légale ou est basé sur le consentement du Client.

Le Client a la possibilité de retirer son consentement à tout moment. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

Le traitement des données personnelles du Client a pour finalité l'exécution et la gestion du contrat avec le Client (fourniture d'énergie, de services, facturation, suivi de la relation client, recouvrement...)

Les données personnelles traitées peuvent être accessibles par les services internes de ekWateur, par des sous-traitants, des partenaires, des établissements financiers, les gestionnaires de réseau de distribution et par tout tiers autorisé conformément aux dispositions légales et réglementaires.

Ces destinataires traiteront les données en respectant les obligations et les instructions transmises par ekWateur.

ekWateur s'engage à prendre et à ce que les destinataires de ces données prennent des mesures de sécurité techniques et organisationnelles afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

Aucune utilisation de ces données à des fins commerciales n'a lieu sans l'accord exprès du Client.

Elles ne pourront être transmises à des tiers qu'avec l'accord exprès et préalable du Client, sauf si ce tiers dument habilité par ekWateur intervient pour l'exécution du présent contrat.

ekWateur est tenu de mettre tous les moyens en œuvre pour sécuriser les données personnelles du Client ainsi collectées et stockées.

ekWateur ne conservera les données personnelles du Client que pendant le temps nécessaire aux finalités de traitement, en respectant les délais de prescription en vigueur.

Le Client peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr/>

Le Client s'engage à avoir pris connaissance de la politique de confidentialité d'ekWateur relative aux données personnelles.

## 11.3 Droit d'accès et de rectification du client

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication de ses données dans un format exploitable, de rectification, de suppression et un droit de limitation au traitement de ses données personnelles.

Le Client a la possibilité de retirer son consentement à tout moment, étant précisé que ce retrait n'aura pas pour effet de compromettre la licéité du traitement qui serait fondé sur le consentement avant ledit retrait.

Le Client a la possibilité de retirer son consentement à tout moment, étant précisé que ce retrait n'aura pas pour effet de compromettre la licéité du traitement qui serait fondé sur le consentement avant ledit retrait.

Le Client peut exercer ses droits par mail à l'adresse [dpo@ekwateur.fr](mailto:dpo@ekwateur.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

ekWateur  
BP 40056  
69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Le Client doit joindre à sa demande une copie d'un titre d'identité (passeport, carte d'identité ou permis de conduire).

Le Client peut consulter sur son espace personnel accessible depuis le site [ekwateur.fr](http://ekwateur.fr) le suivi de ses données de consommation, et ce à tout moment.

## 11.4 CNIL

Le Client peut également faire valoir ses droits auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par courrier à l'adresse : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou par téléphone au : 01 53 73 22 22.

## Article 12. Evolution des liens hypertextes

Le Client est informé que les liens hypertextes insérés par ekWateur dans les présentes conditions afin de faciliter l'accès du Client à l'ensemble des informations utiles, sont susceptibles d'évoluer au cours du contrat. Un tel lien étant la propriété du tiers qui édite le site vers lequel le lien renvoie, ekWateur ne saurait être tenu responsable des conséquences liées à une évolution de ce dernier en cours de contrat.

## Article 13. Cession

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

## Article 14. Droit applicable et règlement des litiges

Les relations entre le client et ekWateur sont régies par le droit français.

Le client et ekWateur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend issue de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat.

A défaut d'accord amiable, étant entendu que le recours à une procédure amiable étant facultatif, le différend sera soumis :

- Au tribunal de commerce de Paris pour les professionnels
- Aux juridictions nationales compétentes dans les autres cas

Si le client décide de saisir directement les tribunaux judiciaires, il dispose dans ce cas d'un délai de 5 ans à compter du moment où il a eu connaissance des faits litigieux, sauf cause de suspension ou d'interruption de ce délai prévu par la loi.



## **ANNEXE 1bis – Synthèse HTA**

**Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès au RPD  
(Réseau Public de Distribution) HTA et à son utilisation  
pour les Clients en Contrat Unique**



## Préambule

Dans le présent document, "le GRD" désigne Strasbourg Électricité Réseaux, 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) HTA, qui explicite 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 avec un Fournisseur un Contrat Unique. 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'électricité.

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 disponible sur [www.strasbourg-electricite-reseaux.fr](http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr), le site internet du GRD. Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que sur ce même site le GRD publie également :

- son référentiel technique et son référentiel clientèle, qui exposent les règles que le Distributeur applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;
- son catalogue des prestations qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

Les mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire ci-dessous 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 associé à un PDL.

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

**Contrat GRD-F** : contrat conclu entre un GRD et un Fournisseur relatif à l'accès au RPD et à son utilisation. 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 au RPD et son utilisation, signé entre un Client et un Fournisseur unique pour un ou plusieurs PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le Fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 1bis du Contrat GRD-F.

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

**GRD (Gestionnaire du Réseau Public de Distribution) ou Distributeur** : personne morale, en charge de l'exploitation, de 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 la garantie de capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

**Point de Livraison (PDL)** : point physique convenu entre le Client et le GRD 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.

**RPD** : Réseau Public de Distribution d'électricité.

**RPT** : Réseau Public de Transport d'électricité.

**TURPE** : Tarifs d'Utilisation du Réseau Public de distribution d'Électricité.

## 1. CADRE GÉNÉRAL DE L'ACCÈS AU RPD ET À SON UTILISATION

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, Strasbourg Électricité Réseaux 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 peut obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL.

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

- fourniture, pose, modification, contrôle, entretien, renouvellement et relevé des dispositifs de comptage,
- accès aux dispositifs de comptage,
- dépannage de ces dispositifs de comptage,
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations détaillées Article 2,
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD,
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

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

## 2. OBLIGATIONS DU GRD DANS LE CADRE DE L'ACCÈS AU RPD ET À SON UTILISATION

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

- **Garantir un accès non discriminatoire au RPD**
- **Assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage**  
Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 du GRD est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.
- **Garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation**, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site [www.strasbourg-electricite-reseaux.fr](http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr)

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

#### 2.2.1. Acheminer l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client

L'acheminement doit respecter 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).

##### 2.2.1.1. 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 s'engage à ne pas dépasser un seuil de nombre de coupures, hors travaux, par périodes de douze mois à compter de la prise d'effet du Contrat Unique. Ce seuil est défini par zone d'alimentation, selon une règle précisée dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Le GRD s'engage à ne pas causer plus de deux coupures pour travaux par année civile, et à ce que la durée de chaque coupure soit inférieure à quatre heures.

En cas de coupure d'une durée supérieure à 5 heures due à une défaillance du RPD qu'il gère, le GRD verse au Client concerné, via son Fournisseur, une pénalité<sup>1</sup> de 3,50 €HT par kW de puissance souscrite par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures.

Le versement de cette pénalité ou de cet abattement ne prive pas les consommateurs de la faculté de rechercher la responsabilité du GRD selon les voies de droit commun.

La pénalité est versée même en cas de défaillance due au RPT, mais afin de prendre en compte les situations extrêmes, en cas de coupure de plus de 20 % de l'ensemble des consommateurs finals alimentés directement ou indirectement par le RPT, la pénalité susmentionnée ne sera pas versée aux consommateurs concernés.

En cas de coupure liée à un événement exceptionnel, le GRD garde la possibilité de réduire les montants des pénalités applicables, par rapport au montant des pénalités normales.

Les montants des pénalités réduites devront être proportionnels aux montants des pénalités normales et ne pourront être inférieurs à 10 % de ces montants.

<sup>1</sup> Définie par le TURPE en vigueur

#### **2.2.1.2. Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde**

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

Les engagements du GRD portent sur les fluctuations lentes, les variations rapides, les déséquilibres de la tension et la fréquence. Ils sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Le GRD ne prend aucun engagement standard sur les microcoupures ni sur les creux de tension.

Les 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 l'article 6.4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques,
- 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, sans faute de la part du GRD,
- dans les cas cités aux articles 5.5 et 5.6 ci-après.

Le GRD s'engage par ailleurs à produire les bilans qualité annuels ou semestriels, sur demande du Client remis au Client par le Fournisseur, conformément aux dispositions générales relatives à l'accès au RPD en HTA et à son utilisation du RPD et au Catalogue des prestations du GRD en vigueur.

#### **2.2.2. Réaliser les interventions techniques**

Les interventions techniques doivent être réalisées selon les modalités techniques et financières des référentiels du Distributeur et de son catalogue des prestations.

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.

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, sur demande du Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

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 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 (TURPE) et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations du GRD en vigueur.

#### **2.2.3. 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 permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Le dispositif de comptage est décrit dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

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'il 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 d'arrêt ou de dysfonctionnement du dispositif de comptage ou de fraude dûment constatée par le GRD, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, le GRD procède à des corrections pour l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou à défaut avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables.

Le GRD peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client, notamment de données délivrées par les dispositifs de comptage éventuellement installés par le Client sur ses installations, conformément à l'article 3.4 des présentes dispositions générales.

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

#### **2.2.4. Assurer la sécurité des tiers relativement au RPD**

#### **2.2.5. Entretenir le RPD, le développer ou le renforcer**

Ces missions s'exercent 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.

## **2.2.6. Informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité**

Le GRD peut réaliser des travaux pour le développement, l'exploitation, l'entretien, la sécurité et les réparations urgentes que requiert le RPD.

Pour les travaux ne présentant pas un caractère d'urgence, le GRD prend contact avec le Client afin de déterminer d'un commun accord la date de réalisation des travaux. Le GRD informe le Client par lettre, avec copie au Fournisseur, de la date, de l'heure, de la durée des travaux et de la durée de la coupure qui s'ensuit à minima dix (10) jours ouvrés avant la date de réalisation effective des travaux.

Pour les travaux présentant un caractère d'urgence, le GRD prend immédiatement les mesures nécessaires et prévient par tout moyen dans les meilleurs délais le Client, avec copie au Fournisseur, de la date, de l'heure et de la durée de la coupure qui s'ensuit.

## **2.2.7. 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.

Sur le site INFORES, le GRD indique les lieux des travaux générant des coupures et la localisation des incidents en temps réel (hors régime perturbé et situations de crise).

Ce service gratuitement accessible à l'adresse <http://infores.strasbourg-electricite-reseaux.fr> permet aussi de consulter l'historique des incidents et le nombre de clients coupés par poste à l'aide d'un code couleur.

## **2.2.8. 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 les données à caractère personnel communiquées directement par le Client ou via son Fournisseur, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés »<sup>2</sup>.

La collecte de certaines données est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès au RPD et son utilisation.

Par ailleurs, le GRD pourrait être amené à collecter des informations complémentaires dans le cadre de l'exécution de ses missions.

Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, d'accès, de rectification et de suppression portant sur les données à caractère personnel le concernant.

Le Client peut exercer ses droits soit via son Fournisseur, soit directement auprès du GRD par courriel adressé à [grd.accueil.contrats@strasbourg-electricite-reseaux.fr](mailto:grd.accueil.contrats@strasbourg-electricite-reseaux.fr) ou en écrivant à :

Strasbourg Électricité Réseaux  
Service AGIRR  
26, boulevard du Président Wilson  
67000 STRASBOURG

## **2.2.9. Traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées**

## **2.2.10. 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**

- élaborer, valider et transmettre au Fournisseur les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur ;
- 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.

---

<sup>2</sup> Et dans le respect des dispositions du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données, lorsqu'il sera applicable.

### **3. OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DE L'ACCÈS AU RPD ET À SON L'UTILISATION**

#### **3.1. Assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables**

La limite entre le RPD et l'installation électrique intérieure du Client est mentionnée dans le Contrat Unique, selon les informations transmises par le GRD. En aval de cette limite, l'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client.

Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 13-100, disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le RPD et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client doit veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas le GRD n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client.

Le Client ne doit en aucun cas raccorder un tiers à son installation intérieure.

#### **3.2. Satisfaire à son obligation de prudence**

Conformément aux dispositions de l'article D342-8 du code de l'énergie, le Client doit veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles.

À la demande du Client, le GRD adresse les informations sur les conditions de qualité et de continuité du site, ainsi que sur les mesures habituelles que le Client peut prendre pour minimiser les conséquences des aléas de distribution. Il appartient ensuite au Client de prendre les mesures économiquement raisonnables et techniquement efficaces pour en minimiser les conséquences sur ses installations.

#### **3.3. Respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD**

Le respect, par le GRD, de ses obligations suppose que le Client limite les perturbations générées par ses installations, conformément aux dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD HTA.

Pour ce faire, le Client s'engage à s'équiper, à ses frais, des appareils nécessaires, et à faire remédier à toute défectuosité qui pourrait se manifester. Les éventuels désaccords sur les mesures à prendre en vue de faire disparaître toutes causes de danger ou de limiter les troubles dans le fonctionnement du réseau sont réglés conformément au paragraphe 7.

Il en va de même dans le cas où le Client refuserait de prendre les dispositions visant à limiter ses propres perturbations conformément aux tolérances précisées.

Ces dispositions s'appliquent sans préjudice de tout recours en indemnité, notamment dans l'hypothèse où la responsabilité du GRD serait recherchée par un autre Client du fait des conséquences des perturbations générées par le Client.

#### **3.4. Permettre l'installation d'un dispositif de comptage adapté**

Le Client doit mettre gratuitement à la disposition du GRD un local de comptage. Le Client a l'obligation de mettre en place et d'entretenir, sous sa responsabilité et à ses frais, certains éléments du dispositif de comptage, comme décrit dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD HTA, tels que les transformateurs de courant destinés au comptage installés sur la HTA (comptage au primaire) et qui font partie intégrante des cellules à haute tension du Client.

Le Client peut, s'il le souhaite, mettre en place des dispositifs supplémentaires de comptage sur le réseau électrique situé en aval de son Point de Livraison. Préalablement à la mise en service de ces équipements, le Client transmet au GRD les certificats de vérification garantissant leur conformité aux règles et normes en vigueur, de manière à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au fonctionnement du Dispositif de Comptage décrit aux présentes dispositions générales.

Les données mesurées par ces dispositifs supplémentaires ne seront pas utilisées par le GRD pour la facturation de l'accès au RPD, sauf dans les cas visés à l'article 2.2.3 des présentes dispositions générales.

Si la puissance souscrite au Point de Livraison est supérieure ou égale à 250 kW, un compteur mesurant les courbes de charge, télérelevé et équipé d'une ligne de télécommunication dédiée à cet usage, est a minima nécessaire.

Si cette ligne est posée et exploitée par un opérateur de télécommunication, le GRD prend à sa charge les frais de l'abonnement correspondant. Si la puissance souscrite au PDL est inférieure à 250 kW, la pose d'un Compteur Communicant, avant les échéances fixées par les pouvoirs publics, reste à l'initiative du GRD. Dans ce cadre, le GRD prend à sa charge la pose du Compteur Communicant.

#### **3.5. Garantir au GRD le libre accès en toute sécurité aux dispositifs 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 des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie ;
- le dépannage des dispositifs 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 autant de fois que nécessaire.

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 à la convenance du Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

### **3.6. Veiller à l'intégrité des ouvrages de son raccordement individuel**

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité des ouvrages de son raccordement individuel afin de prévenir tout dommage accidentel, y compris du comptage pour assurer le 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. Les frais incluent notamment un forfait « agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations du GRD.

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

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

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

L'existence de moyens de production est mentionnée dans le Contrat Unique concerné.

### **3.8. Avant exécution transmettre au GRD pour accord, via le Fournisseur, toutes les modifications apportées par lui-même aux installations de son poste de livraison fonctionnant à la tension de raccordement.**

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

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

La suppression de raccordement est réalisée selon les modalités définies dans les référentiels du Distributeur et dans son Catalogue des prestations.

Si le Client souhaite interrompre définitivement l'accès au RPD du Point de Livraison, il doit au préalable :

- modifier ou résilier le Contrat Unique conclu avec son Fournisseur,
- faire procéder à la suppression définitive du raccordement du Site au RPD.

#### **3.9.1. Cas où le Client est propriétaire du Site**

Avant la date de modification ou de résiliation, le Client, via le Fournisseur, doit faire parvenir au GRD un formulaire de demande de suppression de raccordement.

Le GRD établit alors une Proposition Technique et Financière (PTF), qui définit la durée des travaux et leur coût, étant entendu que tous les frais en résultant sont à la charge du Client.

Le Client signe la PTF et la retourne au GRD. Le Client et le GRD déterminent d'un commun accord la date de réalisation des travaux nécessaires à la suppression du raccordement.

Le fournisseur est informé de la date des travaux : il pourra ainsi demander, depuis le portail du GRD, une cessation du contrat Unique au plus tard à la date de début des travaux.

La date d'effet de la suppression effective du raccordement du Site correspond à la date de fin des travaux susvisés, indiquée à l'issue des travaux par le GRD au Fournisseur par courriel.

Avant cette date, le poste de livraison exploité par le Client est réputé sous tension. En conséquence le Client est entièrement responsable de tout dommage susceptible d'être causé par ses installations, nonobstant la résiliation du Contrat Unique concerné.

#### **3.9.2. Cas où le Client n'est pas propriétaire du Site**

Si le Client n'est pas le propriétaire du Site, il lui incombe d'informer le propriétaire du maintien sous tension du poste de livraison et de la responsabilité du propriétaire en cas de dommage.

Si le propriétaire du Site souhaite interrompre définitivement l'accès au RPD du Point de Livraison, il envoie au GRD un formulaire de demande de suppression de raccordement.

Le GRD établit alors une Proposition Technique et Financière (PTF) qui indique au propriétaire la durée des travaux nécessaires et leur coût, étant entendu que tous les frais en résultant sont à la charge du propriétaire du Site.

La date d'effet de la suppression effective du raccordement du Site correspond à la date de fin des travaux susvisés, indiquée à l'issue des travaux par le GRD au propriétaire du Site par lettre recommandée avec demande d'avis de

réception. Avant cette date, le poste de livraison est réputé sous tension. En conséquence le propriétaire du Site est entièrement responsable de tout dommage susceptible d'être causé par ses installations.

#### **4. LE FOURNISSEUR ET L'ACCÈS AU RPD ET SON UTILISATION**

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 de l'article 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,
  - 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 à un tiers et notamment au GRD ;
- l'informer en cas de défaillance telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance ;
- payer 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 OEUVRE DE L'ACCÈS AU RPD ET DE SON UTILISATION**

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

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

La mise en service à la suite d'un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement. La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie ;
- à la conformité des installations du poste de livraison aux règlements et normes en vigueur, notamment la norme NF C 13-100 ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

La mise en service d'une 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 :

- absence de Contrat Unique ;
- appel de puissance excédant la Puissance Souscrite ou la Puissance de Raccordement, ou la puissance disponible sur le RPD,

- 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 RPD en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client ;
- conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité dans les cas suivants :
  - injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
  - non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur ;
  - danger grave et immédiat porté à la connaissance 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 ;
  - résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur.

#### **5.6. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur en cas d'impayés**

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat, 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 suspendre l'accès du Client au RPD.

## **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 de Strasbourg. 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 irrésistible, imprévisible et extérieur, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.

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 délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est-à-dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100.000 Clients alimentés par 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 à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

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

## **7. RÉCLAMATIONS ET RECOURS**

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

- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur son site Internet ou en lui adressant un courrier,
- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7.1 et 7.2.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente de Strasbourg ou le CoRDiS.

### **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 la réclamation au GRD 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. À cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Le GRD s'engage à apporter une réponse en respectant le délai figurant dans le TURPE en vigueur, hormis les cas de réclamations consécutives à une situation de crise.

### **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 au non-respect des engagements du GRD, 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 par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt (20) jours calendaires 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.

Si aucun incident n'a été constaté aux dates et heures indiquées dans la réclamation, le GRD informe celui qui a formulé la réclamation qu'aucune suite ne sera donnée à la demande et clôt l'affaire dans son système de gestion des réclamations.

Dans le cas contraire, le Client doit transmettre au GRD, le cas échéant via son Fournisseur, un dossier démontrant à l'aide de toutes pièces et documents nécessaires l'existence de son droit à réparation.

En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation, le GRD communique son offre d'indemnisation d'une part au Client, d'autre part au Fournisseur.

En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, le GRD ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de l'accord du Client.

En cas de refus d'indemnisation ou de désaccord sur le montant de l'indemnisation, le Client peut organiser une expertise amiable.

### **7.3. Recours**

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par le GRD, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, l'instance de recours au sein du GRD en vue d'un examen de sa demande.

Les coordonnées dudit service est disponible sur simple demande auprès du GRD. Par ailleurs, le Distributeur présente sur son site ses modalités de traitement des réclamations.

## **8. RÉVISION DU PRÉSENT DOCUMENT**

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

## Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat).

(\*) Rayez la mention inutile.

**A l'attention de :**

ekWateur  
BP 4005669572  
LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

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

**Contrat souscrit le :**

**Nom du (des) consommateur(s) :**

**Adresse du (des) consommateur(s) :**

**Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :**

**Date :**



## Quelques réflexes pour mieux consommer



### Surveiller les températures des radiateurs

En programmant une température de 19 °C le jour et de 16 °C la nuit. Dans les pièces peu occupées, 16 °C peuvent être maintenus même en journée. C'est facile grâce aux horloges de programmation et aux robinets thermostatiques des radiateurs. **Au-dessus de 20°C chaque degré supplémentaire équivaut à 7% de consommation de plus sur la facture !**



### Ne pas hésiter à baisser le chauffage

Surtout lors de beaux jours de printemps et d'automne et en cas d'absence.



### Laisser les mitigeurs des robinets sur la position la plus froide

Et ouvrir les robinets d'eau chaude à bon escient. Parfois l'eau froide suffit 😊



### Régler la température du chauffe-eau

Le mieux : (hors CET) entre 55 et 60 °C. Cela suffit à limiter le développement de bactéries pathogènes et évite un entartrage trop rapide de l'appareil.



### En cas d'absence prolongée, éteindre votre chauffe-eau

Cela évite de gaspiller l'énergie utilisée pour maintenir l'eau à bonne température quand il n'y a pas de demande.



**Purger régulièrement les radiateurs et faire entretenir les chaudières individuelles une fois par an.**

**Car « l'énergie la moins chère est celle que l'on ne consomme pas » !**