

## Conditions Générales de vente Offre Electricité

EN VIGUEUR AU 13 MAI 2025

### EKWATEUR

**Siège social : 79 Rue de Clichy - 75009 Paris**

**Société Anonyme**

**au capital de 1 753 017,40 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 12h et de 14h à 17h.

Le service sera fermé les dimanches et jours fériés.

### DÉFINITIONS

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

**ARPE** : Association de Régulation des Paiements dans l'énergie.

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

**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.

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

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

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

**Contrat ou contrat unique** : désigne l'ensemble des documents contractuels comprenant les présentes conditions générales de vente (CGV), les conditions particulières de vente (CPV) « le Contrat », la grille tarifaire, et les éventuelles annexes, ainsi que tout avenant.

**Cotitulaire** : désigne toute personne physique, qui conjointement avec le titulaire principal, partage les droits et les obligations liés au Contrat. Il dispose des mêmes droits que le titulaire principal, notamment en matière de demande de modification ou de résiliation du Contrat. Le cotitulaire est solidairement responsable avec le titulaire principal pour toutes les obligations découlant du contrat, y compris le paiement des factures.

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

**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).

**Point de livraison (PDL)** : désigne le numéro unique composé de quatorze (14) chiffres permettant d'identifier chaque point physique de livraison d'électricité. Il permet à Ekwateur de communiquer au gestionnaire de réseau de distribution (SER) le logement dans lequel l'électricité devra être livrée.

**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.

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

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

**SER** : Strasbourg Électricité réseaux

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

### 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 le gestionnaire de réseau SER.

**1.1.1. La fourniture d'énergie :** Cette relation contractuelle 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.

L'électricité fournie est 100 % renouvelable et certifiée par le mécanisme de Garanties d'Origine Européen.

Ce mécanisme garantit que soit injectée dans le réseau une quantité d'électricité, produite à partir de sources renouvelables, équivalente à l'intégralité de la consommation du Client.

Chaque mois, Ekwater s'assure d'acheter autant de Garanties d'Origine européennes que le Client a consommé d'énergie.

Ekwater peut en apporter la preuve au Client à tout moment, conformément à la Règlementation sur les Garanties d'Origine.

Le Client a la possibilité d'opter pour l'option Premium « Petites installations » permettant de choisir une centrale de préférence parmi une liste de petites installations françaises d'électricité 100% renouvelable proposées par Ekwater sur son site Web, moyennant un supplément par MWh.

Ekwater s'engage alors à ce qu'au moins 70% de l'énergie fournie annuellement dans le cadre de l'offre Premium soit tracée par des Garanties d'Origine provenant des installations d'un producteur de son portefeuille et 30% au plus par des Garanties d'Origine provenant de sites de production renouvelables implantés sur le territoire français.

**1.1.2. La fourniture de conseils énergétiques :** Conformément à son devoir de conseil, Ekwater communiquera au Client des informations concernant sa consommation énergétique.

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

## 1.2. Les conditions particulières de vente (CPV)

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 Ekwater lors de la phase de souscription. En cas de contradiction ou d'opposition entre les CGV et les CPV applicables au Client, les CPV prévalent sur les CGV.

## 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 <https://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 et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution » (voir Annexe 1) du gestionnaire SER.

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

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

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 Ekwater quelle que soit sa demande. Ekwater 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 Ekwater 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. Prix du service proposé

### 2.1 Prix du service principal

Le service principal proposé par Ekwater 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 Ekwater. Ce prix figure sur la grille tarifaire personnalisée que le Client reçoit après avoir renseigné toutes les informations le concernant. Les différents tarifs d'Ekwater sont disponibles sur [Ekwater.fr](https://www.ekwater.fr)

Cette grille tarifaire comprenant les prix en vigueur à la date de conclusion du Contrat est composée :

- De l'abonnement, exprimé en €/mois, dont le montant dépend de la puissance souscrite par le Client (3kVA, 6kVA...), de l'option tarifaire et de l'offre choisie par le Client ;

- De la consommation, exprimée en €/kWh, dont le montant dépend de la puissance souscrite par le Client (3kVA, 6kVA...), de l'option tarifaire et de l'offre choisie par le Client ;
- De toutes les taxes, impôts, contributions, Tarif d'acheminement ou charges de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur.

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

Ekwater 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. A ce titre, Ekwater rappelle au Client que 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.

S'agissant de la part consommation de sa grille tarifaire, le Client peut opter soit pour l'option à prix fixe pendant une période déterminée, soit pour l'option à prix variable. 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 ».

En tout état de cause, toute modification du prix résultant d'une création ou d'une modification de taxes, impôts, contributions et Tarifs d'acheminements, ou charges de toute nature, imposée par la loi ou par un règlement, s'effectue de plein droit à la date de la décision, sans information préalable du Client.

**2.1.1 L'option à prix fixe :** l'option à prix fixe consiste pour Ekwater à proposer au Client un prix de la consommation en €/kWh inchangé pendant une période contractuelle déterminée dans les conditions particulières de vente, sauf en cas de création ou modification de taxes, impôts, contributions, Tarifs d'acheminement, ou charges de toute nature. Dans ce dernier cas, la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'Ekwater 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, Ekwater 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. Nous vous rappelons que

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.

**2.1.2 L'option à prix variable :** consiste pour Ekwater à proposer au Client un prix de la part consommation en €/kWh qui varie en fonction des conditions d'approvisionnement de l'électricité et des redevances dues aux gestionnaires de réseau et de distribution.

Ainsi, le prix communiqué lors de la souscription n'est valable qu'au moment de la souscription.

Le prix pourra évoluer à la hausse ou à la baisse, chaque mois, sans notification préalable du Client.

Le nouveau prix sera tenu à la disposition du Client trente (30) jours avant son application, sur son espace client. Le Client peut également prendre connaissance du nouveau prix en contactant le service client soit au 09.77.40.66.66 (prix d'un appel local), soit par courrier électronique à l'adresse [nous-on-repond@ekwater.fr](mailto:nous-on-repond@ekwater.fr)

A chaque évolution du prix entre deux facturations, Ekwater 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'Ekwater le prenne en compte dans la répartition, et dont le détail figure sur la facture.

A défaut d'index auto relevé par le Client, Ekwater utilisera le dernier index relevé par le GRD ou facturé par Ekwater pour estimer la consommation à répartir sur les différentes périodes de consommation.

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

**2.1.3 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'Ekwater. Ce tarif peut être souscrit soit à prix fixe soit à prix variable selon les modalités déterminées au 2.1.1 et 2.1.2. Ce tarif peut nécessiter une intervention payante de SER (voir article 2.3.2) 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 Ekwater avant la souscription du Client.

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

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

Ekwater 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, Ekwater met à disposition du Client certaines informations essentielles pour optimiser sa consommation (Annexe 3).

## 2.2 Eligibilité aux tarifs sociaux

Le chèque énergie est attribué automatiquement par l'Agence de services et de 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

## 2.3 Prix des services complémentaires

**2.3.1 Prix des services complémentaires d'Ekwater :** Ekwater peut proposer des services complémentaires dont les informations détaillées figurent sur le site [Ekwater.fr](https://ekwater.fr).

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

Le prix de ces services figure dans le catalogue des prestations de ER disponible sur le site <https://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/> en cliquant sur le lien suivant : <https://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Documents?term=catalogue>.

Ce catalogue fait partie intégrante du Contrat.

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

## Article 3. Modalités de mise en œuvre du Contrat

### 3.1 Conclusion et prise d'effet

#### 3.1.1 Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à sa date de signature par le Client ou dès son consentement, exprès ou tacite, donné par voie

électronique ou par téléphone, sous réserve du droit de rétraction mentionné ci-après (voir article 4) et de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation d'Ekwater.

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.

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

Ekwater pourra refuser la souscription sollicitée par le Client au cas où celui-ci serait inscrit sur le fichier des impayés ARPE.

#### 3.1.2 Prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date d'activation ou de mise en service de la fourniture d'électricité par SER dans le respect des délais prévisionnels de fourniture prévus par le Catalogue des Prestations, sans préjudice de l'application du droit de rétractation.

La prise d'effet de la fourniture d'énergie et la gestion par Ekwater de l'accès au RPD pour le compte du Client est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct de l'installation du Client au RPD et de la conformité de l'installation intérieure à la réglementation en vigueur.

### 3.2 Dépôt de garantie

Ekwater se réserve le droit d'exiger du Client, lors de la phase de souscription, un dépôt de garantie d'un montant minimum de trois cents euros (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 Ekwater.
- Le Client présente un risque avéré de défaut de paiement.
- Le Client est inscrit sur le fichier des impayés ARPE.

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 trois cents euros (300 €) HT.

Le versement de ce dépôt de garantie doit être effectué par carte bancaire (CB). A défaut de ce versement dans un délai de dix (10) jours, Ekwater se réserve le droit de résilier le contrat en respectant la procédure prévue à l'article 7.3 des présentes CGVs.

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.

### 3.3 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 quatorze (14) jours. Le Client ne subit aucune interruption de fourniture lors de la phase de changement de Fournisseur, conformément aux engagements de SER (Annexe 1).

En cas de mise en service, le délai varie entre un (1) à quatorze (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.

### 3.4 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 4. 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, sans pénalité, et sans avoir à justifier d'un quelconque motif.

Pour exercer ce droit, le Client peut utiliser le formulaire de rétractation annexé au présent document (Annexe 2) et le transmettre 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 toute ambiguïté et comportant les éléments indispensables à son identification (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 5. Durée et résiliation du Contrat

### 5.1 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la date d'effet sauf en cas de durée déterminée mentionnée dans les conditions particulières.

### 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 de prise en compte de la résiliation 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 qui, dans ce cas, lui est facturé (voir le Catalogue des prestations de SER).

**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.

- Ekwater 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.

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

Ekwater 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 SER, cet index étant pris en compte pour la facturation.

En l'absence d'un index relevé par SER, le Client pourra renseigner son index de consommation avant l'édition d'une facture, via son espace client ou par téléphone.

Si dans le délai précisé sur la précédente facture, le Client ne transmet pas son index, alors la facturation se base sur l'estimation effectuée par Ekwater en fonction de l'historique de consommation du Client.

Lorsque SER ne peut pas effectuer de relevé en raison d'absences répétées du Client pendant une période d'un an à compter du dernier relevé ou de l'entrée en vigueur du Contrat, le gestionnaire est en droit d'exiger un relevé spécial. Cette prestation est facturée au Client, conformément au Catalogue des prestations de SER.

### 6.2 Facturation lissée

Dans ce cas le client s'acquitte 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 Ekwater 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 (12<sup>ème</sup>) 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 (1) 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 Ekwater.

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.

Ekwater 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 Ekwater et si le montant du trop-perçu est inférieur à vingt-cinq euros (25 €), 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, Ekwater 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 sept euros cinquante (7,50 €) TTC.

Afin d'établir une facturation en adéquation avec la consommation réelle du Client, Ekwater se réserve la possibilité, en cours de période, de manière justifiée et non arbitraire, de revoir les mensualités de paiement du Client au regard des relèves réels des GRD, d'éventuelles erreurs de comptages des GRD, des auto-relèves transmis par le Client, de son historique de consommation, d'une modification tarifaire, d'un changement de puissance ou de classe de consommation notamment.

### 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 Ekwater 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 de SER.

Ekwater rembourse au Client les éventuels trop perçus liés à un index de facturation erroné, dans un délai maximum de quinze (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 (3) fois le taux d'intérêt légal, sans qu'elle ne puisse être inférieure à sept euros cinquante (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. Ekwater 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. Ekwater 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.

### Article 7. Paiement

#### 7.1 Modalités de paiement

Le Client peut payer sa facture par prélèvement automatique, par carte bancaire, par prélèvement sur carte bancaire, par chèque, par mandat compte ou par chèque énergie.

Pour régler en chèque énergie, le Client devra soit se rendre directement sur le site [www.chèqueenergie.gouv.fr](http://www.chèqueenergie.gouv.fr) soit envoyer le chèque énergie avec le numéro client au dos à l'adresse suivante : **Ekwater- 79 rue de Clichy - 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'Ekwater 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, est une société par actions simplifiée au capital de 1 274 769 euros immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 838 225 290, dont le siège social est situé au 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'Ekwater 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 sept euros cinquante (7,50 €) TTC.

Si à l'issue de ces quatorze (14) jours et après une mise en demeure d'Ekwater 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'Ekwater que sa fourniture pourra être suspendue ou interrompue dans un délai de vingt (20) jours minimums, 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 Ekwater, 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, Ekwater 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 sept euros cinquante (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'Ekwater 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 quarante (40) euros.

Lorsque le paiement est dû au Client professionnel par Ekwater, 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 quarante (40) euros.

Aucune pénalité ne sera imputée aux clients bénéficiaires du chèque énergie visé à l'article 2.2.

Ekwater est membre de l'association ARPE dont la finalité est de lutter contre la fraude. En cas d'échec de la procédure amiable de recouvrement, les informations personnelles des Clients, à l'exception des Clients visés à l'article 7.4, seront transmises au registre de l'ARPE.

#### 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 Ekwater. Ekwater mettra tout en œuvre afin d'envisager les solutions possibles (étalement, report).

Si le Client a fait valoir auprès d'Ekwater 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 trente (30) jours au consommateur pour la régler. Si aucun accord n'est trouvé pendant ce délai, Ekwater 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

Ekwater 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 ;

- 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).

Ekwater n'est en principe pas responsable des défaillances liées à la qualité ou à la continuité de la fourniture relevant de la mission exclusive de SER sur la quasi-totalité du territoire. Cependant, comme indiqué précédemment, Ekwater 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 Ekwater.

#### 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 dans les « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution » (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 des quantités d'électricité consommées.

Le Client peut saisir Ekwater 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, Ekwater 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 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.

### 8.3 Responsabilité du Client

**8.3.1 Vis-à-vis d'Ekwater :** Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis d'Ekwater 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 Ekwater.

**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 la Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (Annexe 1).

En cas de manquement grave à ses obligations, SER pourra suspendre l'accès au réseau du Client (voir. 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 dedans les conditions fixées dans l'Annexe 1.

### Article 9. Evolution des conditions contractuelles

Sans préjudice des dispositions de l'article 2.1.1, au cours du Contrat, Ekwater pourra modifier les conditions contractuelles, sous réserve d'avoir prévenu le Client au moins un (1) mois à l'avance par voie postale ou, à la demande du Client, par voie électronique. Le Client qui n'accepterait pas ces modifications pourra résilier son Contrat, sans pénalités, dans un délai de trois (3) mois 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 Ekwater par mail à l'adresse : [tresfache@ekwater.fr](mailto:tresfache@ekwater.fr), par téléphone au 09 77 40 66 66 ou par courrier à l'adresse postale suivante :

**Ekwater**

**BP 40056 69572**

**LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID**

Le service client d'Ekwater accuse réception au Client de sa réclamation et s'engage à la traiter dans un délai raisonnable.

Si la réclamation concerne l'accès, l'utilisation du RPD ou des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau, le Client peut également contacter directement SER.

#### 10.2 Traitement externe des réclamations

A défaut d'accord trouvé entre Ekwater et le Client dans un délai de deux (2) 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 à 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 Différends (CoRDIS) qui est une autorité publique indépendante. Pour plus d'information : <http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanctions/procedure>.

### Article 11. Données personnelles et CNIL

Ekwater s'engage à respecter les règles applicables en matière de protection des données à caractère personnel, notamment la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Loi Informatique et Libertés », ainsi que le 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, dit « RGPD ».

Dans le cadre de la fourniture du service, Ekwater agit en qualité de responsable de traitement des données personnelles collectées et traitées. Ces données peuvent inclure, notamment, des informations fournies directement par le Client ou collectées dans le cadre de l'utilisation du service.

Pour toute information relative aux traitements de données personnelles effectués par Ekwater, le Client peut consulter la Politique de confidentialité de Ekwater, accessible à tout moment sur son site internet <https://ekwater.fr/>. Ekwater se porte fort d'informer les clients de cette Politique de confidentialité.

### Article 12. Evolution des liens hypertextes

Le Client est informé que les liens hypertextes insérés par Ekwater 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, Ekwater 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 cinq (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 2bis – Synthèse BT**

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

## Préambule

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

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

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

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

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

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse [www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Fournisseurs/Modes-d-emploi-pour-Fournisseurs](http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Fournisseurs/Modes-d-emploi-pour-Fournisseurs)
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD <https://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Catalogues-des-Prestations>. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

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

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

## Glossaire

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du code de l'énergie, ou conformément aux articles R321-2 et R321-4 du code de l'énergie définissant la consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

### Référentiels (du GRD)

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

- Le Référentiel Clientèle :  
<https://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Fournisseurs/Modes-d-emploi-pour-Fournisseurs>
- La Documentation Technique de Référence :  
<https://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Documentation-Technique-de-Reference-et-Materiel-Agree>

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante [www.strasbourg-electricite-reseaux.fr](http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr).

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

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

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

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

- prise de rendez-vous pour le relevé, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et le dépannage des Dispositifs de comptage selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de télé-opération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations, vis-à-vis du Client, mises à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD mis à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur – en vue d'améliorer la qualité de ses prestations ;
- dans le cas de modification des ouvrages de raccordement ;
- information du Client préalablement aux Coupures pour travaux ou pour raison de sécurité et lors des Coupures pour incident affectant le RPD et autres cas d'urgence (notamment pour la sécurité des biens et des personnes) ;
- information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- information des clients en vue de la transmission par le client d'un index auto-relevé
- information des Clients en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;
- Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;
- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même.

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

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

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

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

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

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

#### 2.1.1. Garantir un accès non discriminatoire au RPD

#### 2.1.2. Assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.

#### 2.1.3. Garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site internet [www.strasbourg-electricite-reseaux.fr](http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr).

#### 2.1.4. Offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.

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

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

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

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

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

#### 2.2.1. Acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client,

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

➤ **Engagements du GRD en matière de continuité**

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet à la page <https://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Contactez-nous> sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

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

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

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

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

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

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

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

Par ailleurs, et comme l'y autorise la décision précitée de la CRE, le GRD applique un facteur de réduction de 90% aux montants des pénalités normalement applicables en cas d'événement exceptionnel.

**2.2.2. Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des Référentiels du GRD et de son Catalogue des prestations.**

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

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

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

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

**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 comprend notamment :

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

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

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

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

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

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

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative. Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

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

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

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

selon la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre le GRD et l'autorité concédante, définie dans chaque cahier des charges de concession.

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

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

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

#### **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.

#### **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, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, RGPD.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité données à caractère personnel le concernant.

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

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

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

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

Le Client peut exercer ce droit directement par courrier au GRD :

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

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

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

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

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

## **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**

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

et satisfaire à une obligation de prudence, notamment pour éviter que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

Le GRD met à disposition du Client, sur son site internet à la page <https://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Contactez-nous> des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

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

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

### **3.2. garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD au dispositif de comptage**

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

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

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

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

### **3.4. le cas échéant, déclarer et entretenir les Installations de Production autonome dont il dispose**

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

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

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

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

Le Client peut pour cela :

- soit se connecter au site : <https://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Transmettre-mes-relevés-de-compteur>
- soit retourner la carte T laissée par le technicien releveur.

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

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

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

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

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

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

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

## **5. MISE EN ŒUVRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

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

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

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

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

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

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

### **5.2. Changement de Fournisseur**

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

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

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

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

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

### **5.4. Défaillance du Fournisseur**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **6. RESPONSABILITÉ**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **6.4. Régime perturbé et force majeure**

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

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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

## **7. RÉCLAMATIONS ET RECOURS**

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

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le Site Internet du GRD : <https://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Contactez-nous> ou en lui adressant un courrier à l'adresse :

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

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

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

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

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

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

### **7.3. Recours**

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

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

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

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

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

## 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 » !**