



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ÉLECTRICITÉ VERTE ⚡

Offres de marché non réglementées réservées aux consommateurs particuliers et professionnels raccordés en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

 Dernière modification 1<sup>er</sup> Décembre 2020

Pour nous contacter, rien de plus simple :



Par téléphone  
05 64 88 00 38  
du Lundi au Vendredi de 9h à 19h



Par mail  
bonjour@ilek.fr



Par courrier  
18 Rue Lafayette  
31000 TOULOUSE

 Pour gagner du temps, vous pouvez sélectionner l'article du sommaire pour vous diriger vers le bon article.  
Bonne lecture.

## Sommaire

Préambule

Article 1 Objet du Contrat

Article 2 Date d'entrée en vigueur / Date de prise d'effet

Article 3 Droit de rétractation

Article 4 Prix

Article 5 Facturation

Article 6 Paiements

Article 7 Traitement des réclamations

Article 8 Responsabilités

Article 9 Installation de comptage

Article 10 Données de comptage

Article 11 Durée du Contrat

Article 12 Résiliation par le Client

Article 13 Résiliation par le Fournisseur / Réduction de puissance / Suspension du service

Article 14 Cas de force majeure

Article 15 Cession du Contrat

Article 16 Évolution des Conditions Générales

Article 17 Informations à caractère personnel

Article 18 Loi applicable / Règlements amiables et contentieux des différends

Article 19 Définitions

## Préambule

Le Contrat est conclu entre :

ilek, société par actions simplifiée au capital de 17.324 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de TOULOUSE sous le numéro 802 076 521 dont le siège social est situé 18 rue Lafayette, 31000 Toulouse désignée ci-après le « **Fournisseur** » ou « **ilek** » d'une part,

et  
le Client, désigné ci-après le « **Client** » d'autre part, ci-après désignées individuellement une « Partie » ou collectivement les « Parties ».

Les présentes sont disponibles sur un support durable. Elles sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct sur le site [www.ilek.fr](http://www.ilek.fr). Elles sont également adressées par e-mail au Client.

En se fournissant auprès d'ilek, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes et les accepter expressément. Cette acceptation, qui est matérialisée par une case à cocher puis par le clic sur le bouton d'engagement, ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue.

ilek communique avec le Client électroniquement par divers moyens, tels que par courrier électronique ou SMS. A des fins contractuelles, le Client accepte expressément que tous les accords, informations, divulgations et autres communications qu'ilek lui adresse électroniquement remplissent toutes les obligations légales des communications par écrit, à moins qu'une loi impérative spécifique impose un autre mode de communication.

## Article 1 : Objet du Contrat

La relation entre les Parties est régie par les présentes Conditions Générales de vente, complétées par la grille tarifaire, les Conditions Particulières et la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès au Réseau public de Distribution (ensemble le « Contrat »). La définition des termes commençant par une majuscule est précisée à l'article 19. En contrepartie des prestations réalisées par ilek, le Client s'engage à payer le prix selon les modalités de facturation et de règlement fixées par le Contrat.

Aux termes du Contrat, ilek s'engage à :

### 1.1. Fournir de l'électricité d'origine renouvelable

Le Fournisseur s'engage à fournir la totalité de l'énergie électrique active nécessaire à l'alimentation des installations du Client au Point De Livraison désigné aux Conditions Particulières et à injecter sur le réseau les quantités d'électricité d'origine renouvelable correspondantes. L'électricité injectée est d'origine renouvelable issue notamment d'installations de type hydraulique, éolienne, photovoltaïque, biomasse... Son origine renouvelable est garantie conformément à la réglementation en vigueur.

### 1.2. Mener, pour le compte du Client, les démarches auprès du GRD relatives à son accès au réseau de distribution.

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes : les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public. Le service public est concédé aux GRD (Gestionnaire de Réseau de Distribution).

Le cahier des charges définissant ces missions est consultable auprès des autorités concédantes. De ce fait, les GRD exercent leurs missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution.

Le Fournisseur s'engage à conclure un Contrat GRD-F avec le GRD au nom et pour le compte du Client pour permettre l'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au(x) Point(s) De Livraison pour le(s) site(s) de consommation du Client.

Le Fournisseur informe le Client des opérations qu'il réalise au nom et pour le compte de ce dernier. Ses droits et obligations vis-à-vis du GRD sont indiqués dans les Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (DGARD) disponibles gratuitement sur le site internet du Fournisseur : [www.ilek.fr](http://www.ilek.fr). Le Fournisseur prend en charge toutes les demandes d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception de celles relevant des relations directes entre le GRD et le Client. La liste des prestations techniques et de leurs tarifs (réglementés par l'Etat), suivant le Catalogue des prestations, est disponible sur : [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) ou sur simple demande auprès du Fournisseur.

La Part Acheminement définie par le TURPE est prise en compte dans les prix de vente. Les autres prestations techniques facturées au Fournisseur par le GRD sont refacturées au Client de façon transparente et sans



commission, suivant le Catalogue des prestations.

### **1.3. Endosser ou faire endosser la responsabilité d'équilibre au Responsable d'équilibre**

Le Fournisseur s'engage à supporter la responsabilité de l'équilibre entre les quantités d'énergie électrique produites et injectées sur le réseau et les quantités soutirées par le Client pendant toute la durée du Contrat, en qualité de Responsable d'équilibre. Le Fournisseur a la possibilité de faire assumer cette tâche par un tiers qu'il mandate.

### **1.4. Conseiller le Client sur sa consommation d'énergie**

En tant que professionnel, ilek s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyen, à conseiller le Client sur sa consommation d'énergie et à l'accompagner dans un objectif de réduction de sa consommation d'énergie.

## **Article 2 Date d'entrée en vigueur / Date de prise d'effet**

### **2.1. Date d'entrée en vigueur**

Le Contrat entre en vigueur à sa date de signature par le Client c'est-à-dire à la date d'acceptation par double clic lorsque le Contrat est conclu par voie électronique, sous réserve du droit de rétractation (article 3).

### **2.2. Date de prise d'effet**

#### **2.2.1. Pour un changement de fournisseur :**

La fourniture d'électricité (prise d'effet du Contrat) commencera, dans un délai de un (1) à vingt-et-un (21) jours à compter de la signature du Contrat complet et accompagné des documents demandés. Ces délais sont conditionnés aux éventuels délais supplémentaires imposés par le GRD et son acceptation d'inscrire le site dans le périmètre d'ilek. ilek se charge de la résiliation du contrat avec l'ancien fournisseur.

#### **2.2.2. Pour une mise en service :**

La date d'activation sera celle souhaitée par le Client, sous réserve des délais imposés par le GRD. En cas de déplacement d'un agent du GRD, les délais pour une mise en service sont de un (1) jour ouvrable et dix (10) jours ouvrables s'il s'agit d'une première mise en service. Les frais générés par le déplacement d'un agent du GRD seront refacturés à l'euro près au Client.

### **2.3. Conditions d'exécution du Contrat**

La prise d'effet et l'exécution du présent Contrat sont subordonnées :

- au raccordement effectif et direct du ou des PDL du Client au réseau public de distribution,
- à la conformité de l'installation du Client aux normes en vigueur,
- à la disponibilité d'énergie dans le périmètre d'ilek.

## **Article 3 Droit de rétractation**

En cas de souscription à distance, le Client Particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date de conclusion du Contrat pour exercer son droit de rétractation, et ce sans motifs.

Le droit de rétractation ne peut bénéficier au Client Particulier lorsque le contrat est conclu à l'occasion d'une foire, d'un salon ou d'une manifestation commerciale définie par les articles L. 762-1 et suivants du Code de commerce.

Le Client Particulier peut exercer ce droit auprès du Fournisseur par courriel à [bonjour@ilek.fr](mailto:bonjour@ilek.fr) ou par courrier en renvoyant le formulaire standardisé de rétractation fourni par le fournisseur ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, à : ilek – Service Client 18 rue Lafayette, 31000 TOULOUSE.

Lorsque le délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client peut demander à ce que l'exécution de son Contrat débute avant la fin du délai de rétractation. Pour cela il doit en faire la demande expresse au Fournisseur. Cette demande est communiquée au Fournisseur par tout moyen en cas de mise en service, et sur papier ou sur support durable dans les autres cas. Le Client qui exerce son droit de rétractation alors qu'il a demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation est redevable de l'énergie consommée et de l'Abonnement jusqu'à la date à laquelle il communique au Fournisseur sa décision de se rétracter.

## **Article 4 Prix**



Les prix proposés par le Fournisseur sont des prix non réglementés. Le Client qui a souscrit un contrat à prix de marché peut à tout moment, sans condition et sans frais revenir aux tarifs réglementés en respectant la procédure de résiliation de l'article 12.

Le prix, libellé en (€) euros, est déterminé aux Conditions Particulières en fonction de la grille tarifaire disponible sur [www.ilek.fr](http://www.ilek.fr).

#### 4.1 Composition du prix

Il est constitué par :

- une part fixe, l'Abonnement, qui comprend essentiellement les coûts fixes d'acheminement et de commercialisation et qui dépend notamment de la Puissance Souscrite,
- une part variable, qui est proportionnelle à l'énergie consommée et qui représente le coût de l'électricité ainsi que les coûts variables d'acheminement et de commercialisation.

Les prix sont donnés Toutes Taxes Comprises (TTC). Tous impôts, taxes, contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur sont facturés au Client. Les taux applicables et les sommes dues sont indiqués sur la facture du Client.

Ces contributions et taxes comprennent notamment la TVA, les taxes locales (départementales et communales), la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) et la CTA (Contribution Tarifaire d'acheminement).

Le prix inclut également le coût de collecte des certificats d'économies d'énergie ainsi que les contributions dont le Fournisseur est redevable relatif à la sécurité d'approvisionnement en électricité et portant création d'un mécanisme d'obligation de capacité.

Ces contributions sont intégralement refacturées au Client. Toute variation de ces contributions sera répercutée automatiquement et intégralement au Client.

Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de ces taxes, impôts, charges, redevances, contributions supportés ou dus par le Fournisseur en application de la loi ou un règlement, sera répercuté automatiquement et intégralement au Contrat sans information préalable.

#### 4.2 Options tarifaires proposées au Client

Le Client peut opter pour une offre à prix fixe pendant une période déterminée.

Offre à prix fixe : consiste pour le Fournisseur à proposer au Client un prix du kWh inchangé pendant une période contractuelle déterminée dans les Conditions Particulières sauf en cas d'évolution des taxes, impôts ou contributions de toute nature. Dans ce dernier cas, la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'ilek en informe préalablement le Client.

Offre indexée : consiste à proposer un prix de l'abonnement et de la part fourniture indexé sur les tarifs réglementés de vente. Ainsi, le prix pourra évoluer à la hausse ou à la baisse, à chaque évolution des tarifs réglementés de vente, sans notification préalable du Client. A chaque évolution du prix entre deux facturations, ilek répartira la consommation à facturer avant et après l'évolution tarifaire en fonction de l'index estimé par ilek. Le Client qui a opté pour l'offre indexée peut revenir sur son choix, et opter à tout moment pour l'option à prix fixe.

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 le GRD et figurent sur leur site et sur l'espace Client. Ce tarif peut nécessiter une intervention payante du GRD sur le dispositif de comptage du Client si celui-ci n'est pas d'ores et déjà adapté à ce type de tarification.

Tarif base : dans ce cas le prix du kWh ne varie pas en fonction des heures de consommation du Client dans la journée. Ce tarif peut nécessiter une intervention payante du GRD sur le dispositif de comptage du Client si celui-ci n'est pas d'ores et déjà adapté à ce type de tarification.

Le Client peut demander la modification de la Puissance Souscrite, à ses frais, par simple courrier ou par email adressé au Fournisseur.

La responsabilité d'ilek ne pourra être engagée en cas de préjudice lié au changement de puissance demandé par le Client.

### 4.3 Clients en situation de précarité

#### 4.3.1 Chèque Énergie.

Le Client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret, peut bénéficier pour une part de sa consommation d'électricité de sa résidence principale, d'un chèque énergie dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'Etat. Le chèque énergie est nominatif et sa durée de validité est limitée. Pour plus d'informations, le Client peut se rendre sur :

<https://chequeenergie.gouv.fr/> ou composer le numéro vert au 0805 204 805 (gratuit depuis un poste fixe). En tout état de cause, l'octroi du chèque énergie est automatique pour les Clients remplissant les conditions pour en bénéficier.

Tout Client bénéficiaire du Chèque énergie peut l'utiliser pour payer tout ou partie de ses factures d'énergie.

#### 4.3.2 Difficulté de paiement.

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles. Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que ce dernier rencontre des difficultés pour s'acquitter de ses factures, le Client peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures.

### 4.4 Révision des prix

Si le Client a opté pour l'Offre à prix fixe, le Fournisseur a la possibilité de réviser ses prix une (1) fois pendant la période contractuelle déterminée dans les Conditions Particulières.

Ces modifications seront applicables au Contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par courrier électronique ou par courrier postal au Client au moins un mois avant la date d'application. Ce courrier informera le Client des modalités de résiliation en cas de désaccord avec les modifications conformément à la réglementation en vigueur (art. L. 224-10 du Code de la consommation).

En cas d'évolution des taxes, impôts ou contributions de toute nature (y compris évolutions du TURPE), la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'ilek en informe préalablement le Client.

## Article 5 Facturation

### 5.1. Modalités de facturation

Les modalités d'envoi de la facture sont laissées au choix du Client parmi celles proposées lors de sa souscription (envoi par voie électronique sur un support durable ou par voie postale sur un support papier).

Chaque facture détaille notamment de manière distincte, le cas échéant, les éléments suivants :

- Les dates de début et de fin de la période facturée ;
- L'abonnement de la période facturée ;
- La consommation d'énergie estimée ou réelle sur la période facturée, en fonction du mode de facturation choisi par le Client ;
- Les prestations et services divers ;
- Les contributions et taxes correspondant à la réglementation en vigueur.

Le Client sera facturé annuellement. Cette facture annuelle fait l'objet de paiements mensuels basés sur plusieurs mensualités identiques et dont le montant est déterminé en accord avec le Client.

Un échéancier des mensualités précisant les dates de prélèvements/paiements de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée. Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

À tout moment, le Client peut demander que le montant de ses mensualités soit révisé compte tenu de l'évolution de son historique de consommation ou de ses prévisions de consommation.

### 5.2. Prise en compte des Auto-relèves

Les auto-relèves transmises par le Client seront prises en compte par ilek dans la facture annuelle sous réserve que celles-ci :

- soient prises en compte par le GRD ;
- ne présentent pas d'incohérence avec les relèves réelles transmises par le GRD ;
- aient été transmises à ilek, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture. A défaut, l'auto-relève sera prise en compte dans la facture suivante.

Si ilek dispose d'une auto-relève et d'une relève réelle transmises par le GRD concomitamment pour la même période de facturation, il est précisé que la relève réelle sera prioritaire pour l'établissement de la facture.

### 5.3 Régularisation

Au moins une (1) fois par an, si elle dispose des relevés réels transmis par le GRD, ilek émettra, en fin de période facturée, une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client, à son Abonnement et aux prestations techniques effectuées par le GRD sur la période facturée. A défaut d'informations nécessaires (notamment les relevés réels transmis par le GRD), cette facture sera émise sur les consommations estimées, tenant compte des auto-relèves transmises par le Client. Cependant, aucune consommation antérieure de plus de 14 (quatorze) mois au dernier relevé ou auto-relève ne peut être facturée, sauf en cas de fraude, de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au Client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

ilek se réserve la possibilité de modifier le montant des mensualités pour justes motifs, notamment aux vues des informations techniques, des prestations, de l'historique de consommation du Client en sa possession et/ou de la facturation prévisionnelle du Client. Le Client est informé des motifs justifiant cette modification et peut, en cas de désaccord adresser une réclamation au Service Client d'ilek.

En outre, en cas de modification du Contrat à l'initiative du Client, notamment en cas de changement d'option tarifaire ou de Puissance Souscrite, et/ou en cas d'erreur de comptage, de fraude et/ou de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou suite à une relève réelle ayant entraîné une rectification, par le GRD, de la facturation du TURPE ou suite à une relève réelle intermédiaire du GRD faisant apparaître une inadaptation de l'échéancier en cours par rapport à la consommation réelle du Client, ilek pourra procéder à l'émission d'une facture intermédiaire et/ou à une réévaluation du montant des mensualités à la hausse ou à la baisse, qui se traduira par l'envoi d'un avenant d'échéancier.

En cas de désaccord avec le montant des mensualités définies par ilek, le Client pourra en demander la modification auprès du Service Client.

Lorsqu'une facture du Client fait apparaître un trop perçu inférieur à un (1) euro, les sommes dues par ilek sont déduites du montant de la facture suivante, sauf demande contraire du Client. Au-delà du seuil susvisé, ilek procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture par chèque ou virement bancaire. En cas de retard de paiement et après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Fournisseur sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible.

### 5.4 Contestation de la facture

Le Client s'efforcera d'adresser toute réclamation concernant une facture dans un délai de six (6) mois après la date d'échéance de ladite facture, sans préjudice pour le Client de la contester jusqu'à la fin du délai légal de prescription.

Le Client transmet à ilek tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Le paiement de l'intégralité de la facture est temporairement suspendu le temps de traitement de ladite réclamation.

## Article 6 Paiements

Les sommes dues par le Client devront être payées dans les conditions prévues lors de la souscription du Contrat et rappelées sur chaque facture ainsi que sur l'échéancier envoyé au Client. ilek propose au Client les moyens de paiement suivants : le prélèvement automatique, chèque, paiement en espèces, par mandat-compte ou par chèque-énergie pour les Clients en bénéficiant.

Il est précisé qu'en cas de pluralité de Clients pour un même contrat, les cotitulaires seront tenus solidairement au paiement des factures.

Le Client, en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. En outre, le Client Professionnel sera en outre redevable envers ilek d'une indemnisation au titre des frais engagés de 40 euros TTC.

## Article 7 Traitement des réclamations

Pour toute demande d'intervention et / ou réclamation d'ordre technique ne concernant pas la facturation (notamment : panne réseau, défaillance du compteur...), le Client est prié de contacter le GRD au numéro d'appel figurant sur sa facture ilek. Si le Client est raccordé au réseau géré par ENEDIS, il pourra contacter ce dernier au numéro suivant 09 726 750 XX (XX étant le numéro de département où se trouve le Point De Livraison du Client), ou sur le site internet ENEDIS : [https://www.enedis.fr/aide\\_contact/assistance](https://www.enedis.fr/aide_contact/assistance).

Pour les réclamations d'ordre non technique (facturation, notamment en cas de désaccord sur la facturation) le Client peut contacter le Service Client ilek par téléphone (**05 64 88 00 38 - appel non surtaxé**), courrier à l'adresse précisée en première page ou courriel ( **bonjour@ilek.fr** ). Le Fournisseur s'engage à traiter la réclamation dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours suivant sa réception.

## Article 8 Responsabilités

### 8.1 Responsabilité des Parties

Chacune des Parties est tenue de la bonne exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

La responsabilité du Fournisseur est engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Sa responsabilité ne s'étend pas aux installations intérieures du Client. À l'égard des Clients Professionnels, dans le cas où la responsabilité d'ilek serait établie au titre du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels et directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, préjudices financiers, commerciaux ou moraux), et dans la limite du montant facturé par ilek dans les douze (12) derniers mois précédant ledit dommage.

Le Client est informé qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution et qu'il devra, à ce titre, indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et / ou au GRD.

### 8.2 Responsabilité du GRD

**8.2.1.** Accès et utilisation du réseau public de distribution : le GRD est directement responsable vis-à-vis du Client des conditions de l'accès et de l'utilisation du réseau public de distribution, notamment de la qualité et de la continuité de l'électricité. En cas de problème, le Client contacte le Fournisseur qui contacte le GRD qui s'engage à indemniser le Client en cas de non-respect de ses engagements en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique au titre du DGARD et du Contrat GRD-F. La responsabilité du Fournisseur ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

Les conditions d'indemnisation et les modalités de traitement des demandes sont énoncées dans la synthèse des DGARD établies par le GRD figurant en annexe aux présentes et disponibles sur simple demande à ilek, et dont le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance.

**8.2.2.** Interventions techniques : le GRD s'engage à réaliser les interventions techniques nécessaires sur le(s) site(s) de consommation du Client. En particulier, le GRD intervient directement auprès du Client pour l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien, le dépannage et le renouvellement des installations de comptage.

## Article 9 Installation de comptage

Les installations de comptage sont fournies soit par le Client, soit par le GRD. L'entretien et la vérification desdites installations s'effectuent conformément aux stipulations des DGARD.

Le Client prend les dispositions nécessaires pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par les agents du GRD au moins une (1) fois par an.

## Article 10 Données de comptage

Le Client autorise expressément le GRD à communiquer ses données de comptage à ilek, conformément aux dispositions réglementaires relatives à la confidentialité des informations détenues par les gestionnaires de réseaux publics de transport ou de distribution d'électricité. A cet égard, ilek ne dispose que des données de consommation mensuelle du Client nécessaire à l'établissement de sa facturation, à l'exclusion de tout autre donnée à caractère personnel transmise par le GRD.

## Article 11 Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à sa Date d'entrée en vigueur et est conclu pour la durée telle que prévue aux Conditions Particulières. Le Contrat sera renouvelé tacitement par période identique à compter de la date d'échéance.

## Article 12 Résiliation par le Client

Le Client a la faculté de résilier sans frais le Contrat à tout moment dans les conditions ci-après.

### 12.1. Résiliation en vue de suspendre l'alimentation du PDL (déménagement, cessation d'activité...)

Le Client adresse sa demande à ilek par simple courrier postal ou électronique. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur sous réserve de la disponibilité du GRD et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification au Fournisseur de la résiliation.

### 12.2. Résiliation en vue de changer de fournisseur

Le Client effectue une demande de souscription auprès d'un autre fournisseur qui sera chargé de mettre en place le futur contrat de fourniture.

Le GRD réalise une estimation des quantités d'énergie électrique consommées au jour du changement qui servira à répartir les montants entre ilek et le futur fournisseur et à établir la facture soldant le compte du Client. Le Client peut, à ses frais, demander à ce que le GRD procède à un relevé spécial au lieu d'une estimation. Le GRD a la faculté de s'opposer au changement de fournisseur demandé si une demande antérieure de changement de fournisseur est déjà en cours de traitement pour le(s) PDL. Sauf en cas de faute, la responsabilité d'ilek ne pourra être engagée en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur, celui-ci dépendant de la diligence du Client, du nouveau fournisseur ou du GRD.

Dans tous les cas, le Fournisseur s'engage à transmettre au Client une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du contrat sous réserve d'avoir obtenu de la part du GRD les informations nécessaires dans un temps lui permettant de respecter ce délai.

En cas de trop-perçu, le Fournisseur s'engage à effectuer le remboursement des sommes dans un délai maximal de deux (2) semaines après l'émission de la facture de clôture. Si la résiliation est du fait du Client, le Fournisseur ne peut facturer que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du GRD, au titre de la résiliation.

## Article 13 Résiliation par le Fournisseur / Réduction de puissance / Suspension du service

### 13.1 Stipulations communes

En cas de défaut de paiement ou d'inexécution par le Client d'une obligation essentielle à sa charge, ilek lui adressera une mise en demeure de s'exécuter par courrier recommandé avec accusé de réception. A défaut de règlement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la mise en demeure (la première présentation faisant foi), ilek avisera le Client par courrier recommandé avec accusé de réception valant mise en demeure qu'en l'absence de paiement dans un délai de vingt (20) jours, sa fourniture d'énergie pourra être réduite ou suspendue.

Sous réserve du respect de la procédure précitée, la réduction de la puissance, la suspension de l'accès au réseau comme la résiliation ne peuvent en aucun cas ouvrir droit à indemnité pour le Client.

Conformément à la législation en vigueur, le Fournisseur ne peut procéder, pour un Client Particulier dans sa résidence principale, à l'interruption de la fourniture d'électricité pendant la période dite de « trêve hivernale »



allant du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante.

En revanche, il peut procéder à une réduction de puissance sauf pour les Clients Particuliers relevant des dispositions de l'article L.124-1 du Code de l'énergie. Cette réduction est limitée et ne peut aller en deçà de 3 kVA pour les Clients Particuliers bénéficiant d'une Puissance Souscrite de 6 kVA ou plus et en deçà de 2 kVA pour les Clients Particuliers bénéficiant d'une Puissance Souscrite de 3 kVA.

Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues au Fournisseur au titre du Contrat ainsi que des éventuels frais de résiliation et / ou de suspension et / ou de réduction de la puissance facturés par le GRD, sous réserve des dispositions de l'article L. 224-13 du Code de la consommation. La responsabilité d'ilek ne pourra être recherchée en cas de dommage lié à la réduction de la puissance ou bien à l'interruption de l'accès au réseau par le GRD.

### **13.2. Régularisation par le Client**

En cas de réduction de la puissance ou de suspension de l'accès au réseau, le Client qui souhaite poursuivre les relations contractuelles avec ilek doit régulariser sa situation pour obtenir le rétablissement de sa puissance originelle ou de son accès au réseau de distribution. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir le service dans les plus brefs délais (selon la disponibilité des agents, délai de cinq (5) à dix (10) jours en moyenne) lorsque les motifs ayant conduit à la réduction de la puissance ou à la suspension de l'accès au réseau sont résolus. Les frais facturés par le GRD pour le rétablissement de la puissance ou de l'accès au réseau sont à la charge du Client.

### **13.3 Résiliation du Contrat par le Fournisseur**

En cas de manquement du Client à ses obligations essentielles, et sans préjudice des autres sanctions prévues par les présentes pour de tels manquements, ilek pourra résilier le présent Contrat après avoir mis en demeure le Client de régulariser sa situation conformément aux stipulations de l'article 13.1.

La résiliation est notifiée au Client par courrier recommandé avec accusé de réception.

Le Client demeure redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à la date de sa résiliation, ainsi que des frais facturés par le GRD. ilek émettra une facture de résiliation sur la base des index transmis par le GRD.

Le GRD peut, une fois la résiliation effective, interrompre l'accès au réseau de distribution du site du Client. La responsabilité d'ilek ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à cette interruption de service.

## **Article 14 Cas de force majeure**

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat sont suspendues.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure est défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence française comme un événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Dans le cadre du Contrat, sont notamment assimilés à un cas de force majeure, sans qu'il soit besoin d'en réunir les critères, une grève totale ou partielle, interne ou externe à ilek, un incendie, une catastrophe naturelle, un état de guerre, une pandémie, une indisponibilité ou un blocage du réseau public de distribution ou des installations de production d'électricité d'origine renouvelable, une décision administrative ou des pouvoirs publics rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles du Client ou du Fournisseur. La Partie invoquant l'événement de force majeure en informe le cocontractant dans les plus brefs délais et s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens pour faire cesser ou, au moins, limiter les conséquences de ce cas de force majeure au plus tôt.

Sans préjudice de la faculté du Client de résilier son contrat à tout moment et sans pénalités en vertu de l'article 12 des présentes, lorsque le cas de force majeure excède une durée de deux (2) mois, le Contrat peut être résilié par la Partie la plus diligente en informant l'autre par courrier recommandé avec accusé de réception.

## **Article 15 Cession du Contrat**

ilek pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat à une société qui la contrôle ou

est contrôlée par ilek au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce ou à une de ses éventuelles filiales dans la mesure où les conditions contractuelles sont maintenues. Le Client peut céder le Contrat à un tiers sous réserve de l'accord écrit et préalable d'ilek.

## Article 16 Évolution des Conditions Générales

Les modifications, autres que celles imposées par la réglementation, seront applicables au Contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par voie électronique au Client au moins un (1) mois avant la date d'application. Le Client aura la possibilité de résilier le Contrat, sans frais, dans les trois (3) mois suivant la notification envoyée par le Fournisseur conformément à l'article L.224-10 du Code de la consommation, sans préjudice de la possibilité pour le Client de résilier à tout moment (article 12).

## Article 17 Informations à caractère personnel

### 17.1 Engagements d'ilek

En qualité de «Responsable de traitement», ilek assure au Client une collecte et un traitement des informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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 (la « Réglementation RGPD »). Concernant les données transmises par le GRD, ilek ne reçoit que les données nécessaires à l'établissement de la facturation à l'exclusion de toute autre.

### 17.2 Engagements du Client

Le Client communique à ilek ses données personnelles lors de sa souscription. Il s'engage à communiquer des données exactes et doit les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification, il doit en informer le service client d'ilek.

### 17.3 Exercice des droits du Client

Le Client dispose d'un droit d'opposition à communication, ainsi qu'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données le concernant. Le Client souhaitant exercer ce droit doit adresser sa demande par email à [bonjour@ilek.fr](mailto:bonjour@ilek.fr) ou par courrier au siège social d'ilek, 18 rue Lafayette, 31000 TOULOUSE. En cas de difficulté pour l'exercice des droits relatifs aux données à caractère personnel ou pour toute réclamation concernant leur traitement, le Client dispose également du droit de saisir la CNIL.

À tout moment, le Client a accès à ses données personnelles, notamment ses données de consommation sur son espace personnel sur le site [www.ilek.fr](http://www.ilek.fr).

Toutes les informations relatives à la protection des données personnelles des Clients sont décrites dans la politique de confidentialité, accessible sur le site [www.ilek.fr](http://www.ilek.fr). Le Client s'engage à en prendre connaissance.

### 17.4 Démarchage

Le Client Particulier qui ne souhaite pas faire l'objet de démarchage téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## Article 18 Loi applicable / Règlements amiables et contentieux des différends

Les relations contractuelles entre le Client et le Fournisseur sont régies par la loi française.

Pour toute information sur ses droits, le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante :

[https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/gaz\\_electricite2014.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/gaz_electricite2014.pdf).

### 18.1. Concernant la fourniture d'électricité

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat fait l'objet d'une tentative de règlement amiable. Le Client peut saisir le Médiateur de l'Énergie dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de sa première réclamation écrite par le Fournisseur et selon la procédure définie par décret et accessible sur le site internet du Médiateur de l'Énergie : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr).



Le Client peut également, sans nécessairement avoir engagé toutes les voies de recours amiable (Service clientèle du fournisseur, Médiateur national de l'énergie, Commission de Régulation de l'Énergie), entamer une procédure contentieuse en saisissant le tribunal compétent. Toutes les informations sur :

<http://www.energie-info.fr/mes-droits/demarches-litiges>

Dans tous les cas, le Client a la possibilité d'informer la D.D.P.P. (Direction Départementale de la Protection des Populations) du litige en cours avec son fournisseur.

Celle-ci pourra, le cas échéant, diligenter une enquête en vue de constater une éventuelle infraction au droit de la consommation.

## 18.2. Concernant une obligation incombant au gestionnaire de réseau

Si le litige concerne le gestionnaire de réseau et s'il est lié à l'accès ou à l'utilisation du réseau, le Client peut saisir la Commission de Régulation de l'Énergie dans le cadre d'une procédure dite de « règlement de différend ».

## Article 19 Définitions

Dans le Contrat, les termes suivants ont le sens définis ci-après :

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

« **Catalogue des prestations** » : liste des prestations techniques du GRD publiée sur son site internet.

Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur.

« **Client Particulier** » : tout client, personne physique, raccordé en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Client Professionnel** » : tout client, personne physique ou morale, raccordé en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Commission de Régulation de l'Énergie** » ou « **CRE** » : autorité administrative indépendante en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente en cas de litige relatif à l'accès au réseau public de distribution.

« **Conditions Particulières** » : désignent les conditions convenues spécifiquement entre les Parties.

« **Contrat** » ou « **Contrat Unique** » : désigne le dispositif contractuel constitué de la grille tarifaire, des Conditions Particulières et leurs éventuels avenants, des CGV et de la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès au Réseau public de Distribution.

« **Contrat GRD-F** » : contrat conclu au bénéfice du Client entre le Fournisseur et le Gestionnaire du réseau public de distribution relatif à l'accès au réseau et à son utilisation.

« **Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution** » (ou « **DGARD** ») : annexe du Contrat GRD-F fixant les droits et obligations du Client vis-à-vis du GRD, et dont la synthèse est établie par le GRD.

« **GRD** » : Gestionnaire du Réseau public de Distribution auquel le Client est raccordé. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau public de distribution dans sa zone de desserte.

« **Part Acheminement** » : somme facturée par le GRD au titre de l'acheminement de l'électricité jusqu'au site de consommation du Client.

« **Point(s) De Livraison** » ou « **PDL** » : partie(s) du réseau public de distribution permettant d'acheminer l'électricité jusqu'au(x) site(s) de consommation du Client. Il est précisé aux Conditions Particulières par un numéro unique composé de 14 chiffres.

« **Puissance Souscrite** » : puissance maximale pouvant être appelée par le Client. Celle-ci est exprimée en kVA.

« **Responsable d'équilibre** » : personne morale ou physique assumant la responsabilité financière des écarts constatés entre les quantités d'électricité soutirées et injectées sur le réseau pour son périmètre d'équilibre.

« **TURPE** » : Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité. Contribution versée au GRD pour l'entretien du réseau par tous ses usagers fixés par les pouvoirs publics et publiés au JO.



# FORMULAIRE DE RÉTRACTATION 🙌

*Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.*

Conformément aux dispositions relatives au droit de rétractation des articles L121-21 et suivants du code de la consommation en vigueur, vous avez la faculté de renoncer au Contrat, dans les 14 jours à compter de votre commande.

Pour exercer votre droit de rétractation, merci de nous retourner par courrier ce formulaire de rétractation dûment rempli, daté et signé.

À l'attention de :  
ilek - Service Souscription  
18 Rue Lafayette - 31000 TOULOUSE

Je/nous (\*) vous notifie/notifions par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur l'offre ci-dessous :

Libellé de l'offre : .....

Souscription le (\*)/reçu le (\*) : .....

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

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

Code postal : ..... Ville : .....

Date: .....

Signature du (des) consommateur(s)

(\*) Rayez la mention inutile

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

Identification : Annexe 1 bis au contrat GRD-F

Version : 9.0

Nb. de pages : 9

### Préambule

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

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) HTA, qui 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, en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au GRD et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

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

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

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

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les Référentiels 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 associé à un PDL.

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

**Contrat GRD-F** : contrat conclu entre un GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L111-92 du code de l'énergie, en vue de permettre au fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

**Contrat Unique** : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un fournisseur unique pour un ou plusieurs PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 1bis du Contrat GRD-F.

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

**GRD (Gestionnaire du Réseau public de Distribution)** : 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 convenu entre le Client et le GRD pour le soutirage d'énergie électrique. Le Point de Livraison est précisé dans le Contrat Unique. Il est généralement identifié par référence à une extrémité d'un élément d'ouvrage électrique.

### 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.enedis.fr/documents?types=12>
- La Documentation Technique de Référence :  
<https://www.enedis.fr/documents?types=11>

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante :  
[http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF\\_04E.pdf](http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf).

## 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 du GRD <http://www.enedis.fr/Concessions>.

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

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

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

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

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

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

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

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

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par Le GRD sur son site internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr).

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

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

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au PDL 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 D322-10 du code de l'énergie, 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 s'engage à ne pas dépasser un seuil de nombre de coupures, hors travaux, par périodes de douze mois à compter de la prise d'effet du Contrat Unique. Ce seuil est défini par zone d'alimentation, selon une règle précisée dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Le Client peut, s'il en fait la demande par l'intermédiaire de son Fournisseur, substituer à l'engagement standard un engagement personnalisé sur le nombre de coupures. Les principes de cet engagement personnalisé sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA. Le catalogue des prestations en vigueur du GRD en précise les modalités notamment financières.

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

Le GRD verse automatiquement au bénéfice du Client, le cas échéant via son Fournisseur, une pénalité pour toute Coupure Longue d'une durée supérieure à celle fixée par la délibération de la CRE en vigueur relative aux tarifs d'utilisation du RPD.

Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément aux dispositions de la délibération de la CRE en vigueur relative aux tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 17 novembre 2016 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance des réseaux publics de distribution ou de transport d'électricité ;
- 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, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés en cas de coupure de plus de 20 % de l'ensemble des Clients alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

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

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

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

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

Seuls les creux de tension peuvent donner lieu, si le Client en fait la demande par l'intermédiaire de son Fournisseur, à un engagement personnalisé. Ledit engagement est proposé par Le GRD en fonction des conditions locales d'alimentation du site. Les principes de cet engagement sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA. Le catalogue des prestations en vigueur du GRD en précise les modalités notamment financières.

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 6-3 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue sans faute de la part du GRD, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, sans faute de la part du GRD ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau cités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.

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

**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. Si elle 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 son 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 via son Fournisseur.

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

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

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

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

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. Si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, l'installation d'un Compteur Communicant se fait à la charge du GRD, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

Le GRD est en outre chargée du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondant sont à la charge 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 à défaut avec celles d'un PDL

présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le GRD peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client. 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.

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

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

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

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

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

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

#### 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.

Si le Client a une puissance souscrite strictement supérieure à 2 MW, il reçoit, ainsi que le Fournisseur, une information personnalisée, conformément aux modalités prévues dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

#### 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, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

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.

Il s'agit notamment du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : adresse électronique du Client 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. Certaines fonctionnalités de paramétrage sont proposées aux Clients. Certaines données sont collectées par défaut. D'autres le sont avec accord du Client :

- par défaut, le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PDL sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- sauf opposition du Client, les données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) sont conservées par défaut, en local, dans la mémoire du compteur du Client sans transmission au GRD ou au Fournisseur ou à un tiers.

Ces données de consommation fines (horaire et/ou à la demi-heure) ne sont collectées par le GRD qu'avec le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque ou, de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement des missions de service public du GRD définies par le code de l'énergie.

La transmission des données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée.



Cette autorisation peut être adressée soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande du GRD. En cas de non réponse de justification du recueil du consentement dans un délai défini par la procédure de contrôle concertée par le Fournisseur, à la première demande, 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 (hors données de consommation) 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'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité aux données à caractère personnel le concernant.

Pour exercer son droit de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au GRD, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le GRD de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées pour les données collectées et utilisées par le GRD, le Fournisseur devra adresser sa demande au GRD.

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

Tour Enedis - Service National Consommateurs - 6ème étage  
34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

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

Dans le cas où le GRD reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le GRD exclusivement alors le GRD traite la demande Client et informe ce dernier qu'il doit s'adresser à son Fournisseur pour les données contractuelles collectées par le Fournisseur.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le GRD informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur.

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.

Par ailleurs, le GRD pourrait être amené à collecter des informations complémentaires facultatives pour l'exécution du présent contrat mais néanmoins nécessaires dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public, comme l'adresse courriel et le numéro de téléphone.

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

#### 1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables

La limite entre le RPD et l'installation électrique intérieure du Client est mentionnée dans le Contrat Unique, selon les informations transmises par le GRD. En aval de cette limite, l'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes applicables, en particulier la norme NF C 13-100, disponible auprès de l'AFNOR.

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

Le Client doit veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le GRD n'encourt

de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client.

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

### 2) satisfaire à son obligation de prudence

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

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

### 3) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD

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

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

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

### 4) permettre l'installation d'un dispositif de comptage adapté

Le Client doit mettre gratuitement à la disposition du GRD un local de comptage.

Le Client a l'obligation de mettre en place et d'entretenir, sous sa responsabilité et à ses frais, certains éléments du dispositif de comptage, comme décrit dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD HTA. Préalablement à la mise en service de ces équipements, le Client transmet au GRD les certificats de vérification garantissant la conformité aux règles et normes en vigueur. Si la puissance souscrite au Point de Livraison est supérieure ou égale à 250 kW, ou si le Fournisseur a souscrit un service de comptage à courbe de charge, un Compteur mesurant les courbes de charge, télérelevé et équipé d'une ligne de télécommunication dédiée à cet usage, est a minima nécessaire. Si cette(ces) ligne(s) est(sont) posée(s) et exploitée(s) par un

opérateur de télécommunication, le GRD prend à sa charge les frais de l'abonnement (ou des abonnements) correspondant(s).

Si la puissance souscrite au PDL est inférieure à 250 kW, la pose d'un Compteur Communicant, avant les échéances fixées par les pouvoirs publics, reste à l'initiative du GRD. Dans ce cadre, le GRD prend à sa charge la pose du Compteur Communicant.

### 5) garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD aux dispositifs de comptage

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie ;
- le dépannage des dispositifs de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur autant de fois que nécessaire. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD.

Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous à la convenance du Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

### 6) veiller à l'intégrité des ouvrages de son raccordement 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.

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

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

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

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

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

#### 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 dispositions ;
- 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 pour une période de 12 mois ;
- 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 ;
- à la conformité des installations du poste de livraison aux règlements et normes en vigueur, notamment la norme NF C 13-100 ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

La mise en service d'une installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

##### 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 suspendre l'accès au RPD du Client.

## 6. Responsabilité

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

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

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre 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. Elle en tient informé le Fournisseur.

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

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

techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

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

### 7. Réclamations et recours

En cas de réclamation relative à l'accès 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 <http://www.enedis.fr/reclamations> ou bien en adressant un courrier au GRD.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

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

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du GRD 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.

### 8. Révision du présent document

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