

L'offre Zen Online

Conditions Générales de Vente pour la fourniture d'électricité à prix de marché et l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité applicables aux clients résidentiels.

Les termes commençant par une majuscule sont définis à l'article 20 des présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 1 : OBJET

Le Contrat a pour objet de définir :

- Les conditions de fourniture d'électricité par EDF en vue de l'alimentation du Point de livraison du Client résidentiel indiqué dans les Conditions Particulières de Vente, en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, situé en France métropolitaine et hors Corse, pour un usage principalement domestique,
- Les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du Réseau Public de Distribution (RPD) opéré par le Distributeur.

Le Client doit informer EDF de sa situation, notamment en cas d'affectation de sa consommation à son activité professionnelle.

Il est précisé qu'avec la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le Distributeur dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD. Les engagements du Distributeur et d'EDF vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client à leur égard, sont explicités dans les présentes Conditions Générales et dans la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et l'utilisation du Réseau Public de Distribution Basse Tension figurant en annexe. Ces Dispositions Générales font partie intégrante du Contrat.

Les présentes Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site <https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/grille-prix-zen-online.pdf>. Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité à prix de marché conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 2 : CHOIX DU FOURNISSEUR

Le Client reconnaît avoir pris connaissance du fait que ce Contrat est un contrat dont le prix n'est pas réglementé. Il conserve néanmoins la possibilité de bénéficier par la suite d'un contrat au tarif réglementé, à condition d'en faire la demande.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

L'engagement d'EDF de fournir l'électricité au Client, de lui permettre d'accéder au RPD et de l'utiliser, aux conditions du Contrat, est conditionné, tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée, par :

- le raccordement effectif direct du Point de livraison au RPD,
- la conformité de l'Installation Intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, telles que rappelées dans la Synthèse des Dispositions Générales,
- l'exclusivité de la fourniture d'électricité du Point de livraison par EDF,
- l'utilisation directe par le Client de l'électricité au Point de livraison,
- les limites de capacité du RPD,
- l'existence entre EDF et le Distributeur d'un contrat GRD-F signé, relatif à l'accès au RPD et à son utilisation.

ARTICLE 4 : DATE DE CONCLUSION, PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

4-1 Date de conclusion

Sous réserve des conditions prévues à l'article 4 des présentes Conditions Générales de Vente, le Contrat est conclu à la date de sa signature par le Client. Néanmoins, lors d'un emménagement, si le Client choisit de souscrire son Contrat par téléphone et souhaite être mis en service avant l'expiration du délai de rétractation, le Contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le Client au téléphone.

4-2 Date de prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations du Distributeur en vigueur (ci-après, le Catalogue des Prestations) disponible sur le site <https://catalogue-prestations.enedis.fr/> ou est obtenu sur simple demande auprès d'EDF.

- en cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant (avec un compteur communicant, la mise en service est réalisée à distance par téléopération au plus tôt le lendemain de la date de mise en service hors intervention sur site nécessaire) et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement. À la demande du Client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 7-2,
- en cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un jours à compter de la demande du Client.

La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement, notamment le branchement.

La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au Client.

4-3 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

4-4 Titulaire du Contrat

Lors de la souscription du Contrat, EDF demande le nom du (ou des) titulaire(s). Cette information est reprise sur la première facture. Le Contrat est valable uniquement pour le Point de livraison considéré. L'électricité livrée à ce titre ne peut en aucun cas être cédée à des tiers, même gratuitement.

ARTICLE 5 : DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de quatorze jours à compter du lendemain de la date de conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client informe EDF de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès d'EDF, par tout moyen lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable, dans les autres situations. En cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

ARTICLE 6 : CONSEIL TARIFAIRE

Lors de la conclusion du Contrat, sur la base des usages et équipements déclarés par le Client, EDF le conseille sur la puissance et l'option à souscrire pour son Point de livraison et procède à une estimation de sa facture annuelle. Celles-ci figurent dans les Conditions Particulières de Vente.

En cours de Contrat, le Client peut contacter EDF pour s'assurer de l'adéquation de la puissance souscrite en cas d'évolution de ses besoins. EDF s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que sa puissance est adaptée à son mode de consommation.

Le Client peut demander une modification de sa puissance et de son option à tout moment dans le respect des conditions définies ci-après. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations sur le site <https://catalogue-prestations.enedis.fr/> ou est obtenu sur simple demande auprès d'EDF. Lorsque, pour un Point de livraison, le Client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance ou lorsque le Client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, EDF facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant facturé par le Distributeur à EDF, au titre du caractère annuel de la puissance souscrite, selon les modalités qui figurent sur le site <https://www.enedis.fr/>.

En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau prix donnant lieu à un remboursement au Client.

ARTICLE 7 : PRIX

7-1 Prix de l'électricité

Les prix d'EDF figurent sur le site <https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/grille-prix-zen-online.pdf> et peuvent être envoyés au Client sur simple demande.

Les prix de l'électricité facturés par EDF au Client au titre du Contrat sont décrits en Annexe Offre des présentes Conditions Générales de Vente et dans les Conditions Particulières de Vente.

7-2 Prix des prestations réalisées par le Distributeur

Le Distributeur peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations et leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations disponible sur le site <https://catalogue-prestations.enedis.fr/> ou peuvent être obtenus sur simple demande auprès

d'EDF.

Les prestations sont facturées par le Distributeur à EDF, puis refacturées par EDF au Client, conformément à ce Catalogue.

ARTICLE 8 : ÉVOLUTION DES PRIX

Les conditions et modalités d'évolution des prix de l'électricité sont décrites en Annexe Offre des présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 9 : IMPÔTS, TAXES ET CHARGES

Les prix afférents au Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par EDF dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès aux Réseaux Publics de Transport et de Distribution et leur utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation.

Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature sont immédiatement applicables de plein droit au Contrat en cours d'exécution.

ARTICLE 10 : MODALITÉS DE FACTURATION ET MODES DE PAIEMENT

10-1 Modalités de facturation

Chaque facture comporte notamment :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation,
- la consommation d'électricité (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes conformément à l'article 7-2.

La facture électronique est proposée au Client dans le respect des obligations du Code de la consommation. L'adresse électronique est utilisée dans la relation entre le Client et EDF. Le Client a accès à ses factures archivées dans son espace client pendant une durée de cinq ans, sauf en cas de résiliation du Contrat. Le Client s'engage à informer EDF de tout changement d'adresse électronique. Le Client peut s'opposer à tout moment à la facture électronique et recevoir une facture papier à l'adresse postale qu'il aura communiquée lors de la souscription de son Contrat. Si le Client n'a pas opté pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les deux mois. Ces factures sont établies sur la base de consommations réelles télé-relevées et transmises par le Distributeur pour les clients équipés d'un compteur communicant. Lorsque le Point de livraison n'est pas équipé d'un compteur communicant ces factures sont établies sur la base d'un index estimé calculé par EDF, auto-relevé par le Client ou obtenu dans le cadre d'un relevé spécial à la charge du Client.

Selon les situations, les estimations réalisées par EDF sont basées sur :

- la consommation réelle de l'année précédente réalisée sur la même période,
- ou, si l'historique de relevés de compteur n'est pas assez ancien, la consommation réelle récente réalisée sur un mois minimum,
- ou, si aucun relevé réel n'a encore été réalisé, les consommations moyennes constatées pour les autres clients pour la même puissance souscrite et la même option tarifaire sur la période concernée.

Des précisions sont disponibles sur le site particulier.edf.fr.

Si le Client souhaite que ses factures soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre à EDF ses index auto-relevés. À cette fin, chaque facture fait apparaître la période durant laquelle le Client peut transmettre par internet, par téléphone ou tout moyen à sa convenance, ses index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante.

EDF adresse au Client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sur la base des index transmis par le Distributeur si le Client a permis l'accès à ses index au Distributeur. Lorsque les index auto-relevés par le Client s'avèrent, après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou le précédent index relevé par le Distributeur et transmis à EDF, la facture est établie sur la même base d'estimation des consommations que celle exposée ci-dessus.

10-2 Contestation et régularisation de facturation

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

a. Contestation par le Client

En application de l'article 2224 du Code civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

b. Régularisation par EDF

EDF peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le Distributeur 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,
- en cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au Client à ce titre.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent 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.

10-3 Modes de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement ci-dessous. Il peut changer de mode de paiement en cours de Contrat et en informe EDF par tout moyen.

• TIP, chèque, carte bancaire, virement instantané

• Prélèvement automatique

Le Client peut demander que le montant de ses factures soit prélevé automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Dans ce cas, le Client doit retourner à EDF un mandat SEPA (Single Euro Payments Area) dûment complété et signé.

EDF pourra suspendre le prélèvement automatique dans les cas suivants :

- En cas de deux rejets de prélèvement consécutifs,
- En cas de fraude sur le dispositif de comptage ayant fait l'objet d'un constat transmis par Enedis à EDF.

Ainsi, si le Client avait opté pour la mensualisation, elle sera alors automatiquement résiliée. Ses factures lui seront adressées tous les 2 mois.

• Mensualisation avec prélèvement automatique

La mensualisation permet au Client de lisser le montant estimé de sa facture annuelle, en la fractionnant sur onze mois. Pour en bénéficier, le Client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique. EDF lui propose alors un premier calendrier de paiement, avec un même montant prélevé mensuellement, jusqu'à l'émission de sa facture annuelle. Ce montant est susceptible d'évoluer automatiquement suivant les modalités présentées ci-après.

En cours de période, lorsqu'EDF reçoit un index réel de consommation (d'Enedis ou en cas d'auto-relevé) ou en cas d'évolution du prix, EDF réestime le montant de la facture annuelle. Lorsque l'écart entre le montant de facture réestimé et le montant du calendrier de paiement annuel est de plus de deux mensualités, deux cas de figure peuvent se présenter :

- si la date d'émission de la facture annuelle est postérieure à deux mois, les mensualités du calendrier de paiement seront révisées automatiquement à la hausse ou à la baisse à l'issue d'un délai de quarante jours. Le Client peut demander à rétablir sa précédente mensualité après avoir reçu la modification de son calendrier de paiement.
- si la date d'émission de la facture annuelle est inférieure à deux mois, les mensualités du calendrier de paiement ne pourront plus être modifiées. Le Client est alors prévenu du montant estimé de son solde de régularisation.

Lors de la mise en place de la mensualisation, le premier calendrier de paiement pourra comporter un nombre d'échéances inférieur à onze mois si le Client ne dispose pas d'un compteur communicant.

La facture de régularisation sera adressée au Client une fois par an sur la base des consommations transmises par GRDF. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de Contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation.

• Facture mensuelle sur index réel

Lorsque le Point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le Client peut, le cas échéant, opter pour la facturation mensuelle sur index réel associée à une facture électronique et à un paiement par prélèvement automatique. La facturation mensuelle sur index réel pourra être suspendue si EDF constate que le compteur communicant du Client n'a transmis aucun relevé mensuel depuis plus de trois mois.

• Espèces

Le Client a la possibilité de régler sa facture en espèces sans frais dans les bureaux de Poste, muni de sa facture. Les modalités pratiques font l'objet d'une information sur le site edf.fr ou sur simple appel à EDF.

• Chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie

ARTICLE 11 : PAIEMENT DES FACTURES

11-1 Modalités de paiement

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours à compter de sa date d'émission. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour son règlement, EDF peut relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par EDF.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

11-2 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement indiquée sur la facture et sous réserve des dispositions de l'article 12, EDF informe le Client par courrier valant mise en demeure qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de règlement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. À défaut d'accord entre EDF et le Client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, EDF avise le Client par courrier valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ou suspendue,
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, EDF pourra résilier le Contrat de plein droit.

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L.115-3 du Code de l'action et des familles.

11-3 Délai de remboursement

En cours de contrat, lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu (hors chèque énergie et aides) :

- si le Client est mensualisé, il est remboursé sous quinze jours, quel que soit le montant du trop-perçu,
- si le Client n'est pas mensualisé, il est remboursé sous quinze jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 15 € TTC. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle est déduite de la prochaine facture du Client, sauf si le Client fait une demande de remboursement à

EDF, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.

En cas de résiliation du Contrat : si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, EDF rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation. En cas de non-respect par EDF de ces délais : les sommes à rembourser sont majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

ARTICLE 12 : DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

12-1 Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant fixé par décret bénéficie, conformément aux articles R. 124-1 et suivants du Code de l'énergie, d'un chèque énergie qui peut servir au paiement de ses factures d'électricité. Ce dispositif fait l'objet d'une information sur le site <https://chequeenergie.gouv.fr/>, sur le site particulier.edf.fr et sur simple appel au :

0 805 204 805 Service à appel gratuits

12-2 Fonds de Solidarité pour le Logement (« FSL »)

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide.

Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, EDF peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier.

12-3 Dispositions communes

Le délai supplémentaire de quinze jours mentionné à l'article 11-2 est porté à trente jours dans les trois cas suivants :

- si le Client est bénéficiaire d'un chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du Code de l'énergie,
- lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès d'EDF,
- si sa situation relève d'une convention signée entre EDF et le département de résidence du Client sur les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

ARTICLE 13 : SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'électricité en conséquence interrompue :

13-1 À l'initiative d'EDF

EDF peut demander au Distributeur de procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de la puissance du Client en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures, conformément aux articles 11-1 et 11-2, dans les cas suivants :

- à défaut d'accord entre EDF et le Client sur les modes de paiement dans le délai supplémentaire mentionné à l'article 11-2 et sous réserve des dispositions de l'article 12, EDF peut, vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier, réduire ou suspendre la fourniture d'électricité,
- en cas d'utilisation par le Client de l'électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat, à l'expiration d'un délai de quinze jours suivant l'envoi d'une lettre valant mise en demeure adressée au Client et restée infructueuse.

Tout déplacement pour réduction de puissance ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations disponible

sur le site <https://catalogue-prestations.edf.fr/>, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les clients bénéficiaires d'un chèque énergie conformément aux articles R.121-1 et suivants du Code de l'énergie s'étant fait connaître d'EDF, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

13-2 À l'initiative du Distributeur

Le Distributeur pourra suspendre l'accès au RPD et interrompre la fourniture en électricité du Point de livraison mentionné dans les Conditions Particulières de Vente dans les cas visés en annexe.

L'interruption de fourniture par le Distributeur se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, l'accès au RPD sera rétabli sans délai par le Distributeur. Tous les frais nécessaires à la remise en service sont à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

ARTICLE 14 : RÉSILIATION

14-1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le Client est responsable de l'abonnement, des consommations et des prestations enregistrées jusqu'à la résiliation.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du Client.

Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par EDF, déménagement du Client...), le Client doit informer EDF de la résiliation du Contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client, qui ne peut être antérieure à la demande.

14-2 Résiliation du Contrat par EDF

Le Contrat peut être résilié par EDF dans les cas suivants :

- en cas de non-paiement des factures par le Client dans les conditions de l'article 11-2,
- en cas de manquement à une autre obligation du présent Contrat,
- de plein droit, en cas de résiliation du contrat conclu entre EDF et le Distributeur relatif à l'accès et à l'utilisation du RPD,
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure.

Dans ces trois derniers cas, EDF notifiera au Client la résiliation par courrier moyennant le respect d'un préavis de six semaines, étant précisé que la date de résiliation effective du Contrat ne pourra intervenir que le premier jour du mois suivant la date de fin du préavis.

14-3 Dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat.

Lorsque le Point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations prises en compte pour établir cette facture sont celles télé-relevées au jour de la résiliation. En leur absence, la résiliation est réalisée sur la base des derniers index réels disponibles sur les cinq derniers jours précédant la date de résiliation. À défaut et en dernier ressort, des index estimés sont produits par le Distributeur. En cas de contestation sur les index estimés, le Distributeur utilisera l'index auto-relevé cohérent, réalisé par le Client le jour de la résiliation, et communiqué par EDF. En cas d'absence d'index réels au-delà d'une durée de soixante jours, le Distributeur mettra tout en œuvre pour obtenir des index réels.

Lorsque le Point de livraison n'est pas équipé de compteurs communicants, les consommations prises en compte pour établir la facture de résiliation font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué à EDF,
- soit d'une estimation *pro rata temporis* réalisée par le Distributeur, basée sur les consommations antérieures du Client sur son Point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des

caractéristiques comparables (puissance, option tarifaire d'acheminement, typologie),

- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du Client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'EDF).

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective.

À la date effective de la fin de son Contrat, le Client doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec EDF ou tout autre fournisseur, prenant effet à cette même date, pour pouvoir continuer à consommer de l'électricité. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue.

ARTICLE 15 : RESPONSABILITÉ

15-1 Responsabilité des Parties en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat relatives à la fourniture d'électricité

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles. Lorsqu'une Partie est reconnue responsable en application et dans les limites des articles ci-dessous, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages causés à l'autre Partie, dans les conditions du droit commun et dans les limites et conditions précisées ci-après.

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 du fait d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

15-2 Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des clauses du Contrat relatives à l'accès au RPD et à son utilisation

Le Distributeur et le Client engagent leur responsabilité l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leurs engagements, dans les limites et conditions décrites en annexe.

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

ARTICLE 16 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

EDF regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel relatives à ses Clients.

Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » et, avec le règlement européen (UE) n°2016/679 dit « RGPD ».

16-1 Quelles données seront collectées sur moi ?

La collecte de certaines données est obligatoire pour permettre l'exécution du Contrat. Il s'agit des données suivantes : les nom, prénom, adresse du Client, offre choisie.

D'autres données sont facultatives (coordonnées bancaires, adresse payeur, coordonnées téléphoniques, courrier électronique...) et permettent notamment de faire bénéficier le Client d'un accompagnement plus personnalisé et plus fluide (espace client, facture électronique, souscription en ligne du contrat...).

16-2 Dans quel but mes données seront-elles utilisées ?

Les fichiers ont pour finalité générale la gestion des Contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par EDF. La prospection commerciale par voie électronique par EDF est possible dans le respect de la réglementation. Pour consulter le détail des finalités poursuivies, le Client peut consulter et télécharger la Charte de protection des données personnelles d'EDF disponible sur le site <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/charte-donnees-personnelles.html>.

16-3 Qui va accéder à mes données ?

Les données nécessaires au Distributeur et, le cas

échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par EDF. Le cas échéant, les données nécessaires sont également transmises à des personnes morales dont l'objet est de mener des actions sociales qui apportent notamment des solutions adaptées aux clients en difficulté pour le paiement de leurs factures d'énergie (ex : structures de médiation sociale). EDF transmettra par ailleurs à ses sous-traitants les données personnelles nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

16-4 Pendant combien de temps mes données seront-elles conservées ?

EDF ne conserve les données de ses Clients que pendant la durée nécessaire à la réalisation de la finalité en vue de laquelle les données sont traitées. Pour consulter le détail des durées de conservations, finalité par finalité, le Client peut consulter la rubrique spécifique de la Charte de protection des données personnelles d'EDF disponible sur le site <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/charte-donnees-personnelles.html>.

16-5 Quels sont mes droits sur mes données ?

Le Client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant, dans les conditions prévues par la réglementation :

- d'un droit d'accès, ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes ou incomplètes,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par EDF de ces informations, notamment à des fins de prospection commerciale,
- d'un droit à l'effacement de ses données,
- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- d'un droit à la portabilité de ses données.

Dans certains cas pour l'exercice de ces droits, EDF pourra demander au Client de justifier son identité.

16-6 À qui m'adresser pour exercer mes droits ?

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité EDF qui gère son Contrat. Les coordonnées de cette entité figurent sur les factures adressées au Client. En outre, le Client peut exercer ces droits sur son espace client mentionné à l'article 19. Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données d'EDF à l'adresse suivante :

Tour EDF
20, Place de la Défense
92050 PARIS LA DÉFENSE CEDEX

ou par courrier électronique à l'adresse « informatique-et-libertes@edf.fr ».

Enfin, le Client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ARTICLE 17 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En cas d'évolution, EDF communique au Client les modifications apportées aux Conditions Générales de Vente au moins un mois avant leur entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique, selon la réglementation en vigueur. En cas de non-acceptation des modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le Client du projet de modification. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

ARTICLE 18 : MODES DE RÈGLEMENT DES RÉCLAMATIONS ET DES LITIGES

18-1 Traitement des réclamations

En cas de litige relatif à l'exécution du Contrat, le Client peut adresser une réclamation orale ou écrite, accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation, au Service Clients dont les coordonnées figurent sur sa facture. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Clients, il peut saisir l'instance d'appel interne par courrier aux coordonnées suivantes :

EDF Service Consommateurs

TSA 31942

62978 ARRAS CEDEX 9

Si ce litige concerne l'acheminement, le Client peut également formuler sa réclamation directement à Enedis sur le site <https://enedis.fr/reclamations> ou, par courrier, aux coordonnées suivantes :

Enedis

Tour Enedis - 34 place des Corolles

92079 PARIS LA DÉFENSE CEDEX

Lorsqu'elle est accompagnée d'une demande d'indemnisation, la réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance, et doit mentionner la date, le lieu et si possible l'heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ainsi que la nature et, si possible, le montant estimé des dommages directs et certains. Les modalités de traitement des réclamations applicables en la matière sont à disposition des Clients sur le site <https://enedis.fr/reclamations>.

18-2 Modes de règlement amiable des litiges

Si dans un délai de 2 mois, la réclamation écrite du client auprès d'EDF n'a pas permis de régler le différend, le Client peut saisir directement et gratuitement le Médiateur de la consommation du groupe EDF référencé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)

- sur le site <https://mediateur.edf.fr> ou
- par courrier, aux coordonnées suivantes :

Médiateur du groupe EDF

TSA 50026 - 75804 PARIS CEDEX 8

Indépendamment de ces recours, si, dans un délai de deux mois, la réclamation écrite du Client auprès d'EDF n'a pas permis de régler le différend, en cas de litige lié à l'exécution du Contrat, il dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement le Médiateur national de l'énergie, référencé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) :

- sur le site <https://energie-mediateur.fr> ou,
- par courrier, aux coordonnées suivantes :

Médiateur national de l'énergie

Libre réponse n°59252

75443 PARIS CEDEX 9.

18-3 Dispositions communes

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs pour le Client. Il peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

ARTICLE 19 : CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter EDF par courrier le Client doit se reporter à l'adresse postale figurant sur la facture. Il peut également contacter un conseiller EDF par téléphone au : 3404 Service gratuit
prix appel ou par courrier électronique à l'adresse : « serviceclient@edf.fr ».

Pendant la durée du Contrat, EDF met à disposition du Client, un espace client personnel, sécurisé sur le site particulier.edf.fr, lui permettant notamment de consulter son Contrat et ses factures et de suivre

ses consommations. Lorsque le Point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le Client peut accéder à ses données de consommation sur cet espace client et sur l'espace sécurisé mis à sa disposition par Enedis sur le site <https://www.enedis.fr/>.

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site : <https://www.economie.gouv.fr/dgcrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>.

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site bloctel.gouv.fr.

La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.

ARTICLE 20 : DÉFINITIONS

• Catalogue des Prestations

Catalogue dans lequel figurent les prestations du Distributeur et leurs prix en vigueur et disponible sur le site <https://catalogue-prestations.enedis.fr/>.

• Client

Le Client est la personne physique qui conclut le Contrat pour un usage domestique et qui en devient le titulaire.

• Contrat unique/Contrat

Le Contrat unique porte à la fois sur la fourniture d'électricité et sur l'accès au Réseau Public de Distribution/RPD et son utilisation (acheminement de l'électricité). Le Contrat unique comprend les pièces contractuelles suivantes, qui sont envoyées ou remises au Client et tenues à sa disposition sur le site particulier.edf.fr :

- les présentes Conditions Générales de Vente,
- la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD Basse Tension pour les clients résidentiels et professionnels,
- leurs éventuels avenants,
- les Conditions Particulières de Vente.

Le Contrat unique contient ainsi l'intégralité de l'accord des Parties : il annule et remplace tout échange antérieur portant sur le même objet et constitue un ensemble indissociable.

• Contrat relatif à l'utilisation du RPD

Contrat passé entre EDF et le Distributeur, relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les Points de livraison qui font l'objet d'un Contrat unique. Également dénommé Contrat GRD-F.

• Enedis/Distributeur

Entité exerçant l'activité de Gestionnaire des Réseaux Publics de Distribution dénommée Enedis.

• Lieu de consommation :

Adresse correspondant au Point de livraison mentionné dans les Conditions Particulières de Vente.

• Partie(s)

Le Client ou EDF ou les deux selon le contexte.

• Point de livraison/PDL

Point physique où l'électricité est soutirée au réseau et correspond à la notion de point de connexion telle que définie à la section 1.10 de l'annexe à la décision ministérielle du 23 septembre 2005 modifiée approuvant les tarifs d'utilisation des Réseaux Publics de Transport et de Distribution d'électricité. Le Point de livraison est précisé dans les Conditions Particulières de Vente. Il est généralement identifié par référence à l'extrémité d'un élément d'ouvrage électrique. Il coïncide généralement avec la limite de propriété.

• Réseau Public de Distribution/RPD

Le Réseau Public de Distribution 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 des articles L. 111-54, L. 111-55 et L. 334-2 du Code de l'énergie.



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 - France
Capital de 2 084 365 041 euros
552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.fr

Direction Commerce
4 rue Floréal
75017 Paris

Origine 2024 de l'électricité de l'offre Zen Online : 87,87 % nucléaire, 7,24 % renouvelables (dont 3,13 % solaire et 1,99 % éolien) et 4,89 % fossiles (dont 4,25 % gaz).
Origine 2024 de l'électricité vendue par EDF et indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr/origine-de-l-electricite-fournie-par-edf

L'énergie est notre avenir, économisons-la !



Annexe offre **Zen** Online

Conditions Générales de Vente relatives à la fourniture d'électricité à prix de marché et à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité, applicables aux Clients particuliers

En cas de contradiction, les stipulations de la présente annexe prévalent sur les stipulations précédentes.

I- PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

Les prix de l'électricité toutes taxes comprises (TTC) figurent dans les Conditions Particulières de Vente, ainsi que sur chaque facture. Ils comportent une partie fixe et une partie variable qui se décomposent toutes deux en une part acheminement (correspondant à l'accès et à l'utilisation du RPD) et une part fourniture d'électricité.

- La partie fixe correspond à l'abonnement. Son montant dépend du niveau de puissance souscrite (PS) et de l'option souscrite par le Client. Elle est facturée à terme à échoir.
- La partie variable est proportionnelle à la consommation du Client. Elle est égale au nombre de kWh consommés (estimés ou réels) multiplié par un prix unitaire du kWh. Le prix unitaire du kWh est différent selon la puissance et l'option de prix souscrites par le Client. Cette part variable est facturée à terme échu.

La part acheminement correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public de Distribution (TURPE) fixé par les pouvoirs publics et accessible sur le site enedis.fr. Son montant est indiqué sur les factures adressées au Client et dépend de la formule tarifaire d'acheminement choisie.

II- ÉVOLUTION DES PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

Les prix figurant dans les Conditions Particulières de Vente du Client sont ceux en vigueur au moment de l'envoi ou de la remise au Client des Conditions Particulières de Vente.

Le prix hors taxes (HT) de l'abonnement et le prix unitaire hors taxes (HT) du kWh sont indexés

sur le Tarif Réglementé de Vente d'Électricité applicable aux consommateurs résidentiels en France métropolitaine (ci-après le TRV).

Sous réserve des modifications des impôts, taxes et charges décrites à l'Article 9 des Conditions Générales de Vente, ces prix sont susceptibles d'évoluer dans les conditions définies ci-après.

II.1. Évolution du prix de l'Abonnement

Le prix de l'abonnement HT est indexé sur le prix de l'abonnement HT du Tarif Réglementé de Vente d'Électricité. Il évoluera à la hausse ou à la baisse, conformément à celui-ci et dans les mêmes conditions, dès l'entrée en vigueur de la modification du TRV. En complément, à l'issue des 12 premiers mois du Contrat, le prix de l'abonnement HT est révisable une fois par an dans les conditions prévues à l'Article 17 des Conditions Générales de Vente.

II.2. Évolution du prix du kWh

Le prix du kWh HT pour le Client est indexé sur le prix du kWh HT du Tarif Réglementé de Vente d'Électricité. Il évoluera à la hausse ou à la baisse, conformément à celui-ci et dans les mêmes conditions, dès l'entrée en vigueur de la modification du TRV. En complément, à l'issue des 12 premiers mois du Contrat, le prix du kWh HT est révisable une fois par an dans les conditions prévues à l'Article 17 des Conditions Générales de Vente.

III- HEURES CREUSES

Les horaires effectifs des heures creuses sont indiqués sur les factures et peuvent varier d'un Client à l'autre. Le Distributeur peut être amené à modifier ces horaires, moyennant un préavis de six mois et en informera EDF qui répercutera l'information au Client. Les heures réelles de début et de fin des heures creuses peuvent

s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur la facture.

IV - SPÉCIFICITÉ DE L'OFFRE

IV.1. Souscription

Par dérogation à l'article 4-1, l'offre Zen Online se souscrit exclusivement sur Internet, depuis le site particulier.edf.fr ou l'application EDF & MOI. Elle ne peut pas être souscrite par téléphone.

IV.2. Facturation, mode de paiement

Par dérogation à l'article 10-1, il est considéré qu'en souscrivant l'offre, le Client accepte que ses factures lui soient envoyées par voie électronique.

Par dérogation à l'article 10-3, le Client choisit le prélèvement automatique comme unique mode de paiement, ainsi que la mensualisation. Le calendrier de paiement et la facture sont disponibles en ligne dans l'espace Client accessible sur le site particulier.edf.fr.

IV.3. Données à caractère personnel

Par dérogation à l'article 16, l'adresse électronique du Client et ses coordonnées bancaires (IBAN) sont des données obligatoires pour la souscription et l'exécution du contrat. Sous cette réserve, elles sont régies par les autres dispositions de l'article 16 en tant que données à caractère personnel.

IV.4. Gestion du contrat

Pour la gestion de son contrat (consultation, modification des données personnelles, saisie d'index...), le Client doit utiliser les outils numériques mis à sa disposition par EDF pendant la durée du contrat : l'espace client, accessible sur le site particulier.edf.fr, tel que décrit à l'article 19, et l'application EDF & MOI. Ces outils sont sécurisés par un identifiant et un mot de passe.

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

Préambule

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

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

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

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le Site internet du GRD : www.enedis.fr

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

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

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

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

Glossaire

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

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

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

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

Référentiels (du GRD)

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

- Le Référentiel Clientèle : www.enedis.fr/documents?types=12
- La Documentation Technique de Référence : www.enedis.fr/documents?types=11

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

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

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

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

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

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

Coupures pour incident affectant le RPD et autres cas d'urgence (notamment pour la sécurité des biens et des personnes) ;

- information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- information des clients en vue de la transmission par le client d'un index auto-relevé ;
- information des Clients en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;
- Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;
- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

➤ Engagements du GRD en matière de continuité :

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

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

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

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

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

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

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant

et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

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

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

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

Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.

- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

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

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

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

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

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

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

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

- lorsque le GRD a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de

transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,

- ou en cas de fraude.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

Protection des informations commercialement sensibles :

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

Protection des données à caractère personnel :

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

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

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

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

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin

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

de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Enedis - Service National Consommateurs

4, place de la Pyramide

TSA 25001

92030 PARIS LA DEFENSE CEDEX

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client peut pour cela soit :

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

En l'absence d'un index de consommation transmis par le Client au moins une fois par an, conformément à la délibération de la Commission de Régulation de l'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 Communicant peut mettre un terme à la facturation de ces frais.

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

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

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

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au

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

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 ;

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

- 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 :
 - o pour les Clients résidentiels ;
 - o 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.

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

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

7 — Réclamations et recours

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

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le Site Internet www.enedis.fr 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.

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.