

Conditions Générales de Vente

du Contrat unique relatif à la fourniture d'électricité à prix de marché et à l'accès au réseau public de distribution et son utilisation

Clients particuliers et professionnels ayant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA

Version en vigueur au 1^{er} août 2020

I – DEFINITIONS

Appareils de mesure : équipement permettant d'effectuer la mesure de la puissance et de l'électricité active fournie au(x) Point(s) de livraison.

Client résidentiel : tout client particulier ayant fait jouer son éligibilité et ayant dans ce cadre souscrit avec le fournisseur RME La Bresse un Contrat unique relatif à la fourniture d'électricité et l'utilisation du réseau électrique géré par le Distributeur pour un ou plusieurs Sites de consommation d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Client non-résidentiel : tout client professionnel ayant fait jouer son éligibilité et ayant dans ce cadre souscrit avec le fournisseur RME La Bresse un Contrat unique relatif à la fourniture d'électricité et l'utilisation du réseau électrique géré par le Distributeur pour un ou plusieurs Sites de consommation d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Client : tout Client résidentiel ou non résidentiel ayant fait jouer son éligibilité et ayant dans ce cadre souscrit avec le fournisseur RME La Bresse un Contrat unique relatif à la fourniture d'électricité et l'utilisation du réseau électrique géré par le Distributeur pour un ou plusieurs Sites de consommation d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Contrat : le contrat conclu entre les Parties incluant la fourniture d'énergie électrique et l'acheminement, étant composé des présentes Conditions Générales de Vente complétées :

- des conditions particulières de vente ;
- de la « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution en basse tension (BT) pour les clients en Contrat Unique » (définie ci-après « Synthèse Distributeur ») ;
- des « Principales clauses du modèle de cahier des charges de concession applicables au Client ».

Contrat GRD-RME : contrat passé entre le Distributeur et la RME relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les PDL qui font l'objet d'un Contrat.

Distributeur / GRD : désigne le gestionnaire du Réseau Public de Distribution (GRD) « RME LA Bresse GRD », responsable de l'exploitation, de l'entretien et, si nécessaire, du développement du réseau de distribution dans la zone concédée ainsi que garant de la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité. Au sens du Contrat, le Distributeur est considéré comme tiers. Les coordonnées du GRD sont indiquées aux conditions particulières de vente ainsi que sur les factures du Client.

RME : désigne la Régie Municipale d'Electricité de La Bresse exerçant l'activité de fourniture d'électricité.

Index : indicateur lié à une quantité pour une mesure physique sur un compteur depuis son installation, son paramétrage ou sa remise à zéro. La valeur est enregistrée et relevée par le Distributeur. Pour les besoins liés à la facturation de l'énergie, cet index peut faire l'objet d'une estimation basée sur le profil de consommation du Client.

Loi : loi modifiée n°2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité et les dispositions du Code de l'énergie.

Partie (s) : le Client ou la RME ou les deux selon le contexte.

Point de livraison (PDL) : point physique où l'énergie électrique est soutirée au réseau. Le Point de livraison est précisé dans les conditions particulières de vente. Il est généralement identifié par référence à une extrémité à un élément d'ouvrage électrique. Il coïncide généralement avec la limite de propriété.

Réseau Public de Distribution (RPD) : réseau public de distribution d'électricité. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans la concession de distribution publique d'électricité au Distributeur.

Responsable d'équilibre : entité qui prend en charge les risques financiers liés aux ajustements que le RTE doit effectuer pour compenser les différences entre les injections et les soutirages afférents aux Points de livraison, à l'intérieur d'un périmètre d'équilibre se déterminant par l'ensemble des Contrats des Sites pour lesquels l'entité assure la fonction de Responsable d'équilibre.

Réseau de transport d'électricité (RTE) : Cf. les dispositions du Code de l'énergie.

Site : ensemble de Points de livraison rattachés en un même lieu et répondant aux critères de l'éligibilité définis par la Loi.

Site internet du Distributeur : www.rmelabresse.fr

Synthèse Distributeur : document établi par le Distributeur, intitulé « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution en basse tension (BT) pour les clients en Contrat Unique » et disponible sur le Site internet du Distributeur. Il s'agit d'un résumé des engagements du Distributeur et de la RME vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

II – OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité à prix de marché par la RME en faveur du Client en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ainsi que l'accès et l'utilisation par le Client du Réseau Public de Distribution.

Sont exclus du Contrat la fourniture et la distribution de l'énergie électrique de secours.

III – PIECES CONTRACTUELLES

Les pièces contractuelles citées ci-dessus et formant le Contrat contiennent l'intégralité de l'accord des Parties. Elles annulent et remplacent tout échange antérieur à la signature du Contrat et portant sur le même objet.

Les Conditions Générales de Vente sont disponibles sur le site internet de la RME www.rmelabresse.fr et envoyées sur simple demande du Client.

En souscrivant le Contrat, le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD mentionnées dans les présentes Conditions Générales de Vente et figurant dans les « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD » (DGARD-CU) sur la base desquelles a été établie la Synthèse Distributeur, soient réalisées et garanties par le Distributeur au profit du Client, tel que cela résulte du contrat GRD-F entre le Distributeur et le fournisseur RME.

Les « Dispositions générales relatives à l'utilisation du RPD » (DGARD-CU) font partie intégrante du Contrat.

La Synthèse Distributeur est accessible sur le Site internet du Distributeur ou sur simple demande auprès de la RME. Elle figure en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente.

Sont également annexées aux présentes Conditions Générales de Vente les « Principales clauses du modèle de cahier des charges de concession applicables au Client ».

IV – CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

IV.1 L'engagement de la RME de fournir l'énergie électrique au Client et de lui permettre d'accéder au Réseau Public de Distribution 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 :

- la prise d'effet concomitante ou préalable d'un contrat GRD-F entre le Distributeur et la RME pour le(s) Point(s) de Livraison du Client
- le raccordement effectif direct de chaque Point de livraison au RPD
- la mise en service des ouvrages de raccordement permettant l'exécution du Contrat, c'est-à-dire l'ensemble des ouvrages, des installations et ses systèmes exploités par et sous la responsabilité du Distributeur
- l'acceptation de la Synthèse Distributeur en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente
- le cas échéant, la résiliation effective du contrat de fourniture d'énergie électrique avec le précédent fournisseur du Client
- la conformité de l'installation intérieure du Site du Client à la réglementation et aux normes en vigueur
- l'exclusivité de la fourniture d'énergie électrique du Site par la RME
- l'utilisation directe par le Client de l'énergie électrique aux Points de livraison du Site. Le Client s'engage à ne pas faire bénéficier à quel que titre que ce soit, directement ou indirectement, tout ou partie de cette énergie électrique ou du RPD à un ou plusieurs tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.
- les limites de capacité du RPD
- le rattachement du Site au périmètre de responsabilité d'équilibre de la RME.

IV.2 Limites du Contrat

a) Acheminement de l'énergie électrique

Aux fins d'être en mesure de fournir au Client l'énergie électrique au(x) Point(s) de Livraison, la RME a conclu avec le Distributeur le Contrat GRD-F. Les obligations de la RME vis-à-vis du Client seront suspendues ou réduites en cas de suspension ou de réduction des prestations du Distributeur au titre du Contrat GRD-F.

b) Synthèse Distributeur

La Synthèse Distributeur est applicable au Client. L'article 2.2 de la Synthèse Distributeur indique les engagements du Distributeur en matière de continuité d'alimentation en électricité.

La RME est mandatée par le Distributeur pour toutes questions portant sur l'acceptation, l'interprétation et l'exécution de la Synthèse Distributeur par le Client.

Le Distributeur et le Client conservent toutefois des relations directes concernant le raccordement, l'accès au comptage, le dépannage et toute question concernant la sécurité, la continuité et la qualité de l'alimentation.

En cas de contestation du Client sur des questions où le Distributeur et le Client conservent des relations directes, cette contestation n'aura aucune conséquence sur les obligations du Client à l'égard de la RME.

Le Distributeur reste seul responsable de la bonne exécution de la Synthèse Distributeur et des différentes prestations mentionnées dans son catalogue de prestations consultable sur le site internet du Distributeur.

Toute contestation du Client relative aux prestations du Distributeur doit s'exercer dans les conditions prévues à l'article XVIII.

Les coordonnées du GRD sont indiquées aux conditions particulières de vente ou sur le Site internet du Distributeur.

V – CONCLUSION ET PRISE D'EFFET DU CONTRAT

Date de conclusion du Contrat

Le Contrat est réputé conclu à la date de sa signature. 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.

Date de prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date communiquée par le Distributeur à la RME. Cette date correspond à la date de mise en service fixée avec le Client conformément au catalogue établi par le Distributeur, soit, en moyenne environ dix jours à compter de la date à laquelle la RME a été informée par le Client de son acceptation de l'offre. Le délai moyen peut être augmenté en fonction de la situation technique du Point de livraison du Client.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend effet dans un délai maximal de vingt et un jours à compter de la date à laquelle la RME a été informée par le Client de son acceptation de l'offre.

Droit de rétractation des Clients résidentiels

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, en cas de souscription à distance, le Client résidentiel dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter du lendemain de la date de conclusion du Contrat pour exercer son droit de rétractation, sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au jour ouvré suivant. S'il souhaite se rétracter, le Client résidentiel

devra en informer la RME par courrier postal ou courriel aux coordonnées suivantes : 18 rue du Hohneck 8250 La Bresse ou contact@rmelabresse.fr, ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le Client résidentiel souhaite que l'exécution de son contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse au fournisseur par tous moyens lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations. Dans ce cas, et s'il exerce son droit de rétractation avant la fin du délai de 14 jours, le Client a l'obligation de payer le montant de l'abonnement, de la consommation et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il communique au Fournisseur sa décision de se rétracter.

VI – DUREE

La durée du Contrat est prévue aux conditions particulières de vente.

VII – RESPONSABLE D'EQUILIBRE

ÉS est le Responsable d'équilibre du Client.

VIII – CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE PROPOSEE ET SERVICES ASSOCIES

Les caractéristiques spécifiques de l'offre proposée sont mentionnées aux conditions particulières de vente.

Services associés

Le service « *Espace client* » dont la description figure ci-dessous fait partie intégrante de l'offre, quelle que soit l'offre choisie, et est donc indissociable de celle-ci. Le Client peut demander à tout moment à la RME à bénéficier de ce service.

Le Client peut créer son « *Espace client* » en libre service sur le site internet www.rmelabresse.fr et ainsi accéder à de nombreuses informations utiles et à des services en ligne personnalisés. Ce service permet notamment au Client de retrouver toutes les données de son Contrat, et de suivre ses consommations.

Par ailleurs, le Client peut choisir son mode de paiement et sa date de prélèvement tel que décrit à l'article X des présentes Conditions Générales de Vente et opter pour la mensualisation du règlement de ses factures.

IX – PRIX

IX.1 Composition du prix

Le prix est mentionné dans les conditions particulières de vente.

Le prix se compose d'une part fixe et d'une part variable facturées à terme échu par Point de livraison et rémunère :

- la fourniture de l'électricité
- la prestation de Responsable d'équilibre par ÉS pour le Site du Client
- l'accès au RPD et l'acheminement de l'électricité.

Le prix est non-réglémenté.

Retour au tarif réglementé

Conformément à l'article L. 337-7 du Code de l'énergie, le Client peut prétendre à tout moment revenir au tarif réglementé d'électricité sans pénalités pour la fourniture en électricité du Site. Dans ce cadre, le Contrat sera résilié de plein droit.

IX.2 Prestations du Distributeur

Le Distributeur peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client. Les prix de ces prestations figurent dans le catalogue des prestations à consulter sur le Site internet du Distributeur.

La RME refacturera de plein droit toute prestation du Distributeur qui lui est facturée, notamment celle liée au changement de fournisseur et à la mise en service (exemple : relevé spécial de consommation, changement de puissance...).

IX.3 Impôts, taxes et charges

Les prix afférents au Contrat sont hors taxes et seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges ou contributions de toute nature en vigueur au moment de la consommation, supportés ou collectés et reversés par la RME, grevant la fourniture d'électricité, l'accès au RPD ou son utilisation et la prestation de Responsable d'équilibre.

IX.4 Évolution du prix

Le prix de l'offre choisie par le Client, tant dans sa partie fixe que dans sa partie variable, peut être modifié par la RME à chaque date anniversaire contractuelle, sous réserve d'un préavis de trois (3) mois.

Le Client est réputé avoir accepté ce nouveau prix s'il ne résilie pas le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 2 mois (2) à compter de la communication du nouveau prix par la RME.

En cas de modification de prix intervenant entre deux relèves de consommations, une répartition de la consommation proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

IX.5 Dispositions pour les Clients résidentiels en situation de précarité

Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client résidentiel et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du fonds de solidarité pour le logement de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. Conformément à l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles, la RME s'engage pendant la période hivernale (du 1^{er} novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante) à ne pas procéder à des coupures d'électricité en cas de non-paiement des factures pour les clients bénéficiant ou ayant bénéficié au cours des 12 derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du fonds de solidarité pour le logement.

X – MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

X.1 Les modalités de facturation

La fourniture et l'acheminement de l'énergie électrique font l'objet d'une facturation tous les deux (2) mois, sauf s'il a opté pour la mensualisation du règlement de ses factures, auquel cas il ne recevra qu'une facture annuelle.

La RME adresse au Client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur du Client. Les autres factures dites «estimées» sont établies sur la base des consommations estimées du Client, c'est-à-dire sur la base de ses consommations antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif.

Une facture établie sur la base de consommations estimées est également adressée au Client :

- si son compteur n'a pas pu être relevé.
- lorsque les consommations relevées paraissent incohérentes avec les consommations habituelles. Après information du Client et éventuel échange, la facture sera établie sur la base des consommations antérieures du Client pour une même période ou à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif.

Tout changement du comptage à la demande du Client pourra entraîner un changement du prix fixé aux conditions particulières de vente. Si cette modification entraîne l'impossibilité pour le Client de continuer à bénéficier de l'offre souscrite, de nouvelles modalités contractuelles lui seront proposées par la RME.

X.2 Les modalités de règlement

Le Client est responsable du paiement des factures nonobstant le fait qu'il ait désigné un tiers comme payeur de ses factures. En cas de pluralité de Clients pour un même contrat, les co-titulaires sont solidairement responsables du paiement des factures.

Les factures sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'édition.

Choix du mode de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures entre les modes de paiement ci-dessous. Le mode de paiement peut être changé en cours de Contrat sur simple demande du Client :

- le Client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur un compte bancaire ou postal. Dans ce cas, le Client fournit un RIB lors de la signature du Contrat. Le prélèvement sera effectué à la date de règlement figurant sur la facture,
- la RME se réserve le droit de choisir un autre mode de paiement suite à deux rejets de prélèvement consécutifs.
- suite au paiement de trois factures consécutives sans incident de paiement, le Client pourra de nouveau choisir le prélèvement automatique.
- s'il n'a pas opté pour le prélèvement automatique et s'il a créé son «Espace client» sur l'agence en ligne (AEL) www.monagence-rmelabresse.multield.net de la RME, le Client a la possibilité d'effectuer

- en ligne de façon sécurisée le règlement de ses factures en utilisant sa carte bancaire par Paylib. L'« Espace client » est gratuit et accessible à tout moment.
- les autres moyens de paiement sont le paiement par chèque, carte bancaire à la Trésorerie de Cornimont et en espèces dans la limite de 300€.

Choix de la date de prélèvement

Le Client ayant choisi le prélèvement automatique comme mode de paiement ne peut pas choisir la date de prélèvement.

Le Client ayant choisi la mensualisation de ses factures peut choisir entre le 5 et le 10 de chaque mois pour le prélèvement des ses mensualités.

Le mode de paiement peut être changé en cours de Contrat sur simple demande du Client.

Le règlement est réalisé à la date de la mise à disposition des fonds par le Client. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

X.3 Pénalités de retard

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de sa date d'émission sans déduction ni compensation d'aucune sorte.

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, la RME peut relancer le Client par tout moyen approprié.

Pour les Clients non-résidentiels : Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 40 € HT. Conformément à l'article L441-6 du code de commerce, tout Client non-résidentiel en situation de retard de paiement sera de plein droit débiteur d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Son montant fixé par décret est actuellement de 40 € selon le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012.

Si la RME exposait des frais de recouvrement supérieurs au montant prévu ci-avant, la RME pourrait demander au Client une indemnisation complémentaire sur justification.

X.4 Délai de remboursement

Pour les clients résidentiels : Si la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, la RME rembourse ce montant dans un délai maximal de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture ou de la demande du Client.

Pour les clients non-résidentiels : Si la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, la RME rembourse ce montant dans un délai maximal de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture ou de la demande du Client. En cas de non-respect de ce délai par la RME, les sommes à rembourser sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 40 € HT.

XI – RESPONSABILITÉ

XI.1 Régime de responsabilité

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 directs et certains 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, d'un événement constitutif d'un cas de force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites de la technique appréciée

au moment de l'interruption ou d'une décision des pouvoirs publics pour un motif de sécurité publique ou de police.

XI.2 Responsabilité hors accès et utilisation du réseau

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.

XI.3 Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou non exécution des clauses du Contrat relatives à l'accès au RPD et à son utilisation.

Le Distributeur engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de ses engagements dans les limites et conditions mentionnées dans la Synthèse Distributeur visée aux articles III et IV.2 des présentes Conditions Générales de Vente.

XI.4 Installations intérieures

La responsabilité de la RME ne s'étendant pas à l'installation intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires relatives tant à son installation intérieure qu'aux appareils raccordés à l'installation intérieure. Le Client s'engage à respecter ses obligations relatives à la conformité de ses installations intérieures durant toute la durée du Contrat, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, et notamment à la réalisation obligatoire du diagnostic de conformité entraînant la remise de l'attestation Consul correspondante.

XII – FORCE MAJEURE

XII.1 Définition

En plus des circonstances habituelles répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1148 du Code Civil, les Parties conviennent que sont assimilées à des événements de cette nature les circonstances suivantes :

- la guerre, déclarée ou non déclarée, la guerre civile, les émeutes et révolutions, les pillages, les actes de piraterie et de terrorisme, les sabotages, les atteintes délictuelles,
- les circonstances climatiques et/ou un phénomène sismique et/ou une inondation et/ou un incendie empêchant la fourniture d'électricité ainsi que toute catastrophe naturelle 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 RPT et/ou par les RPD sont privés d'électricité,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions ;
- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense, de police ou de sécurité publique,
- des circonstances d'ordre politique, une crise économique ou des mouvements sociaux ayant pour conséquence une limitation importante ou une cessation de l'approvisionnement des Parties en matières premières nécessaires à leur activité de production,
- les délestages et/ou arrêts de production imposés par les grèves du personnel revêtant les caractéristiques de la force majeure, notamment dans le cas d'une grève nationale ayant des répercussions locales,
- les accidents graves d'exploitation entraînant un arrêt total de la fabrication pendant plus de 48 heures, et dont les conséquences ne peuvent être compensées par des moyens immédiatement disponibles,
- l'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production d'électricité raccordées au réseau public de transport d'électricité et au Réseau Public de Distribution conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'électricité
- la force majeure affectant le Distributeur et l'empêchant d'exécuter ses obligations au titre du contrat GRD-F.

XII.2 Notification

La Partie souhaitant invoquer le cas de force majeure devra impérativement le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception sous cinq (5) jours à compter de la survenance de l'événement.

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

Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolongeait pendant plus de deux (2) mois à compter de la date de sa survenance, chacune des Parties aura la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie.

XIII – PUISSANCE

La puissance souscrite est la puissance que le Client prévoit d'appeler au(x) Point(s) de livraison. La (les) puissance(s) souscrite(s) pour le Site est (sont) précisée(s) aux conditions particulières de vente.

La puissance souscrite doit être inférieure ou égale à la puissance de raccordement définie comme la puissance maximale de soutirage de l'installation du Client prise en compte pour dimensionner les ouvrages de raccordement.

Tout changement de puissance sera facturé par le GRD, conformément au catalogue des prestations disponible sur le Site internet du Distributeur ; et pourra entraîner un changement du prix fixé aux conditions particulières de vente. La nouvelle puissance souhaitée par le Client entrera en vigueur après réception par la RME de la demande et intervention du GRD. Un récapitulatif sera envoyé au Client lui indiquant les nouvelles modalités ainsi applicables à son Contrat.

Dans l'année qui suit le changement de puissance, le Client pourra à nouveau demander un changement du même type (augmentation ou diminution) mais ne pourra pas alterner augmentation et diminution de puissance. Si cette modification entraîne l'impossibilité pour le Client de continuer à bénéficier de l'offre souscrite, de nouvelles modalités contractuelles lui seront proposées par la RME.

Dans l'hypothèse où le Client sollicite un changement de puissance impliquant une puissance supérieure ou égale à la puissance de raccordement, le Distributeur établira au préalable sur demande du Client une proposition technique et financière de raccordement. Le changement de puissance dans ce cadre ne sera effectif le cas échéant qu'après réalisation et règlement des travaux nécessaires afférents.

Les différents niveaux de puissance, classes temporelles et frais de gestion ou de prestation figurent dans les Annexes DGARD-CU au contrat GRD-F, disponibles sur simple demande du Client. La puissance du Client pourra être réduite par la RME en cas d'impayés conformément à la législation en vigueur.

XIV – SUSPENSION DE L'ACCES AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE

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

à l'initiative de la RME, dans les cas suivants :

- en cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti par le Contrat tel qu'indiqué à l'article X.2 présentes Conditions générales, et sous réserves des dispositions réglementaires applicables ;
- en cas d'utilisation par le Client de l'énergie électrique fournie dans des conditions autres que celles prévues au Contrat.

à l'initiative du Distributeur :

- dans les cas visés à la Synthèse Distributeur en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente.

Le Distributeur informera le Client par lettre recommandée avec accusé de réception de l'interruption de fourniture et du motif allégué.

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 seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

XV – RÉSILIATION ET CESSIION DU CONTRAT

Le Contrat peut être résilié par chacune des Parties dans les cas suivants :

XV.1 Résiliation par la RME

- en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par la RME. La résiliation en pourra intervenir qu'après la suspension par la RME de la fourniture d'électricité dans les conditions de l'article XIV ;
- dans le cas d'un contrat à durée déterminée avec tacite reconduction, à l'échéance du Contrat, moyennant un préavis de trois mois ;
- en cas de suppression par la RME de l'offre souscrite par le Client, moyennant un préavis de trois mois ;
- en cas de survenance des autres événements prévus à l'article XIV ;
- en cas de manquement du Client à une obligation du Contrat ;
- en cas de survenance d'un événement de force majeure se prolongeant au-delà de deux (2) mois à compter de sa survenance ;
- en cas de résiliation du contrat GRD-F conclu entre la RME et le Distributeur.

Dans tous les cas, la RME notifiera au Client par courrier la résiliation du Contrat.

Dans tous les cas de résiliation figurant ci-dessus ou ci-après, tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge du Client, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par la RME.

XV.2 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier à tout moment son Contrat sans pénalités par l'un des moyens suivants :

- téléphone ou courrier en utilisant respectivement le numéro de téléphone ou l'adresse indiquée sur sa dernière facture ;
- déplacement en agence (uniquement pour les Clients résidentiels) ;

En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend fin à la date de prise d'effet du contrat conclu par le Client avec le nouveau fournisseur.

Dans tous les autres cas, la résiliation intervient à la date souhaitée par le Client indiquée dans son courrier et au plus tard trente (30) jours après la date de notification de la résiliation par le Client.

Dans le cas où une intervention du Distributeur est nécessaire pour que la résiliation soit effective et le cas échéant la présence du Client requise, le Contrat ne prendra fin qu'à la date de ladite intervention fixée avec le Client, notamment en application du catalogue de prestations de Distributeur

La RME pourra facturer au Client les frais correspondant aux coûts qu'elle a effectivement supportés, par l'intermédiaire du Distributeur, au titre de la résiliation, et notamment afférents à une intervention technique spéciale du Distributeur ; si à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité sur son ou ses PDL alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture d'électricité avec la RME ou tout autre fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le Distributeur. Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de la RME pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence.

XV.3 Obligation de paiement

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

XV.4 Modification des conditions du Contrat

La RME informera le Client de toute modification contractuelle à l'initiative de la RME moyennant un préavis de trois (3) mois. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant la RME de sa volonté de résiliation du Contrat, sans pénalité, par courrier recommandé avec accusé de réception. A défaut de réception par la RME de celui-ci dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction ni réserve.

Cet article ne s'applique pas aux modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

XV.5 Conséquences sur la responsabilité d'équilibre

La fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne la sortie du Site du périmètre d'équilibre de la RME. Il appartient à la RME d'effectuer l'ensemble des procédures prévues par le Distributeur et relatives à cette sortie de son périmètre d'équilibre.

XV.6 Cession

Le Contrat ne peut être cédé par le Client résidentiel. Le Contrat ne peut être cédé par le Client non-résidentiel qu'avec l'accord préalable et écrit de la RME.

La RME est en droit de céder ses droits et obligations au titre du Contrat sans l'autorisation préalable écrite du Client à un affilié, entité contrôlée directement ou indirectement par la RME.

XVI – INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données personnelles relatives au Client regroupées dans les fichiers de la RME sont communiquées exclusivement à la RME ainsi qu'au Distributeur et éventuellement transmises aux services et organismes expressément habilités à les connaître.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par la RME. La prospection par voie électronique par la RME est possible si le Client y a préalablement consenti.

Tout Client dispose conformément à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 d'un droit d'accès et de rectification relatif aux données le concernant ainsi qu'un droit d'opposition à l'utilisation de informations nominatives à des fins de prospection commerciale.

Le Client peut exercer les droits susvisés, en justifiant de son identité, auprès de :
RME- 18 rue du Hohneck 88250 LA Bresse

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr conformément au décret n°2015-556 du 19 mai 2015 relatif à la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

XVII – DROIT APPLICABLE - JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat est soumis pour son exécution, sa validité et son interprétation à la loi française, et les litiges s'y rapportant que les Parties n'auraient pu résoudre à l'amiable seront soumis aux tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en vertu du droit français.

XVIII – SERVICE CLIENT ET REGLEMENTS AMIABLES ET CONTENTIEUX DES LITIGES

XVIII.1 Service Client

Le Client résidentiel peut contacter la RME de la manière suivante :

- par courrier envoyé à l'adresse postale :
RME-18 rue du Hohneck 88250 La Bresse
- par téléphone : un conseiller clientèle à disposition du Client au 03 29 25 54 00 (prix d'un appel local)
- par mail : depuis le site Internet www.melabresse.fr rubrique «Contactez-nous»
- à son point d'accueil :
18 rue du Hohneck 88250 La Bresse

Le Client non-résidentiel peut contacter la RME de la manière suivante :

- par courrier envoyé à l'adresse postale :
RME-18 rue du Hohneck 88250 La Bresse
- par téléphone : un conseiller pro se tient à disposition du Client au 03 29 25 54 00 (prix d'un appel local)
- par mail : depuis le site Internet www.melabresse.fr rubrique «Contactez-nous»
- à son point d'accueil :
18 rue du Hohneck 88250 La Bresse

XVIII.2 Règlements amiables et contentieux des litiges

La RME s'engage à prendre en compte chaque demande/réclamation et à y répondre dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.

Lorsque le Client a une demande/réclamation concernant l'accès et l'utilisation du RPD, il l'adresse :

- soit au service Client de la RME
- soit au Distributeur selon les modalités décrites dans la Synthèse Distributeur en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente.

Pour les Clients résidentiels : si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service Client, il peut saisir le Médiateur National de l'énergie :

- par le formulaire internet disponible sur le site www.energie-mediateur.fr
- ou par courrier aux coordonnées suivantes : Le Médiateur National de l'énergie – 15 rue Pasquier 75008 Paris

Médiateur national de l'énergie

Tout consommateur peut saisir le Médiateur national de l'énergie des litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture d'électricité.

Le litige doit nécessairement avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du consommateur auprès du fournisseur intéressé.

Lorsque le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de la réclamation initiale, le consommateur dispose alors d'un délai de deux mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie.

Cette saisine doit être écrite ou transmise sur un support durable :

- soit à l'adresse :
Médiateur national de l'énergie
Libre Réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09
- soit via le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site du médiateur national de l'énergie www.energie-mediateur.fr

Une fois saisi, le Médiateur doit formuler une recommandation écrite et motivée dans un délai de deux mois à compter de la date d'accusé de réception de la saisine.

Les modes de règlement amiables des litiges sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en vertu du droit français.

XIX – AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ÉNERGIE

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante : www.economie.gouv.fr/dgccr/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel

L'énergie est notre avenir, économisons-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

Identification : Annexe 2 bis au contrat GRD-F
Version : V5.1
Nb. de pages : 8

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 : <https://www.rmelabresse.fr/>

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur demande, le GRD peut transmettre :

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD. 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 entre un 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 plusieurs PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 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 titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie et signataire d'un Contrat GRD-F avec le GRD, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

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

Référentiels (du GRD)

Il s'agit du Référentiel Clientèle et de la Documentation Technique de Référence disponibles aux adresses internet suivantes : <https://www.rmelabresse.fr/>

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

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, le GRD assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur, et par le règlement de service 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 sur demande auprès du GRD le règlement de service de concession dont relève son PDL.

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

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

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

2. 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. Ces données sont disponibles sur demande à RME – 18 rue du Hohneck – 88250 La Bresse ou contact@rmelabresse.fr

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

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

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

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

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

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

1) Acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D 322-10 du code de l'énergie relatifs aux missions des gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité et les prescriptions du règlement de service 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, 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 17 novembre 2016 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance 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. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait du GRD, le GRD verse automatiquement au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

Lorsque le GRD est amenée à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle 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 personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

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

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

Il s'agit 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/ou son numéro de téléphone.

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

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Certaines fonctionnalités de paramétrage sont proposées aux Clients. Certaines données sont collectées par défaut. D'autres le sont avec accord du Client :

- par défaut, le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.

- sauf opposition du client les données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) sont conservées par défaut, en local, dans la mémoire du compteur du Client sans transmission au GRD ou au Fournisseur ou à un tiers.

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

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

Cette autorisation peut être adressée soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande du GRD. En cas de non réponse de justification du recueil du consentement dans un délai défini par la procédure de contrôle concertée par le Fournisseur, à la première demande, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

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

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité aux données à caractère personnel le concernant.

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

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

Le Client peut exercer ce droit directement auprès du GRD en écrivant à :

RME
18 rue du Hohneck - 88250 La Bresse
ou par courriel à :

contact@rmelabresse.fr

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

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

Dans le cas où le GRD reçoit une demande Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données

collectées par le Fournisseur, le GRD informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur.

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

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD. Par ailleurs, le GRD pourrait être amené à collecter des informations complémentaires facultatives pour l'exécution du présent contrat mais néanmoins nécessaires dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public, comme l'adresse électronique et le numéro de téléphone.

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

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 ;

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

Le Client s'engage à :

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

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.

Le GRD met à disposition du Client, sur son site internet 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 intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR.

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

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le GRD n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- 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. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du GRD.

En aucun cas la mise en œuvre d'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.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Mise en service

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

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

- 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 règlement de service de concession et à la réglementation en vigueur, le GRD peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

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

- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

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

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

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

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. Elle en tient informé le Fournisseur.

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées empêchant l'exécution de 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 règlement de service type de concession du réseau public de transport, annexé au décret n°2006-1731, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du

GRD et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, ou au moins 20% des Points de Livraison desservis par le GRD alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

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

7. Réclamations et recours

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

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du GRD en lui adressant un courrier.

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'Énergie, conformément à l'article L122-1 du code de l'énergie. Le différend doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable du Client au Fournisseur ou au GRD, qui n'a pas permis de régler ce litige dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette réclamation écrite, conformément à l'article R122-1 du code de l'énergie.

8. Révision du présent document

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