

## Conditions générales de vente d'électricité

Version 04/2019

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité sous la marque Butagaz. Ce contrat sera exécuté par la société Gaz de Paris, fournisseur de gaz naturel et d'électricité, société du Groupe Butagaz.

### NOUS CONTACTER :

Espace Client : <https://clients.butagaz.fr>

Mail : [gne@servclients.butagaz.fr](mailto:gne@servclients.butagaz.fr)

Tél. : 09 69 39 09 19 (appel non surtaxé) du lundi au samedi de 8h à 20h

Courrier :  
BUTAGAZ  
Service Client  
TSA 51 820  
80 049 Amiens Cedex 1

La société Gaz de Paris est une société par Actions Simplifiée au capital de 16 058 376 €, Immatriculée sous le n° 510 764 335 au RCS de Paris, 47/53 rue Raspail, 92594 Levallois-Perret Cedex.

Gaz de Paris est une société qui exerce son activité dans la commercialisation du gaz naturel et de l'électricité.

Gaz de Paris dispose de l'autorisation d'exercer l'activité de fourniture de gaz naturel ainsi que d'électricité sur le territoire français, délivrée par le Ministre de l'énergie.

### 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET OBJET

Le présent contrat s'applique à toute personne souscrivant valablement à l'offre de fourniture d'électricité de Gaz de Paris, pour l'alimentation du domicile, sans limitation de puissance ; ou pour l'alimentation d'un local à usage professionnel situé en France métropolitaine continentale, et pour une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA). Le Client peut être dit « particulier » ou « professionnel ».

Le contrat définit les conditions de fourniture d'électricité à prix de marché jusqu'au point de livraison du Client, ainsi que les conditions des services associés et la gestion de l'accès au réseau conformément à la Synthèse des éléments principaux du Contrat de Raccordement, d'Accès et d'Exploitation, annexée aux présentes conditions générales.

Les prestations relevant de l'acheminement restent sous la responsabilité du Gestionnaire du Réseau de Distribution.

### 2. DESCRIPTION DE L'OFFRE ET PRESTATIONS

#### 2.1. Fourniture d'électricité

Gaz de Paris s'engage à fournir l'électricité nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client, selon les modalités définies au Contrat. Gaz de Paris vend l'électricité au Client, et procède à une facturation. En contrepartie et conformément à la facturation le Client s'engage à payer le prix convenu.

#### 2.2. Accès au réseau

Gaz de Paris représente le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) auprès du Client. En vertu de ce que la loi appelle « le contrat unique », nous sommes donc votre interlocuteur privilégié dans le cadre des prestations relatives à l'accès au réseau. Toute demande d'intervention du Client est adressée à Gaz de Paris, qui transmettra au GRD. Nous ne vous facturerons aucun autre frais que ceux qui nous sont facturés par le GRD.

Cependant, le GRD demeure seul responsable de l'acheminement de l'électricité. Le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD concernant ses prestations.

#### 2.3. Autres services

D'autres services peuvent être effectués par Gaz de Paris. Ces services seront spécifiés le cas échéant dans les Conditions Particulières ou dans un contrat distinct.

### 3. VOTRE CONTRAT EN QUELQUES DÉFINITIONS

« Abonnement » : l'abonnement est un des éléments composant le prix. Il est indépendant de la quantité consommée.

« Vous » ou « le Client » : il s'agit du signataire du contrat.

« Client Particulier » : Personne physique majeure et capable juridiquement, et n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle.

« Client Professionnel » : Personne physique ou morale qui souscrit à l'offre Gaz de Paris pour les besoins de son activité professionnelle et pour une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA.

« Nous » ou « le Fournisseur » : Gaz de Paris, fournisseur alternatif d'électricité, ou toute autre société qui se substituerait à Gaz de

Paris (Distributeur Régional ou société prestataire)

« Conditions particulières » : conditions contractuelles acceptées par le Client et définissant notamment ses choix, ses éventuelles options, ses modalités tarifaires et de facturation.

« Contrat Unique » : ensemble contractuel entre le Client et Gaz de Paris comprenant :

- les Conditions Générales,
- les Conditions Particulières
- la Grille Tarifaire
- la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (Synthèse DGARD)

Le « Gestionnaire du Réseau Public de Distribution » ou le « GRD » : Entreprise exploitante du réseau électrique auquel le Client est raccordé. Le GRD est le prestataire qui réalise notamment les raccordements, le dépannage, le relevé des compteurs et toutes interventions techniques. Enedis (ex ERDF) est le principal GRD en France. L'adresse d'Enedis est : Tour Enedis, 34 place des Corolles, 92079 Paris La Défense Cedex.

« Catalogue des Prestations » : répertoire complet des prestations proposées par Enedis au Client et au Fournisseur. Vous pouvez nous demander à bénéficier de toutes les prestations techniques proposées par Enedis. Nous ne vous facturerons pas d'autres frais que ceux qui nous sont facturés par Enedis. Nous sommes votre interlocuteur privilégié dans le cadre de ces prestations, et vous n'avez pas besoin de signer un contrat avec Enedis : c'est ce qu'on appelle le Contrat Unique. Pour connaître la liste des prestations disponibles, vous pouvez consulter le catalogue des prestations accessible à l'adresse [www.enedis.fr/prestations](http://www.enedis.fr/prestations)

« Point de livraison » ou « PDL » : partie terminale du réseau public de distribution (RPD) qui permet l'acheminement de l'électricité jusqu'à votre installation intérieure. C'est à partir de ce point que sont transférés la propriété et les risques. Le numéro de PDL est spécifié dans les conditions particulières et sur les factures.

« Puissance souscrite » : puissance maximale délivrée, à laquelle vous avez souscrite, qui se situe entre 1 et 36 kVA. La puissance souscrite est spécifiée dans vos conditions générales et vos factures.

« Réseau » ou « RPD » : Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD.

« Synthèse DGARD » : Synthèse des éléments principaux de l'accès au RPD, annexée aux présentes conditions générales.

« Tarif Réglementé » ou « TRV » : tarif de l'électricité (abonnement + kilowattheure) fixé par les pouvoirs publics. Seuls les fournisseurs historiques le proposent (notamment EDF pour l'électricité et Engie pour le gaz naturel). Conformément à l'article L224-3 du Code de la consommation, vous avez la possibilité de revenir à ce tarif, si vous y étiez soumis antérieurement, pour un site donné.

## 4. CONCLUSION DU CONTRAT, EFFETS ET DUREE

### 4.1. Conclusion

En principe, le contrat entre le Client et Gaz de Paris entre en vigueur à la date de signature. Néanmoins, pour le Client qui choisit de souscrire son contrat par téléphone ou sur le site Internet, et souhaite être alimenté en électricité avant la fin du délai de rétractation, le contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le Client, sous réserve de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de Gaz de Paris. La date communiquée par le GRD fera foi pour l'entrée dans le périmètre.

Après votre souscription, votre contrat vous est transmis directement par voie électronique, si nous disposons de votre adresse mail. Le Client est responsable de la mise à jour de cette adresse mail. Vous pouvez par ailleurs demander l'envoi de votre contrat par courrier auprès du service Client : BUTAGAZ, Service Client, TSA 51 820, 80 049 Amiens Cedex 1.

### 4.2. Prise d'effet

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.

En cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut être supérieur à 21 jours à compter de la demande du Client. La résiliation du contrat précédent est alors automatique, le Client n'a aucune démarche à effectuer.

En cas de mise en service, la date d'activation sera choisie par le Client, sous réserve des disponibilités du GRD : si le raccordement au réseau public de distribution est déjà effectif, le délai prévisionnel de fourniture est de 5 jours ouvrés. Toutefois, s'il est nécessaire de mettre en place un nouveau raccordement, le délai prévisionnel est de 10 jours ouvrés.

En toute hypothèse, la date de prise d'effet figurera sur la première facture.

En cas d'urgence, il est possible de demander un raccordement express (48h), ou un raccordement en urgence (24h). Dans ce cas, des frais supplémentaires s'appliqueront, conformément au Catalogue des Prestations. D'autres précisions sur la mise en service et le changement de fournisseur sont apportées dans la Synthèse DGARD.

Le GRD confirmera auprès de Gaz de Paris l'indice de base du compteur à partir duquel peut commencer la facturation.

La mise en service est une prestation effectuée par le GRD répertoriée dans le Catalogue des Prestations. Comme toutes ses prestations, elle est refacturée au Client par Gaz de Paris. Il est précisé que Gaz de Paris ne réalise pas de profit sur cette opération.

### 4.3. Durée

Le contrat est conclu pour la durée prévue aux Conditions Particulières. A l'issue de la période contractuelle initiale, le contrat se renouvèlera par tacite reconduction d'année en année, sur la base du Barème Butagaz en vigueur.

### 4.4. Droit de rétractation

Le Client Particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, sans donner de motif.

Le délai court à compter de la première heure du premier jour suivant la date de conclusion du contrat et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client Particulier devra notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, par courrier) ou renvoyer le bordereau de rétractation joint en annexe des présentes à l'adresse indiquée sur celui-ci.

Dans le cas d'une mise en service, le Client qui emménage dans un site peut demander expressément à bénéficier de la fourniture d'électricité sans attendre l'expiration du délai de rétractation et sans préjudice de ce droit. En cas d'exercice du droit, le Client restera redevable des sommes engagées (notamment, frais de mise en service, abonnements, consommation d'énergie, etc.)

## 5. MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT

### 5.1. Fourniture

La fourniture est soumise à l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de Gaz de Paris.

Gaz de Paris ne propose pas les tarifs spéciaux de l'opérateur historique (comme par exemple l'option d'abonnement « Tempo »). Le Client bénéficiant de tarifs spéciaux reconnaît qu'il perd ce bénéfice en souscrivant à une offre de Gaz de Paris. Une intervention technique de la part du GRD pourra dans ce cas s'avérer nécessaire, et sera refacturée au Client, dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations.

### 5.2. Notation financière

Gaz de Paris se réserve le droit de vérifier la viabilité économique de ses Clients Professionnels au moyen d'agences de notation. En cas de risque d'insolvabilité, Gaz de Paris pourra soumettre la souscription à une offre par le Client ou la continuité de son

approvisionnement en énergie, au versement d'un dépôt de garantie.

### 5.3. Dépôt de garantie

Gaz de Paris peut demander au Client Particulier un dépôt de garantie de 300 euros et au Client Professionnel un dépôt de 500 euros dans les cas suivants :

- Le Client Particulier a eu un ou plusieurs incidents de paiement vis-à-vis de Gaz de Paris n'entrant pas dans le cadre de L115-3 du Code de l'action sociale et des familles
- Le Client Professionnel présente un risque avéré de défaut de paiement, notamment sur la base d'une notation financière

Le montant du dépôt de garantie pourra éventuellement être ajusté à la baisse en fonction de la consommation du Client.

Sur demande de Gaz de Paris, le Client dispose d'un délai de 15 jours pour constituer le dépôt de garantie, par carte bancaire, chèque, ou mandat compte. En cas de non-respect de ce délai, Gaz de Paris sera fondé à résilier le contrat, conformément à l'article 10 (« Fin du contrat ») et sans indemnisation du Client.

Le dépôt de garantie est indépendant de la facturation des sommes dues au titre du contrat. Son versement n'équivaut pas à un paiement des sommes qui découlent de la facturation.

Le remboursement des sommes déposées au titre de la garantie sera effectué après résiliation du contrat, sous 30 jours, sous réserve que le Client ne soit pas débiteur au titre des sommes qui lui ont été facturées dans le cadre du contrat. La somme déposée à titre de garantie ne produit pas d'intérêts.

### 5.4. Suspension d'accès au réseau public de distribution

Sans préjudice de l'article 5.3 et de l'article 8, en cas de non-paiement avéré d'une facture ou d'une mensualité, en cas d'installation intérieure dangereuse ou encore en cas de faute grave ou de manœuvre dolosive du Client portant sur un ou plusieurs éléments essentiels du Contrat, Gaz de Paris se réserve le droit de demander au Gestionnaire du Réseau de Distribution de réduire ou de suspendre l'accès au réseau.

Lorsque la fourniture est réduite ou interrompue pour les raisons suscitées, le Client ne peut prétendre à aucune indemnité liée à cette réduction ou interruption.

Vous conservez toutefois la possibilité de régulariser l'impayé. Dans ce cas, Gaz de Paris pourra soumettre le rétablissement de la fourniture à un dépôt de garantie de la part du Client, conformément à l'article 5.3.

Par ailleurs, le Client est informé que la synthèse DGARD prévoit d'autres cas possibles de suspension de l'accès au RPD, à l'initiative du gestionnaire du réseau.

## 6. PRIX : COMPOSITION, OFFRES DIVERSES ET TARIFS SPECIAUX

Le prix de l'offre est indiqué sur la grille tarifaire annexée aux conditions particulières. Gaz de Paris propose un prix de marché, par opposition aux tarifs réglementés de vente de l'électricité (TRV) qui ne sont proposés que par les opérateurs historiques.

La composition du prix est faite comme suit :

- Part correspondant à l'abonnement. Elle est fonction notamment de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le Client.
- Part variable correspondant à la fourniture. Elle est fonction de l'énergie consommée par le Client.
- Part de taxes et autres contributions obligatoires.

Le prix comprend aussi le droit d'accès au réseau de distribution et au réseau de transport.

### 6.1. Le prix bloqué

Lors de sa première souscription, le Client choisit la durée de son prix bloqué - un an (dénommé commercialement « notre meilleur prix ») ou deux ans (dénommé « prix bloqué 2 ans »). Ainsi, le Client bénéficie de la garantie selon laquelle la part variable du prix ne subira pas de variation liée aux mouvements du prix de marché de l'électricité, pendant toute la durée prévue. Les autres éléments du prix peuvent cependant varier.

A l'issue de la durée fixe, le Client sera facturé au barème Butagaz en vigueur.

### 6.2. Barème

Le Client reconnaît que le barème évolue tous les mois, en fonction du prix mensuel du marché. Ce prix correspond à une moyenne des prix journaliers de la bourse de l'électricité Epex Spot du dernier mois écoulé. L'évolution officielle de la bourse de l'électricité peut être suivie sur le site [www.epexspot.com](http://www.epexspot.com)

En cas de disparition de la base de calcul Epex Spot, celle-ci sera automatiquement remplacée par son indice de substitution officiel, ou bien par un indice équivalent. En l'absence d'équivalent, Gaz de Paris proposera au Client un nouvel indice.

### 6.3. Révision du prix

Le prix fixe et le barème sont amenés à être révisés en fonction des charges communes à tous les fournisseurs d'électricité et dont Gaz de Paris n'a pas la maîtrise. En particulier, sont amenés à être révisés : couts d'acheminement, mécanisme de capacité, certificats d'économie d'énergie.

Le Client sera informé du prix actualisé sur sa facture.

Le mécanisme de capacité a pour objectif de sécuriser l'approvisionnement en électricité lors des moments de forte consommation. Il est défini par les pouvoirs publics en application notamment des articles L.335-1 et suivants et les articles R.335-1 et suivants du code de l'énergie, du décret n°2012-1405 du 14 décembre 2012.

## 6.4. Taxes et contributions obligatoires

Le prix comporte des taxes et des contributions obligatoires, rendues applicables à la fourniture d'énergie par la réglementation en vigueur. Le montant de ces taxes est refacturé au Client. Ces taxes et contributions comportent notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)
- Taxe sur la Consommation Finale d'Electricité (TCFE)
- Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE)
- Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)

Le montant et la nature de ces taxes pourra être amené à évoluer. Les modifications seront alors automatiquement appliquées au contrat.

## 6.5. Prestations effectuées par le gestionnaire du réseau

Enedis est le principal Gestionnaire du Réseau public de Distribution et effectue les prestations en lien avec ce réseau. Les prestations sont listées dans le catalogue disponible sur le site <http://www.enedis.fr/prestations>

Les prestations du GRD sont refacturées à l'Euro près au Client par le fournisseur.

## 6.6. Eligibilité au Chèque Energie pour les Clients Particuliers

Le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un seuil défini par les pouvoirs publics (seuil correspondant à l'Aide à la Complémentaire Santé (ACS) ou à la Couverture Maladie Universelle-Complémentaire (CMU-C)) peut être éligible au Chèque Energie pour la fourniture en électricité de sa résidence principale.

Pour toute question relative à ce dispositif, vous pouvez obtenir des informations sur le site <https://chequeenergie.gouv.fr/> ou bien sur simple appel au numéro vert suivant :

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

## 6.7. Fonds de solidarité pour le logement

Le fonds de solidarité pour le logement peut venir en aide au Client Particulier qui connaît des difficultés de règlement de sa facture émise dans le cadre d'un contrat de fourniture d'électricité pour alimenter sa résidence principale. Ce Client bénéficiera du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Néanmoins, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, Gaz de Paris pourra procéder à la suspension de fourniture, 21 jours après en avoir avisé le Client.

## 7. FACTURATION

### 7.1. Principe

Lors de la souscription du contrat, le Client peut accepter expressément que sa facture lui

soit communiquée par voie électronique. Toutes les factures seront disponibles à tout moment sur votre espace Client. Le Client qui souhaiterait modifier ce choix et recevoir une facture papier pourra le faire en adressant un courrier au Service Client. Ce choix pourra par la suite être modifié sur simple demande auprès du Service Client ou en accédant à votre espace Client. Par ces moyens, en vue d'une facturation plus juste, le Client a aussi la possibilité de transmettre lui-même des index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante. Le Client pourra relever lui-même son compteur et le transmettre au fournisseur, qui prendra en compte les informations sous réserve que :

- Ces informations soient acceptées par le GRD
- Ces informations soient cohérentes au regard des consommations réelles antérieures
- Ces informations soient reçues par Gaz de Paris au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture.

Le Gestionnaire du Réseau de Distribution effectue aussi des relèves de compteur.

La facture indique notamment les moyens simples et gratuits permettant au Client d'accéder à l'ensemble des prix pratiqués par Gaz de Paris, les coordonnées du fournisseur, les moyens de joindre le service Client, la date estimative de la prochaine facture et du prochain relevé si elle est connue, etc. Vous pourrez aussi y retrouver d'autres informations utiles telles que le numéro de référence Client.

### 7.2. Rythme de facturation

Le Client choisit son rythme de facturation, entre une facture annuelle avec échéancier de paiement mensuel ou une facturation bimestrielle avec paiement tous les deux mois.

#### 7.2.1. Facture annuelle

La facture annuelle implique un échéancier de prélèvements basés sur plusieurs mensualités de paiement identiques, dont le montant est déterminé, à la souscription, à la lumière des estimations. Un échéancier des mensualités précisant les dates de prélèvements de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée. Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

Le Client pourra recevoir des factures intermédiaires, notamment en cas de modifications d'installations.

#### 7.2.2 Facture bimestrielle

Dans ce cas, la facture correspondant à la fourniture de l'électricité par Gaz de Paris et aux prestations du gestionnaire du réseau de distribution est émise tous les deux (2) mois pour les Clients en facturation bimestrielle. Ici, la facturation de la consommation d'électricité tient compte des relèves réelles et estimées du GRD sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à Gaz de Paris, conformément aux stipulations du présent article.

### 7.2.3. Régularisations

Le Client mensualisé reçoit en toute hypothèse une facture de régularisation accompagnée d'un nouvel échéancier de paiement au moins une fois par an, pour l'année suivante, calculé en fonction des informations transmises par le Client, de la consommation réelle de l'année précédente réalisée sur la même période, ainsi que des relèves réelles effectuées par le GRD ou, si aucun relevé réel n'a encore été réalisé, sur la base des consommations moyennes constatées pour les autres Clients pour la même puissance souscrite et la même option tarifaire sur une période donnée.

Pour le Client bimestriel, la régularisation intervient par une relève réelle qui vient corriger les relèves estimées précédentes, conformément au 7.2.2.

A chaque relève effectuée par le client, la facturation pourra être revue pour être au plus proche de sa consommation réelle. Un nouvel échéancier pourra dans ce cas être envoyé au client.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) ans pour contester la facture, en adressant une demande au service Client, par mail ou par courrier. Le délai court à compter du jour où le Client a eu connaissance (ou aurait dû avoir connaissance) de la facture qui fait l'objet d'une réclamation.

### 7.3. Dispositif de comptage

Le dispositif de comptage permet l'adaptation des conditions contractuelles aux caractéristiques de la fourniture d'électricité du Client et de contrôler celle-ci. Le dispositif sert aussi de base de facturation.

Sauf exception, le dispositif de comptage est la propriété du GRD, qui effectue à ce titre son entretien, contrôle et remplacement éventuel.

Le Client s'engage à laisser l'accès au dispositif, à tout moment par le GRD. En cas de défaut d'accès provoqué volontairement par le Client, ce dernier engage sa responsabilité contractuelle.

## 8. PAIEMENT

### 8.1. Paiement des factures

Le Client est responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat. Dans le cadre du prélèvement automatique, le Client sera prélevé à la date prévue dans les conditions particulières. Pour les autres cas, toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de sa date d'émission. A défaut de règlement dans ce délai, le Client s'expose à une relance de la part de Gaz de Paris, par courrier électronique, ou par des opérations d'appels par automate. Suite à cette relance, à défaut de règlement sous un nouveau délai de 15 jours, la fourniture pourra être réduite ou interrompue. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard.

Le montant de ces pénalités de retard résultera de l'application d'un taux d'intérêt égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal, sans que cette pénalité ne puisse être inférieure à 7,50€. Si la mise en demeure restait

infructueuse, Gaz de Paris se réserve le droit de suspendre la fourniture d'électricité.

Conformément à la réglementation en vigueur, en plus de ces pénalités, le Client Professionnel sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40 euros.

En cas de suspension de fourniture, le Client reste tenu de l'ensemble de ses obligations contractuelles.

Si vous estimez que votre situation relève des dispositions de L115-3 alinéa 1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, vous pouvez saisir les services sociaux.

### 8.2. Modes de paiement

Le Client dispose du choix entre divers moyens de paiement pour régler ses factures : prélèvement automatique, carte bancaire, chèque, ou mandat compte. Néanmoins, le Client souhaitant être mensualisé devra opter pour le prélèvement automatique.

Le Client peut changer de mode de paiement en cours de contrat, sous réserve d'en informer Gaz de Paris un mois à l'avance. Le Client reconnaît cependant qu'il devra, le cas échéant, changer de mode de facturation.

Pour régler en espèces, le Client a la possibilité de se rendre dans les bureaux de Poste, muni de sa facture, afin de constituer un mandat-compte. Vous retrouverez les informations nécessaires à cette démarche sur le site [www.butagaz.fr](http://www.butagaz.fr) ou sur simple appel au service Client.

Pour régler en Carte bancaire, le Client a la possibilité de le faire directement dans son Espace Client à l'adresse [clients.butagaz.fr](http://clients.butagaz.fr) ou en contactant par téléphone le Service Client.

### 8.3. Modalités de remboursement du trop-perçu

Le système de mensualisation peut faire apparaître un trop-perçu chez Gaz de Paris. Dans un tel cas, nous nous engageons à vous rembourser la somme exacte en fonction des relevés réels de régularisation.

Pour le Client Particulier, lorsqu'une facture de régularisation fait apparaître un trop perçu inférieur à vingt-cinq Euros les sommes dues par Gaz de Paris seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client, et sans préjudice de l'article « Fin du Contrat ».

Pour le Client Professionnel, lorsqu'une facture de régularisation fait apparaître un trop perçu inférieur à cinquante Euros les sommes dues par Gaz de Paris seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client.

Au-delà des seuils susvisés, Gaz de Paris procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours, à compter de l'émission de la facture, par virement bancaire, sous-réserve de la bonne transmission par le Client de ses coordonnées bancaires.

### 8.4. Pénalités dues par Gaz de Paris

En cas de non-respect par Gaz de Paris de ses obligations contractuelles ne pouvant directement être imputées au GRD, Gaz de Paris sera redevable d'une pénalité dont le montant ne pourra être inférieur à 7,50€.

Cette pénalité sera calculée et versée à partir de la réception de la demande du Client.

## 9. RESPONSABILITE

Conformément à la réglementation en vigueur, Gaz de Paris et le GRD ont des responsabilités autonomes et distinctes vis-à-vis du Client.

### 9.1. Responsabilité de Gaz de Paris à l'égard du Client

En tant que fournisseur, Gaz de Paris est responsable de l'ensemble des obligations qui découlent du présent Contrat, dans la limite des dommages matériels directs subis par le Client.

Néanmoins, Gaz de Paris ne saurait être tenu responsable dans les cas suivants :

- Défaillances liées à la qualité ou à la continuité de l'approvisionnement en électricité, dont la bonne exécution relève de la responsabilité du Gestionnaire du Réseau de Distribution, et notamment les éventuelles conséquences dommageables de l'interruption de fourniture par le GRD
- Dommages subis par le Client ou par un tiers, consécutifs à une fraude du Client ou à une utilisation non raisonnable ou illicite de son installation intérieure
- Manquement du Gestionnaire du Réseau de Distribution à ses obligations à l'égard du Client
- Généralement, tout événement survenant après la résiliation du Contrat
- Evènement de force majeure, la notion étant entendue au sens de la jurisprudence en vigueur.

### 9.2. Responsabilité du Gestionnaire du Réseau de Distribution vis-à-vis du Client

Dans le cadre du présent Contrat, et sauf cas de force majeure, le Gestionnaire du Réseau de Distribution est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices résultant des défauts de qualité ou de continuité de la fourniture d'électricité dans les conditions prévues dans la Synthèse DGARD.

Sous les mêmes réserves, le GRD est responsable du comptage de l'électricité. A ce titre, il est aussi responsable à l'égard du Client des dommages qu'il subit en raison d'un dysfonctionnement de compteur.

Au-delà de la force majeure, il existe certaines circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté du GRD et non maîtrisables dans l'état des techniques, et qui sont assimilées, conformément à la Synthèse DGARD.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre du GRD pour les engagements de ce dernier relatifs à l'acheminement, la qualité et la continuité de la fourniture d'électricité.

Le Client peut aussi choisir d'engager la responsabilité du GRD par l'intermédiaire de Gaz de Paris ; dans un tel cas, il conviendra de se référer à la procédure amiable prévue dans

la Synthèse DGARD. En cas d'échec de cette procédure, l'affaire pourra être portée contre le GRD ou devant la Commission de Régulation de l'Energie.

### 9.3. Responsabilité du Client vis-à-vis du Gestionnaire du Réseau de Distribution

Hors cas de force majeure, le Client est responsable de la bonne application des dispositions de la Synthèse DGARD le concernant.

La résiliation du contrat n'est pas un obstacle à la Responsabilité du fournisseur, du Client ou du GRD.

## 10. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

En cas de projet de modification des conditions contractuelles, nous vous en informerons par courrier ou par mail au moins un mois à l'avance ; dans un tel cas, si les nouvelles conditions ne vous conviennent pas, vous disposerez de la faculté de résilier le contrat, dans un délai de trois mois à compter de la réception de la communication.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

## 11. FIN DU CONTRAT

### 11.1. Résiliation à l'initiative du Client

En cas de changement de fournisseur, le Contrat sera résilié de plein droit et sans frais pour le Client, à compter de la date de commencement de livraison auprès du nouveau fournisseur.

Le processus de changement de fournisseur est sous la maîtrise du Client, du nouveau fournisseur et du GRD. Aucun retard d'exécution ne saurait être imputé à Gaz de Paris.

La date retenue pour la fin du présent Contrat est la date de fourniture effective du site du Client par le nouveau fournisseur. Ainsi, le Client reste tenu vis-à-vis de Gaz de Paris du paiement de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date.

Pour les autres causes de résiliation, le Client informe Gaz de Paris de sa décision par courrier simple ou électronique, au moins 15 jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à Gaz de Paris de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Une fois informé par le GRD, Gaz de Paris transmettra la date de fin de Contrat au Client. La résiliation ne pourra être rétroactive.

En toute hypothèse, le contrat prendra fin au plus tard trente (30) jours calendaires à compter de la notification de la résiliation par le Client à Gaz de Paris. Le Client recevra une facture de résiliation afin de régulariser sa situation.

### 11.2. Résiliation à l'initiative de Gaz de Paris

En cas de manquement par le Client à tout ou partie des obligations lui incombant aux

termes du Contrat, et notamment en cas de non-paiement des factures émises par le Fournisseur ou des échéances de paiement ou du dépôt de garantie, Gaz de Paris pourra résilier de plein droit le Contrat dans le respect des conditions prévues à l'article 8 (« Paiement des factures »), sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

En cas de suspension du contrat pour cause de force majeure, qui devrait se prolonger pendant plus de deux (2) mois à compter de la date de sa survenance, chacune des parties aura la faculté de résilier le contrat, étant entendu que le Client dispose d'ores et déjà de cette faculté au titre de l'article « Résiliation du Contrat à l'initiative du Client ».

## 12. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Suite à l'adoption du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, vos droits sur vos données à caractère personnel ont évolué.

Gaz de Paris avait déjà pris des mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ; cette protection s'en trouve renforcée avec l'arrivée de la nouvelle réglementation. Les informations recueillies dans le cadre de la conclusion du Contrat font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par Gaz de Paris pour la gestion du compte du Client. La collecte de certaines données est indispensable pour l'exécution du présent contrat, notamment les nom, prénom, adresse du Client, tarif choisi, courrier électronique. D'autres données sont facultatives ou dépendent de certaines options : coordonnées bancaires, adresse du payeur si différente de l'adresse du Client, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, etc. La communication de ces dernières informations à Gaz de Paris est cependant bénéfique au Client dans le sens où elle permet un service personnalisé. Vous pouvez toujours refuser de nous communiquer certaines données, mais ceci nous empêchera d'exécuter correctement le Contrat de fourniture d'énergie.

Les données nécessaires au GRD lui sont communiquées par Gaz de Paris pour l'exécution du contrat. Dans ce cadre, des données sont aussi transmises le cas échéant aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du Chèque Energie, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés. De même, les données du Client sont transmises à Butagaz à des fins de gestion administrative interne au sein du Groupe Butagaz. Par exemple si vous êtes Client Electricité mais aussi Client pour le gaz en citerne ou le gaz en bouteille chez Butagaz, cela nous permet de croiser les informations et ainsi simplifier la gestion et le traitement de vos demandes.

Vos données sont conservées pendant toute la durée du Contrat, puis jusqu'à l'expiration de tous les recours judiciaires possibles, soit 5 ans à compter de la fin du Contrat. Vos factures

sont quant à elles conservées 10 ans conformément à la loi.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et d'effacement des données le concernant (« droit à l'oubli »), qu'il peut exercer auprès du Service Client : BUTAGAZ, Service Client, TSA 51 820, 80 049 Amiens Cedex 1.

Le Client dispose aussi d'un droit à la portabilité de ses données, lui permettant de recevoir les données qu'il a confiées à Gaz de Paris sous un format interopérable.

Vous disposez par ailleurs d'un droit de retrait de votre consentement au traitement de vos données, mais sachez que dans ce cas nous serons dans l'impossibilité d'exécuter le contrat.

Enfin, si vous considérez que le traitement de vos données constitue une violation de la loi ou du RGPD, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Conformément à l'article L223-1 du Code de la consommation, le Client dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## 13. DIVERS

Le présent Contrat et tout litige qui pourrait en découler sont soumis au droit français.

Pour tout litige ou réclamation pouvant survenir à l'occasion de l'application ou l'interprétation du Contrat (notamment concernant la facturation, un sinistre, ou les modalités de fin de contrat), le Client s'adressera au Service Clients de Gaz de Paris, afin qu'un règlement amiable puisse être trouvé. Les coordonnées du Service Client sont indiquées sur les documents contractuels, sur les factures et sur le site Internet butagaz.fr. Le service Client peut être contacté par téléphone, e-mail, courrier ou via le formulaire de demande accessible via le site butagaz.fr. Il sera répondu à la demande du Client par tout moyen, notamment par email, dans les meilleurs délais.

Davantage d'informations concernant l'énergie sont par ailleurs consultables par le Client sur le site indépendant [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) ou sur le site de la Direction Générale de la Concurrence, la Consommation et la Répression des Fraudes : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>.

Si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, le Client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie soit sur <http://www.energie-mediateur.fr/> soit par courrier libre d'affranchissement à Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n°59252, 75443 Paris Cedex 9. A défaut d'un accord amiable, les contestations ou litiges pouvant survenir à l'occasion de l'application ou de l'interprétation du Contrat seront soumis aux tribunaux compétents, conformément au droit commun. Les Parties peuvent saisir les tribunaux à tout moment, tout au long du processus de règlement amiable et tant que les Parties ne se sont pas mises d'accord pour trouver une solution commune qui les satisfassent toutes deux.

## BULLETIN DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat (l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la conclusion du contrat ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié chômé, le premier jour ouvrable suivant)

A l'attention de : **BUTAGAZ, Service Client, TSA 51 820, 80 049 Amiens Cedex 1**

**Je / nous vous notifie / notifions par la présente ma / notre rétractation du contrat de fourniture d'électricité**

Conclu le \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Votre Nom : \_\_\_\_\_

Votre Adresse : \_\_\_\_\_

Fait le : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Signature du Client :

## 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 :** 8.0

**Nb. de pages :** 7

### Préambule

Dans le présent document le terme "Enedis" 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 d'Enedis 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 Enedis 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 à Enedis 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 d'Enedis : [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr)

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

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

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels d'Enedis 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 Enedis. 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 Enedis, 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.



## 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, Enedis 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 d'Enedis le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site d'Enedis <http://www.enedis.fr/Concessions>.

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Il dispose alors d'un interlocuteur privilégié en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture d'électricité que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et Enedis 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 d'Enedis 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 qu'Enedis peut être amenée à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

Les coordonnées d'Enedis figurent dans le Contrat Unique du Client.

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

### 2.1. Les obligations d'Enedis à l'égard du Client

Enedis est tenue 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 d'Enedis.
- 3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation**, conformément aux modalités définies par Enedis sur son site [www.enedis.fr](http://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 à Enedis directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par Enedis notamment sur la base de l'historique de consommation

du Client sur ce PDL. Enedis 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 d'Enedis accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

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

Enedis est tenue 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 d'Enedis en matière de continuité :

Enedis 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. Enedis informe le Client, sur son site internet à la page <http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>, sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

#### ➤ Engagements d'Enedis en matière de qualité de l'onde :

Enedis 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. Enedis 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 d'Enedis 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 d'Enedis, 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 d'Enedis.



En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, Enedis 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 Enedis 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 d'Enedis ;
- 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 d'Enedis et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où Enedis 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 d'Enedis, Enedis 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 Enedis est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, Enedis 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, Enedis 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 d'Enedis en vigueur.

**3) assurer les missions de comptage** dont elle est légalement investie.

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

Le dispositif de comptage 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 Enedis, 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 d'Enedis conformément aux dispositions des articles R341-4 à 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, Enedis installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses référentiels et son catalogue des prestations.

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

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par Enedis, 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 d'Enedis 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 Enedis, Enedis 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 d'Enedis. Enedis 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 Enedis 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 :

- lorsqu'Enedis 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 Enedis 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, Enedis 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.

Lorsqu'Enedis 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**

Enedis met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession d'Enedis 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 Enedis à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette désignation.

#### **• Protection des informations commercialement sensibles :**

Enedis 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 :**

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

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

Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, d'accès, de rectification et de suppression portant sur les données à caractère personnel le concernant. Le Client peut exercer ces droits soit via son Fournisseur, soit directement auprès d'Enedis par courriel adressé à «[adnrc-support@enedis.fr](mailto:adnrc-support@enedis.fr)» ou en écrivant à :

Enedis – Tour Enedis  
Pôle clients – ADNCR  
34, place des Corolles  
92079 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Enedis peut être amenée à conserver les données personnelles du client pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

La transmission au Fournisseur de la Courbe de Charge du Client par Enedis nécessite une autorisation du Client, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » :

- à Enedis : pour la collecte et la transmission de cette Courbe de Charge par Enedis au Fournisseur. Cette autorisation peut être adressée soit directement à Enedis, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande d'Enedis.
- au Fournisseur : pour le traitement de cette donnée par le Fournisseur.

Le Client peut également autoriser la collecte et la transmission par Enedis de la Courbe de Charge à un tiers dans les conditions définies dans les référentiels d'Enedis disponibles sur le site internet d'Enedis à la page <http://www.enedis.fr/documents?types=12>.

### **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 d'Enedis est engagée au titre du paragraphe 6-1**

#### **2.3. Les obligations d'Enedis à l'égard du Fournisseur**

Enedis 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 d'Enedis.

### **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.

Enedis met à disposition du Client, sur son site internet à la page [www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite](http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite), 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, 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, Enedis 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.

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

## **2) garantir le libre accès et en toute sécurité d'Enedis au dispositif de comptage**

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à Enedis 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 Enedis 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 à Enedis 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 d'Enedis. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, Enedis 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 d'Enedis.

## **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 d'Enedis.

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

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

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

## **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 d'Enedis, 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 d'Enedis un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à Enedis 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 à Enedis 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 d'Enedis à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition d'Enedis 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 d'Enedis et dans son catalogue des prestations.

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

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

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

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

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 Enedis.

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 Enedis, 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 d'Enedis

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, Enedis 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 d'Enedis ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par Enedis, 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 Enedis ;
- refus du Client de laisser Enedis 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 à Enedis de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander à Enedis 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 d'Enedis vis-à-vis du Client

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

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre d'Enedis pour les engagements d'Enedis 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 d'Enedis

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à Enedis 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.

Enedis 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 Enedis et le Fournisseur

Enedis 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.

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

### 6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur.

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;

- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par Enedis 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 d'Enedis ;
- 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 d'Enedis en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le site Internet <http://www.enedis.fr/reclamations> ou bien en adressant un courrier à Enedis.

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 à Enedis, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet à Enedis 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 Enedis, 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, Enedis 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 d'Enedis ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou à Enedis. 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, Enedis 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 à Enedis, 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, Enedis 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 à Enedis, le cas échéant via son Fournisseur, d'organiser une expertise amiable ou l'organiser lui-même. 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 Enedis, le Client peut saisir l'instance de recours au sein d'Enedis 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 d'Enedis en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès d'Enedis.

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 à Enedis, 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.