CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
OFFRE 100% RENOUVELABLE PAPERNEST ENERGIE

Version en vigueur (offres souscrites à partir du 15 janvier 2024)

Comparelec, société par actions simplifiée au capital de 1 000€, dont le siège est situé 157 boulevard Macdonald, 75019 Paris, 815 083 845 R.C.S. Paris (le « **Fournisseur** ») est un fournisseur d'énergie autorisé à exercer en France l'activité d'achat d'électricité pour revente pour les clients résidentiels par arrêté ministériel du Ministère de la Transition Energétique du 28 juillet 2022 et, pour les clients non résidentiels, du 27 mars 2023.

Le Fournisseur commercialise ses offres sous la marque papernest energie.

Les présentes conditions générales de vente (« **CGV** ») sont applicables à tout Client souscrivant à une offre 100% renouvelable papernest energie pour son logement personnel, situé en France Métropolitaine, sur le territoire desservi par ENEDIS, à l'exclusion de la Corse et alimenté par un branchement effectif, définitif, pour une Puissance souscrite inférieure à 36kVA.

Chaque Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions contractuelles établies conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Pour toute information ou question, vous pouvez contacter le Service Client papernest energie aux coordonnées suivantes :

- Par téléphone au 09 70 25 21 65 (prix d'un appel local) : notre équipe est à votre disposition du lundi au vendredi de 10h à 18h, le service étant fermé les samedis, dimanches et jours fériés
- Par mail à l'adresse : client.energie@papernest.fr
- Par courrier à l'adresse suivante : Comparelec, 157 boulevard Macdonald 75019 Paris

1. *DÉFINITIONS*

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

Catalogue des Prestations : désigne les prestations techniques d'ENEDIS en qualité de gestionnaire du RPD, publiées sur son site internet.

Client : désigne une personne physique ou morale, consommateur final domestique d'électricité qui souscrit à une offre 100% renouvelable papernest energie pour son logement situé en France Métropolitaine, sur le territoire desservi par ENEDIS, à l'exclusion de la Corse, pour une puissance souscrite inférieure à 36 kVA.

Conditions Particulières : désigne les conditions particulières acceptées par le Client et indiquant notamment le choix de ses options, ses modalités de facturation et ses modalités tarifaires.

Contrat ou Contrat unique : désigne l'ensemble des documents contractuels comprenant les conditions générales de vente (CGV), les Conditions Particulières, la grille tarifaire applicable au Client, la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès au Réseau Public de Distribution. Ces documents sont remis au Client lors de la souscription et à tout moment sur simple demande.

Contrat d'Accès au Réseau : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD dont la synthèse figure en Annexe.

ENEDIS : désigne le gestionnaire du RPD ENEDIS, sis Tour Winterthur – 102 Terrasse Boieldieu 92085 PARIS LA DEFENSE CEDEX, auquel le Client est raccordé. ENEDIS est notamment en charge de l'entretien et de l'exploitation du RPD et est gestionnaire de l'installation de comptage du Client.

kVA, kWh et MWh : désignent respectivement les abréviations de kilovoltampère, unité de mesure de puissance, de kilowattheure et de mégawattheure, unités de mesure de l'énergie d'électricité consommée par le Client (1 MWh = 1 000 kWh).

Partie(s) : désigne ensemble le Client et le Fournisseur, ou l'un d'entre eux.

Point de livraison (ou PDL) : désigne le numéro unique composé de 14 chiffres permettant d'identifier le point de livraison du Client. Il permet au Fournisseur de communiquer à ENEDIS le logement dans lequel l'électricité devra être livrée.

Puissance souscrite : désigne la puissance maximale que le Client peut appeler sur le RPD en fonction de sa consommation. Cette puissance peut varier entre 3 et 36 kVA.

Quantité Annuelle Prévisionnelle d'électricité : désigne la quantité annuelle d'électricité que le Client prévoit de consommer et que le Fournisseur s'engage à vendre au Client pour son PDL.

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

TRV : désigne les Tarifs Réglementés de Vente d'électricité.

2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité par le Fournisseur au Client, ainsi que les modalités de gestion de l'accès au RPD par le Fournisseur pour le compte du Client, pour l'offre 100% Renouvelable papernest energie.

3. DESCRIPTION DE L'OFFRE ET DES SERVICES

3.1. Fourniture d'électricité 100% renouvelable

Le Fournisseur fournira au Client, selon les modalités définies au Contrat, la Quantité Annuelle Prévisionnelle d'électricité définie aux Conditions Particulières.
L'électricité fournie est 100% renouvelable et certifiée par le mécanisme de Garanties d'Origine. Ce mécanisme garantit que soit injectée dans le réseau une quantité d'électricité produite à partir de sources renouvelables (énergie éolienne, biomasse, énergie photovoltaïque ou hydraulique) équivalente à l'intégralité de la consommation du Client.

3.2. Accès et utilisation du RPD

Le Fournisseur a conclu avec ENEDIS un contrat GRD-F pour assurer, pour le compte du Client, la gestion de l'accès au RPD pour l'acheminement de l'électricité jusqu'à son PDL. Toute demande d'intervention du Client est effectuée auprès du Fournisseur qui la transmettra à ENEDIS et en suivra la réalisation. Les frais facturés par ENEDIS pour cette opération, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés au centime près au Client par le Fournisseur, dans les conditions prévues au Catalogue des Prestations en vigueur au jour de l'intervention. Les dispositions applicables à l'accès au RPD et à son utilisation, précisées dans le Contrat d'Accès au Réseau, sont fixées par ENEDIS. Conformément au Contrat d'Accès au Réseau, le Client conserve une relation contractuelle directe avec ENEDIS dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

3.3. Services complémentaires optionnels

Le Fournisseur peut être amené à proposer des services complémentaires optionnels dont les modalités seront transmises au Client, par tout moyen adéquat, après sa souscription.

4. SOUSCRIPTION DU CONTRAT – DURÉE

4.1. Souscription du Contrat

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature des Conditions Particulières par le Client ou à la date de son acceptation par voie électronique, sous réserve du droit de rétractation visé à l'article 5.
Le Client accepte de verser le montant des frais de mise en service et le prorata de sa première mensualité (ou, à défaut de première mensualité, l'équivalent d'un (1) mois d'abonnement et de consommation d'hiver), tel que cela figure sur les Conditions Particulières et au plus tard dans les trente (30) jours de la souscription du Contrat.

4.2. Date de prise d'effet du Contrat

Le Contrat ne prendra effet qu'à compter de la date d'Activation figurant dans les Conditions Particulières, sous réserve de ce qui figure à l'article 6.1.
Dans le cadre d'un changement de fournisseur, la date d'Activation sera effective dans un délai maximum de vingt-et-un (21) jours suivant la date de la demande de changement de fournisseur transmise à ENEDIS par le Fournisseur. Le Client ne subit aucune interruption de fourniture lors de la phase de changement de fournisseur, conformément aux engagements d'ENEDIS.
Dans le cadre d'une mise en service, la date d'Activation sera celle souhaitée par le Client, sous réserve des délais imposés par ENEDIS. En cas de déplacement d'un agent d'ENEDIS, les délais maximum pour une mise en service sont de cinq (5) jours ouvrés et dix (10) jours ouvrés s'il s'agit d'une première mise en service. La mise en service, avec ou sans déplacement, engendre des frais d'accès qui seront facturés par ENEDIS au Fournisseur, lequel les refacturera au Client au centime près.
Des délais plus courts peuvent être demandés par le Client moyennant un supplément de frais d'accès. Ces frais d'accès sont définis au Catalogue des Prestations.

5. DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.
Le Client pourra exercer ce droit auprès du Fournisseur par courrier électronique à l'adresse suivante : client.energie@papernest.fr ou par courrier (Comparelec, Rétractations, 157 boulevard Macdonald 75019 Paris) en renvoyant le formulaire de rétractation joint au Contrat ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, le cachet de la Poste faisant foi.

Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'offre souscrite, services associés compris.
Le Client peut demander à ce que l'exécution de son Contrat débute avant la fin du délai de rétractation, sans préjudice de son droit de rétractation. Pour cela, il doit en faire la demande expresse au Fournisseur. Cette demande est communiquée au Fournisseur par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable dans les autres cas. Le Client qui exerce son droit de rétractation alors qu'il a demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation est redevable de l'électricité consommée, de l'abonnement et des prestations réalisées jusqu'à la date à laquelle il communique au Fournisseur sa décision de se rétracter.

5.1. Durée du Contrat

Sans préjudice de l'article 12, le Contrat est conclu pour une durée initiale d'un (1) an.
A l'issue de cette période initiale, le Contrat sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée.

6. CONDITIONS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

6.1. Conditions de fourniture d'électricité – accès au RPD

L'exécution du Contrat par le Fournisseur, en ce qui concerne la fourniture d'électricité et l'accès et l'utilisation du RPD est subordonnée, tant à sa date de prise d'effet que pendant toute sa durée d'exécution, aux conditions suivantes :

- au raccordement effectif et direct du (ou des) PDL au RPD
- à la conformité de l'installation intérieure du Client aux normes et à la réglementation en vigueur
- à la fourniture exclusive et directe d'électricité par le Fournisseur au(x) PDL
- à la conclusion et l'exécution d'un contrat GRD-F entre le Fournisseur et ENEDIS relatif à l'accès et à l'utilisation du RPD
- aux limites de capacité du RPD, telles qu'elles sont fixées par ENEDIS au(x) PDL
- à l'autorisation du Client de permettre à ENEDIS de transmettre au Fournisseur les informations et données de comptage concernant le(s) PDL
- au règlement des factures conformément aux présentes CGV
- au paiement par le Client de la première mensualité calculée au moment de la souscription (si le Client a opté pour la mensualisation conformément à l'article 9.1)

L'inscription du (ou des) PDL dans le périmètre de facturation du Fournisseur doit être acceptée par ENEDIS.

6.2. Dépôt de garantie

Le Fournisseur pourra demander au Client le versement d'un dépôt de garantie, d'un montant maximum de 300 (trois cent) euros, lors de la souscription du Contrat ou au cours de l'exécution de celui-ci et dans les cas suivants :

- si le Client a fait l'objet d'une résiliation antérieure de contrat à l'initiative du Fournisseur
- si le Client a eu, depuis moins de 12 (douze) mois, un ou plusieurs incident(s) de paiement non légitime(s) au titre d'un contrat conclu avec le Fournisseur ou un autre fournisseur d'énergie
- en cas de signalement positif du Client lors de l'interrogation du Registre National des Impayés Electricité
- si le Fournisseur détermine que le Client présente un risque avéré de défaut de paiement

Le défaut de constitution du dépôt de garantie par le Client lors de la souscription entraîne l'abandon de ladite souscription.
Le défaut de constitution du dépôt de garantie par le Client pendant l'exécution du Contrat, et dans les 15 (quinze) jours à compter de la demande du Fournisseur, constitue un motif de résiliation du Contrat par le Fournisseur dans le respect de l'article 12.2.
Le versement du dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté. Le dépôt de garantie ne produira pas d'intérêts et ne peut être compensé avec les sommes dues par le Client sauf en fin de Contrat.
Le dépôt de garantie sera restitué au Client sur demande du Client si pendant 12 (douze) mois il n'a pas eu d'incident de paiement. La restitution interviendra dans les 15 (quinze) jours suivant la demande du Client.

7. PRIX

Les prix proposés par le Fournisseur sont des prix de marché (tarifs non réglementés). Le Client qui a souscrit un contrat à prix de marché peut à tout moment, sans condition et sans frais revenir aux TRV auprès du fournisseur historique.

7.1. Prix de l'offre

Les prix, libellés en euros (€), sont déterminés par la grille tarifaire applicable au Client et jointe au Contrat, qui pourra être mise à jour dans les conditions de l'article 7.4.
Le Fournisseur pourra proposer des offres à prix fixe pendant 1 an ou des offres à prix indexé sur les TRV ou sur un autre index qui sera précisé par le Fournisseur lors de la souscription.

Les prix, outre les taxes, impôts, charges, contributions obligatoires et autres éléments visés à l'article 7.3, sont constitués par :

- une part fixe (l'abonnement), qui est fonction de la puissance souscrite, mesurée en kVA
- une part variable, qui correspond à la quantité d'électricité fournie au(x) PDL, mesurée en kWh

Les prix sont indiqués TTC.

Le TURPE, correspondant à la part acheminement, est compris dans les prix de vente. Le prix inclut également les prestations éventuellement réalisées par ENEDIS et précisées dans le Catalogue des Prestations ainsi que les contributions dont le Fournisseur est redevable relatives à la sécurité d'approvisionnement en électricité et portant création d'un mécanisme d'obligation de capacité. Ces prestations sont facturées au Fournisseur, puis refacturées au centime d'euro près par le Fournisseur au Client.

Le prix pourra également inclure les services annexes et options éventuellement souscrits par le Client et figurant dans les Conditions Particulières.

Tout ajout, retrait, modification du taux ou du type de taxes ou contributions de toute nature (en ce compris au titre de l'acheminement), imposés par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement au Contrat.

7.2. Options tarifaires

Les options tarifaires proposées par le Fournisseur sont les suivantes :

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

Ces options peuvent nécessiter une intervention payante du GRD sur le dispositif de comptage du Client si celui-ci n'est pas d'ores et déjà adapté à ce type de tarification.

7.3. Impôts, taxes et contributions

Tout impôt, taxe, contribution ou charge de toute nature, applicable conformément à la réglementation en vigueur, qui est une composante du prix, est facturé au Client. A la date de souscription du Client, ces contributions et taxes comprennent notamment la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), l'accise perçue sur l'électricité (auparavant dénommée TICFE, Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité, et qui intègre également la TCCFE, Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Électricité) et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement).

7.4. Révision des prix

7.4.1. Offres à prix fixe 1 an

Lorsque le Client souscrit à une offre à prix fixe, les prix du Client (part fixe et/ou variable) restent inchangés pendant une durée d'un an à compter de la date de souscription, sauf en cas d'évolution des taxes, impôts ou contributions de toute nature comme indiqué à l'article 7.1.

En cas d'évolution tarifaire d'une offre à prix fixe à l'issue de cette période d'un an, le Fournisseur s'engage à en informer le Client dans les conditions de l'article 14. En cas de refus de la part du Client, celui-ci pourra résilier le Contrat dans les conditions de l'article 12.1.

A défaut de notification adressée dans les délais par le Fournisseur, le prix restera inchangé et sera reconduit pour une nouvelle période d'un an.

7.4.2. Offres à prix indexé

Lorsque le Client souscrit à une offre à prix indexé, les prix du Client (part fixe et/ou variable) sont susceptibles d'évoluer à la hausse comme à la baisse en suivant l'évolution des TRVE dans le cas d'une indexation sur le TRVE pour l'électricité ou en suivant tout autre index précisé par le Fournisseur lors de la souscription.

En cas d'évolution tarifaire des offres à prix indexés, le nouveau tarif s'appliquera immédiatement à compter de la modification sans besoin de notification de la part du Fournisseur, et sera indiqué sur la facture suivant l'évolution, la variation de prix étant appliquée au prorata temporis à compter de la modification.

8. CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ - DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

8.1. Chèque énergie

Conformément à la règlementation en vigueur et notamment aux articles L. 124-1 et suivants du code de l'énergie, le Client qui a déposé sa déclaration de revenus auprès des services fiscaux et dont le revenu fiscal de référence est, compte tenu de la composition du ménage, inférieur à un plafond fixé par décret bénéficie, sous réserve des conditions d'éligibilité, d'un titre spécial de paiement appelé « chèque énergie » qu'il peut utiliser pour régler tout ou partie des factures émises par le Fournisseur dans les conditions de l'article 9. Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site www.chequeenergie.gouv.fr ou sur un simple appel au 0805 204 805 (service et appel gratuits).

8.2. Fonds de solidarité pour le logement (FSL)

Le Client qui rencontre des difficultés de paiement des factures d'électricité pour sa résidence principale et qui estime que sa situation relève de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles peut demander une aide au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) qui est institué dans chaque département. Pour faire cette demande, le Client doit s'adresser au conseil départemental de son département de résidence ou se rapprocher du centre social de sa commune.

9. FACTURATION

La facturation peut être mensualisée ou au réel, selon ce qui figure dans les Conditions Particulières. La mensualisation est le mode de facturation par défaut.

9.1. Mensualisation

Dans le cas d'une mensualisation, le Client s'acquitte d'une mensualité tous les mois, dont le montant est fixé au regard de son historique de consommation et/ou de ses prévisions de consommation. Le paiement aura lieu par prélèvements automatiques.
L'échéancier est fixé sur les douze (12) premiers mois suivant la date d'Activation, une facture de régularisation étant émise le douzième (12e) mois, correspondant à la différence entre ce qui a été payé au titre des mensualités et la consommation réelle du Client relevée par ENEDIS.
L'échéancier détaillé est disponible et consultable sur l'Espace Client.
À tout moment, le Client peut demander au Fournisseur que le montant de la mensualité soit révisé à la hausse ou à la baisse en fonction de l'évolution de son historique de consommation ou de ses prévisions de consommation.
Le Fournisseur se réserve la possibilité de modifier le montant des mensualités pour justes motifs, notamment aux vu des informations techniques, des prestations, de l'historique de consommation du Client en sa possession, de l'évolution du prix et/ou de la facturation prévisionnelle du Client. Le Client est informé des motifs justifiant cette modification et, s'il s'y oppose, sera facturé au réel conformément à l'article 9.2 pour les échéances à venir.
En cas d'ajustement, un échéancier révisé est adressé au Client.
Si aucun index relevé par ENEDIS n'est disponible pour l'établissement de la facture de régularisation à l'expiration d'un délai d'un (1) an à compter de la dernière régularisation ou de l'entrée en vigueur du Contrat, alors la facture de régularisation sera basée sur l'index auto-relevé par le Client, ou à défaut, estimé par le Fournisseur.
Si l'absence d'index relevé par ENEDIS résulte d'absences répétées du Client au moment de ses différents passages, ENEDIS est en droit d'exiger un relevé spécial facturé au Client. Le prix de cette prestation figure sur le Catalogue des Prestations.
Le Fournisseur ne peut régulariser la consommation du Client sur une période supérieure à quatorze (14) mois, sauf si le Client a fait volontairement obstacle à la relève faite par ENEDIS.
Si la facture de régularisation fait apparaître un trop perçu au profit du Client, celui-ci est remboursé selon les modalités de l'article 10.2.
En cas de rejet du prélèvement automatique pour le paiement d'une échéance, la mensualisation pourra être résiliée à compter du rejet.

9.2. Facturation au réel

Dans le cas d'une facturation au réel, le Client reçoit tous les mois une facture basée sur l'index relevé par ENEDIS
A défaut de relevé ENEDIS, la facturation au réel est basée sur l'index relevé par le Client ou, à défaut, sur l'estimation effectuée par le Fournisseur en fonction de l'historique de consommation du Client.
A défaut d'index relevé par ENEDIS du fait d'absences répétées du Client, pendant un délai d'un an à compter du dernier relevé ou de l'entrée en vigueur du Contrat, ENEDIS est en droit d'exiger un relevé spécial facturé au Client. Le prix de cette prestation figure sur le Catalogue des Prestations.

9.3. Contestation et régularisation des factures

Le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant d'exercer son droit à agir.
En application de l'article L. 218-2 du code de la consommation, le Fournisseur peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant d'exercer son droit à agir. Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne sera demandée au Client.

9.4. Facturation et dysfonctionnement du compteur

Si le compteur s'avère défectueux, alors la consommation du Client durant la période de dysfonctionnement sera établie en fonction de son historique de consommation. Le Fournisseur est tenu de recueillir préalablement auprès du Client toutes les informations afin que la facturation soit la plus proche possible de ce que le Client a effectivement consommé.
A défaut d'historique, la consommation est établie en fonction d'un profil présentant les mêmes caractéristiques de consommation. Le Fournisseur communique au Client tous les éléments utiles pour qu'il juge de la pertinence du profil sélectionné.

Le Client peut demander à ce que le bon fonctionnement de son compteur soit vérifié par ENEDIS. Cette prestation peut être facturée au Client si la vérification révèle que le compteur n'est pas défectueux. Son prix figure dans le Catalogue des Prestations.

10. PAIEMENT

10.1. Modalités de paiement

Les sommes dues par le Client devront être payées dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture ou dans les conditions prévues sur chaque facture et/ou sur l'échéancier envoyés au Client.
Les factures peuvent être payées par prélèvement automatique, par chèque accompagné du bordereau de paiement figurant au recto de chaque facture, en espèces, par mandat compte ou par chèque énergie, soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr, soit en renvoyant le chèque énergie avec le numéro de contrat au dos du chèque à l'adresse suivante : Comparelec, 157 boulevard Macdonald 75019 Paris.
À défaut de paiement intégral dans le délai prévu, le Fournisseur peut relancer le Client par tout moyen approprié. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC, sans que le montant de ces pénalités ne soit inférieur à 7,50€ TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par le Fournisseur.

10.2. Modalités de remboursement

Lorsqu'une facture fait apparaître un trop perçu inférieur à vingt-cinq (25) euros, les sommes dues par le Fournisseur seront reportées sur la facture suivante, sauf demande contraire du Client.
Au-delà de ce montant, le Fournisseur procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture, par chèque ou virement bancaire. En cas de retard de paiement et après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Fournisseur sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible.

11. SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD - RÉDUCTION DE PUISSANCE

11.1. Mesures prises par le Fournisseur en cas de défaut de paiement

En cas de défaut de paiement, le Fournisseur informera le Client, par courrier, qu'à défaut de règlement dans un délai de quinze (15) jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, la fourniture d'électricité pourra être réduite ou suspendue.
À défaut de paiement ou d'accord dans le délai susmentionné pour le règlement des sommes dues, le Fournisseur avisera le Client par courrier qu'en l'absence de paiement dans un nouveau délai de vingt (20) jours, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ou suspendue.
Le premier délai de quinze (15) jours est porté à trente (30) jours pour les Clients bénéficiaires du chèque énergie visé à l'article 8.1. ou ceux ayant déjà reçu une aide du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour régler une facture auprès du Fournisseur.
Pendant la période dite de « trêve hivernale » allant du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante, le Fournisseur ne peut pas procéder, pour une résidence principale, à l'interruption de la fourniture d'électricité (y compris par résiliation du Contrat) pour non-paiement des factures. Il peut cependant procéder à une réduction de puissance, sauf pour le Client bénéficiant du chèque énergie visé à l'article 8.1.
Le reste de l'année, le Fournisseur peut procéder, pour une résidence principale, à l'interruption de la fourniture d'électricité (y compris par résiliation du Contrat) uniquement après une période de réduction de puissance qui ne peut être inférieure à un (1) mois, permettant au Client de satisfaire ses besoins fondamentaux de la vie quotidienne et d'hygiène.
La réduction de puissance ne peut aller en deçà de 3 kVA pour le Client bénéficiant d'une puissance souscrite de 6 kVA ou plus et en deçà de 2 kVA pour le Client bénéficiant d'une puissance souscrite de 3 kVA.
Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues au Fournisseur au titre du Contrat ainsi que des pénalités, frais de résiliation, frais de suspension et/ou frais de réduction de la puissance éventuellement facturés par ENEDIS.
La responsabilité du Fournisseur ne pourra être recherchée en cas de dommage lié à la réduction de la puissance ou à l'interruption de l'accès au réseau par ENEDIS.
La procédure de réduction de la puissance ou de suspension d'accès au RPD n'est mise en place qu'en l'absence d'une demande d'aide au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL).

11.2. Régularisation

En cas de réduction de la puissance ou de suspension de l'accès au RPD et sans préjudice de l'article 12.2, le Client qui souhaite poursuivre les relations contractuelles avec le Fournisseur doit régulariser sa

situation pour obtenir le rétablissement de sa puissance originelle ou de son accès au RPD.
Le Fournisseur s'engage à rétablir le service dans les plus brefs délais (selon la disponibilité des agents ENEDIS, avec un délai de cinq (5) à dix (10) jours en moyenne) lorsque les motifs ayant conduit à la réduction de la puissance ou à la suspension de l'accès au RPD sont résolus.
Les frais facturés par ENEDIS pour le rétablissement de la puissance ou de l'accès au RPD sont à la charge du Client.

12. RÉSILIATION

12.1. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra résilier le Contrat à tout moment, sans pénalité de sortie.

12.1.1. Changement de fournisseur

Dans le cas d'une résiliation à l'initiative du Client pour changement de fournisseur, la résiliation interviendra à la date d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité du Client.

12.1.2. Autre cas de résiliation (déménagement, etc.)

Dans les autres cas de résiliation à l'initiative du Client, la résiliation peut intervenir à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours après la demande faite au Fournisseur. Dans ce cas, le Fournisseur encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation d'ENEDIS. Une résiliation rétroactive n'est pas possible.

12.2. Résiliation à l'initiative du Fournisseur

le Fournisseur pourra résilier de plein droit le Contrat dans les cas suivants, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre :

- à effet immédiat après mise en œuvre de la procédure prévue à l'article 11 en cas de non-paiement des factures émises par le Fournisseur ou des échéances de paiement convenues avec lui
- à effet immédiat en cas de manquement par le Client à tout ou partie d'une obligation lui incombant aux termes du Contrat
- en cas de décès du Client - dans ce cas le Fournisseur fera ses meilleurs efforts pour contacter les ayant-droits du Client dans un délai de trente (30) jours afin de savoir ce qu'il convient de faire ; sans réponse, le Fournisseur sera fondé à résilier le Contrat
- en cas de résiliation du Contrat GRD-F entre le Fournisseur et ENEDIS
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus de deux (2) mois à compter de sa date de survenance

Le Fournisseur notifiera la résiliation au Client par courrier postal ou par courrier électronique.

12.3. Conséquences de la résiliation

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par ENEDIS. Le Fournisseur émettra une facture de résiliation sur la base des index transmis par ENEDIS.
La responsabilité du Fournisseur ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à l'interruption de fourniture par ENEDIS.

13. RESPONSABILITÉS

Conformément à la réglementation en vigueur, le Fournisseur et ENEDIS conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, responsabilités qui sont décrites ci-dessous :

13.1. Responsabilité du Fournisseur vis-à-vis du Client

Le Fournisseur est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat. La responsabilité du Fournisseur ne peut être engagée (i) en cas de manquement d'ENEDIS à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (ii) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, ou (iv) lorsque l'éventuel manquement du Fournisseur est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

13.2. Responsabilité d'ENEDIS vis-à-vis du Client

ENEDIS est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices qui résultent de défauts de qualité ou de continuité (coupures, surtensions) de la fourniture d'électricité dans les conditions prévues au Contrat d'Accès au Réseau. Il peut s'exonérer de cette responsabilité en invoquant les cas de force majeure listés au Contrat d'Accès au Réseau. ENEDIS est également responsable, sous réserve de la force majeure, à l'égard du Client des dommages subis en raison d'un dysfonctionnement de compteur, ou plus généralement en cas de manquement à sa mission de comptage de l'électricité.
Dans l'hypothèse où le Client choisit d'engager la responsabilité d'ENEDIS par l'intermédiaire du Fournisseur, il sera fait application de la procédure amiable décrite dans le Contrat d'Accès au Réseau. En

cas d'échec de cette procédure amiable, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre ENEDIS ou devant la Commission de Régulation de l'Energie.

13.3. Responsabilité du Client vis-à-vis d'ENEDIS

Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application du Contrat d'Accès au Réseau.

14. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Le Fournisseur pourra modifier les conditions contractuelles du Client. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (par courrier ou par voie électronique). Si le Client refuse ces modifications, il pourra résilier son Contrat dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception de cette communication, sans frais et dans les conditions de l'article 12.1.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement.

15. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

15.1. Communication et mise à jour des données à caractère personnel par le Client

Le Client doit communiquer au Fournisseur des données à caractère personnel, lors de sa souscription et les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification de ces données, notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile, le Client pourra procéder aux modifications directement sur son Espace Client ou devra en informer le Fournisseur en s'adressant au Service Client.

En application du décret n°2017-976 du 10 mai 2017 relatif aux modalités d'accès par les consommateurs aux données de consommation d'électricité et de gaz naturel et à la mise à disposition de ces données par le fournisseur, le Client est informé qu'il peut consulter ses données de consommation sur son Espace Client ainsi que sur son espace sécurisé mis à sa disposition par ENEDIS pendant toute la durée de son Contrat.

15.2. Traitement des données à caractère personnel par le Fournisseur

Le Fournisseur, en qualité de responsable de traitement, regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel des Clients. Le Fournisseur traite ces fichiers conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Ce traitement a pour finalité l'exécution et la gestion du Contrat (fourniture d'électricité et services associés, facturations, recouvrement).

Dans le cadre du Contrat, et si le Client ne s'y est pas opposé, le Fournisseur pourra utiliser les données personnelles collectées concernant le Client à des fins de prospection commerciale afin d'informer celui-ci de ses nouvelles offres et services ainsi que de celles de ses partenaires pouvant l'intéresser. La prospection par voie électronique sur des produits ou services non analogues à ceux du Client ou par des tiers n'est possible que si le Client y a préalablement consenti. Par ailleurs, le Client peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site http://www.bloctel.gouv.fr.

Les informations à caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par le Fournisseur à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Le Fournisseur s'engage en outre à prendre toutes les précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, impliquant en particulier la mise en œuvre de moyens destinés à préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles et notamment, empêcher qu'elles soient déformées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication de ses données dans un format structuré et standard, de rectification et d'effacement de ses données personnelles ainsi qu'un droit de limitation et d'opposition au traitement de ses données personnelles le concernant. Le Client peut également retirer son consentement à tout moment, lorsque celui-ci constitue la base légale du traitement fondé sur le consentement et effectué avant le retrait de celui-ci. Le Client dispose enfin du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles suite à son décès et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Le Client peut exercer ces droits, en justifiant de son identité, par courrier à l'adresse : Comparelec, Données Personnelles, 157 boulevard Macdonald 75019 Paris ou par mail à l'adresse donneespersonnelles-energie@papernest.com.

Le Client peut également s'opposer à la prospection commerciale auprès du Service Client.

16. NULLITÉ PARTIELLE

La nullité ou l'incompatibilité d'une stipulation quelconque du Contrat, soit avec une disposition

législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres stipulations.

17. CAS DE FORCE MAJEURE

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat sont suspendues.
Les Parties n'encourent aucune responsabilité l'une vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence d'un cas de force majeure.
Le cas de force majeure est défini par l'article 1218 du code civil et la jurisprudence française comme un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.
Dans le cadre du Contrat, sont notamment assimilés à un cas de force majeure, sans qu'il soit besoin d'en réunir les critères, une grève totale ou partielle, interne ou externe au Fournisseur, un incendie, une catastrophe naturelle, un état de guerre, une pandémie, une indisponibilité ou un blocage du RPD ou des installations de production d'électricité, une décision administrative ou des pouvoirs publics rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles du Client ou du Fournisseur.
La Partie invoquant l'événement de force majeure en informe l'autre Partie dans les plus brefs délais et s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour faire cesser ou, au moins, limiter les conséquences de ce cas de force majeure au plus tôt.
Sans préjudice de la faculté du Client de résilier le Contrat à tout moment et sans pénalités en vertu de l'article 12.1, lorsque le cas de force majeure excède une durée de deux (2) mois, le Contrat peut être résilié par la Partie la plus diligente en informant l'autre par courrier recommandé avec accusé de réception.

18. CESSION DU CONTRAT

Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord du Fournisseur.
Le Fournisseur pourra céder le Contrat à une entité juridique distincte de son choix. Le Client sera informé de la cession du Contrat (par simple courrier ou par voie électronique) moyennant un délai d'un (1) mois.

19. COMMUNICATIONS

Chaque Partie s'engage à transmettre à tout moment à l'autre Partie toute information susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution du présent Contrat.
Sauf contre-indication du Client, les communications entre les Parties s'effectueront par voie électronique.
Lorsqu'un courrier recommandé est exigé, le Client accepte de recevoir ledit courrier sous la forme d'un courrier recommandé électronique.

20. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

20.1. Droit applicable
Les relations entre le Client et le Fournisseur sont régies par le droit français.

20.2. Traitement des réclamations
Le Service Client est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées du Fournisseur sont : Comparelec, 157 boulevard Macdonald, 75019 Paris, ou client.energie@papernest.fr.
Le Client et le Fournisseur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat.
Si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux (2) mois, le Client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie : www.energie-mediateur.fr / Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09.

20.3. Juridiction
A défaut d'accord amiable et en tout état de cause, le recours à une procédure amiable étant facultatif, le Client et le Fournisseur peuvent soumettre leur différend aux juridictions nationales compétentes.

Numéro client : _____
Référence du contrat : _____

ANNEXE : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat de fourniture d'électricité papernest energie

A L'ATTENTION DE :

Comparelec
Rétractations
157 boulevard Macdonald
75019 PARIS

ou

client.energie@papernest.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat de fourniture d'électricité

Conclu le : __ / __ / 20__

Prénom, Nom :

Adresse :

Fait le : __ / __ / 20__

Signature du Client
(en cas d'envoi du formulaire sur papier)

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 2bis du Contrat GRD-F
Version :	10.0
Nb. de pages :	9

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

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

Glossaire

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Réseau Public de Distribution (RPD)

© Copyright Enedis

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

Référentiels (du GRD)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage

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

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le GRD www.enedis.fr.

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

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

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

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

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

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

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

➢ **Engagements du GRD en matière de continuité :**

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

➢ **Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde :**

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

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

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

— circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;

— lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;

— dans les cas cités aux articles 5-5 et 5-6 ci-après ;

— lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;

— lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD.

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

— cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;

— elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;

— elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;

— afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

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

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

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

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

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

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

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

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

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

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

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

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

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

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

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

Protection des informations commercialement sensibles :

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

Protection des données à caractère personnel :

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

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

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

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

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

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

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

Néanmoins le Client peut s'opposer à l'enregistrement des données au pas inférieur à la journée en local ou demander, de

manière libre, spécifique, éclairé et univoque, l'activation de la collecte (et donc de la transmission automatique au GRD) de ces données.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tour Enedis - Service National Consommateurs

6ème étage

34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à :

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

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

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

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

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

Le Client doit :

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

— ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

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

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

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

— la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;

— le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;

— le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

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

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

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

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

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

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

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

Le Client peut pour cela soit :

— se connecter au site https://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne

— appeler le serveur vocal d'Enedis au 09 70 82 53 83 (prix d'un appel local)

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

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

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

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

— l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;

— souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;

— assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;

— l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers ;

— l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;

— l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;

— payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

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

— désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;

— mettre à disposition du GRD les mises à jour des données concernant le Client.

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

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

5.1. Mise en service

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

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

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

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

5.2. Changement de Fournisseur

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

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

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

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

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

5.4. Défaillance du Fournisseur

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6 — Responsabilité

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

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

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

6.4. Régime perturbé et force majeure

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

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

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes 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 le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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

7 — Réclamations et recours

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

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

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

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

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

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

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

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

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

En cas d'incident avéré, le Client doit transmettre au GRD, le cas échéant via son Fournisseur, un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant

une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

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

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

7.3. Recours

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

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

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

8 — Révision du présent document

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