

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PLÜM ÉNERGIE

version en vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2018

**Plüm Énergie** est le nom commercial de **Xélan**, SAS au capital de 279 700 € dont le siège social est situé 30, rue Proudhon - 93210 St Denis, immatriculée au RCS de Bobigny sous le n° 803 248 467

### ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

**Catalogue des Prestations** : catalogue dans lequel figurent les prestations d'Enedis et leurs tarifs en vigueur et disponible sur le site [http://enedis.fr/Catalogue\\_des\\_prestations](http://enedis.fr/Catalogue_des_prestations).

**Client** : la personne physique qui conclut le Contrat pour les besoins de son local d'habitation, professionnel ou commercial.

**Contrat** : désigne le contrat conclu entre Plüm Énergie et le Client qui forme un ensemble indissociable comprenant les pièces contractuelles suivantes :

- les présentes Conditions Générales de Vente ;
- les Dispositions Générales Enedis ;
- la Fiche d'information standardisée incluant Grille Tarifaire.

Ces pièces sont accessibles et téléchargeables sur le site <https://plum.fr>

Le Contrat porte à la fois sur la fourniture d'électricité, sur l'accès au RPD et sur des prestations de conseils en économie d'énergie. Il contient l'intégralité de l'accord des Parties et remplace tout échange antérieur portant sur le même objet.

**Contrat GRD-F** : désigne le contrat passé entre Plüm Énergie et ENEDIS relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les Points de livraison qui font l'objet du Contrat.

**Dispositions Générales Enedis** : synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD applicables au Client, annexée au présent Contrat.

**ENEDIS ou Enedis** : entité exerçant l'activité de gestionnaire des RPD, anciennement dénommée ERDF.

**Grille Tarifaire** : ensemble des tarifs applicables au Contrat communiqué au Client avant la

souscription et accessible et téléchargeable sur le site <https://plum.fr>

**Lieu de consommation** : adresse correspondant au Point de livraison.

**Partie(s)** : le Client ou Plüm Énergie ou les deux selon le contexte.

**Plüm Énergie** : désigne le nom commercial de la société XELAN. Le nom Plüm Énergie sera utilisé dans les présentes conditions en lieu et place de XELAN.

**Point de livraison/PDL** : point physique où le local du Client est raccordé au réseau d'électricité.

**RPD** : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité exploité et géré par ENEDIS.

**Tarifs Réglementés de Vente** : désigne les tarifs de vente de l'électricité (abonnement et prix du kWh) pratiqués par EDF et fixés par arrêté conjoint des ministres en charge de l'énergie et de l'économie.

### ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité par Plüm Énergie en vue de l'alimentation du Client à son Point de livraison ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du RPD.

### ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE FOURNI PAR PLÜM ÉNERGIE

Le service fourni par Plüm Énergie consiste à approvisionner le client en électricité et gérer son accès au réseau électrique. Au-delà de la fourniture de ce service, Plüm Énergie propose au client un service visant à maîtriser, réduire ou déplacer sa consommation d'électricité.

Il est précisé qu'en souscrivant le Contrat, le Client conserve une relation contractuelle directe avec Enedis dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD. Les engagements d'Enedis et de Plüm Énergie vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le

Client au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, sont détaillés dans les Dispositions Générales. Plüm Énergie met à disposition du Client un espace client en ligne qui lui permet notamment d'accéder à ses conseils et ses données de consommation.

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

### 4.1 Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu à la date de son acceptation par le Client dans le respect du formalisme propre au consentement par voie électronique et sous réserve que le Client ait acquitté l'intégralité des sommes dues au titre d'un autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec Plüm Énergie.

### 4.2 Prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date d'activation ou de mise en service de la fourniture d'électricité par Plüm Énergie dans le respect de délais prévus par le Catalogue des Prestations, sans préjudice de l'application du droit de rétractation et sous réserve du versement éventuel du dépôt de garantie prévu ci-après. La date de prise d'effet figure sur la première facture ou sur le calendrier des paiements adressée au Client.

### 4.3 Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de quatorze jours à compter de la date de conclusion du Contrat. Le Client informe Plüm Énergie de sa décision par l'un des moyens mis à sa disposition : un simple courrier électronique à destination du Service Client à l'adresse [service-client@plum.fr](mailto:service-client@plum.fr) ; ou via le menu "Mon compte" dans l'espace client sur <https://plum.fr>. Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de Plüm Énergie par tous moyens. En cas d'exercice de son droit de rétractation et dans le cas où la fourniture d'électricité aurait déjà commencé, le Client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

### 4.4 Dépôt de garantie

À la conclusion ou au cours de l'exécution du Contrat, Plüm Énergie peut être amené à demander au Client le versement d'un dépôt de garantie dont le montant est précisé dans la grille des tarifs en vigueur notamment :

- si le Client a fait l'objet d'incidents de paiement dans le cadre d'autres contrats de fourniture d'énergie conclus avec Plüm Énergie ;
- si le Client a fait l'objet d'une résiliation antérieure de contrat par Plüm Énergie ;

- si le Client a fait l'objet d'incidents de paiement dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Dans le cadre de sa politique de gestion de risques, Plüm Énergie pourra dans certains cas et avant la prise d'effet du Contrat, demander au Client le versement d'un dépôt de garantie pour pouvoir activer ou mettre en service la fourniture d'électricité. Le montant du dépôt de garantie est précisé dans la grille des tarifs en vigueur. Le défaut de constitution du dépôt de garantie par le Client dans le délai mentionné par Plüm Énergie :

- avant la prise d'effet du Contrat, entraîne la résolution du contrat avec Plüm Énergie sans frais pour le Client ;
- après la prise d'effet du Contrat, constitue un motif légitime de résiliation du Contrat par Plüm Énergie dans le respect des dispositions de l'article 13.

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 douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement. La restitution interviendra dans les quinze (15) jours suivant la demande du Client.

### 4.5 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an reconductible par tacite reconduction.

## ARTICLE 5 : PRIX

### 5.1 Prix de l'électricité

Les grilles des tarifs en vigueur sont communiquées au Client lors de la conclusion du Contrat et disponibles et téléchargeables sur le site <https://plum.fr>. Outre les taxes et contributions obligatoires applicables, les prix (non réglementés) sont composés :

- d'une part fixe correspondant à l'abonnement en fonction de la puissance souscrite et de l'option tarifaire choisie par le Client ;
- d'une part variable dépendant de la consommation d'électricité du Client.

### 5.2 Prix des prestations réalisées par Enedis

Les prestations d'Enedis ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations. Les prestations sont facturées par Enedis à Plüm Énergie, puis refacturées à l'euro près par Plüm Énergie au Client, conformément à ce catalogue.

### 5.3 Impôts, taxes et charges

Les prix afférents au Contrat sont majorés de plein droit des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par Plüm Énergie dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au RPD et son utilisation en application de la réglementation en vigueur. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au Contrat.

### ARTICLE 6 : EVOLUTION DES PRIX

Les prix figurant sur la grille des tarifs en vigueur sont susceptibles d'évoluer dans les conditions des articles 7 et 16.

### ARTICLE 7 : INDEXATION

Les prix de Plüm Énergie sont indexés sur les tarifs réglementés de vente. Ils évolueront à la hausse ou à la baisse dès que les Tarifs Réglementés de Vente seront modifiés.

### ARTICLE 8 : CAGNOTTE PLÜM ÉNERGIE

L'offre Plüm Énergie peut comporter une incitation tarifaire ayant pour vocation d'encourager le Client à réduire sa consommation d'électricité, nommée ci-après la Cagnotte.

#### 8.1 Crédit de la Cagnotte Plüm Énergie

À l'issue de la réception de la part d'Enedis de la consommation réelle du Client et de la facture qui s'en suit, Plüm Énergie la compare à la consommation de référence du Client et crédite dans la Cagnotte Plüm Énergie un bonus proportionnel à l'économie d'énergie réalisée par le Client. Ce bonus est plafonné dans une proportion précisée sur le site internet <https://plum.fr>

#### 8.2 Utilisation de la Cagnotte Plüm Énergie

Une fois créditée, la Cagnotte Plüm Énergie peut être utilisée par le Client à tout moment, par une simple demande effectuée dans l'espace client du site <https://plum.fr>, pour réduire le montant de son prochain prélèvement à venir. Les sommes de la Cagnotte non utilisées en cas de résiliation seront perdues et ne pourront faire l'objet de réclamation.

### ARTICLE 9 : CALENDRIER DE PAIEMENT, FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

#### 9.1 Calendrier de paiements mensuels

A la date d'activation du Contrat, Plüm Énergie établit un calendrier des paiements mensuels sur la base des consommations réelles annuelles fournies par ENEDIS et/ou des informations relatives à sa consommation d'électricité fournies par le Client.

Ce calendrier sera ajusté en fonction des nouvelles informations relatives à la consommation réelle d'électricité dont dispose Plüm Énergie ou à la demande justifiée du Client. Ce calendrier précise les montants et les dates de prélèvements et 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.

#### 9.2 Factures de régularisation

Les factures de régularisation sont adressées au Client après la réception par Plüm Énergie d'un relevé du compteur concerné par Enedis. Plüm Énergie adresse au Client une facture de régularisation établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sur la base des index transmis par Enedis, si le Client a permis l'accès à ses index par Enedis.

#### 9.3 Contestation et régularisation des factures

##### a) Contestation par le Client

Le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant d'exercer son droit à agir.

##### b) Régularisation par Plüm Énergie

En application de l'article L. 218-2 du code de la consommation, Plüm Énergie peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux ans à compter du jour où elle 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 Modes de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures par prélèvement automatique, chèque ou espèces (dans la limite des plafonds fixés par la loi). Le Client peut également régler ses factures par mandat compte en se rendant à son bureau de Poste muni des espèces correspondantes. Il peut changer de mode de paiement en cours de contrat et en informe Plüm Énergie par tout moyen.

Pour la mise en place du calendrier de paiements mensuels prévus à l'article 9.1, le Client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne.

## ARTICLE 10 : PAIEMENT

### 10.1 Délais de paiement

Toute somme due par le Client doit être payée au plus tard dans le délai précisé sur chaque facture et/ou sur l'échéancier envoyés au Client ou, à défaut de précision, dans les quinze jours calendaires à compter de leur date d'émission. A défaut de paiement intégral dans le délai prévu, Plüm Énergie peut relancer le Client par tout moyen approprié. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demi le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement prévue dans le présent article, jusqu'à la date de réception du paiement par Plüm Énergie. Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

### 10.2 Mesures prises par Plüm Énergie en cas de non-paiement

En l'absence de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues et sous réserve des dispositions de l'article 11, Plüm Énergie informe le Client par courrier électronique qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de règlement, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

À défaut d'accord entre Plüm Énergie et le Client sur le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, Plüm Énergie avise le Client par courrier valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ou suspendue ;
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, Plüm Énergie pourra résilier le Contrat. Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

### 10.3 Délai de remboursement

En cours de Contrat, lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu, le Client est remboursé sous quinze jours, dès lors que le montant dépasse 99 centimes. Si le trop-perçu est inférieur, le montant est reporté au crédit de la facture suivante. En cas de résiliation du contrat : si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, Plüm Énergie rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date d'émission de

la facture de résiliation. En cas de non-respect par Plüm Énergie de ces délais : les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demi le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

L'éventuelle Cagnotte prévue à l'article 8 ne saurait en aucune manière être assimilée au trop-perçu précisé au présent article.

### 10.4 Utilisation des paiements

Tout paiement perçu par Plüm Énergie de la part du Client (paiement mensuel, facture de régularisation ou de manière générale tout recouvrement de sommes dues) sera prioritairement utilisé pour solder la facture la plus ancienne.

## ARTICLE 11 : DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant fixé par décret bénéficiaire, sauf opposition de sa part, pour la fourniture en électricité de sa résidence principale, de la tarification spéciale « produit de première nécessité » (« TPN »). Le délai supplémentaire de quinze jours mentionné à l'article 10.2 est porté à trente jours dans les deux cas suivants :

- si le Client est bénéficiaire d'un tarif social de la part de Plüm Énergie ;
- lorsqu'il a déjà reçu une aide du Fond de Solidarité pour le Logement (« FSL ») pour régler sa facture auprès de Plüm Énergie.

## ARTICLE 12 : SUSPENSION DE L'ACCÈS AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture d'électricité interrompue dans les cas suivants.

### 12.1 À l'initiative de Plüm Énergie

A défaut d'accord entre Plüm Énergie et le Client sur les modes de paiement dans le délai supplémentaire mentionné à l'article 10.2 et sous réserve des dispositions de l'article 11, Plüm Énergie peut, vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier, réduire ou suspendre la fourniture d'électricité. Tout déplacement pour réduction de puissance ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les Clients reconnus en situation de précarité par les Commissions FSL et les Clients bénéficiaires du « TPN » tels que mentionnés à l'article 11, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

## 12.2 À l'initiative d'Enedis

Enedis pourra suspendre l'accès au RPD et interrompre la fourniture en électricité du Point de livraison dans les cas visés en annexe. L'interruption de fourniture par Enedis se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, l'accès au RPD sera rétabli sans délai par Enedis. Tous les frais nécessaires à la remise en service seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

## ARTICLE 13 : RÉSILIATION

### 13.1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le Client est redevable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation. En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du Client. Dans les autres cas de résiliation le Client doit informer Plüm Énergie de la résiliation du Contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client.

### 13.2 Résiliation du Contrat par Plüm Énergie

Le Contrat peut être résilié par Plüm Énergie dans les cas suivants :

- en cas de non-paiement des factures par le Client dans les conditions de l'article 10.2 ;
- en cas de non versement du dépôt de garantie prévu à l'article 4.4 ;
- en cas de manquement à une autre obligation du présent Contrat ;
- en cas de résiliation du Contrat GRD-F ;
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de la date de sa survenance.

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

### 13.3 Dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué à Plüm Énergie ;
- soit d'une estimation prorata temporis basée sur les consommations antérieures du Client sur son Point de livraison ou sur celles de

points de livraison présentant des caractéristiques comparables (puissance, option tarifaire d'acheminement, typologie). La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective. Si, à la date effective de la fin de son Contrat, le Client souhaite continuer à consommer de l'électricité sur son Point de livraison, il devra conclure un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec Plüm Énergie ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue.

Si un dépôt de garantie a été versé par le Client dans les conditions prévues par l'article 4.4 et n'a pas été remboursé au cours de l'exécution du contrat, il sera remboursé une fois déduites l'intégralité des sommes dues ou restant à percevoir au moment de la résiliation.

Par ailleurs, les éventuelles sommes correspondant au bonus non utilisé par le Client à la date de résiliation et restant dans la Cagnotte détaillée à l'article 8, seront perdues et ne pourront faire l'objet d'une réclamation de la part du Client.

## ARTICLE 14 : RESPONSABILITÉ

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

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles. Lorsqu'une Partie est reconnue responsable en application et dans les limites des articles ci-dessous, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages causés à l'autre Partie, dans les conditions du droit commun et dans les limites et conditions précisées ci-après. Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers indépendant ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

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

Enedis et le Client restent responsables l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leurs engagements respectifs, dans les limites et conditions décrites en annexe. Enedis est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

## **ARTICLE 15 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

### **15.1 Commercialisation des services**

Plüm Énergie regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel relatives à ses Clients. Ces fichiers ont été déclarés conformément à la loi modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Leur communication permet au Client de bénéficier d'un service personnalisé. Les fichiers ont pour finalité la gestion des Clients réalisée par Plüm Énergie. La prospection par voie électronique par Plüm Énergie est possible si le Client y a préalablement consenti de manière expresse. Le Client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès, ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées ;
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par Plüm Énergie de ces informations à des fins de prospection commerciale. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone ou par le lien de désabonnement figurant sur tout e-mail de prospection commerciale adressé par Plüm Énergie ou auprès du Correspondant informatique et libertés de Plüm Énergie à l'adresse suivante : Plüm Énergie - 30, rue Proudhon 93210 La Plaine St Denis, ou par e-mail à l'adresse « donnees-personnelles@plum.fr ».

Par ailleurs, le Client dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « bloctel » sur le site [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr).

## **ARTICLE 16 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

En cas d'évolution, Plüm Énergie communique au Client les modifications apportées aux Conditions Générales de Vente au moins un mois avant leur entrée en vigueur par voie électronique. En cas de non-acceptation des modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat sans pénalité. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

## **ARTICLE 17 : DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES**

Le Contrat est, pour sa validité, son interprétation et son exécution soumis à la loi française.

Les parties s'efforceront de régler leurs litiges par la voie amiable.

Pour contacter Plüm Énergie, le Client peut envoyer un e-mail à l'adresse : [service-client@plum.fr](mailto:service-client@plum.fr) ou un courrier à l'adresse : Plüm Énergie - 30, rue Proudhon 93210 St-Denis.

Le Client peut accéder à la liste des questions réponses et des fiches pratiques sur le site du Médiateur National de l'Énergie [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr). Des informations sont également disponibles sur le site de la DGCCRF [www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)

Dans le cas où le différend avec Plüm Énergie ne serait pas résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le Client dispose d'un nouveau délai de deux mois pour saisir directement et gratuitement le Médiateur National de l'énergie dont les coordonnées sont les suivantes : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou Médiateur national de l'énergie Libre réponse n° 59252 75443 PARIS Cedex 09. Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

---

## 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.