



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE OFFRE ÉLECTRICITÉ FIXE

du Contrat unique de fourniture et de distribution d'électricité  
dans le cadre de l'offre « ÉNERGIE MOINS CHÈRE ENSEMBLE »

**Valables à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2016**



**Clients particuliers**

### DÉFINITIONS

**“Auto-relevé”** : désigne le relevé, à un instant donné, de l'index, en kWh, affiché sur l'instrument de mesure (le compteur), effectué et transmis directement par le Client au Fournisseur, dans les délais précisés par le Fournisseur sur la facture.

**“Catalogue des prestations”** : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Client et au Fournisseur et disponible sur son site Internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) ou sur simple demande au Service clients.

Dans le cadre du Contrat, les prestations demandées par le Fournisseur au GRD le sont pour le compte du Client.

**“Client”** : désigne un Client particulier.

**“Client particulier”** : désigne un consommateur (n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle), personne physique, majeur et capable juridiquement, qui souscrit une offre du Fournisseur via le Contrat.

**“Conditions générales de vente (CGV)”** : désigne les présentes conditions générales de vente portant sur l'électricité.

**“Conditions particulières de vente (CPV)”** : désigne l'ensemble des conditions contractuelles convenues spécifiquement entre le Client et LAMPIRIS.

**“Consommation annuelle de référence (CAR)”** : désigne la consommation annuelle d'électricité d'un Point de livraison (PDL). La CAR est répartie en périodes de consommation, en lien avec l'option tarifaire du PDL.

**“Contrat”** : désigne le présent contrat comprenant les CGV pour la fourniture d'électricité 100 % verte, les Conditions particulières et leurs annexes, le cas échéant, la Synthèse DGARD. Par la signature du Contrat, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté la Synthèse DGARD.

**“Contrat GRD-F”** : désigne le contrat conclu entre ENEDIS et LAMPIRIS relatif à l'accès au réseau, à son utilisation et à l'échange de données pour le Client raccordé au Réseau public de distribution (RPD) géré par ENEDIS. Le contrat est disponible sur le site Internet du GRD : [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr).

**“Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution” (DGARD)** : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD. Cela comprend les droits et obligations du Client et du GRD pour toutes les questions relatives à l'accès au RPD. Les DGARD sont disponibles sur simple demande auprès de LAMPIRIS ou sur le site d'ENEDIS et sont résumées dans la Synthèse DGARD jointe aux présentes CGV.

**“Fournisseur” ou “LAMPIRIS”** : désigne LAMPIRIS FRANCE, Société par Actions Simplifiée, au capital de 1 000 000 d'euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 518 984 992 et dont le siège social est situé 48 rue de Provence, 75009 PARIS.

**“GRD” ou “ENEDIS”** : désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité en situation de monopole local et auquel le Client est raccordé. Le GRD est la personne responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau de distribution dans sa zone de desserte. Le GRD est également le propriétaire et le gestionnaire de l'installation de comptage servant à mesurer la consommation du Client. Les coordonnées du GRD dont dépend le Client sont indiquées sur les factures.

**“Grille tarifaire”** : tableau comprenant le prix de l'électricité appliqué au Client et communiqué au Client préalablement à sa souscription par voie électronique ou papier selon le canal de souscription. La Grille tarifaire est une Condition particulière de vente.

**“Index estimé Fournisseur”** : index calculé par LAMPIRIS en fonction des consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par le GRD lorsqu'elles sont disponibles.

**“Index de départ”** : index retenu par le GRD servant au changement de fournisseur du Client vers LAMPIRIS.

**“Index relevé”** : index retenu par le GRD pour le compteur associé au Contrat et

transmis à LAMPIRIS.

**“kVA”, “kWh” et “MWh”** : désignent les abréviations de kilovoltampère, unité de mesure de la capacité de puissance d'une installation électrique, kilowattheure et mégawattheure, unités de mesure de l'énergie électrique (1 MWh = 1 000 kWh).

**“Offre”** : désigne l'offre commerciale électricité « Énergie moins chère ensemble » proposée par LAMPIRIS à ses Clients. L'Offre est un acte unilatéral proposé par le Fournisseur qui devient un Contrat dès lors qu'elle a été acceptée par le Client, et moyennant le respect des conditions prévues au Contrat.

**“Partie(s)”** : désigne LAMPIRIS (Fournisseur) et/ou le Client.

**“Point de livraison (PDL)”** : désigne la partie terminale du RPD permettant d'acheminer l'électricité jusqu'aux installations intérieures du Client. Il s'agit du point où s'opère le transfert de propriété et des risques. Le PDL du Client est précisé dans le Contrat transmis au Client et sur les factures.

**“Puissance souscrite”** : désigne la puissance maximale à laquelle le Client souscrit pour le site défini au Contrat (exprimée usuellement en kVA).

**“Référéntiel clientèle”** : désigne l'ensemble des procédures applicables par le GRD, le Fournisseur et le Client dans les diverses situations d'exécution du présent Contrat (mise en service, changement de fournisseur, résiliation, comptage...). Ce Référéntiel est rédigé par le GRD et mis à la disposition des Clients et Fournisseurs sur son site Internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr).

**“Réseau public de distribution” (RPD)** : désigne le Réseau public de distribution d'électricité géré par le GRD.

**“Synthèse DGARD”** : désigne la synthèse des DGARD (Dispositions générales relatives à l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution) établie par et sous la responsabilité du GRD. Ce document est joint aux présentes CGV, fait partie intégrante du Contrat et résume les droits et obligations mutuels du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au réseau public de distribution. Ces droits et obligations sont détaillés dans les DGARD.

**“Tarif réglementé”** : désigne le tarif de l'abonnement et du kWh d'électricité fixé par arrêté ministériel en vigueur au moment de l'appréciation, hors tarifs spéciaux, publié au *Journal officiel* (ou tout autre arrêté le modifiant ou le supprimant) tel que pratiqué par l'opérateur historique.

**“Tarif de première nécessité (TPN)”** : tarif mis en place par le décret du 8 avril 2004 et tel que modifié par les éventuels décrets postérieurs.

### Article 1. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité au prix défini dans le cadre de l'Offre « Énergie moins chère ensemble » jusqu'au PDL du Client ayant souscrit l'Offre proposée par LAMPIRIS, ainsi que les conditions des éventuels services associés et les modalités de gestion de l'accès au RPD. Le tout forme le Contrat unique signé par le Client, étant précisé qu'en le signant, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD en ce qui concerne son accès et son utilisation du réseau.

Les présentes CGV sont applicables à tout Client ayant souscrit l'Offre de LAMPIRIS, situé sur le territoire desservi par le GRD en France métropolitaine (hors Corse) et alimenté par un branchement effectif en basse tension, pour une Puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

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

#### 2.1. Vente et fourniture d'électricité

LAMPIRIS propose au Client une Offre d'électricité qui consiste en la fourniture d'électricité verte au PDL du Client. L'Offre s'applique uniquement au Client qui dispose déjà d'un contrat de fourniture d'électricité correspondant aux mêmes usages que ceux de l'Offre et exclut par conséquent toute mise en service.

LAMPIRIS conseillera le Client dans le choix de son option tarifaire en fonction des éléments transmis par le Client par écrit. Dans le cas où d'autres éléments pertinents seraient nécessaires, LAMPIRIS se réserve le droit de les demander au Client. Le Client bénéficiera, au titre du Contrat, d'un suivi gratuit de sa consommation. Si le Client dispose d'un compteur communicant, LAMPIRIS devra recueillir son autorisation afin d'accéder à ses données personnelles et de réaliser le suivi de sa consommation.

Le Client aura la possibilité, une (1) fois par an, sans surcoût, de changer d'Offre. Tout changement d'Offre devra être demandé auprès du Service clients et sera effectif le jour de la demande. La modification entraînera le renouvellement automatique du Contrat pour une période de un (1) an que le Client restera libre de résilier dans les conditions de l'article 14.1 ci-après. Si le Client souhaite obtenir un nouveau changement d'Offre moins de un (1) an après avoir bénéficié d'une première modification, ce changement supplémentaire entraînera la facturation de frais de dossier d'un montant de trente (30) euros.

#### 2.2. Gestion de l'accès au réseau

Le GRD mandate LAMPIRIS pour sa représentation auprès du Client. À ce titre, LAMPIRIS devient l'interlocuteur privilégié du Client pour toute question relative tant à la fourniture d'électricité qu'à l'accès au RPD.

Toutefois, conformément au Contrat GRD-F et à la Synthèse DGARD jointe aux présentes CGV, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD qui peut notamment concerner l'établissement et la modification du raccordement, l'accès au comptage, le dépannage, ainsi que la qualité et la continuité de l'alimentation électrique. Les frais

facturés par le GRD pour ces opérations, dont le Client aura été préalablement informé, seront refacturés à l'euro près au Client par LAMPİRIS, dans les conditions prévues aux DGARD en vigueur au jour de l'intervention.

### **2.3. Garantie d'énergie pour l'électricité**

Conformément à l'article L.314-14 du Code de l'énergie, pour chaque MWh (1 000 kWh) d'énergie consommé par le Client, LAMPİRIS s'engage à acheter les garanties d'origine à due proportion. Ces certificats sont la preuve que la quantité d'électricité dite « électricité verte » (énergie éolienne, biomasse, énergie photovoltaïque ou hydraulique) a été produite et injectée sur le réseau électrique. Cette opération est garantie par l'organisme Powernext, qui assure la délivrance, le transfert et l'utilisation des Garanties d'origine au registre national des garanties d'origine, sous la surveillance de la Direction de l'énergie et du climat.

## **Article 3. EFFET – DURÉE DU CONTRAT – DROIT DE RÉTRACTATION**

### **3.1. Information précontractuelle**

LAMPİRIS porte à la connaissance du Client, préalablement à la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations relatives à l'Offre, conformément à l'article L.121-87 du Code de la consommation. Le Client peut avoir accès à l'Aide-mémoire du consommateur d'énergie sur les sites [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) ou [www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf).

LAMPİRIS est tenu vis-à-vis du Client d'une obligation de conseil tarifaire pendant toute la durée du Contrat. Le Client peut ainsi obtenir, sans frais de traitement, des informations actualisées sur l'ensemble des prix par les moyens suivants : soit sur le site [www.lampiris.fr](http://www.lampiris.fr) ; soit par téléphone au numéro indiqué sur la facture ; soit par demande écrite à : LAMPİRIS, Service clients, TSA 20039, 75437 PARIS CEDEX 09.

### **3.2. Entrée en vigueur et conditions d'exécution du Contrat**

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à la date de signature du bulletin de souscription ou de son acceptation par voie électronique et ce, sous réserve des dispositions de l'article 3.4 et de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de LAMPİRIS.

Le Fournisseur ne peut refuser le bénéfice de l'Offre aux Clients rencontrant un quelconque litige avec un autre fournisseur, notamment un impayé. En revanche, le Fournisseur pourra refuser le bénéfice de l'Offre à ses propres Clients si ces derniers ont un retard ou un défaut de paiement non régularisé au jour de la souscription.

Dans le cadre de la procédure d'inscription et afin d'obtenir la confirmation du GRD, LAMPİRIS demandera au Client de lui communiquer un Auto-relevé. En cas de refus de cet Auto-relevé par le GRD, LAMPİRIS proposera au Client de fournir des preuves de l'Auto-relevé (par des photographies par exemple) dans les soixante-douze (72) heures, avant de procéder à un relevé spécial établi de façon contradictoire avec le Client et tel que défini dans le Catalogue des prestations du GRD. Si le Client refuse, c'est l'Index relevé par le GRD qui sera retenu. Il en sera de même si le délai entre le moment où l'Auto-relevé est effectué par le Client et la date effective de fourniture d'électricité dépasse quinze (15) jours calendaires.

Sous réserve des délais imposés par le GRD de l'acceptation par le GRD de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation de LAMPİRIS, la date effective de fourniture d'électricité est comprise entre le 5<sup>e</sup> et le 15<sup>e</sup> jour à compter de la date d'acceptation du Contrat de fourniture par le Client ou, pour les contrats papier, de la réception par LAMPİRIS, sauf circonstances exceptionnelles (zone rurale...) dûment justifiées par LAMPİRIS au Client. Le délai doit dans ce cas être précisé au Client dans les CPV.

Les frais d'accès à l'énergie générés par la mise en service et définis au Catalogue des prestations seront facturés par le GRD à LAMPİRIS, qui les refacturera au Client. Dans tous les cas, la prise d'effet des prestations est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct au RPD de l'installation du Client, à la conformité de celle-ci à la réglementation et aux normes en vigueur.

### **3.3. Durée du Contrat**

Le Contrat est conclu pour une durée de un (1) an à compter de la date effective de fourniture d'électricité, sans préjudice des dispositions de l'article 14 et sous réserve de l'expiration du délai de rétractation mentionné à l'article 3.4. Le Contrat est ensuite renouvelé tacitement pour une durée indéterminée dans les conditions prévues à l'article 10.

Les présentes modalités contractuelles s'appliqueront tout au long de la relation contractuelle établie entre les Clients et le Fournisseur dans le cadre de l'opération « Énergie moins chère ensemble » y compris en cas d'évolution de l'offre commerciale durant la durée du contrat.

### **3.4. Droit de rétractation**

Le Client ayant souscrit l'Offre LAMPİRIS dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque ce délai de quatorze (14) jours calendaires expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer ce droit, le Client doit adresser à LAMPİRIS, avant l'expiration du délai, le formulaire de rétractation dûment rempli ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Il peut l'envoyer par e-mail ([moncontrat@lampiris.fr](mailto:moncontrat@lampiris.fr)) ou par courrier simple à l'adresse suivante : LAMPİRIS, TSA 20039, 75437 PARIS CEDEX 09. Le formulaire de rétractation vierge est mis à disposition du Client, en pièce jointe à son Contrat. Il est également téléchargeable

sur le site [www.lampiris.fr](http://www.lampiris.fr). Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité de l'Offre souscrite, services associés compris.

Conformément aux articles L.221-5 et L.221-25 du Code de la consommation, un Client qui en fait la demande expresse sur papier ou support durable à LAMPİRIS peut disposer de la fourniture d'électricité avant l'expiration du délai de rétractation. Si ce Client fait usage de son droit de rétractation, il restera toutefois tenu de payer au Fournisseur les sommes correspondant à la fourniture dont il aura bénéficié jusqu'à la communication au Fournisseur de la rétractation, et ce pour l'ensemble des prestations prévues au Contrat.

## **Article 4. CONDITIONS D'ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

### **4.1. Application de la Synthèse DGARD**

Le Client, par la conclusion du Contrat, reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté la Synthèse DGARD établie par le GRD sous sa responsabilité et jointe aux présentes, comme faisant partie intégrante du Contrat entre LAMPİRIS et le Client.

En cas d'incident réseau et notamment en cas de problème lié à la continuité et/ou à la qualité de l'onde électrique/dépannage, le Client peut contacter soit LAMPİRIS, soit le GRD. Dans les deux cas, les numéros de téléphone respectifs sont indiqués dans le Contrat.

LAMPİRIS est l'interlocuteur privilégié du Client. Le Client peut, à ce titre, s'adresser :

- soit directement à LAMPİRIS, par courrier, e-mail ou téléphone, pour toute réclamation quelle qu'en soit l'origine et ce, sans aucun frais de traitement. LAMPİRIS accusera réception de la réclamation du Client dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés ;

- soit, pendant la première année du Contrat, à la Fédération UFC-Que Choisir, selon les modalités détaillées à l'article 15.

LAMPİRIS traitera les réclamations dans un délai de trente (30) jours calendaires, sauf impossibilité dûment justifiée dont le Client sera informé par tout moyen avant l'expiration de ce délai. Une réclamation traitée signifie que LAMPİRIS a pris connaissance de la réclamation et a informé le Client des actions entreprises pour la résoudre.

En cas de préjudice subi par le Client et à défaut de solution amiable entre LAMPİRIS et le GRD pour indemniser le Client, LAMPİRIS devra faire parvenir au Client tout élément justifiant de son absence de responsabilité et, le cas échéant, permettant au Client d'engager la responsabilité du GRD.

### **4.2. Transmission des données de comptage**

Le Client autorise le GRD à communiquer ses données de comptage (quantités d'électricité livrées, caractéristiques...) à LAMPİRIS afin de lui permettre d'établir sa facturation, y compris les données antérieures à la conclusion de son Contrat, celles-ci étant nécessaires à la facturation.

### **4.3. Fraudes**

En cas de fraude telle que définie dans la Synthèse DGARD, le Client devra s'acquitter des frais spécifiques définis par le GRD dans le Référentiel clientèle et le Catalogue des prestations.

### **4.4. Modification de la Puissance souscrite et/ou de l'option tarifaire**

Le Client a la possibilité de modifier la Puissance souscrite et/ou l'option tarifaire initialement définies dans le Contrat, et ce dans le cadre du champ d'application tel que prévu à l'article 1 du Contrat et sous réserve que ces modifications soient acceptées par le GRD. Le Client en fera préalablement la demande à LAMPİRIS, par tout moyen de son choix.

En cas de refus du Client de retenir l'option tarifaire et la Puissance souscrite conseillées par LAMPİRIS, la responsabilité de LAMPİRIS ne saurait être engagée.

La demande entraîne l'acceptation par le Client des prix correspondant aux nouvelles caractéristiques de son Contrat, tels que prévus dans le Catalogue des prestations.

### **4.5. Installation intérieure du Client**

Le Client déclare se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures d'électricité.

À ce titre, 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 aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde des dites installations.

Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'entretien et de l'installation de ses installations intérieures, conformément aux dispositions de la Synthèse DGARD.

## **Article 5. PRIX ET FACTURATION**

Toutes les informations relatives au prix applicable par LAMPİRIS sont disponibles auprès du Service clients ou sur le Contrat « Énergie moins chère ensemble » envoyé au Client.

LAMPİRIS est tenu d'une obligation de conseil tarifaire vis-à-vis du Client au moment de la souscription du Contrat ainsi qu'au cours de l'exécution de celui-ci.

### **5.1. Prix de l'Offre LAMPİRIS**

Le prix de l'Offre, hors taxes, impôts, charges et contributions obligatoires applicables, est composé :

- de l'abonnement, dont le montant est fonction de la Puissance souscrite et de la version tarifaire retenue par le Client ;
  - du prix de l'électricité par kWh, appliqué à la consommation du Client.
- La Grille tarifaire comprenant le prix de l'Offre est annexée au bulletin de souscription. Le prix de l'Offre est indiqué TTC. Il est fixe pendant la première année du Contrat.

À l'issue de la première année, LAMPIRIS aura la possibilité de réviser le prix, dans la limite de son offre de marché la moins onéreuse pour l'énergie considérée.

### 5.2. Taxes et contributions

Tous impôts, taxes, contributions ou charges de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur et qui sont une composante du prix de l'Offre, sont facturés au Client. Ces contributions et taxes comprennent notamment la TVA (Taxe sur la valeur ajoutée), la CSPE (Contribution au service public de l'électricité), la CTA (Contribution tarifaire d'acheminement) et les TCFE (Taxes sur la consommation finale d'électricité).

Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de ces taxes imposé par la loi ou un règlement s'appliquera automatiquement au Contrat.

### 5.3. Modes de facturation

Les modalités de facturation et d'envoi de la facture sont laissées au choix du Client, parmi celles proposées lors de la souscription. Le Client pourra décider d'en changer, à tout moment, sur simple demande auprès du Service clients.

Le Client aura la possibilité de communiquer des Auto-relevés qui seront pris en compte sous réserve qu'ils aient été transmis à LAMPIRIS, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture. À défaut, l'Auto-relevé sera pris en compte dans la facture suivante.

En l'absence d'Auto-relevé, LAMPIRIS pourra facturer le Client selon la consommation prévisionnelle établie sur les éléments objectifs (historique de consommation du Client, comparaison avec un client dans une situation analogue...). LAMPIRIS ne peut mettre à la charge du Client des consommations d'électricité qui auraient dû être facturées à la suite d'un relevé de compteur au-delà d'une période de douze (12) mois après la date dudit relevé.

#### 5.3.1. Facturation annuelle

En choisissant le mode de facturation annuelle, le Client opte pour un mode de paiement par prélèvement automatique ou par carte bancaire.

LAMPIRIS adresse au Client soit un échéancier de paiement à échéances mensuelles identiques, soit une facture à terme à échoir à échéances mensuelles dont le montant est déterminé, à la souscription, en accord avec le Client. L'échéancier transmis au Client indique le montant et la date d'échéance des mensualités ; le Client s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire. LAMPIRIS se réserve la possibilité de modifier, de manière justifiée et non arbitraire, le montant des mensualités dès que cela sera nécessaire, notamment en fonction des consommations réelles antérieures et/ou de la facture prévisionnelle du Client et/ou au vu des prestations et services souscrits par le Client. La modification de la mensualisation devra faire l'objet de l'accord préalable du Client avant son application. Le Client pourra également demander, à tout moment, une révision de ses mensualités, à la hausse ou à la baisse, au regard d'éléments nouveaux qui justifieraient sa demande.

LAMPIRIS délivre, au moins une (1) fois par an, une facture correspondant à la consommation réelle du Client au cours de la période considérée, sur la base de l'Index relevé transmis par le GRD.

De cette facture sont imputées les mensualités qui ont été facturées au Client par LAMPIRIS au cours de la période de facturation et payées par celui-ci avant la date de la fin de ladite période, le solde devant être payé en totalité en une seule fois, à réception de la facture correspondante.

Le Client s'engage à régler le montant de la facture de régularisation, dans le délai indiqué sur ladite facture.

Le fait pour LAMPIRIS de procéder en retard à l'émission d'une facture ne saurait étendre le nombre de mensualités pouvant être décomptées de cette facture pour la période de facturation concernée.

LAMPIRIS pourra, avec l'accord du Client, procéder à l'émission d'une facture intermédiaire dans l'hypothèse où la consommation relevée est sensiblement supérieure aux prévisions, ou si les caractéristiques essentielles de consommation ont été substantiellement modifiées. L'émission de cette facture intermédiaire entraînera une réévaluation des mensualités du Client et l'édition d'un nouvel échéancier si le Client en bénéficiait.

#### 5.3.2. Facturation bimestrielle

Au Client ayant choisi la facturation bimestrielle, LAMPIRIS délivre tous les deux (2) mois une facture de sa consommation en fin de période facturée. Si LAMPIRIS dispose de l'Index relevé du GRD, la facture sera basée sur la consommation correspondante à l'Index relevé. À défaut d'Index relevé du GRD, cette facture sera émise sur la consommation telle qu'elle ressort des Auto-relevés transmis par le Client conformément aux stipulations de l'article 5.3, ou à défaut sur Index estimé.

Les Auto-relevés transmis par le Client sont pris en compte par LAMPIRIS dans la facture, sous réserve que ceux-ci aient été transmis à LAMPIRIS avant la date de production de la facture. En cas de divergence entre un relevé du GRD et l'Auto-relevé du Client, le Fournisseur devra dans un premier temps inviter le Client à lui confirmer le dit Auto-relevé dans les soixante-douze (72) heures, par

tout moyen (photographie par exemple), avant de prévoir un relevé spécial établi contradictoirement avec le Client. Le relevé spécial est à la charge du Fournisseur si l'index communiqué est cohérent par rapport à celui communiqué par le Client et à la charge du Client si l'Index relevé est différent.

## Article 6. RÈGLEMENT DES FACTURES

### 6.1. Modalités de règlement et délais de paiement

Le Client est tenu de régler les factures émises par LAMPIRIS dans les quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture ou dans les conditions prévues sur chaque facture/échéancier envoyé(e) au Client. Le Client peut payer par prélèvement automatique ou par carte bancaire (obligatoire en facturation annuelle), par chèque ou par mandat cash.

### 6.2. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure préalable restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Client particulier sera redevable d'une pénalité de retard égale à une (1) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept (7) euros TTC pour toute facture supérieure ou égale à cent (100) euros TTC.

Aucun frais de rejet ou d'incident de paiement n'est réclamé au Client, quelle que soit sa situation (bénéficiaire de tarifs sociaux ou non).

Par ailleurs, aucun escompte ou droit de compensation ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

### 6.3. Règles en matière de trop-perçu

Lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par LAMPIRIS inférieur à vingt-cinq (25) euros, ce trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande par écrit son remboursement ; au-delà de vingt-cinq (25) euros, le trop-perçu est remboursé par le Fournisseur dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

En cas de retard dans le remboursement du trop-perçu, LAMPIRIS sera redevable envers le Client d'une pénalité de retard appliquée sur le montant du trop-perçu et égale à une (1) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. Le montant de cette pénalité ne pourra être inférieur à sept (7) euros TTC dans le cas où le trop-perçu est supérieur ou égal à cent (100) euros TTC.

### 6.4. Contestation de facture

Toute réclamation devra être adressée à LAMPIRIS dans le délai légal de prescription, soit cinq (5) ans à compter du jour où le Client a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. Le Client transmet à LAMPIRIS tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Au cours de la première année du Contrat, le Client a également la possibilité de contacter directement la Fédération UFC-Que Choisir. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du Client. Néanmoins, le Client a la possibilité de régler le seul montant non contesté d'une facture, le temps que la contestation soit résolue.

LAMPIRIS dispose d'un délai de deux (2) ans pour réclamer le paiement des sommes dues.

En cas de constat par le Client du non-respect par LAMPIRIS de ses obligations contractuelles ne pouvant être directement imputé au GRD, LAMPIRIS sera redevable, à compter de la réception de la demande du Client, d'une pénalité de retard égale à une (1) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, appliquée sur le montant TTC des sommes dues. Le montant de cette pénalité ne pourra être inférieur à sept (7) euros TTC, dans le cas où le préjudice est supérieur ou égal à cent (100) euros TTC.

Si la réclamation n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux (2) mois, il est loisible au Client de saisir le Médiateur national de l'énergie en suivant la procédure décrite sur le site Internet de celui-ci : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr). Un résumé de la procédure de saisine et les coordonnées du Médiateur national de l'énergie sont repris à l'article 15 des présentes CGV.

### 6.5. Suspension de l'accès au réseau de distribution et de la fourniture d'électricité

Outre les pénalités financières visées à l'article 6.2, LAMPIRIS pourra être amené, après en avoir informé le Client, à demander au GRD de réduire ou de suspendre l'accès au RPD :

1. en cas d'installation intérieure dangereuse ;
2. sans préjudice des dispositions de l'article 6.4, en cas de non-paiement avéré d'au moins une facture ou d'au moins une mensualité émise par le Fournisseur ;
3. en cas de faute grave ou de manœuvres dolosives du Client portant sur des éléments essentiels du Contrat.

Dans les cas ci-dessus, le Client ne pourra se prévaloir d'une quelconque indemnité liée à la suspension de l'accès au RPD.

Dans le cas où un Client n'aurait pas acquitté sa facture ou une mensualité dans le délai mentionné à l'article 6.1 des CGV, LAMPIRIS l'informera par courrier qu'à défaut de règlement sous un délai supplémentaire de quinze (15) jours calendaires (trente (30) jours pour les Clients mentionnés à l'article 6.6), sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. À défaut d'accord sur les modalités de paiement dans ce délai de quinze (15) jours, le Fournisseur doit aviser le Client par un second courrier au moins vingt (20) jours à l'avance que la fourniture peut être réduite ou

interrompue et informer le Client qu'il peut solliciter une aide des services sociaux si sa situation relève des dispositions de [l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles](#).

Dès la régularisation de l'impayé, LAMPIRIS demandera au GRD de rétablir l'accès au RPD dans les conditions prévues au Contrat GRD-F (frais à la charge du Client sauf s'agissant des clients mentionnés à l'article 6.6). L'accès au RPD peut également être suspendu à l'initiative du GRD dans les conditions prévues à la Synthèse DGARD.

Conformément à la réglementation, aucune suspension ou interruption de fourniture ne peut avoir lieu entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 31 mars de l'année suivante.

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que ce dernier rencontre des difficultés pour s'acquitter de ses factures, le Client peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département une demande d'aide au paiement de ses factures.

#### **6.6. Tarif de première nécessité**

Conformément à la réglementation, le Client en situation de précarité peut bénéficier, pour sa résidence principale, de la TPN pour la fourniture d'électricité comme produit de première nécessité, à condition que les ressources annuelles du foyer soient inférieures à un montant fixé par décret (plafonds de ressource donnant droit à l'Aide à la complémentaire santé [ACS]).

La tarification spéciale de solidarité est attribuée au Client pendant une durée de un (1) an, renouvelable à la demande de celui-ci, sous condition d'un certain niveau de ressources. Pour en savoir plus sur le TPN, le Client peut composer le numéro vert 0 800 333 124 (gratuit depuis un poste fixe) ou se renseigner auprès des services sociaux de sa mairie. En tout état de cause, l'octroi du TPN est automatique pour les Clients pouvant en bénéficier en vertu du décret du 6 mars 2012 n° 2012-309.

#### **Article 7. RESPONSABILITÉS**

Conformément à la réglementation en vigueur, LAMPIRIS et le GRD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, telles que décrites ci-dessous.

##### **7.1. Responsabilité de LAMPIRIS à l'égard du Client**

LAMPIRIS est responsable à l'égard du Client de l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes du présent Contrat.

Il est entendu que LAMPIRIS décline cependant toute responsabilité en cas (i) de dommages subis par le Client en raison d'une utilisation illicite ou frauduleuse des appareils de mesure et de contrôle ou de son installation intérieure, (ii) de manquement du GRD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client, (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation, (iv) ou lorsque l'éventuel manquement de LAMPIRIS est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

##### **7.2. Responsabilité du GRD à l'égard du Client**

Sans préjudice des dispositions de l'article 7.1 des présentes CGV, le Client peut choisir d'engager directement la responsabilité du GRD en cas de manquement à ses obligations contenues dans la Synthèse DGARD.

Au titre de la Synthèse DGARD, le GRD est notamment responsable à l'égard du Client de l'établissement et de la modification du raccordement, de l'accès au comptage, du dépannage, ainsi que de la qualité et de la continuité de l'alimentation.

Le GRD est légalement investi d'une mission de comptage et, à ce titre, 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 du Fournisseur. Par conséquent, tout litige lié à la contestation par le Client de l'Index relevé ou de l'Index estimé Fournisseur relèvera de la compétence du GRD.

S'il le souhaite, le Client peut engager la responsabilité du GRD en contactant directement le GRD ou en adressant sa réclamation à LAMPIRIS afin de tenter en premier lieu une conciliation amiable, LAMPIRIS demeurant l'interlocuteur privilégié du Client qui n'a pas à rechercher l'origine de son préjudice. En tout état de cause et à tout moment, le Client pourra exercer un recours juridictionnel contre le GRD ou devant la Commission de régulation de l'énergie.

##### **7.3. Responsabilité du Client**

Le Client est responsable à l'égard de LAMPIRIS de l'ensemble des obligations mises à sa charge aux termes du présent Contrat. Par ailleurs, le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect de la réglementation en vigueur et de la Synthèse DGARD relatives à ses obligations sur son installation intérieure.

#### **Article 8. DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR (sans fraude du Client)**

Le compteur n'étant pas la propriété du Client, ce dernier n'est pas tenu responsable de son dysfonctionnement.

Si le dysfonctionnement est confirmé par le GRD, ce dernier avertit le Fournisseur et évalue les quantités d'énergie non enregistrées en fonction de la présence ou non d'un historique de consommation exploitable. Le GRD transmet cette estimation au Fournisseur ainsi que les éléments de calcul correspondants, notamment ceux l'ayant conduit à déterminer la date de début de redressement. Le Fournisseur dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés pour transmettre les

éventuels éléments complémentaires d'évaluation recueillis auprès du Client. Après accord du Client, il en informe le GRD qui revoit, le cas échéant, son estimation en conséquence.

Pour établir la consommation pendant la période de dysfonctionnement, le Fournisseur doit prendre contact avec le Client pour valider les évolutions de sa consommation au regard de son historique de consommation. Si aucun historique n'est disponible, le Fournisseur pourra se baser dans un premier temps sur la consommation d'un Client placé dans une situation identique ou similaire puis prendre contact avec le Client pour échanger sur le profil de consommation ainsi retenu et estimer une consommation au plus juste des usages du Client. Cette disposition ne peut permettre au Fournisseur de facturer un autre volume de consommation que celui ayant fait l'objet d'un accord du Consommateur.

Dans tous les cas, le Fournisseur, qui a trouvé un accord avec le Client sur le volume facturable, devra, conformément à la procédure GRD, appliquer un abattement de 10 % sur la consommation ainsi estimée avec le Client et la facturation de la consommation devra se baser sur le tarif en vigueur pendant la période de dysfonctionnement.

#### **Article 9. FORCE MAJEURE**

LAMPIRIS n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Client du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance d'un fait d'un tiers revêtant le caractère de la force majeure ou la survenance d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence.

#### **Article 10. ÉVOLUTIONS CONTRACTUELLES**

Les présentes modalités contractuelles s'appliqueront tout au long de la relation contractuelle entre le Client et LAMPIRIS dans le cadre de l'Offre « Énergie moins chère ensemble », y compris en cas d'évolution de l'Offre. Les engagements résultant du Contrat ne sont pas exclusifs de toute autre obligation résultant des lois et règlements en vigueur, sans préjudice de leur évolution. En cas d'évolutions législatives, réglementaires et contractuelles plus favorables au Client, les nouvelles dispositions s'appliqueront de plein droit au Contrat.

Si aucune modification tarifaire ou contractuelle n'a été communiquée au moins un (1) mois avant la date de renouvellement du Contrat, le Contrat se poursuivra entre les Parties sur la base des anciennes conditions tarifaires et contractuelles.

Le Client conserve la possibilité de résilier le Contrat à tout moment, sans frais, dans les conditions précisées à l'article 14.1.2.

#### **Article 11. CONTRADICTION D'INDEX ET RELEVÉ SPÉCIAL**

LAMPIRIS s'engage à ne pas rejeter de sa propre initiative un index résultant d'un Auto-relevé du seul fait de son incohérence avec l'historique de consommation. LAMPIRIS invitera dans un premier temps le Client à lui confirmer ledit Auto-relevé par tout moyen avant de prévoir un relevé spécial établi contradictoirement avec le Client. Le relevé spécial est à la charge de LAMPIRIS si l'index communiqué est cohérent par rapport à celui fourni par le Client et à la charge du Client si l'Index relevé est différent.

#### **Article 12. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET CNIL**

Le Client doit communiquer à LAMPIRIS ses données personnelles lors de la souscription et les mettre à jour pendant toute la durée du Contrat, notamment en cas de changement de coordonnées bancaires ou de domicile.

LAMPIRIS regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel des Clients. Ces fichiers ont été déclarés conformément à loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ils ont pour finalité la gestion des relations entre LAMPIRIS et ses Clients (facturation, recouvrement).

Dans le cadre de la gestion du Contrat, le Client accepte que ses informations nominatives soient stockées, traitées et transférées par LAMPIRIS à des sous-traitants qui ne pourront accéder à ces informations nominatives que dans le cadre de l'exécution du Contrat et dans le respect de la réglementation en vigueur.

Le Client doit également donner son accord express à LAMPIRIS afin que ses données personnelles soient transmises à la Fédération UFC-Que Choisir et à sa filiale SASU QUE CHOISIR en vue d'assurer le suivi du Contrat et les réclamations non satisfaites.

Il est rappelé que le Client dispose toujours d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition à communication et de suppression des données personnelles le concernant recueillies par LAMPIRIS. Ce droit peut être exercé par courrier à l'adresse : LAMPIRIS, Traitement des données nominatives, TSA 20039, 75437 PARIS CEDEX 09 ou sur le site Internet [www.lampiris.fr](http://www.lampiris.fr).

#### **Article 13. CESSIION**

##### **13.1. Cession par le Client**

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat qu'après accord préalable et écrit de LAMPIRIS.

##### **13.2. Cession par le Fournisseur**

LAMPIRIS se réserve le droit, à tout moment et moyennant simple notification au Client, de céder ou transférer à un tiers de son choix tout ou partie des droits et

obligations qu'il tire du Contrat, dans la mesure où cette cession n'entraîne pas une diminution des droits dont le Client bénéficie au titre du contrat initial, en vertu de la réglementation en vigueur.

## **Article 14. RÉSILIATION**

### **14.1. Résiliation du Contrat à l'initiative du Client**

#### **14.1.1. Résiliation à tout moment, de plein droit et sans frais en cas de changement de fournisseur**

En cas de changement de fournisseur, le Contrat sera résilié, sans frais pour le Client et de plein droit, à compter de la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture auprès du nouveau fournisseur. LAMPIRIS décline toute responsabilité en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur qui incombe entièrement au Client, au nouveau fournisseur ou au GRD.

Le Contrat poursuivra ses effets jusqu'à la date de fourniture effective du PDL du Client par le nouveau fournisseur, le Client restant notamment redevable envers LAMPIRIS de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat.

#### **14.1.2. Autres cas de résiliation**

Pour les cas autres que celui de changement de fournisseur et notamment en cas de déménagement, le Client a la possibilité d'informer LAMPIRIS de sa décision de résilier sans frais le Contrat, par lettre simple ou par e-mail, au moins quinze (15) jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à LAMPIRIS de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Aucune résiliation rétroactive n'est possible. Le Contrat s'applique jusqu'à la date de résiliation souhaitée par le Client et prend fin en tout état de cause au plus tard trente (30) jours calendaires à compter de la notification de la résiliation par le Client à LAMPIRIS.

En cas de manquement par LAMPIRIS à tout ou partie des obligations lui incombant aux termes du Contrat, le Client pourra, après mise en demeure restée sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires, résilier de plein droit le Contrat, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourra prétendre.

#### **14.2. Résiliation du Contrat à l'initiative de LAMPIRIS**

En cas de manquement par le Client à tout ou partie des obligations lui incombant aux termes du Contrat, et notamment en cas de non-paiement des factures émises par le Fournisseur ou des échéances de paiement convenues avec lui, LAMPIRIS pourra résilier de plein droit le Contrat dans les conditions prévues à l'article 5.5, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre.

#### **14.3. Facture et index de résiliation**

LAMPIRIS établira la facture soldant le compte du Client sur la base de l'index qui lui aura été confirmé par le GRD, qui seul fera foi entre les Parties.

Afin d'obtenir la confirmation du GRD, LAMPIRIS demandera au Client de lui communiquer, par tout moyen, un Auto-relevé avant la date de résiliation. En cas de refus de cet Auto-relevé par le GRD, LAMPIRIS invitera dans un premier temps le Client à confirmer ledit Auto-relevé par tout moyen (photographie par exemple), avant de procéder à un relevé spécial établi contradictoirement avec le Client et tel que défini dans le Catalogue des prestations du GRD. Le relevé spécial est à la charge du Fournisseur si l'index communiqué est cohérent par rapport à celui communiqué par le Client et à la charge du Client si l'Index relevé est différent. Si le Client refuse de procéder au relevé spécial, l'Index estimé par le GRD sera retenu.

La facture de clôture, basée sur l'index confirmé par le GRD ou fixé conformément au premier paragraphe du présent article, comportera notamment la date de résiliation effective du Contrat. Le Client reconnaît expressément être informé qu'après la date effective de résiliation du Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans la Synthèse DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution du ou des PDL faisant l'objet de la résiliation.

#### **14.4. Conséquences de la résiliation**

Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de fin de livraison et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date, y compris les éventuels frais appliqués par le GRD. Le Client reconnaît expressément être informé qu'à compter de la date de résiliation du Contrat, le GRD pourra, dans les conditions prévues dans la Synthèse DGARD, interrompre l'accès au réseau de distribution pour le PDL faisant l'objet de la résiliation, notamment dans le cas où il n'aurait pas contractualisé avec un autre fournisseur. LAMPIRIS s'engage à ne percevoir aucun frais relatif à la résiliation à l'initiative du Client. Le Fournisseur adressera une facture de clôture au Client dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception, par LAMPIRIS, des informations de clôture transmises par le GRD. Le remboursement du trop-perçu éventuel sera effectué dans un délai de quinze (15) jours calendaires maximum après l'émission de la facture de clôture.

## **Article 15. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES**

Les relations entre le Client et LAMPIRIS sont régies par le droit français.

**Avertissement : l'intervention de la Fédération UFC-Que Choisir selon les modalités décrites ci-dessous est limitée à la première année du contrat, à compter de la date effective de fourniture d'électricité.**

Les Parties 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. À cet effet, le Client peut saisir le Service clients de LAMPIRIS directement par courrier (LAMPIRIS, Service clients, TSA 20039, 75437 PARIS CEDEX 09) ; par téléphone

(0 800 944 844, ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 19 h et le samedi de 10 h à 19 h, hors jours fériés, numéro gratuit depuis un poste fixe) ou par e-mail ([emce@lampiris.fr](mailto:emce@lampiris.fr)), ou la Fédération UFC-Que Choisir à l'adresse : Opération « Énergie moins chère ensemble », 233 boulevard Voltaire, 75011 PARIS, ou par e-mail : [reclamationsemce@quechoisir.org](mailto:reclamationsemce@quechoisir.org). Si, dans un délai de un (1) mois à compter de la saisine initiale, la réponse du Service clients ne satisfait pas le Client, ce dernier pourra saisir soit :

- la Fédération UFC-Que Choisir, qui tentera de trouver une solution avec le Fournisseur dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa saisine ;
- le Service réclamation de LAMPIRIS à l'adresse [emce@lampiris.fr](mailto:emce@lampiris.fr), qui aura quinze (15) jours pour répondre à la réclamation.

En tout état de cause, toute réponse de LAMPIRIS à la réclamation non satisfaite du Client sera d'abord transmise par LAMPIRIS à la Fédération UFC-Que Choisir qui pourra se rapprocher du Client et lui présenter les arguments et voies de recours possibles si le désaccord subsistait.

Si, dans un délai de deux (2) mois à compter de la saisine initiale, la réponse du Service clients de LAMPIRIS ne satisfait pas le Client, ce dernier pourra saisir gratuitement le Médiateur national de l'énergie :

- par Internet, sur la plate-forme SOLLEN ([www.sollen.fr](http://www.sollen.fr)), accessible sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ;
- ou par courrier, sans affranchir : Médiateur national de l'énergie, Libre réponse no 59252, 75443 PARIS CEDEX 09.

Il est rappelé que le règlement amiable des différends est une simple faculté et ne peut en aucun cas être imposé au Client. Si le Client ne souhaite pas recourir à la voie amiable ou à défaut d'accord amiable entre les Parties, le différend pourra être soumis aux juridictions nationales compétentes pour les Clients particuliers.

Par ailleurs, en tant qu'utilisateur du réseau au sens de l'article L.134-19 du Code de l'énergie, le Client peut saisir directement le Comité de règlement des différends et des sanctions pour tout différend l'opposant au GRD et portant sur l'accès au réseau ([www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanctions](http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanctions)). Il est précisé, à ce propos, que les données conservées et collectées par LAMPIRIS dans son système d'information ont force probante et constituent des preuves recevables dans l'hypothèse où elles devraient être produites par LAMPIRIS, dans tous les cas où cela s'avérerait nécessaire.

## **Article 16. CLAUSE DE DIVISIBILITÉ CONTRACTUELLE**

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition 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 dispositions, le Contrat demeurant valable pour le surplus, dès lors que la disposition litigieuse n'est pas essentielle à l'économie générale du Contrat.

## **Article 17. PREUVE**

D'une manière générale, les Parties conviennent que les courriers électroniques et les courriers échangés ont une force probante entre elles en cas de contestation sur les conditions de conclusion et/ou de modification du Contrat. Compte tenu de la possibilité pour le Client de solliciter une modification du Contrat par téléphone, celui-ci sera préalablement avisé si LAMPIRIS procède à l'enregistrement de la conversation téléphonique. En cas de contestation du Client sur les termes de la modification du Contrat, LAMPIRIS pourra utiliser les enregistrements ainsi effectués à titre de preuve.

## **Article 18. ÉVOLUTION DES LIENS HYPERTEXTES**

À titre d'information, LAMPIRIS a inséré, au sein du Contrat, des liens hypertextes renvoyant à des sites tiers. Ces liens hypertextes n'étant pas la propriété de LAMPIRIS, ils sont susceptibles d'évolution et la responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée de ce fait.

## **Article 19. SERVICE CLIENTS**

Notre Service clients est disponible pour toutes réclamations ou demandes de renseignements concernant votre relation contractuelle avec LAMPIRIS.

Adresse postale : LAMPIRIS, Service clients, TSA 20039, 75437 PARIS CEDEX 09

Coordonnées téléphoniques : 0 800 944 844, ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 19 h et le samedi de 10 h à 19 h, hors jours fériés (numéro gratuit depuis un poste fixe). Site Internet : [www.lampiris.fr](http://www.lampiris.fr)

## **Article 20. FRAIS DE PARTICIPATION À L'OPÉRATION**

### **« ÉNERGIE MOINS CHÈRE ENSEMBLE »**

En cas de souscription à une seule offre d'énergie (électricité ou gaz), le prix unitaire est de dix (10) euros TTC. Ce prix est de cinq (5) euros TTC pour le Client ayant la qualité d'abonné aux publications de *Que Choisir* et/ou d'adhérent d'une association locale UFC-Que Choisir au jour de son inscription à l'opération « Énergie moins chère ensemble ». En cas de souscription à la fois à une offre électricité et à une offre gaz, le prix total est de quatorze (14) euros TTC, soit sept (7) euros TTC par offre. Le prix est de huit (8) euros TTC (soit quatre (4) euros par offre) pour le Client ayant la qualité d'abonné aux publications de *Que Choisir*, et/ou d'adhérent de l'UFC-Que Choisir au jour de son inscription à l'opération « Énergie moins chère ensemble ». Ce montant sera versé intégralement à la SASU QUE CHOISIR pour qu'il couvre les frais liés à l'appel d'offre.

## SYNTHÈSE DES DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'ACCÈS ET À L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION BASSE TENSION

CLIENTS EN CONTRAT UNIQUE AVEC UNE PUISSANCE  
INFÉRIEURE OU ÉGALE À 36 kVA  
Annexe II BIS AU CONTRAT GRD-F

### AVERTISSEMENT

Dans le présent document, le terme « ENEDIS » désigne Énergie et Distribution. Le présent document est un résumé des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD basse tension, qui explicite les engagements d'ENEDIS et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Ce document concerne les clients professionnels et résidentiels ayant signé avec un fournisseur un Contrat unique (CUFDE), c'est-à-dire un contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD. Ces dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD 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. La reproduction du contrat GRD-F en annexe au Contrat unique (CUFDE), selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client, est assurée au moyen de la présente annexe.

Le contrat GRD-F 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 (CUFDE), que, sur ce même site, ENEDIS publie également :

– ses référentiels techniques et clientèle, qui exposent les règles appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;

– son Catalogue des prestations qui présente l'offre d'ENEDIS aux clients et aux fournisseurs d'électricité. 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.

### 1. CADRE GÉNÉRAL DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

En tant que gestionnaire de RPD d'électricité sur les territoires qui lui sont concédés, ENEDIS assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique, 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 publique de distribution applicable à la zone de desserte du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions transparentes et non discriminatoires. Le Client a la possibilité de consulter et/ou d'obtenir auprès d'ENEDIS le cahier des charges de concession dont relève son point de livraison, selon les modalités publiées sur le site Internet d'ENEDIS : [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr). Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat unique (CUFDE). Le Client dispose alors d'un seul interlocuteur en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture 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 : (1) établissement, modification, contrôle, entretien et renouvellement des dispositifs de comptage ; (2) dépannage de ces dispositifs de comptage ; (3) réclamation mettant en cause la responsabilité d'ENEDIS en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ; (4) contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ; (5) enquêtes que 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 (CUFDE) du Client.

### 2. OBLIGATIONS D'ENEDIS DANS LE CADRE DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

#### 2.1. 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 24 h/24 d'ENEDIS est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

#### 2.2. Obligations d'ENEDIS à l'égard du Client comme du Fournisseur

ENEDIS est tenu, à l'égard du Client comme du Fournisseur, de :

**1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client, en respectant les**

standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés ci-dessous que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, 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.

#### • Engagements d'ENEDIS en matière de continuité

ENEDIS s'engage à mettre tous les moyens en œuvre en vue d'assurer la disponibilité du RPD pour acheminer l'électricité jusqu'au point de livraison du Client, sauf :

– dans les cas qui relèvent de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6.4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident ;

– lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires (travaux, raisons de sécurité) ;

– lorsque la continuité est interrompue du fait de tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'ENEDIS ;

– dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau traités aux paragraphes 5.5 et 5.6 ci-après.

En cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du réseau, un abattement est appliqué par ENEDIS à la partie prime fixe de la facturation d'acheminement du Fournisseur du Client. Cet abattement est égal à :

– 2 % de la part fixe de facturation annuelle de l'acheminement liée à la puissance souscrite, pour une coupure de plus de six (6) heures et de moins de douze (12) heures ;

– 4 % pour une coupure de plus de douze (12) heures et de moins de dix-huit (18) heures ;

– et ainsi de suite par période entière de six (6) heures.

En aucun cas la somme des abattements ne peut être supérieure au montant de la part fixe de la facturation d'acheminement annuel.

#### • Engagements d'ENEDIS en matière de qualité de l'onde

ENEDIS s'engage à livrer au Client une énergie d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 6.4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident. La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. ENEDIS maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée par décret : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé, sauf dispositions contraires prévues par le cahier des charges de concession de distribution publique applicable. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR. ENEDIS dégage toute responsabilité lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus aux faits de tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de sa part.

**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 deux (2) jours ouvrés avant. S'il ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'ENEDIS, ENEDIS verse, sur demande du Fournisseur, un frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain. Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, ENEDIS facture un frais pour déplacement vain.

**3) assurer les missions de comptage** dont il est légalement investi. ENEDIS 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 réglé en fonction de la puissance souscrite ;

– 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. ENEDIS 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'il a fournis. Les frais correspondants 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.

**4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD.**

**5) entretenir le RPD et, en cas de nécessité, le développer ou le renforcer** dans les zones géographiques où le cahier des charges de concession lui en a confié la responsabilité.

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

ENEDIS peut réaliser des travaux pour le développement, l'exploitation, l'entretien, la sécurité et les réparations urgentes que requiert le Réseau. Pour les travaux ne présentant pas un caractère d'urgence, ENEDIS prend contact avec le Client afin de déterminer d'un commun accord la date de réalisation des travaux. ENEDIS informe le Client par lettre, avec copie au Fournisseur, de la date, de l'heure, de la durée des travaux et de la durée de la coupure qui s'ensuit. Pour les travaux présentant un caractère d'urgence, ENEDIS prend immédiatement les mesures nécessaires et prévient par tout moyen dans les meilleurs délais le Fournisseur, avec copie au Client, de la date, de l'heure et de la durée de la coupure qui s'ensuit. ENEDIS s'engage à ne pas causer plus de deux coupures pour travaux par année civile, et à ce que la durée de chaque coupure soit inférieure à quatre (4) heures.

**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 confidentialité des données.**

ENEDIS préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont il a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément à la loi n° 2000-108 du 10 février 2000. Les données nominatives communiquées par le Client, via son Fournisseur, à ENEDIS sont protégées au titre de la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés ». Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification portant sur les données le concernant. Le Client peut exercer ce droit soit via son Fournisseur, soit directement auprès d'ENEDIS en écrivant à :

ENEDIS, Électricité Réseau Distribution France, Direction de la communication externe, Tour Winterthur, 102 terrasse Boieldieu, 92085 PARIS LA DÉFENSE CEDEX

**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. 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 (CUFDE) ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre l'accès du Client au RPD à sa demande ;
- transmettre au responsable d'équilibre qu'il a désigné des données de 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. 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.**

La limite entre le RPD et l'installation électrique intérieure du Client est mentionnée dans le Contrat unique (CUFDE), selon les informations transmises par ENEDIS. En aval de cette limite, 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 aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations. 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. Le Client ne doit en aucun cas raccorder un tiers à son installation intérieure.

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 aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

**2) satisfaire à son obligation de prudence.**

Le Client doit veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles.

À la demande du Client, ENEDIS adresse les informations sur les conditions de qualité et de continuité du site, ainsi que sur les mesures habituelles que le Client peut prendre pour minimiser les conséquences des aléas de distribution. Il appartient ensuite au Client de prendre les mesures économiquement raisonnables et techniquement efficaces pour en minimiser les conséquences sur ses installations.

**3) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD.**

Le respect, par ENEDIS, de ses obligations suppose que le Client limite les perturbations générées par ses installations, conformément aux dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD. Pour ce faire, le Client s'engage à s'équiper, à ses frais, des appareils nécessaires, et à faire remédier à toute défectuosité qui pourrait se manifester. Les éventuels désaccords sur les mesures à prendre en vue de faire disparaître toutes causes de danger ou de limiter les troubles dans le fonctionnement du réseau sont réglés conformément au paragraphe 7. Il en va de même dans le cas où le Client refuserait de prendre les dispositions visant à limiter ses propres perturbations conformément aux tolérances précisées. Ces dispositions s'appliquent sans préjudice de tout recours en indemnité, notamment dans l'hypothèse où la responsabilité d'ENEDIS serait recherchée par un autre client du fait des conséquences des perturbations générées par le Client.

**4) permettre l'installation d'un dispositif de comptage adapté.**

Le Client doit mettre gratuitement à la disposition d'ENEDIS un local de comptage. Le Client a l'obligation de mettre en place, sous sa responsabilité et à ses frais, certains éléments du dispositif de comptage, comme décrit dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD. Préalablement à la mise en service de ces équipements, le Client transmet à ENEDIS les certificats de vérification garantissant la conformité aux règles et normes en vigueur. Si la puissance souscrite au point de livraison est supérieure ou égale à 250 kW, ou si le Fournisseur a choisi un service de comptage à courbe de charge, une installation de comptage mesurant les courbes de charge, télérelevée et équipée d'une ligne téléphonique dédiée, est nécessaire. L'établissement de la ligne est à la charge du Client, qui doit respecter les préconisations techniques d'ENEDIS. Si cette ligne est posée et exploitée par un opérateur téléphonique, ENEDIS prend à sa charge les frais de l'abonnement correspondant.

Si la puissance souscrite au point de livraison est inférieure à 250 kW, une installation de comptage permettant le télérelevé des courbes de charge n'est pas *a priori* nécessaire, mais peut être installée aux frais du demandeur.

**5) garantir le libre accès d'ENEDIS aux dispositifs de comptage et respecter les règles de sécurité applicables.**

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 ;
- le dépannage des dispositifs de comptage ;
- le relevé du compteur au moins une (1) 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 exiger un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé spécifiquement. Les modalités applicables au dispositif de comptage sont détaillées dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD. Le Client autorise ENEDIS à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

**6) veiller à l'intégrité des ouvrages de son raccordement 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. En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par ENEDIS, une rectification de facturation est établie. Cette rectification est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL ou de Raccordement concerné ou, à défaut, avec celles d'un PDL ou de Raccordement présentant des caractéristiques de consommation comparables. Dans le cadre de l'exécution du Contrat unique (CUFDE), le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

**7) 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 point de livraison, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le Fournisseur, au plus tard un (1) 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.

**8) transmettre, via le Fournisseur, à ENEDIS, pour accord, avant exécution, toutes les modifications apportées par lui-même aux installations de son poste de livraison fonctionnant à la tension de raccordement.**

ENEDIS se réserve le droit de contrôler le respect par le Client de ses obligations.

#### **4. FOURNISSEUR ET ACCÈS/UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION**

Le Fournisseur est l'interlocuteur du Client dans le cadre du Contrat unique (CUFDE). 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, en annexant à son Contrat unique (CUFDE) la présente synthèse et en l'invitant à se reporter au contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des dispositions ;
- 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 ce dernier 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 un tiers et notamment à ENEDIS ;
- l'informer en cas de défaillance telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance ;
- 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**

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

La mise en service d'une installation neuve 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 et à la conformité des installations du poste de livraison aux règlements et normes en vigueur, notamment la norme NF C 13-100 ;
- à la conclusion d'un Contrat unique (CUFDE).

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas où elle a été maintenue, 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 (CUFDE) avec un fournisseur.

Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations, ayant nécessité une mise hors tension, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité.

##### **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 (CUFDE) selon les dispositions 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 22 de la loi n°2000-108 du 10 février 2000 modifiée, 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**

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 en vigueur ;
- 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'énergie ;
- 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 la CRE prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de l'article 40 de la loi ;
- absence de Contrat unique (CUFDE) ;
- 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 en cas d'impayés**

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat, le Fournisseur a la faculté, dans le respect de la réglementation en vigueur :

- de demander à ENEDIS de suspendre l'accès au RPD du Client ;
- ou de demander à ENEDIS de limiter la puissance chez le Client (cette prestation n'est possible que pour les clients résidentiels).

#### **6. RESPONSABILITÉ**

##### **6.1. Responsabilité d'ENEDIS vis-à-vis du Client**

ENEDIS 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 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. 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 ENEDIS et le Fournisseur**

ENEDIS et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des obligations mises à leur charge au titre du contrat GRD-F. La responsabilité de chacun est limitée à la réparation des dommages directs et certains causés à l'autre. 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, 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 pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est-à-dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (exemple : 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 PDL 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 imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure ;
- 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 RPD.

Les obligations, 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 [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) ou bien en adressant un courrier à ENEDIS.

##### 7.1. Réclamation sans demande d'indemnisation

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur. Le Fournisseur transmet à ENEDIS la réclamation lorsqu'elle concerne ENEDIS, selon les modalités convenues. À 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 (30) 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. 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, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt (20) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur *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.

Le Fournisseur transmet la réclamation à ENEDIS dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client, selon les modalités convenues. Dans un délai de trente (30) 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'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer 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. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique à ENEDIS. À l'issue de l'instruction, ENEDIS ou son

assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue. En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander à ENEDIS *via* son Fournisseur d'organiser une expertise amiable. À défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

##### 7.3. Recours

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. Le Client peut également soumettre le différend devant la juridiction compétente. Si le Client est un client disposant d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, il peut également faire appel au Médiateur 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.