

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ POUR LES ENTREPRISES AYANT  
SOUSCRIT UN CONTRAT DE FOURNITURE POUR UN SITE RACCORDÉ EN HAUTE  
TENSION OU EN BASSE TENSION.**

**POUR LES CLIENTS ÉLECTRICITÉ  
ENTREPRISES**

**PRÉAMBULE**

Les présentes conditions générales de vente d'électricité (ci-après les « CGV ») sont applicables à tout Client souscrivant à une offre proposée par la société Dyneff, immatriculée sous le code d'identification SIREN 305 800 997, numéro de TVA l'activité de fourniture d'électricité par l'Arrêté du 24/09/2020, publié au Journal Officiel du 01/10/2020 (ci-après « Dyneff »).

## Définitions :

« **Client** » : tout professionnel ayant souscrit un contrat en vue de l'alimentation de son (ses) Site(s) au PDL, situé(s) en France Métropolitaine, sur le territoire desservi par un GRPD, à l'exclusion de la Corse et alimenté par un branchement effectif, définitif. Il peut se faire représenter par un mandataire dûment habilité à agir en son nom et pour son compte en vertu d'un contrat de mandat dont une copie devra être communiquée à Dyneff sur simple demande de cette dernière.

« **Contrat** » : le contrat de fourniture d'électricité conclu entre Dyneff et le Client. Il comprend les présentes CGV, les CPV et leur(s) éventuelle(s) annexe(s), ainsi que tout avenant.

« **Condition Particulières de Vente** » ou ci-après « **CPV** » : les conditions particulières de vente d'électricité conclues entre Dyneff et le Client pour la fourniture d'électricité.

« **Contrat GRD-F** » : le contrat conclu entre Dyneff et le GRPD, en application de l'article L.111-92 du code de l'énergie, énonçant les droits et obligations des parties en matière d'accès au RPD, d'utilisation du RPD et d'échange des données nécessaires, relativement aux PDL du Client, afin de permettre à Dyneff de proposer à celui-ci la conclusion d'un contrat unique regroupant la fourniture d'électricité, l'accès au RPD et son utilisation.

« **Contrat unique** » : le contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD, passé entre un Client et Dyneff pour un ou plusieurs PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre Dyneff et le GRPD.

« **Formule tarifaire d'Acheminement** » : désigne l'option tarifaire du TURPE applicable au PDL qu'Dyneff a souscrit pour le compte du Client.

« **Gestionnaire(s) du Réseau** » : le GRPD ou le GRPT selon le contexte et les deux au pluriel.

« **Gestionnaire du Réseau Public de Distribution (ou ci-après « GRPD »)** » : toute personne physique ou morale responsable de l'exploitation, de l'entretien et le cas échéant du développement d'un RPD.

« **kWh** » : Unité de mesure correspondant à la quantité d'énergie consommée en une heure par un appareil ayant une puissance d'un kilowatt.

« **Mécanisme de Capacité** » : C'est un dispositif instauré par les articles L335-1 et suivants et R335-1 et suivants du Code de l'Énergie et dont

l'objectif est de garantir durablement la sécurité d'approvisionnement en électricité de la France. Chaque fournisseur d'électricité doit disposer d'un montant de garanties de capacité permettant de couvrir la consommation électrique de ses clients pendant les périodes de forte consommation (appelées « périodes de pointe »).

### Périmètre d'Équilibre :

« **Point de Livraison** » (ou ci-après « **PDL** ») : point physique désigné comme tel dans les CPV, où l'électricité est soutirée au RPD pour la consommation du Client. Il coïncide généralement avec la limite de propriété entre les ouvrages électriques du Client et les ouvrages électriques du RPD.

« **Responsable d'Équilibre** » : personne morale ayant signé avec le GRPT (RTE) un accord de participation pour la qualité de Responsable d'Équilibre, en application duquel les signataires s'obligent l'un envers l'autre à compenser financièrement les écarts constatés a posteriori entre électricité injectée et électricité consommée, au sein d'un périmètre d'équilibre contractuel.

« **Segment C1** » : Site ou Point de livraison auquel est associé un CART ou un CARD.

« **Segment C2** » : Site ou Point de livraison raccordé en HTA, auquel est associé un contrat unique et pour lequel la reconstitution des flux est assurée via la courbe de charge mesurée.

« **Segment C3** » : Site ou Point de livraison raccordé en HTA, auquel est associé un contrat unique et pour lequel la reconstitution des flux est assurée via la courbe de charge profilée.

« **Segment C4** » : Site ou Point de livraison raccordé en BT > 36 kVA et auquel est associé un contrat unique.

« **Segment C5** » : Site ou Point de livraison raccordé en BT ≤ 36 kVA et auquel est associé un contrat unique.

« **Site** » : site de consommation du Client désigné aux CPV, situé en France métropolitaine continentale.

« **Tarif d'Utilisation du Réseau Public de distribution d'Électricité (ou ci-après « TURPE »)** » : tarif fixé par les pouvoirs publics. Il représente le coût de l'acheminement de l'électricité. Son montant est reversé par Dyneff au GRPD.

## 1 Objet du contrat

Le présent Contrat a pour objet de fixer les conditions dans lesquelles s'opère la fourniture d'énergie électrique active par Dyneff du (des) PDL du Client ou le cas échéant de ses Filiales et/ou Entités pour lesquelles il déclare agir pour le compte en qualité de mandataire dûment habilité pour la signature du présent Contrat.

Le Contrat comporte les CGV et les CPV et leurs annexes respectives, ainsi que tout avenant.

En cas de contradiction ou d'opposition entre les CGV et les CPV applicables au Client, les CPV prévalent sur les CGV.

## 2 Conditions préalables d'exécution du contrat

L'engagement de Dyneff de fournir l'électricité selon les modalités du Contrat, est conditionné, pour chaque PDL, par :

- Le raccordement effectif direct du PDL au RPD ou RPT ;
- La réalisation par le GRPD de la prestation de mise en service ou de changement de fournisseur dans le respect des délais prévus dans son catalogue des prestations ;
- La conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur ;

- L'exclusivité de la fourniture d'électricité du ou des Site(s) par Dyneff ;

- L'utilisation directe par le Client de l'électricité au PDL ;

- Les limites de capacité du RPD ou du RPT ;

- L'existence entre Dyneff et le GRPD d'un Contrat GRPD-F ;

- Le paiement intégral des factures dues au titre du précédent contrat de fourniture d'électricité conclu avec Dyneff ; et

- Tout(es) autre(s) condition(s) prévue(s) aux CPV.

## 3 Entrée en vigueur du contrat

Le Contrat entre en vigueur à la date prévue aux CPV, sous réserve : de la bonne réception du Contrat dûment signé par le Client et le cas échéant de la garantie tel que mentionné à l'article 18 des CGV et que les conditions de l'article 3 des CGV soient remplies à cette date.

## 4 Durée du contrat

La durée du Contrat est définie dans les Conditions Particulières.

La date d'entrée d'un point de livraison dans le périmètre de Dyneff est subordonnée à son rattachement, par le gestionnaire du réseau, au périmètre de Dyneff, qu'il s'agisse d'une mise en service ou d'un changement de fournisseur.

Dans l'hypothèse où le Client signerait un contrat de fourniture d'électricité avec un autre fournisseur que Dyneff, le Client s'engage à ce que le dernier fournisseur prenne toutes les dispositions nécessaires pour l'incorporation du(es) point(s) de livraison dans son périmètre à l'échéance du présent Contrat. Dans le cas contraire, le Client s'engage à en assumer les conséquences techniques, opérationnelles ou financières.

## 5 Acheminement

Dyneff assure, pour le compte du Client, la contractualisation de l'accès au réseau public de distribution d'électricité, permettant l'acheminement de l'énergie électrique active jusqu'au(x) point(s) de livraison du Client. Cette gestion inclut aussi toute demande auprès du gestionnaire du réseau, sauf demande qui relève des relations directes entre le Client et le gestionnaire du réseau.

Le Client certifie avoir pris, pour chaque point de livraison, les dispositions nécessaires avec son précédent fournisseur ainsi qu'avec le

gestionnaire du réseau auquel il est raccordé pour que le présent Contrat puisse être exécuté sans conséquences techniques, opérationnelles ou financières pour Dyneff. Dans le cas contraire, le Client s'engage à en assumer les conséquences techniques, opérationnelles ou financières. Toutes les modifications de fourniture, y compris celles qui requièrent une extension de réseau, mais autres que celles décrites dans les conditions particulières du Contrat, seront à la charge du Client.

## 6 Caractéristiques de l'électricité

Les caractéristiques de l'électricité et les conditions de sa livraison au(x) point(s) de livraison du Client sont fixées dans les documents de raccordement entre le Client et le gestionnaire du réseau. Elles ne créent aucune obligation à l'encontre de Dyneff.

## 7 Sécurité et maintenance des équipements des clients

Le Client s'engage à respecter les normes et la réglementation en vigueur pour ses propres installations et ses équipements intérieurs notamment en termes de sécurité et de maintenance.

## 8 Transfert de propriété

Le Client devient propriétaire de l'électricité fournie par Dyneff et en assume les risques afférents dès la mise à disposition au(x) point(s) de livraison. Le Client s'engage à respecter les normes et la réglementation en vigueur pour ses propres installations et ses équipements intérieurs, notamment en termes de sécurité et de maintenance.

## 9 Qualité de fourniture

Le gestionnaire du réseau est directement responsable, à l'égard du Client, des conditions de livraison de l'électricité, notamment en termes de qualité et de continuité de fourniture, de l'accès au comptage, du dépannage et de la sécurité de l'alimentation. En cas de manquement dans la qualité de la fourniture, DYNEFF pourra assister le Client auprès du gestionnaire du réseau.

## 10 Responsable d'équilibre

Le Contrat inclut le service de Responsable d'Equilibre pour le(s) Site(s) indiqués aux CPV.

## 11 Historique et mesure des consommations

Afin de permettre l'exécution du Contrat, le Client s'engage à :

- Notifier au GRPD/GRPT que Dyneff a été retenue comme fournisseur du ou des Site(s) ; et
- Autoriser le GRPD/GRPT en application de l'article 2 du Décret n°2001-630 du 16 juillet 2001 à communiquer à Dyneff toutes les informations relatives aux PDL du périmètre notamment : les données de consommation, les caractéristiques techniques, les contenus énergétiques, les puissances souscrites et atteintes y compris pour les données antérieures à la signature du Contrat.

Par ailleurs, le Client donne expressément mandat à Dyneff pour que Dyneff puisse récupérer les données historiques de comptage du Client auprès du Gestionnaire du Réseau. De manière générale, le Client s'engage à faciliter l'accès aux données de consommation et sera responsable de la mise à disposition des équipements de télémesure permettant le relevé des consommations journalières réalisées et la facturation de l'accès au RPD/RPT.

En cas d'arrêt ou de fonctionnement défectueux des équipements de télémesure, la consommation du Client pourra être calculée en prenant pour base les quantités estimées par le GRPD/GRPT.

Les éventuels frais de relevé spécial lors du changement de fournisseur seront à la charge du Client, en application des tarifs en vigueur d'utilisation du RPT et du RPD. DYNEFF ne pourra être tenue pour responsable d'une quelconque défaillance du Gestionnaire du Réseau dans les mesures effectuées.

## 11 Prévisions

Le Client s'engage à informer DYNEFF, dans les meilleurs délais, de tout évènement pouvant affecter de manière significative, temporaire, durable ou définitive, planifiée ou non, sa consommation (planification de fonctionnement, démarrage ou fermeture d'installations, congés, maintenance, arrêt technique, panne, casse machine, grève, cessation d'activité, etc.).

## 12 Puissances souscrites et formule tarifaire

Dans le cas d'un contrat unique, la puissance souscrite sera appliquée selon les règles en vigueur auprès du gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité. Les changements de fournisseur se font à puissances souscrites et à structure tarifaire identiques. Les changements de fournisseur se font sous réserve qu'aucune modification contractuelle ne soit en cours sur le point de livraison. Tout changement de formule tarifaire ou de puissance souscrite doit être formulé par le Client par écrit et sera réalisé et facturé selon le catalogue des prestations du

gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité. Toute demande de changement de puissance souscrite, que ce soit lors du changement de fournisseur ou en cours d'exécution du contrat, devra faire l'objet d'une demande écrite du Client à DYNEFF, avec mention de la puissance souscrite actuelle et de la puissance souscrite souhaitée.

Les dispositions du paragraphe précédent s'appliquent également pour la formule tarifaire d'acheminement.

## 13 Prix de la fourniture

Le prix de la fourniture comprend le coût de l'énergie électrique active fournie et le cas échéant le coût de l'abonnement tel que défini dans les Conditions Particulières de Vente du présent Contrat.

Le prix de la fourniture ne comprend pas le coût de l'accès au réseau de transport ou de distribution ;

Pour les sites en contrat unique, l'accès au réseau de distribution sera facturé par DYNEFF au Client en sus du prix de la fourniture, selon la facturation réalisée par le gestionnaire du réseau en application du Tarif d'Utilisation du Réseau Public de distribution d'Electricité (TURPE) en vigueur. Tout dépassement de puissance souscrite sera facturé en sus, selon les tarifs d'acheminement du gestionnaire du réseau. L'éventuelle énergie réactive sera facturée en sus, selon les tarifs d'acheminement des gestionnaires du réseau. Toutes les prestations à l'acte ou non-inclues

dans le TURPE seront refacturées intégralement au Client, en application du catalogue des prestations du gestionnaire du réseau.

Les prix ne comprennent aucun droit, impôt, taxe, redevance, contribution ou autre coût, régulé ou non. Tout droit, impôt, taxe, redevance, contribution ou autre coût, régulé ou non, actuel ou à venir, et supporté par DYNEFF du fait de la vente d'énergie électrique au Client, sera répercuté par DYNEFF au Client. Le prix n'inclut aucun coût ou charge, régulé ou non, existant ou à venir, notamment lié aux certificats d'économies d'énergie. Si de tels coûts ou charges étaient mis en place par les Autorités et imposés à DYNEFF, ils seraient répercutés au Client. Si l'administration compétente modifiait le montant et/ou la nature des coûts additionnels stipulés au Contrat, ce dernier serait modifié en conséquence, avec application à la date d'entrée en vigueur de ces modifications.

## 14 Facturation

Les factures sont émises par point de livraison selon la fréquence d'envoi des informations et relevés de consommation de la part du gestionnaire du réseau et, pour les sites en contrat unique, la fréquence d'envoi des données de facturation de l'acheminement de la part du gestionnaire du réseau. La date de valeur d'une facture correspond à sa date d'émission.

Les factures détailleront les consommations, les prix convenus, les composantes de l'acheminement (pour les sites en contrat unique), les droits, impôts, taxes, redevances, contributions ou autre coût régulé en vigueur.

Le cas échéant, la facturation de l'énergie livrée peut être basée sur des données provisoires ou estimées de consommation, selon la disponibilité des données fournies par le gestionnaire du réseau. DYNEFF procédera à une régularisation des quantités dans les meilleurs délais lorsque les données définitives seront connues. En cas de contestation par le Client sur les quantités livrées, les quantités déterminées par DYNEFF pour la facturation restent valables jusqu'au règlement du litige.

## 15 Paiement

Le paiement des factures s'effectuera en fonds librement disponibles selon les modalités et délai figurant dans les Conditions Particulières. La date-limite de paiement est la date à laquelle les fonds doivent apparaître sur le compte de DYNEFF. Un paiement sera considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de DYNEFF aura été crédité de l'intégralité du montant qu'elle aura facturé au Client.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, à l'expiration du délai de paiement et dans la mesure où celui-ci n'aura pas été respecté, seront exigibles, de plein droit et sans qu'aucun rappel ou mise en demeure ne soit nécessaire des pénalités de retard calculées, sur le montant TTC dû, à trois fois le taux d'intérêt légal. Une indemnité forfaitaire sera appliquée au client de cette façon : montant de l'abonnement mensuel multiplié par le nombre de mois restant avant la date anniversaire du contrat, plus 10 % du prix HT des KWh non-consommés sur la totalité de la durée contractuelle, conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code du Commerce.

Par ailleurs, à défaut de paiement à l'échéance, sans préjudice des

pénalités et indemnités de retard, DYNEFF pourra résilier le Contrat, sans aucune indemnité pour le Client, dans les conditions prévues à l'article 20 des présentes CGV.

En cas de désaccord sur le montant dû qui ne résulterait pas d'une erreur cléricale ou de calcul, le Client doit payer au minimum la part qui n'est pas en litige. Si aucune des parties ne parvient à un accord mutuel dans les deux mois, chacune des Parties pourra porter l'affaire auprès des tribunaux compétents.

Il sera également procédé à la demande de suspension de la fourniture dès l'instant où il existera une autre dette liée à cette dernière, de même que lorsque sera détectée une situation de fraude ou que sera empêché l'accès, en heures ouvrables, du ou des lieux où se trouvent les installations devant faire l'objet d'inspections de la part du gestionnaire du réseau ou, le cas échéant, de DYNEFF. En tout état de cause, la fourniture pourra être suspendue dans des situations de risque grave pour la sécurité.

## 16 Garantie

Afin de garantir le règlement de toutes les créances existantes ou à venir au profit de DYNEFF dans le cadre du contrat, DYNEFF pourra demander une garantie sous toute forme au Client lors de la souscription ou au cours de l'exécution du Contrat.

DYNEFF précisera au Client, dans les CPV, les modalités et conditions de cette garantie. Si DYNEFF croit en toute bonne foi qu'un événement significatif est survenu au Client avant ou pendant la période de livraison, elle pourra demander par écrit au Client la production ou la modification de cette garantie. Si la garantie n'est pas constituée dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification écrite par DYNEFF, le Contrat pourra être résilié de plein droit conformément aux conditions de l'article 20 sans indemnisation au Client.

## 17 Cas de force majeure

Les Parties ne pourront être considérées comme ayant manqué à leurs obligations contractuelles dans la mesure où l'exécution des Prestations aura été retardée, gênée ou empêchée par l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure, entendu au sens de l'article 1218 du Code Civil comme tout événement survenant en dehors du contrôle raisonnable ou de la volonté de l'une ou l'autre des Parties et contre lequel la Partie concernée n'a pu raisonnablement se prémunir.

De plus, de façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure : intempéries graves, épidémies, rupture d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, éruption volcanique, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, injonction des pouvoirs publics, troubles civils, émeutes. Sont également considérés, de convention expresse, comme cas de force majeure : le blocage ou l'interruption, total ou partiel des réseaux ou des moyens de télécommunication dont la cause échappe au contrôle des Parties. Dans tous les cas de force majeure, la Partie souhaitant invoquer la force majeure devra en notifier la survenance à l'autre Partie dans les meilleurs délais et au plus tard dans les dix (10) jours

calendaires à compter du commencement d'un tel événement par lettre recommandée avec avis de réception.

Elle devra, en outre, faire ses meilleurs efforts pour en limiter les conséquences et reprendre l'exécution intégrale du Contrat dès la cessation de la force majeure. Pendant sa durée et dans la limite de ses effets, la force majeure suspend, pour la Partie qui s'en prévaut, l'exécution des obligations du Contrat. Le Prestataire ne sera en aucun cas tenu responsable des solutions palliatives que le Client devrait le cas échéant avoir à mettre en place.

Le Client demeure tenu de régler les factures de Prestations réalisées antérieurement à l'événement revêtant le caractère de force majeure, même si elles sont émises pendant l'événement de force majeure. Si le cas de force majeure se poursuit pendant plus de trente (30) jours calendaires et qu'aucun plan de secours n'a pu être convenu entre les Parties, la Partie qui ne subit pas le cas de force majeure pourra résilier le Contrat de plein droit sans autre formalité que l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception

## 18 Interruption de la fourniture

La fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel pourra être interrompue à l'expiration d'un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure et restée sans effet :

a) à l'initiative de DYNEFF, dans les cas ci-dessous :

- en cas d'inexécution par le Client de l'une de ses obligations au titre du Contrat et notamment en cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti par le Contrat ; et,

- en cas d'utilisation par le Client de l'électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat.

b) à l'initiative du GRPD, dans les cas prévus au Contrat GRD-F et à l'annexe 2bis au Contrat GRD-F, synthèse des DGARD-CU Basse Tension, annexée aux CGV, pour le contrat d'électricité.

c) lorsque sera détectée une situation de fraude ou que sera empêché l'accès, en heures ouvrables, du ou des lieux où se trouvent les installations devant faire l'objet d'inspections de la part du Gestionnaire du Réseau ou, le cas échéant, de DYNEFF.

d) dans toutes les situations présentant de grave(s) risque(s) pour la sécurité.

L'interruption de fourniture se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera à produire des conséquences.

Tous les frais et prestations liés à l'interruption de la fourniture et à la remise en service seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption. Le règlement par le Client de ces frais pourra être effectué par carte bancaire via l'espace client lorsque ce sera disponible.

## 19 Résiliation du contrat

Le Contrat prendra fin de plein droit à l'échéance contractuelle prévue aux CPV ou à tout autre moment arrêté d'un commun accord par les Parties. Sans préjudice des autres cas de résiliation prévus au sein des CGV, le Contrat pourra également faire l'objet d'une résiliation dans les cas ci-dessous et selon les modalités suivantes :

a) à l'initiative de DYNEFF, pour tout manquement grave ou répété du Client à l'une de ses obligations au titre du Contrat, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa première présentation. Les Parties reconnaissent que constituent notamment un manquement grave ou répété, le non-paiement par le Client d'une facture à l'échéance, et/ou l'utilisation par le Client de l'électricité fournie dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat. Dans cette hypothèse, l'application des intérêts de retard de la (des) facture(s) impayée(s) demeure de droit et n'est pas affectée par la résiliation du Contrat ;

b) à l'initiative de la Partie non défaillante, si la partie défaillante n'a pas mis fin à l'événement à l'origine de la défaillance après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa première présentation ;

c) à l'initiative de la Partie la plus diligente, par lettre recommandée avec accusé de réception en cas d'événement de force majeure durant plus de deux (2) mois consécutifs ;

d) en cas de persistance pendant plus d'un (1) mois d'un événement de force majeure, après l'envoi de la notification prévue à l'article 20 des CGV, et sous réserve que la résiliation soit demandée par lettre recommandée avec accusé de réception uniquement par la Partie qui n'a pas invoqué la force majeure ; et

e) pour les Sites en contrat unique, en cas de résiliation du Contrat GRD-F qui sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans tous les cas de résiliation du Contrat mentionnés ci-dessus :

- la date de résiliation effective du Contrat intervient à la date de réalisation de la prestation de résiliation ou de changement de fournisseur ;

- la résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à DYNEFF jusqu'au jour de la résiliation effective ; et

- le Client s'engage à payer à DYNEFF la totalité des charges fixes et des sommes d'ores et déjà engagées et ne pouvant être recouvrées par DYNEFF pour toute la durée de fourniture initialement prévue dans les CPV. Ils seront calculés sur la période allant de la date d'effet de la résiliation

à la date d'échéance du Contrat prévues initialement. Ces stipulations s'appliquent également en cas de disparition du Client (cession d'activité, liquidation, perte de personnalité morale ou autre) avant ou pendant la période de livraison.

En dehors des hypothèses spécifiques mentionnées ci-dessus, Le Client a toujours la possibilité de résilier unilatéralement le Contrat avant le terme prévu aux CPV. Dans cette hypothèse, le Client résiliant unilatéralement le Contrat devra : Notifier à DYNEFF la résiliation du Contrat dans un délai minimum de trente (30) jours avant la date de résiliation effective du Contrat ; et

A compter de la date effective de la résiliation, DYNEFF facturera au Client au titre de l'électricité qui aurait été consommée jusqu'au terme du Contrat s'il n'y avait pas eu résiliation du Contrat (ci-après la « Consommation Hypothétique »). un prix de fourniture égal au prix stipulé dans les CPV et leurs annexes, augmenté de 25,00 EUR par MWh. La Consommation Hypothétique se calculera en faisant la différence entre la consommation totale du Client durant toute la durée du Contrat, telle qu'initialement prévue aux CPV et leurs annexes, et la consommation réelle du Client jusqu'à la date de résiliation effective du Contrat. La consommation totale du Client durant toute la durée du Contrat est soit indiquée explicitement dans les CPV, soit calculée à partir de la consommation annuelle du Client, au prorata temporis de la période de fourniture restant à courir de manière théorique.

Le Client doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec un fournisseur prenant effet à la date effective de la fin de son Contrat. Si tel n'est pas le cas et que le Client continue de consommer de l'électricité sur son ou ses PDL, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le GRPD.

A ce titre, conformément à l'article 15 des présentes conditions, à compter de la date effective de la fin du Contrat et jusqu'à la suspension de la fourniture ou la fourniture effective par un autre prestataire, DYNEFF facturera au Client un prix de fourniture égal au prix de la tarification applicable sur le marché de l'Énergie (EpeX Spot France) augmenté de 25,00 €/MWh. En cas de résiliation, les Parties ne pourront pas réclamer de dédommagement pour le manque à gagner ou toutes autres pertes indirectes qu'elles ont subies, au-delà de ce qui est expressément prévu au titre du Contrat. En outre, le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité d' DYNEFF pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de la fourniture par le GRPD.

## 20 Intégralité du contrat et forme écrite de toute modification

Le Contrat contient l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne l'objet du Contrat et se substitue à tout document éventuellement émis par l'une ou l'autre des Parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et conventions antérieures en relation avec l'objet du Contrat. Toute modification du Contrat se fera par la voie écrite sous la forme d'un avenant au Contrat dûment signé par les Parties.

## 21 Confidentialité

Chaque Partie accepte de considérer comme confidentielles les « Informations Confidentielles » communiquées par l'autre Partie et s'engage tant pour la durée du présent Contrat que pour une durée de trois (3) années à compter de la date de sa cessation, pour quelque cause que ce soit, à n'utiliser les Informations Confidentielles que dans le but d'accomplir ses obligations au titre du Contrat, à l'exclusion de toute autre utilisation, et à ne donner accès à ces Informations Confidentielles qu'à ceux de ses salariés, représentants ou tiers ayant besoin de les connaître dans le cadre de la réalisation de ses obligations au titre du Contrat. Sont considérées comme « Informations Confidentielles », quels qu'en soient la nature et le support :

- toute information tels que données, documents, résultats, fichiers de Clients fournis par DYNEFF au Client dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, alors même qu'ils seront enrichis par le Client.
  - toute information recueillie par le Client à l'occasion de l'exécution du présent Contrat relative à l'activité d' DYNEFF.
  - toute information concernant ou appartenant au Client et recueillie par DYNEFF à l'occasion de l'exécution du présent Contrat et notamment les informations relatives à l'activité du Client.
- En outre, dès lors que l'information porte la mention «CONFIDENTIEL»

ou une mention équivalente sur le support servant à sa divulgation ou confirmation de divulgation - cet ajout est à la charge de la Partie communicante - elle est considérée comme strictement confidentielle. Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations :

- qui sont entrées dans le domaine public préalablement à la date de divulgation ou communication ou qui tomberont dans le domaine public après leur communication et/ou divulgation sans que la cause ne soit imputable à l'autre Partie ; dont il peut être démontré qu'elles étaient déjà connues de l'autre Partie avant leur transmission ;
- qui auraient été développées indépendamment de l'autre Partie ;
- qui auront été reçues d'un tiers de manière licite, sans violation du Contrat,
- que la loi, la réglementation applicable ou une décision de justice obligerait à divulguer.

Les Parties garantissent le respect de cet engagement de confidentialité par leurs salariés, tiers ou représentants, et leurs éventuels sous-traitants. Il ne s'applique pas à l'égard des autorités administratives, judiciaires et fiscales, ainsi qu'à l'égard des experts comptables, avocats de chaque Partie et commissaires aux comptes, ces derniers étant tenus par le secret professionnel.

## 22 Responsabilité

Chacune des Parties au Contrat est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du Contrat. Conformément à la réglementation en vigueur, DYNEFF et le GRPD conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client.

### 22.1 Responsabilité de Dyneff

DYNEFF est responsable à l'égard du Client de l'ensemble des obligations qui lui incombent au titre du présent Contrat. Etant entendu que la responsabilité d' DYNEFF ne pourra être engagée 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 GRPD à ses obligations, y compris contractuelles, à l'égard du Client et (iii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité à la suite d'une résiliation du Contrat.

### 22.2 Responsabilité du GRPD

Le GRPD engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de mauvaise exécution ou de nonexécution de ses engagements tels que mentionnés dans les Conditions Standard de Livraison. Le Client bénéficie de la possibilité de se prévaloir d'un droit contractuel direct à l'encontre du GRPD pour les engagements du GRPD vis-à-vis du Client et contenus dans les Conditions Standard de Livraison. Le GRPD 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. 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 d' DYNEFF, soit directement auprès du GRPD. Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis du GRPD en cas de mauvaise exécution ou nonexécution de ses engagements tels que mentionnés dans les Conditions Standard de Livraison. En cas de préjudice allégué par le GRPD, celui-ci pourra engager toute procédure amiable ou contentieuse contre le Client s'il estime que celui-ci est à l'origine de son préjudice.

### 22.3 Responsabilité du fait d'un tiers ou vis-à-vis d'un tiers

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages indirects ou immatériels, des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers. En outre, le Client garantit DYNEFF contre tout recours de tiers quel qu'il soit, pour toute action en réparation d'un préjudice quelconque subi par le tiers du fait de l'application du Contrat.

## 23 Protection des données personnelles

DYNEFF est responsable du traitement des données fournies par le Client dans le cadre du Contrat, ainsi que des données pouvant être collectées ultérieurement sur la base de cette relation contractuelle, et garantit leur sécurité et leur traitement confidentiel conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD »). Le Client peut contacter le Délégué à la Protection des Données pour résoudre toute question relative au traitement de ses données personnelles en envoyant un courriel à : dpo@dyneff.fr.

Les données personnelles du Client seront traitées afin de gérer ses relations avec DYNEFF, de fournir les services demandés, de gérer le service client et, en général, d'exécuter les obligations du Contrat. DYNEFF pourra mettre à jour et compléter les données personnelles du Client en les enrichissant de données issues de sources accessibles publiquement afin d'améliorer la gestion des relations et le contact avec le Client. DYNEFF pourra consulter les fichiers des agences de crédit pour évaluer la solvabilité financière du Client et, sur la base de ces consultations, prendre des décisions le concernant, pouvant conditionner l'entrée en vigueur du Contrat ou sa validité. Cependant, DYNEFF laissera toujours au Client la possibilité de lui faire part de tous les arguments qu'il estimera opportuns

pour la défense de ses droits et intérêts. En cas de défaut de paiement, DYNEFF pourra le notifier aux agences de crédit, conformément à la législation en vigueur.

DYNEFF traitera également les données personnelles pour fournir, avec les moyens disponibles, y compris des moyens électroniques, de manière segmentée et personnalisée, des informations sur la fourniture d'énergie, de produits et de services propres ou de tiers dont DYNEFF fait la promotion, si le Client y a consenti, dans le domaine de l'énergie, des télécommunications, de la finance, de la maison et des loisirs, en ce compris après la fin de la relation contractuelle, si le Client y a consenti. A cette fin, DYNEFF peut utiliser des systèmes automatisés de support et autres moyens permettant de définir des profils de publics cibles de campagnes, d'activités ou d'actions, en utilisant pour ce faire les informations provenant d' DYNEFF ainsi que toute information provenant de sources tierces, si le Client y a consenti. En outre, DYNEFF pourra utiliser les données anonymisées du Client, en préservant toujours son anonymat, même après la fin de la relation contractuelle, afin de les utiliser dans ses systèmes d'aide à la décision et à la gestion d'entreprise.

Les données personnelles seront traitées par DYNEFF pour l'exécution et la poursuite du Contrat pendant toute la durée de la relation contractuelle qui commencera au moment de la signature du Contrat et prendra fin, indépendamment de la période de fourniture, une fois toutes les obligations contractuelles remplies, telles que le traitement des demandes d'information et des réclamations du Client et la révision de la facturation, sans préjudice des obligations d'archivage résultant de la réglementation applicable. Si le Client y a consenti, ses données pourront être traitées pour une période de deux ans suivant la fin du Contrat, sans préjudice des obligations de conservation supplémentaires imposées par la Loi Informatique et Libertés, telle que modifiée, ou de toute autre réglementation applicable. Les données nécessaires à la gestion de l'accès au réseau seront communiquées au Gestionnaire du Réseau et seront conservées dans un fichier sous sa responsabilité (le système d'information des PDL), auquel pourront avoir accès à tout moment les personnes autorisées par la législation et la réglementation en vigueur. DYNEFF, à son tour, travaille avec des prestataires de service tiers, tels que des distributeurs, supports administratifs, services d'accueil téléphonique, banques, sociétés de recouvrement de créances, de marketing et de publicité, d'audit et autres qui pourront, accéder à ses données dans certains cas, aux fins du traitement, avec les garanties nécessaires. En cas d'impayé du Client, DYNEFF pourra informer les établissements de crédit, conformément à la réglementation applicable. DYNEFF pourra aussi céder les données aux autorités et organismes compétents conformément aux obligations juridiques et fiscales correspondantes. Les données relatives au Contrat seront également communiquées à l'administration fiscale conformément à la législation et à la réglementation applicable. Les données que le Client fournit sont nécessaires au maintien de la relation contractuelle, et le fait de ne pas les fournir rendrait impossible la gestion de ladite relation. Le Client est responsable de la véracité des données fournies et doit en demander la modification, chaque fois que cela est nécessaire, pour assurer la bonne exécution du Contrat et la réalisation des

communications. Le Client peut exercer les droits d'accès, de rectification ou, le cas échéant, demander la suppression de ses données notamment lorsqu'elles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées. Le Client peut demander la limitation du traitement de ses données dans les circonstances prévues à l'article 18 du RGPD, auquel cas elles ne seront conservées que pour l'exercice ou la gestion d'éventuelles réclamations.

Le Client peut à tout moment retirer son consentement en s'opposant au traitement de ses données pour une finalité spécifique, sans que cela ne compromette la licéité du traitement fondé sur le consentement préalable à son retrait, ou bien s'y opposer, auquel cas ses données personnelles ne seront conservées que pour l'exercice ou la gestion d'éventuelles réclamations.

Le Client peut contacter DYNEFF pour contester toute prise de décision qu'il estime susceptible d'affecter ses droits et libertés ou ses intérêts légitimes et qui est fondée sur une décision automatisée, y compris en matière d'élaboration de profils. Ce droit lui permet de contester la décision en question et d'obtenir une réponse directe des responsables d' DYNEFF. Le Client peut demander à DYNEFF la portabilité de ses données personnelles, en obtenant une copie électronique de ces dernières soit par envoi à l'adresse électronique fournie soit dans la section correspondante du site web d' DYNEFF. Tous ces droits peuvent être exercés en écrivant à DYNEFF, à l'adresse postale suivante : Parc du Millénaire - 1300 Avenue Albert Einstein - 34000 Montpellier, ou en utilisant un des moyens de communication fourni par DYNEFF :

- Numéro de téléphone du Service Client 0467126830 ;

- courrier électronique [suiviclient@dyneff.fr](mailto:suiviclient@dyneff.fr).

\*Si le Client n'obtient pas la réponse souhaitée ou n'est pas satisfait, DYNEFF l'informe de son droit de déposer une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse postale suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou via son site internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

## 24 Litiges et droit applicable

Le Contrat est régi par le droit français. Les Parties s'efforcent de trouver, de bonne foi, une solution amiable à tout litige, différend, désaccord ou réclamation survenant dans le cadre de l'exécution ou de l'interprétation du Contrat (un « Litige »). Ainsi, les Parties s'engagent à répondre dans les plus brefs délais aux réclamations de l'autre Partie concernant un éventuel Litige. En l'absence d'un accord amiable dans les deux (2) mois à compter de la date où l'une des Parties a notifié à l'autre Partie l'existence d'un Litige, la Partie la plus diligente peut saisir le Tribunal de commerce de Nanterre auquel il est donné compétence exclusive. Si le Client est 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. Ce recours est conditionné au respect d'un délai de deux (2) mois à compter de la saisie initiale du service clients d' DYNEFF. Si la réponse du service clients d' DYNEFF 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.energiemediateur.fr](http://www.energiemediateur.fr); par courrier, sans affranchir : Le Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09 ; par téléphone : 0 800 112 212 (service et appel gratuits) ; ou par courrier électronique : [infoconso@energie-mediateur.fr](mailto:infoconso@energie-mediateur.fr)

## 25 Loi nome

Les prix présentés ici peuvent inclure un volume d'énergie de type ARENH (Accès Réglementé à l'Énergie Nucléaire Historique), telle que mise en place par les Autorités françaises avec la loi N°2012-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité, dite Loi NOME et les dispositions qui en découlent. Le calcul de la puissance ARENH est basé sur les textes en vigueur à ce jour. Toute modification des textes réglementaires et législatifs, entraînant une modification des règles de calcul et d'attribution de l'ARENH aux consommateurs finals, ainsi que tout plafonnement du volume total d'ARENH, pourra être répercuté au Client. En cas de disparition de la Loi NOME, les conditions économiques du présent contrat pourront être renégociées entre les Parties.

## 26 Mécanisme d'obligation de capacités

La Loi NOME a également introduit dans le marché français de l'électricité le mécanisme des « obligations de capacités ». Ce système oblige les fournisseurs d'électricité alternatifs, tel qu' DYNEFF, à assurer une capacité suffisante leur permettant de garantir la sécurité d'approvisionnement de leurs clients, en particulier en période de pointe. Les Articles L.335-1 à L.338-1 et R.335-1 à R.335-53 du Code de l'Énergie et le Décret N°2012-1405 prévoient la mise en place d'un mécanisme d'obligation de capacité (ou mécanisme de capacité), obligeant les fournisseurs à disposer, en pointe ou en effacement, de garanties de capacités auprès d'exploitants. Les règles générales du mécanisme de capacité ont été publiées le 25 janvier 2015. Les règles définitives ont été publiées dans l'Arrêté du 29 novembre 2016 définissant les règles du mécanisme de capacité. Le prix de la fourniture, qui n'inclut aucun coût lié à cette obligation de capacité, doit donc être majoré du coût de la capacité définie dans les CPV. Toute modification des Règles du mécanisme de capacité et toute évolution réglementaire ou législative sera répercutée de plein droit au Client.



## 27 Procédure collective

En cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client, le Contrat pourra être résilié de plein droit dans les conditions de l'article L622-13 du Code de commerce.

---

## 28 Correspondances et informations

Toute correspondance entre le Client et DYNEFF doit être faite en utilisant l'adresse postale figurant dans les factures. Toutefois, le Client peut adresser toute question, réclamation, remarque ou demande de renseignement au service clients de DYNEFF dont les coordonnées sont les suivantes :

- Téléphone : 0 800 902 471 ;
- Site internet : [www.DYNEFF.fr](http://www.DYNEFF.fr) ;
- Adresse postale : Dyneff SAS - Parc du Millénaire - 1300 Avenue Albert Einstein - 34000 Montpellier - CS 76033
- Adresse électronique : [suiviclient@dyneff.fr](mailto:suiviclient@dyneff.fr)

## Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution HTA pour les clients en Contrat Unique

**Identification :** Annexe 1 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.

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) HTA, 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, 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 associé à un PDL.

**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 L111-92 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 1bis du Contrat GRD-F.

**Fournisseur :** entité qui dispose d'une autorisation d'achat pour revente d'électricité conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie, et est 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 convenu entre le Client et le GRD pour le soutirage d'énergie électrique. Le Point de Livraison est précisé dans le Contrat Unique. Il est généralement identifié par référence à une extrémité d'un élément d'ouvrage électrique.

### 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).

### 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 PDL 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 D322-10 du code de l'énergie, 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 s'engage à ne pas dépasser un seuil de nombre de coupures, hors travaux, par périodes de douze mois à compter de la prise d'effet du Contrat Unique. Ce seuil est défini par zone d'alimentation, selon une règle précisée dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Le Client peut, s'il en fait la demande par l'intermédiaire de son Fournisseur, substituer à l'engagement standard un engagement personnalisé sur le nombre de coupures. Les principes de cet engagement personnalisé sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA. Le catalogue des prestations en vigueur d'Enedis en précise les modalités notamment financières.

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 heures.

Enedis verse automatiquement au bénéfice du Client, le cas échéant via son Fournisseur, une pénalité pour toute Coupure Longue d'une durée supérieure à celle fixée par la délibération de la CRE en vigueur relative aux tarifs d'utilisation du RPD.

Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément aux dispositions de la délibération de la CRE en vigueur relative aux 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 des réseaux publics de distribution ou de transport d'électricité ;
- 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, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés en cas de coupure de plus de 20 % de l'ensemble des Clients alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

#### ➤ 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.

Les engagements d'Enedis portent sur les fluctuations lentes, les variations rapides, les déséquilibres de la tension et la fréquence. Ils sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Enedis ne prend aucun engagement standard sur les microcoupures ni sur les creux de tension.

Seuls les creux de tension peuvent donner lieu, si le Client en fait la demande par l'intermédiaire de son Fournisseur, à un engagement personnalisé. Ledit engagement est proposé par Enedis en fonction des conditions locales d'alimentation du site. Les principes de cet engagement sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA. Le catalogue des prestations en vigueur d'Enedis en précise les modalités notamment financières.

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 6-3 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue 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, sans faute de la part d'Enedis ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau cités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.

Enedis s'engage par ailleurs à produire les bilans qualité annuels ou semestriels remis au Client par le Fournisseur, conformément aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA et au catalogue des prestations d'Enedis en vigueur.

**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 son 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 via son Fournisseur.

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 permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Le dispositif de comptage est décrit dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative d'Enedis conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie. Si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, l'installation d'un Compteur Communicant se fait à la charge d'Enedis, 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 à défaut avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables. 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.

**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**

Enedis peut réaliser des travaux pour le développement, l'exploitation, l'entretien, la sécurité et les réparations urgentes que requiert le RPD.

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 à minima dix jours ouvrés avant la date de réalisation effective des travaux.

Pour les travaux présentant un caractère d'urgence, Enedis prend immédiatement les mesures nécessaires et prévient par tout moyen dans les meilleurs délais le Client, avec copie au Fournisseur, de la date, de l'heure et de la durée de la coupure qui s'ensuit.

**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.

Si le Client a une puissance souscrite strictement supérieure à 2 MW, il reçoit, ainsi que le Fournisseur, une information personnalisée, conformément aux modalités prévues dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

**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, 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  
Pôle Clients - ADNRC  
Tour Enedis- 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.

### 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 l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur ;
- 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

La limite entre le RPD et l'installation électrique intérieure du Client est mentionnée dans le Contrat Unique, 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 applicables, en particulier la norme NF C 13-100, 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.

Le Client ne doit en aucun cas raccorder un tiers à son installation intérieure.

#### 2) satisfaire à son obligation de prudence

Conformément aux dispositions de l'article D342-8 du code de l'énergie, 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.

A 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 HTA.

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 et d'entretenir, 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 HTA. 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 souscrit un service de comptage à courbe de charge, un Compteur mesurant les courbes de charge, télérelevé et équipé d'une ligne de télécommunication dédiée à cet usage, est a minima nécessaire. Si cette(ces) ligne(s) est(ont) posée(s) et exploitée(s) par un opérateur de télécommunication, Enedis prend à sa charge les frais de l'abonnement(ou des abonnements) correspondant(s).

Si la puissance souscrite au PDL est inférieure à 250 kW, la pose d'un Compteur Communicant, avant les échéances fixées par les pouvoirs publics, reste à l'initiative d'Enedis. Dans ce cadre, Enedis prend à sa charge la pose du Compteur Communicant.

#### **5) garantir le libre accès et en toute sécurité d'Enedis aux dispositifs 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 des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie ;
- le dépannage des dispositifs 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 autant de fois que nécessaire. 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 à la convenance du Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations d'Enedis.

#### **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.

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

Le Client peut mettre en oeuvre 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 oeuvre 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. 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 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 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 pour une période de 12 mois ;
- 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 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.

La mise en service d'une 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 D342-18 à 21 du code de l'énergie.

## 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 suspendre l'accès au RPD du Client.

## 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 faits irrésistibles et imprévisibles de 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.

## 8. Révision du présent document

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