



## **ANNEXE 2bis – Synthèse BT**

**Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès au RPD  
(Réseaux Public de Distribution) Basse Tension et à son utilisation  
pour les Clients en Contrat Unique**

## Préambule

Dans le présent document, "le GRD" désigne Strasbourg Électricité Réseaux, le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité.

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

Il concerne les Clients ayant signé avec un Fournisseur un Contrat Unique. Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre le GRD et le Fournisseur afin de permettre l'acheminement effectif de l'électricité.

La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client est assurée au moyen de la présente annexe.

Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le Contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au GRD et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est disponible sur [www.strasbourg-electricite-reseaux.fr](http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr), le site internet du GRD. Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que sur ce même site le GRD publie également :

- son référentiel technique et son référentiel clientèle, qui exposent les règles que le Distributeur applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;
- son catalogue des prestations qui présente l'offre du GRD 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 du Distributeur et dans son catalogue des prestations.

Les mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire ci-dessous 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.

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

**Contrat Unique** : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès au RPD et son utilisation, 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 le GRD. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

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

**Fournisseur** : entité titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie et signataire d'un Contrat GRD-F avec le GRD, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

**GRD (Gestionnaire du Réseau Public de Distribution) ou Distributeur** : personne morale, en charge de l'exploitation, de 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 la garantie de capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

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

**RPD** : Réseau Public de Distribution d'électricité.

**RPT** : Réseau Public de Transport d'électricité.

**TURPE** : Tarifs d'Utilisation du Réseau Public de distribution d'Électricité.

## 1. CADRE GÉNÉRAL DE L'ACCÈS ET DE L'UTILISATION DU RPD

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, Strasbourg Électricité Réseaux 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 peut obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL.

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

- fourniture, pose, modification, contrôle, entretien, renouvellement et relevé des dispositifs de comptage,
- accès aux dispositifs de comptage,
- dépannage de ces dispositifs de comptage,
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations détaillées article 2,
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD,
- enquêtes que le GRD peut être amenée à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

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

## 2. OBLIGATIONS DU GRD DANS LE CADRE DE L'ACCÈS AU RPD ET À SON UTILISATION

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

- **Garantir un accès non discriminatoire au RPD**
- **Assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage**  
Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 du GRD est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.
- **Garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation**, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site [www.strasbourg-electricite-reseaux.fr](http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr)
- **Offrir au Client la possibilité de l'auto-relevé**  
Pour un Client ayant souscrit une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, l'auto-relevé consiste à communiquer ses index.  
Ces index peuvent être communiquées au GRD directement ou via son Fournisseur. Ils font l'objet d'un contrôle de cohérence par le GRD notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Le GRD peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant. Cet auto-relevé ne dispense pas le Client de laisser le GRD accéder au Compteur conformément au 3.2 ci-après.

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

#### 2.2.1. Acheminer l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client

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

##### 2.2.1.1. Engagements du GRD en matière de continuité

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique.

En cas de coupure d'une durée supérieure à 5 heures due à une défaillance du RPD qu'il gère, le GRD verse au Client concerné, via son Fournisseur, la pénalité suivante<sup>1</sup> par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures :

- puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA : 2 € HT par kVA de puissance souscrite
- puissance souscrite supérieure à 36 kVA : 3,50 € HT par kVA de puissance souscrite

Le versement de cette pénalité ou de cet abattement ne prive pas les consommateurs de la faculté de rechercher la responsabilité du GRD selon les voies de droit commun.

La pénalité est versée même en cas de défaillance due au RPT, mais afin de prendre en compte les situations extrêmes, en cas de coupure de plus de 20 % de l'ensemble des consommateurs finals alimentés directement ou indirectement par le RPT, la pénalité susmentionnée ne sera pas versée aux consommateurs concernés.

<sup>1</sup> Définie par le TURPE en vigueur

En cas de coupure liée à un événement exceptionnel, le GRD garde la possibilité de réduire les montants des pénalités applicables, par rapport au montant des pénalités normales ;

Les montants des pénalités réduites devront être proportionnels aux montants des pénalités normales et ne pourront être inférieurs à 10 % de ces montants.

### **2.2.1.2. Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde**

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

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Le GRD maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz<sup>2</sup>.

Ces engagements du GRD en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits à l'article 6.4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques,
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers,
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, sans faute de la part du GRD,
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,
- dans les cas cités aux articles 5.5 et 5.6 ci-après.

### **2.2.2. Réaliser les interventions techniques**

Les interventions techniques doivent être réalisées selon les modalités techniques et financières des référentiels du Distributeur et de son catalogue des prestations.

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

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

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

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

### **2.2.3. Assurer les missions de comptage dont il est légalement investi**

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

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le Compteur pour l'enregistrement des consommations et le Disjoncteur de branchement, la puissance souscrite étant limitée par le Disjoncteur de branchement ;
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

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

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

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

En cas d'arrêt ou de dysfonctionnement du dispositif de comptage ou de fraude dûment constatée par le GRD, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, le GRD procède à des corrections pour l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné. À défaut d'historique de consommations antérieures, les quantités d'électricité consommées

---

<sup>2</sup> Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR

seront déterminées a posteriori sur la base des consommations réelles constatées sur une période cohérente et tenant compte de la saisonnalité.

Le GRD peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client, notamment de données délivrées par les dispositifs de comptage éventuellement installés par le Client sur ses installations, conformément à l'article 3.4 des présentes dispositions générales. Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

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

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

#### **2.2.4. Assurer la sécurité des tiers relativement au RPD**

#### **2.2.5. Entretenir le RPD, le développer ou le renforcer**

Ces missions s'exercent selon la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre le GRD et l'autorité concédante, définie dans chaque cahier des charges de concession.

#### **2.2.6. Informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité**

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

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

#### **2.2.7. Informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD**

Le GRD met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du GRD relatifs à la coupure subie.

Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

Sur le site INFORES, le GRD indique les lieux des travaux générant des coupures et la localisation des incidents en temps réel (hors régime perturbé et situations de crise).

Ce service gratuitement accessible à l'adresse <http://infores.strasbourg-electricite-reseaux.fr> permet aussi de consulter l'historique des incidents et le nombre de clients coupés par poste à l'aide d'un code couleur.

#### **2.2.8. Assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel**

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

##### **Protection des informations commercialement sensibles**

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

##### **Protection des données à caractère personnel**

Le GRD protège 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 »<sup>3</sup>.

La collecte de certaines données est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès au RPD et son utilisation.

Par ailleurs, le GRD pourrait être amené à collecter des informations complémentaires dans le cadre de l'exécution de ses missions.

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 du GRD par courriel adressé à [grd.accueil.contrats@strasbourg-electricite-reseaux.fr](mailto:grd.accueil.contrats@strasbourg-electricite-reseaux.fr) ou en écrivant à :

Strasbourg Électricité Réseaux  
Service AGIRR  
26, boulevard du Président Wilson  
67000 STRASBOURG

<sup>3</sup> Et dans le respect des dispositions du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données.

### **2.2.9. Traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées**

### **2.2.10. Indemniser le Client dès lors que la responsabilité du GRD est engagée au titre du paragraphe 6.1**

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

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

## **3. OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DE L'ACCÈS AU RPD ET À SON UTILISATION**

### **3.1. Assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables**

Le Client s'engage à satisfaire à une obligation de prudence, notamment pour éviter que ses installations ne perturbent le RPD, et qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

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

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR.

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

Le Client doit veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le GRD 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.

### **3.2. Garantir au GRD le libre accès en toute sécurité aux dispositifs de comptage**

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des compteurs communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage des dispositifs de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie. ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD.

Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous à la convenance du Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

### **3.3. Veiller à l'intégrité des ouvrages de son raccordement individuel**

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité des ouvrages de son raccordement individuel afin de prévenir tout dommage accidentel, y compris du comptage pour assurer le 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. Les frais incluent notamment un forfait « agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations du GRD.

### **3.4. Le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose**

Le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le GRD 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 du GRD.

En aucun cas la mise en œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD. L'existence de moyens de production est mentionnée dans le Contrat Unique concerné.

### **3.5. Veiller à la suppression du raccordement s'il souhaite interrompre définitivement son accès au RPD.**

La suppression de raccordement est réalisée selon les modalités définies dans les référentiels du Distributeur et dans son Catalogue des prestations.

Si le Client souhaite interrompre définitivement l'accès au RPD du Point de Livraison, il doit au préalable :

- modifier ou résilier le Contrat Unique conclu avec son Fournisseur,
- faire procéder à la suppression définitive du raccordement du Site au RPD.

## **4. LE FOURNISSEUR ET L'ACCÈS AU RPD ET SON UTILISATION**

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 de l'article 6.1 en ce qui concerne la responsabilité du GRD, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD :
  - d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse,
  - d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers et notamment au GRD ;
- 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 ;
- payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations le concernant.

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

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition du GRD les mises à jour des données concernant le Client.

## **5. MISE EN OEUVRE DE L'ACCÈS AU RPD ET DE SON UTILISATION**

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

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

La mise en service à la suite d'un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement. La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

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

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas où elle a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service.

Cette mise en service 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 du code de l'énergie précités.

### **5.2. Changement de Fournisseur**

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec le GRD. Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

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

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues. En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 5.5 s'appliquent.

#### **5.4. Défaillance du Fournisseur**

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

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

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

- absence de Contrat Unique ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDIS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au RPD en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- accordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.
- conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité 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 du GRD ;
  - modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
  - trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
  - usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
  - résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur.

#### **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, 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 :

- soit de demander au GRD de suspendre l'accès du Client au RPD,
- soit de demander au GRD de limiter la puissance souscrite du Client lorsque celle-ci est inférieure ou égale à 36 kVA : cette prestation est possible pour les Clients résidentiels.

## **6. RESPONSABILITÉ**

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

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

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

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

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

Le GRD peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente de Strasbourg. Il en tient informé le Fournisseur. Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

### **6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur**

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

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

### **6.4. Régime perturbé et force majeure**

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des Parties.



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

Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est-à-dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100.000 Clients alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément 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 au réseau de distribution ou à son utilisation, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :

- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le site Internet ou en lui adressant un courrier,
- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7.1 et 7.2.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente de Strasbourg ou le CoRDIS.

### 7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

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

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

Le GRD s'engage à apporter une réponse en respectant le délai figurant dans le TURPE en vigueur, hormis les cas de réclamations consécutives à une situation de crise.

### 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 au non-respect des engagements du GRD, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou au GRD.

Afin de faciliter le traitement de la réclamation, il est conseillé au Client de l'adresser 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 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.

Si aucun incident n'a été constaté aux dates et heures indiquées dans la réclamation, le GRD informe celui qui a formulé la réclamation qu'aucune suite ne sera donnée à la demande et clôt l'affaire dans son système de gestion des réclamations.

Dans le cas contraire, le Client doit transmettre au GRD, le cas échéant via son Fournisseur, un dossier démontrant à l'aide de toutes pièces et documents nécessaires l'existence de son droit à réparation.

En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation, le GRD communique son offre d'indemnisation d'une part au Client, d'autre part au Fournisseur.

En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, le GRD ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de l'accord du Client.

En cas de refus d'indemnisation ou de désaccord sur le montant de l'indemnisation, le Client peut organiser une expertise amiable.

### **7.3. Recours**

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par le GRD, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, l'instance de recours au sein du GRD en vue d'un examen de sa demande.

Les coordonnées dudit service est disponible sur simple demande auprès du GRD. Par ailleurs, le Distributeur présente sur son site ses modalités de traitement des réclamations.

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

## **8. RÉVISION DU PRÉSENT DOCUMENT**

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