

CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'ELECTRICITE (1)

Aux tarifs réglementés pour des livraisons en basse tension et des puissances inférieures ou égales à 36 kVA

(1) Dans les présentes conditions générales de vente, la vente d'électricité désigne les missions d'acheminement et de fourniture de l'électricité visées notamment aux articles L121 et suivant du Code de l'Energie (obligations de service public assignées aux entreprises du secteur de l'électricité*.

PREAMBULE

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes (les communes ou leurs groupements). Celles-ci ont confié cette mission à la SICAE, concessionnaire de la distribution d'électricité. Les cahiers des charges définissant cette mission sont consultables auprès des autorités concédantes, soit le SMDEGTVO, 38 rue de la Coutellerie à Pontoise, ou auprès de la SICAE. Les présentes conditions générales de vente ont été communiquées aux autorités concédantes.

1 OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales, telles qu'elles résultent des dispositions des cahiers des charges de concession pour les services publics de la distribution de l'électricité, ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité aux clients pour un site alimenté en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Elles s'appliquent aux clients résidentiels et aux clients non résidentiels éligibles aux tarifs réglementés de vente en application de l'article L.337-7 du code de l'énergie.

La SICAE rappelle, conformément à la réglementation, la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

2 DISPOSITIONS GENERALES

La SICAE, concessionnaire, s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture d'électricité, incluant son acheminement sur les réseaux, que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil et dépannage...).

Les présentes conditions générales de vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande, elles sont en outre portées à la connaissance de tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité de ce type.

Les conditions de vente d'électricité sont établies conformément :

- o aux textes législatifs et réglementaires en vigueur dont ceux fixant les tarifs de l'électricité,
- o aux cahiers des charges de concession applicables sur le territoire de la commune où est situé le point de livraison du client.
- o aux textes mis en œuvre par la SICAE en application d'obligations réglementaires tels que le catalogue des prestations réalisées sous monopole, sa documentation technique de référence.

Sur demande dûment justifiée, les éléments du contrat et informations liées à celui-ci seront adaptés au handicap du client.

3. CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE

3-1 Souscription du contrat

3.1.1. Date de conclusion

Le contrat est réputé conclu à la date de l'acceptation de l'offre matérialisée par un bulletin de souscription signé par le client, qui devient le titulaire du contrat, ou au premier paiement d'une facture et d'une prestation relative à ce contrat. Néanmoins, lors d'un emménagement, si le client choisit de souscrire son contrat par téléphone et souhaite être mis en service avant l'expiration du délai de rétractation, le contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le client au téléphone.

3.1.2 Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou la date de changement de fournisseur fixée avec le client dans le respect des délais prévus par le catalogue des prestations. A la demande du client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 7-1. La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et ou de branchement ainsi qu'à la remise du certificat de conformité éventuel.

La SICAE est tenue de réaliser cette mise en service dans un délai maximal d'un mois à compter de la demande par écrit du client, sauf possibilité technique plus favorable.

En cas de travaux de raccordement et/ou de branchement, ce délai, fixé à compter de l'accord donné par le client au devis, sera augmenté s'il y a lieu :

- o De la durée de réalisation nécessaire à l'exécution des travaux,
- o De la durée nécessaire à l'obtention des autorisations administratives correspondant aux travaux.

Le client sera informé de ces délais.

La date de prise d'effet figure sur la première facture.

3.1.3. Droit de rétractation

En cas de souscription à distance ou à domicile, le client relevant du droit de la consommation bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans aucune pénalité et sans justification de motif pendant 14 jours, à partir du lendemain de la date de conclusion. Ce délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant lorsqu'il expire un samedi, dimanche ou un jour férié ou chômé.

Le client informe la SICAE de l'exercice de son droit en adressant le formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Le client peut toutefois avancer la date de démarrage des fournitures (date d'effet), conformément à l'article L121-21-5 du Code de la Consommation, sous réserve de la fourniture d'une demande expresse écrite. Dans ce cas et si le client exerce ensuite son droit de rétractation, il aura à verser un montant proportionnel au service fourni (énergie consommée et abonnement sur la durée de fourniture ainsi que l'ensemble des taxes et contributions visées à l'article 8.8)

3.2 Titulaire du contrat.

Lors de la souscription du contrat, le titulaire, et son éventuel cotitulaire, indique ses noms et coordonnées ainsi que sa catégorie tarifaire, le payeur (s'il est différent du titulaire), les caractéristiques du tarif choisi, les divers éléments techniques, ainsi que la date de prise d'effet.

Ces éléments sont repris sur la facture.

Le contrat de vente d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'énergie livrée à ce titre ne peut pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

3.3 Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la date d'effet visée à l'article 3.1.2. Il ne peut être rompu avant cette date que sur présentation d'un justificatif de déménagement. Il est ensuite renouvelé par tacite reconduction, par période d'une année, jusqu'à sa résiliation par l'une des parties conformément aux dispositions des articles 3.4.1 et 3.4.2.

Par dérogation des contrats temporaires ou provisoires peuvent être accordés aux cas particuliers tels que chantiers ou forain.

Dans le cas où le client fait valoir son droit à l'éligibilité, la période d'un an ne s'applique pas.

3-4 Résiliation du contrat

3.4.1 Généralités

Les titulaires peuvent résilier à tout moment leur contrat sans pénalité. Les titulaires du contrat sont responsables de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation. Lors de la résiliation du contrat, le relevé du compteur d'énergie est effectué par un agent de la SICAE, par le client qui le transmet par téléphone ou par la mise à disposition d'une fiche emménagement/déménagement dûment complétée et signée par les parties et renvoyée à la SICAE. Si personne ne reprend le contrat à son nom, la fourniture d'énergie est interrompue. La résiliation prend effet à la date du relevé. Cette date est fixée avec ou par le client s'il utilise une fiche "emménagement/déménagement".

Le contrat est résilié de plein droit en cas de décès du titulaire du contrat ou de modification du souscripteur de ce contrat, en particulier en cas de changement de catégorie tarifaire.

Dans tous les cas de résiliation, le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de 4 semaines à compter de la résiliation du contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :

- soit d'une relève par la SICAE ou d'une auto-relève faite par le client
- soit d'une estimation prorata temporis basée sur les consommations antérieures du client ou à défaut, des points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire)

3.4.2 Résiliation à l'initiative des titulaires

Les titulaires doivent informer la SICAE de la résiliation du contrat par tout moyen en précisant le motif de la résiliation :

- o si la résiliation a pour objet un changement de fournisseur, la SICAE sera prévenue par le nouveau Fournisseur. Les index de résiliation seront relevés par un agent de la SICAE. Les index de résiliation transmis par le client devront satisfaire aux tests de cohérence. Le cas échéant, ils seront calculés selon la méthode indiquée ci-dessus.
- o si la résiliation provient d'une non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par la SICAE, le client communiquera la date de résiliation dans la limite de trois mois conformément à l'article 12 des présentes.
- o si la résiliation intervient pour un autre motif (en particulier déménagement), le client communiquera la date de résiliation souhaitée qui sera au maximum antérieure de 8 jours à la réception de sa demande.

Le client résilie de fait le contrat s'il n'utilise plus pour son compte l'énergie acquise via ce contrat, mais le contrat reste valable jusqu'à la date où la SICAE a connaissance de cette résiliation.

3.4.3 Résiliation à l'initiative de la SICAE

La SICAE pourra résilier le contrat en cas de manquement grave ou répété du client à une des obligations prévues au présent contrat, en particulier en cas de non-paiement des factures.

La SICAE notifiera au client cette résiliation par lettre recommandée avec avis de réception, dans le respect d'un délai de 30 jours à compter de la présentation du courrier.

4 CARACTERISTIQUES DES TARIFS REGLEMENTES DE VENTE

4.1 Choix et structure des tarifs

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par la SICAE et fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics. La SICAE met à disposition des clients des barèmes de prix dans ses points d'accueil, sur son site Internet et les communiquent à toute personne qui en fait la demande. Les caractéristiques du tarif choisi figurent sur chaque facture.

Chaque tarif comporte un abonnement, dont le montant annuel dépend de la puissance mise à disposition, et un prix de kWh consommé dans chacune des périodes tarifaires définies dans le tarif. Ces tarifs intègrent le coût d'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Les plages horaires peuvent varier d'un client à l'autre, dans une même zone géographique et en fonction de la date de souscription ou de modification de contrat. La SICAE peut modifier unilatéralement, moyennant un préavis de 6 mois, ces horaires pour chaque client.

Pour un même tarif ou option tarifaire, le nombre d'heures souscrites dans chaque période tarifaire est identique pour chaque client.

Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires de référence. A l'exception des jours de changement d'heure, elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs de vente.

La SICAE pourra proposer à l'avenir des tarifs réglementés composés de nouvelles structures tarifaires.

4.2 Mise en extinction ou suppression d'un tarif ou d'une option tarifaire

Un tarif ou une option tarifaire peut être soit mis en extinction ou supprimé conformément à la réglementation en vigueur.

Cette mise en extinction ou cette suppression n'entraîne pas la résiliation du contrat.

Cependant, l'application d'un tarif ou d'une option tarifaire ne pourra pas être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification, notamment de puissance ou d'un renouvellement (hormis le cas de reconduction tacite prévue à l'article 3.3).

En cas de suppression d'un tarif ou d'une option tarifaire, la SICAE informe dans un délai maximum de trois mois le client de cette suppression et de la nécessité de choisir un nouveau tarif ou option tarifaire.

La SICAE proposera un tarif ou une option tarifaire adapté aux besoins du client. Faute de choix dans un délai d'un an à compter de la suppression, le client se voit appliquer la correspondance tarifaire prévue dans l'arrêté de suppression.

4.3 Conseil tarifaire – Modification de contrat

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins.

La SICAE s'engage à répondre à titre gracieux à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son contrat et donc le tarif choisi par ses soins est bien adapté à son mode de consommation, notamment quand il pense modifier, ou a déjà modifié, ses appareils électriques ou leur utilisation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Une demande d'augmentation de la puissance souscrite est acceptée sous réserve de la faisabilité technique et des tarifs en vigueur. Une demande de baisse de puissance ne peut intervenir moins d'un an après la dernière modification de puissance. Le tarif choisi s'applique alors pour une durée minimale d'un an conformément à l'article 3.3.

En cas de changement de tarif effectué par la SICAE (cf. article 4.2), il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

5 FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE

5.1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

La tension de livraison nominale est de 230 V monophasé et 400 V triphasé, pour une fréquence de 50 Hz. La plage de variation de la tension de livraison est de plus ou moins 10% par rapport à la tension nominale.

La SICAE s'engage à assurer, conformément au décret 2007-1826 du 24 décembre 2007, globalement la continuité de la tension, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou des limites des techniques existantes au moment de l'incident, et dans les cas énoncés ci-après :

- o Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,
- o Dans les cas cités à l'article 5.3 des présentes conditions générales de vente,
- o Lorsque la fourniture d'électricité est affectée, pour des raisons accidentelles sans faute de la part de la SICAE, d'interruptions dues aux faits de tiers,
- o Lors des délestages organisés par le Gestionnaire de Réseau Amont,
- o Lors d'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production raccordées au réseau public de transport d'Electricité et au réseau d'Electricité conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'Electricité.

Dans tous les cas, il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture (mise en place d'un groupe électrogène, onduleur permettant la sauvegarde informatique, etc...). Des conseils peuvent être demandés par le client à la SICAE.

Certaines personnes sont considérées comme malades à haut risque vital, ce statut est conféré par l'ARS¹. Il y a lieu de s'en rapprocher pour toute demande. Pour toute coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du Réseau, les dispositions de l'article 6 I du décret n° 2001-365 du 26 avril 2001 relatif aux tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité s'appliquent. L'abattement est calculé selon les principes définis à l'alinéa ci-après par la SICAE et déduit de la facture le mois suivant la coupure concernée.

En application de l'article 6 I du décret susvisé, l'abattement est égal à 2 % de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation des réseaux publics fonction de la puissance souscrite mentionnée au 1 de l'article 4 du décret susvisé pour une coupure de plus de six heures et de strictement moins de douze heures, de 4 % pour une coupure de plus de douze heures et de strictement moins de dix-huit heures, et ainsi de suite par période entière de six heures. La somme des abattements consentis au cours d'une même année civile ne peut être supérieure à cette part fixe annuelle.

Aucune autre compensation que celle prévue aux deux précédents alinéas ne pourra être versée dans le cadre de l'exécution du contrat.

5.2 Caractéristiques de l'électricité livrée

La SICAE met à disposition sur simple demande les spécifications relatives au courant électrique distribué au point de livraison, notamment celles définies dans le cahier des charges de concession et dans l'arrêté du 24 décembre 2007 relatif aux niveaux de qualité des réseaux publics de distribution d'électricité. Par ailleurs, les caractéristiques de la tension fournie sont conformes à la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR. La méthode de mesure de la tension doit être conforme à la norme CEI 61000-4-30.

Ainsi les engagements de la SICAE en matière de qualité de l'onde sont définis dans le tableau suivant :

| PHENOMENES | ENGAGEMENT |
|----------------------|---|
| Fluctuations lentes | Les valeurs de la tension efficace mesurée, moyennée sur 10 minutes, doivent se situer dans la plage 230 V (400 V entre phases) +10/-10% |
| Fluctuations rapides | La chute de tension au point de livraison provoquée par une charge monophasée supplémentaire de 1 kW ne doit pas excéder 2 %. |
| Fréquence | 50 Hz \pm 1% (en fonctionnement interconnecté par liaisons synchrones) 50 Hz +4/-6% (en fonctionnement isolé par rapport au réseau européen) |

Les plages de variations de la tension peuvent temporairement s'écarter de celles définies précédemment à la demande du gestionnaire de réseau amont afin d'assurer la sauvegarde du système électrique.

5.3 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de la SICAE

Conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité, la SICAE peut procéder à l'interruption, restreindre ou refuser la fourniture d'électricité, tout au long de l'année, dans les cas suivants :

- o Injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble de l'ordre public,
- o Non justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- o Danger grave et immédiat porté à la connaissance de la SICAE,
- o Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par la SICAE, quelle qu'en soit la cause,
- o Trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- o Usage illicite ou frauduleux de l'énergie,
- o Non-paiement des factures (voir articles 8-3 et 8-4),
- o Prise de rendez-vous demeurée infructueuse pour un relevé de compteur (voir article 6-5),
- o Impossibilité liée par exemple, à un évènement climatique de grande ampleur (inondation, neige collante, givre, etc...),
- o Restrictions ou suspensions de fourniture conformément à l'arrêté du 5 juillet 1990 modifié ou tout texte s'y substituant ou le complétant.
- o Délestages organisés par RTE, les délestages organisés par le Gestionnaire de Réseau Amont et ceux indispensables à la sécurité du système et à l'équilibre du réseau.
- o Baisse de tension en dehors des plages réglementaires, contractuelles ou normatives résultant d'une demande du gestionnaire de réseau amont afin d'assurer l'équilibre du réseau et la sauvegarde du système électrique.
- o Raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation électrique du client.
- o Installation d'un ou plusieurs moyens de production sans accord de la SICAE.
- o Refus d'accès aux installations de comptage.
- o Dans un souci de sécurité, la SICAE, après avoir reconnu que les installations sont défectueuses ou si le client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture d'électricité.

6 MATERIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ENERGIE.

6.1 Description des installations

Les appareils de mesure et de contrôle permettent le contrôle des caractéristiques de la fourniture et leur adaptation aux conditions du contrat souscrit par le client, et servent à la facturation de l'énergie.

Ils comprennent notamment le disjoncteur de branchement, réglé en fonction de la puissance tenue à disposition, le compteur pour l'enregistrement des consommations et éventuellement un dispositif éventuellement télécommandé pour répartir les consommations dans les postes tarifaires prévus au contrat.

Ils sont sous la garde du client conformément à l'article 1384 alinéa 1 du Code Civil.

6.2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle font partie du domaine concédé, ils sont fournis, posés et scellés par la SICAE.

6.3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par la SICAE.

A cette fin, les agents de la SICAE doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils sur justification de leur identité. Les frais de réparation ou de remplacement des appareils qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge de la SICAE (sauf détérioration imputable au client).

La SICAE pourra procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques.

Le client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils soit par la SICAE, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge de la SICAE si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire.

6.4 Dysfonctionnement des appareils

En cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par comparaison avec des périodes comparables de consommation en intégrant les éléments spécifiques communiqués par le client. Ces périodes peuvent être des périodes à venir d'une durée maximale d'un an. A défaut ultime, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le calcul du redressement le plus favorable à la situation du client sera retenu. Le client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

6.5 Accès aux installations pour le relevé du compteur

La SICAE doit pouvoir accéder à tout moment aux appareils de comptage sur simple justification de son identité et au moins une fois par an pour relever les index des compteurs. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage de la SICAE sur sa facture précédente, sur son site Internet ou par information individualisée. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé réel à la SICAE (auto relevé) dont la cohérence sera vérifiée conformément à la méthode des index estimés (cf. article 7.2). L'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder la SICAE au compteur.

Si le compteur n'a pas été relevé par un agent de la SICAE au cours des douze derniers mois, la SICAE pourra demander un rendez-vous pendant ses heures d'ouverture à la convenance du client pour un relevé spécial hors tournée conformément au catalogue des prestations de la SICAE.

Si le client ne donne pas l'accès à son compteur, la fourniture d'énergie pourra être suspendue dans le cadre de l'article 8.4.

6.6 Détermination des quantités

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente et l'index relevé par la SICAE ou communiqué par le client (avec validation de cohérence)

¹ Autorité Régionale de Santé

ou à défaut, l'index estimé par la SICAE soit sur la base de ses consommations précédentes ou par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

7 - FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES

7.1 Etablissement de la facture

La facture d'énergie électrique est conforme à la réglementation en vigueur. Elle comporte notamment :

- Le nom et les coordonnées du ou des titulaires),
- Le lieu de livraison,
- Le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation
- La consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- Le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur (article 8.8),
- La date limite de paiement de la facture,
- Les caractéristiques du tarif choisi par le client,
- Le rappel des consommations des périodes antérieures de facturation,
- Des informations sur les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.
- Une estimation du montant de la part acheminement selon le décret du 26 avril 2001
- S'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes réalisées selon le catalogue des prestations conforme à la décision ministérielle en vigueur. La SICAE s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande ainsi qu'à les mettre à disposition dans les points d'accueil de la clientèle. La SICAE informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention

En cas de résiliation du contrat, les frais d'abonnement correspondant à la période postérieure à la résiliation sont portés en déduction sur la dernière facture.

Si le client n'a pas reçu de facture depuis plus de 12 mois, celui-ci doit la réclamer auprès de SICAE.

Tout duplicata de facture sera facturé conformément aux barèmes des prestations en vigueur.

7.2 Modalités de facturation

La SICAE établit une facture sur la base de consommations réelles ou moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur. Des factures sur index estimés pourront également être adressées entre deux relevés consécutifs :

- lorsque l'importance des consommations le justifie),
- si le compteur n'a pu être relevé,
- si les index relevés apparaissent incohérents avec les consommations habituelles.

L'estimation des index est basée sur les consommations antérieures du Client pour une même période ou à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif que le client.

Lorsque le client souhaite que ses factures soient établies sur la base des consommations réelles, il peut transmettre à la SICAE les index qu'il relève lui-même sur internet dans l'Agence En Ligne, par téléphone ou par tous moyens à sa convenance. Chaque facture fait apparaître la date avant laquelle les index doivent être communiqués afin d'être pris en compte sur la facture suivante.

Lorsque le client procède à une auto-relevé de ses index, si le contrôle effectué par la SICAE montre une incohérence avec les consommations antérieures habituelles ou avec le précédent relevé réel effectué par la SICAE, la SICAE pourra établir la facture sur la base d'estimations.

Le paiement d'une facture à index estimés est exigible dans les mêmes conditions qu'une facture sur relève.

7.3 Changement de prix

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer suite à une décision des pouvoirs publics. Les modifications de prix sont applicables au cours du contrat et font l'objet d'une information générale. Sur la facture apparaît simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire proportionnelle à la durée de chaque période écoulée.

7.4 Contestation et régularisation de facturation

a) Action en paiement ou rectification des factures par la SICAE

• Clients résidentiels personnes physiques

Le présent alinéa s'applique aux personnes physiques (consommateurs) qui ont souscrit un contrat pour la satisfaction de leurs besoins non professionnels.

La SICAE dispose d'un délai de deux ans à compter de la date limite de paiement de la facture d'abonnement, de consommations ou de prestations, pour réclamer le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.

• Clients personnes morales et entrepreneurs individuels

Le présent alinéa s'applique aux personnes morales de droit privé et aux entrepreneurs individuels agissant pour les besoins professionnels.

La SICAE dispose d'un délai de cinq ans à compter de la date limite de paiement de la facture d'abonnement, de consommations ou de prestations, pour réclamer le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.

• Clients personnes morales de droit public

La SICAE dispose d'un délai expirant au 31 décembre de la quatrième année suivant l'année au titre de laquelle les abonnements, les consommations et autres prestations sont dus, pour réclamer aux personnes morales de droit public le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.

• La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé.

• Quel que soit le type du client, aucune majoration d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client pour les redressements qui seront calculés selon les tarifs en vigueur au moment des faits.

b) Action à l'initiative du client

Le client dispose d'un délai de cinq ans à compter du jour où il est censé avoir découvert une erreur, pour présenter à la SICAE toute réclamation tendant à obtenir le remboursement de toutes sommes

indûment payées à la SICAE ou visant à opposer la compensation entre les créances respectives de la SICAE et du client.

c) Opposition ou inaction du client relative au relevé de ses consommations

Les délais visés au paragraphe 7.4 a) ne sont pas opposables à la SICAE lorsque le relevé des consommations n'a pu se faire dans le mois suivant la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec avis de réception ou par lettre contre récépissé, du fait de l'opposition ou de l'inaction du client.

7.5 Prestations annexes

Les prestations relatives à des interventions techniques (relevé spécial hors tournée, mise en service, intervention pour coupure et rétablissement, etc...) sont facturées conformément au barème en vigueur qui a été porté à votre connaissance lors de la demande d'intervention et qui sont disponibles auprès de notre agence et sur le site Internet de la SICAE (<http://www.sicae-vs.fr/>).

7.6 Fraudes et Contraventions

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sera à la charge du client.

Tout acte ayant pour but ou pour effet soit de prendre du courant en dehors des quantités mesurées par le compteur et des conditions régulières du contrat, soit de détériorer, modifier les réglages ou endommager les matériels ou scellés décrits à l'article 6.1, est poursuivi par toutes voies de droit.

Toute contravention aux stipulations du présent contrat donne à la SICAE, sous toutes réserves de dommages et intérêts ou poursuites, le droit de suspendre la fourniture du courant.

8 PAIEMENT DES FACTURES

8.1 Délais de paiement

Toute facture doit être payée au plus tard à la date d'échéance indiquée sauf conventions ou dispositions particulières (article 8-5).

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, la SICAE peut relancer le client par tout moyen approprié, y compris par des appels téléphoniques, envois de SMS et de courriers électroniques. Les sommes dues sont majorées de plein droit, sans qu'il soit besoin de mise en demeure, de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie pour les clients particuliers ou trois fois pour les autres clients le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de mise à disposition des fonds par le client à la SICAE. Une indemnité complémentaire de 40 € est perçue pour les clients professionnels.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas de pluralité de titulaires pour un même contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

8.2 Mode de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes suivants :

- Chèques, espèces
 - Chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie.
 - Carte bancaire : agence d'Ennery, Agence En Ligne sur sicae-vs.fr
 - Virement
 - Prélèvement automatique : le client doit nous retourner le mandat SEPA fourni par la SICAE complété, signé et accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB - RIP - RICE). Le client s'engage à approvisionner son compte afin de permettre l'exécution du prélèvement automatique.
- La notification préalable de chaque prélèvement sera portée sur les factures et/ou les échéanciers de paiement.
- Toute demande de révocation ou modification de mandat SEPA doit préciser par écrit la référence unique de mandat (RUM) ainsi que le/les contrats impacté(s).
- Mensualisation avec prélèvement automatique : au vu des consommations/facturations annuelles prévisionnelles selon le tarif choisi et les options souscrites, le client et la SICAE fixent un échéancier de paiements mensuels identiques sur huit à dix mois et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique (voir modalités ci-dessus).

En cours de période, lorsque la SICAE effectue une relève réelle, elle estime le nouveau montant de la facture annuelle. Si l'écart entre la nouvelle estimation et l'estimation initiale est de plus d'une mensualité, l'échéancier de paiement pourra être révisé automatiquement à la hausse comme à la baisse. Le client peut à tout moment refuser la proposition d'ajustement faite par la SICAE.

La facture ou l'échéancier adressé au client sur la base de ses consommations réelles ou à défaut d'une estimation de ses consommations, à la fin de la période de mensualisation, indiquera la méthode d'apurement du compte soit par un ou deux prélèvements supplémentaires, soit par un virement en cas de trop-perçu dans un délai de 15 jours.

Le prix de toute prestation ou option supplémentaire souscrite en cours d'année sera ajoutée sur la facture suivante.

8.3 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées :

- Soit au(x) titulaire(s) du contrat à l'adresse du point de livraison
- Soit au(x) titulaire(s) du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison
- Soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) titulaire(s) du contrat.

Dans tous les cas, le(s) titulaire(s) du contrat reste(nt) solidairement responsable(s) du paiement des factures.

8.4 Mesures prises par la SICAE en cas de non-paiement

En l'absence de paiement après la date limite d'exigibilité ou selon les échéances convenues dans le cadre d'une convention particulière, et sous réserve des dispositions de l'article 8-6, la SICAE informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou interrompue. A défaut d'accord entre la SICAE et le client dans le délai

supplémentaire mentionné ci-dessus, la SICAE avise le client par courrier valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture pourra être réduite ou interrompue,
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, la SICAE pourra résilier le contrat.

Le client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

Tout déplacement pour réduction ou interruption de la fourniture (effectuée ou non) donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les clients bénéficiaires du chèque énergie tels que mentionnés à l'article 8-5, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur. Le rétablissement, suite à une coupure pour impayés, est effectué le jour même du règlement si ce dernier est effectué avant 15h00, le lendemain pour tout règlement effectué après 15h00.

8.5 Dépôt de garantie en cours de contrat

Pour les clients autres que les clients domestiques, la SICAE se réserve le droit de solliciter, au cours de l'exécution du contrat, un dépôt de garantie en cas d'incident de paiement non légitime et répété.

Son montant représente la valeur de 2 mois de consommation moyenne pour l'option tarifaire appliquée au client (prix en vigueur à la date de la conclusion du contrat) incluant l'ensemble des taxes et contributions.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le client dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de la SICAE le contrat pourra être résilié de plein droit dans les conditions de l'article 3.4.3, sans indemnisation du client.

Le dépôt de garantie sera versé par le client par chèque ou par virement.

Le dépôt de garantie n'exonère pas le client de ses obligations au paiement au titre du Contrat. Les sanctions prévues au Contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté.

Le remboursement du dépôt interviendra dans un délai maximum de 15 jours à compter du jour où le client a éteint l'intégralité de sa dette envers la SICAE au titre du présent contrat.

Ce dépôt n'est pas soumis à la TVA et n'est pas productif d'intérêt.

8.6 Dispositions pour les clients en situation de précarité

En cas de difficultés de paiement, la SICAE recherche auprès du client une solution de règlement amiable.

• Fonds de Solidarité pour le Logement ("FSL")

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, la SICAE peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le client par courrier.

• Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficie, conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie d'un chèque énergie qui peut servir au paiement de ses factures d'électricité. Ce dispositif fait l'objet d'une information sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au 0 805 204 805.

Dispositions communes

Le délai supplémentaire de quinze jours mentionné à l'article 8-4 est porté à trente jours dans les deux cas suivants :

- Si le client est bénéficiaire du chèque énergie
- Lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès de la SICAE

8.7 Délai de remboursement

En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop perçu inférieur à 25 € TTC pour les clients domestiques ou inférieur à 50 € TTC pour les autres clients, il est reporté sur la facture suivante sauf si le client en sollicite le remboursement.

Si la facture fait apparaître un trop perçu égal ou supérieur à 25 € TTC pour les clients domestiques ou à 50 € TTC pour les autres clients, il est remboursé par la SICAE ; le remboursement est effectué dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.

En cas de résiliation du contrat : si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, la SICAE rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

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

8.8 Taxes et contributions

Les prix afférents au présent contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par la SICAE dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

9 CONDITIONS D'USAGE DE L'ELECTRICITE

L'installation électrique intérieure du client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement.

Elle est placée sous la responsabilité du client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur et entretenue aux frais du propriétaire ou du client, ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations. Pour les locaux professionnels et recevant du public, le client devra procéder aux visites périodiques, conformes à la réglementation.

Cette installation doit éviter de causer tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution exploité par le Distributeur 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 aux normes en vigueur de ses appareils électriques.

En aucun cas, ni l'autorité concédante, ni la SICAE n'encourent de responsabilité en raison de défauts des installations Intérieures.

La SICAE peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5.3, à l'article 6.5 et au présent article.

Des informations relatives à la bonne utilisation de l'énergie et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès de la SICAE.

La mise en œuvre par le client d'un ou plusieurs moyens de production raccordé(s) à son installation intérieure ne peut en aucun cas intervenir sans l'accord préalable de la SICAE.

En cas d'installation ne respectant pas l'alinéa précédent, il sera procédé à une interruption de fourniture, conformément à l'article 5.3.

10 ACCES AUX FICHIERS INFORMATISÉS & CONFIDENTIALITE DES DONNEES

La SICAE regroupe dans ses fichiers de gestion clientèle des données à caractère personnel communiquées par ses clients.

Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi modifiée n°78--17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » et, avec le règlement européen (UE) n°2016/679 dit « RGPD ».

Ils ont pour finalité la gestion des contrats, la facturation et les opérations de marketing et la gestion de l'octroi des tarifs spécifiques tels que visés à l'article 8.6 ainsi que de prospection réalisées par la SICAE.

Les informations collectées sont notamment les suivantes : nom*, prénom*, adresse*, tarif choisi*, coordonnées bancaires*, adresse payeur*...

Les informations sont exclusivement communiquées à leur demande aux établissements financiers et postaux concernés par les opérations de recouvrement et aux tiers habilités à les connaître.

Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant, dans les conditions prévues par la réglementation :

- D'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexacts ou incomplètes,
- D'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par la SICAE de ces informations, notamment à des fins de prospection commerciale,
- D'un droit à l'effacement de ses données,
- D'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- D'un droit à la portabilité de ses données

Le client est en droit également de s'opposer au traitement des informations le concernant. Si ces informations sont à caractère obligatoires pour l'exécution du contrat visé par les présentes conditions, toute demande de suppression d'une de celles-ci autorise la SICAE à résilier simultanément le présent contrat, ou l'octroi de tarifs spécifiques tels que visés à l'article 8.6.

Par ailleurs, la SICAE dans sa fonction gestionnaire de réseau de distribution préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, financier ou technique dont elle a connaissance conformément à l'article L111-73 du Code de l'Energie.

11 REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige relatif à l'application du contrat, le client peut adresser une réclamation écrite ou orale à l'accueil clientèle précisé sur les factures ou au siège de la SICAE.

La SICAE s'engage à répondre dans un délai de deux mois maximum.

Dans le cas où le différend ne serait pas résolu, le client peut saisir le Médiateur National de l'Energie (www.mediateur-energie.fr).

Ces modes de réclamations sont facultatifs et le client peut soumettre le différend aux juridictions compétentes.

12 EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES.

En cas d'évolution, de nouvelles conditions générales de vente seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes. Les conditions générales de vente modifiées seront alors applicables et se substitueront aux présentes. Les clients seront informés de l'application de nouvelles conditions générales de ventes, soit par envoi postal à sa demande, ou tout autre moyen (message sur facture) notamment électronique. En cas de refus des modifications, le client pourra résilier son contrat dans les conditions de l'article 3.4.2 sans pénalité en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai maximal de 3 mois à compter de la réception de la proposition de modification. Toutefois, les présentes conditions générales seront modifiées de plein droit et sans autre formalité, dès lors que de nouvelles dispositions générales sont imposées par voie législative ou réglementaire.

13 CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pendant la durée du contrat, la SICAE met à disposition du client un espace client personnel sécurisé sur le site sicae-vs.fr, lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures et de suivre ses consommations. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le client peut accéder à ses données de consommation sur cet espace client.

* informations à caractère obligatoire

informations à caractère facultatif