



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

d'électricité aux tarifs réglementés pour les clients non résidentiels en France métropolitaine continentale.

Tarif Vert (site raccordé en haute tension) et Tarif Jaune (site raccordé en basse tension supérieure à 36 kVA).

En vigueur à compter du 1<sup>er</sup> février 2025

## PRÉAMBULE

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes (les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public).

Le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées respectivement au fournisseur Électricité de France (EDF SA) et au distributeur Enedis :

- pour EDF : la mission de fournir les clients raccordés au Réseau Public de Distribution (RPD) d'énergie électrique, qui bénéficient des tarifs réglementés,
- pour Enedis : la mission de développer et d'exploiter le RPD en vue de permettre l'acheminement de l'électricité.

Ce service public fait l'objet d'un cahier des charges de concession qui peut être commandé auprès d'Enedis selon les modalités précisées sur son site : <http://www.enedis.fr/Concessions>. Il peut également être commandé auprès d'EDF selon les modalités prévues à l'article 11 des présentes Conditions Générales de Vente. Le cahier des charges de concession est également consultable auprès de l'autorité concédante.

## ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales de Vente ») portent à la fois sur l'acheminement de l'électricité assuré par Enedis et sur la fourniture d'électricité assurée par EDF sous réserve de son acheminement, aux clients suivants, éligibles aux tarifs réglementés de vente en application de l'article L.337-7 du code de l'énergie :

- les consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de dix (10) personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas deux (2) millions d'euros,
- les consommateurs finals domestiques, y compris les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation, pour leurs sites de consommation situés en France métropolitaine continentale, et alimenté(s) en basse tension avec une puissance maximale supérieure à 36 kVA ou en haute tension.

Il est précisé qu'avec la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité, le client conserve une relation contractuelle directe avec Enedis pour les prestations relevant de l'acheminement de l'électricité sur le RPD.

Les engagements d'EDF et d'Enedis vis-à-vis du client, ainsi que les obligations que doit respecter le client à leur égard, sont décrits dans les Conditions Générales de Vente et dans les synthèses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD figurant en annexe.

## ARTICLE 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les Conditions Générales de Vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site Internet <http://www.edf.fr>. Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente d'électricité, conformément à la réglementation en vigueur.

## ARTICLE 3 : CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

Le contrat de fourniture du client (ci-après « contrat ») est composé des Conditions Générales de Vente et des Conditions Particulières de Vente (ci-après « Conditions Particulières de Vente ») signées par le client.

### 3-1 Souscription du contrat

En application du II de l'article L.337-7 du code de l'énergie, les consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de dix (10) personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas deux (2) millions d'euros devront attester préalablement à la souscription d'un nouveau contrat aux tarifs réglementés qu'ils remplissent ces critères. Ils portent la responsabilité du respect desdits critères pour leur contrat.

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client, dans le respect des délais prévus par le catalogue des prestations d'Enedis en vigueur (ci-après, le « Catalogue des Prestations »). En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq (5) jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix (10) jours ouvrés sur un nouveau raccordement. À la demande du client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix conformément au Catalogue des Prestations. En cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un (21) jours à compter de la demande du client.

La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement. La date d'effet du contrat figure sur la première facture adressée au client.

### 3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, EDF demande le nom ou la raison sociale du client. Cette information figure dans les Conditions Particulières de Vente et désigne le titulaire du contrat.

Le cas échéant, EDF demande également le numéro de SIREN du client.

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

### 3-3 Durée du Contrat

À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier du client, le contrat est conclu pour une durée d'un (1) an. Il est renouvelé tacite-

ment par périodes d'un (1) an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

### 3-4 Résiliation du contrat

#### • Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier le contrat à tout moment sans pénalité. Il est responsable du paiement de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation. En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client.

Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par EDF, déménagement du client...), le client doit informer EDF de la résiliation de son contrat par tout moyen. La résiliation prend alors effet à la date souhaitée par le client qui ne peut être antérieure à la demande.

En application du III de l'article L.337-7 du code de l'énergie, les clients finals non résidentiels qui emploient moins de dix (10) personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas deux (2) millions d'euros sont tenus de résilier leur contrat dans un délai d'un (1) mois, dès lors qu'ils ne remplissent plus ces critères. Ils portent la responsabilité du respect desdits critères pour leur contrat.

#### • Résiliation du contrat par EDF

EDF peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations, adressée au client et restée sans effet dans un délai de dix (10) jours calendaires.

Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, EDF peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 7-4. Le contrat est résilié de plein droit en cas de résiliation du contrat conclu entre EDF et Enedis relatif à l'accès et l'utilisation du RPD.

#### • Dans tous les cas de résiliation

Le client recevra une facture de résiliation mentionnant les consommations à la date d'effet de la résiliation. Lesdites consommations font l'objet, soit :

- d'un relevé par Enedis selon les dispositions prévues au Catalogue des Prestations,
- en l'absence d'accès au dispositif de comptage, d'une estimation prorata temporis par Enedis et basée sur les consommations antérieures du client sur son point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique).

Par exception à l'alinéa précédent, en cas de changement de fournisseur, les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur sont déterminées à partir de l'index autorelevé par le client s'il est réalisé le jour du changement de fournisseur, ou d'une estimation prorata temporis réalisée par Enedis ou d'un relevé spécial payant (le prix figure dans le Catalogue des Prestations) s'il est effectué à la demande du client.

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations sont celles télérelevées au jour de la résiliation. Si, à la date effective de la fin de son contrat, le client continue de consommer de l'électricité sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité, avec EDF ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas, le client ne pourra engager la responsabilité d'EDF ou celle d'Enedis, pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

#### ARTICLE 4 : CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

##### 4-1 Choix et structure des tarifs réglementés

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent au Tarif Vert pour les sites raccordés en Haute Tension (HTA), et au Tarif Jaune pour les sites raccordés en Basse Tension dont la puissance est supérieure à 36 kVA (BTSUP36).

Les prix correspondants au Tarif Vert et au Tarif Jaune sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont disponibles sur le site Internet <http://www.edf.fr> et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande, par voie postale ou électronique.

Chaque tarif comporte un abonnement et un prix du kWh, dont les montants annuels dépendent de la puissance souscrite, de la version tarifaire ainsi que des coefficients associés, notamment les coefficients de puissance réduite et la facturation des dépassements de puissance. Ces éléments sont indiqués dans les Conditions Particulières de Vente. Chacun de ces termes intègre le tarif de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Il existe deux (2) versions tarifaires : « Courte Utilisation » et « Longue Utilisation » qui correspondent aux options tarifaires avec pointe fixe du TURPE. Dans l'hypothèse où le client dispose d'un raccordement déjà existant au moment de la souscription du contrat, la version tarifaire qui lui est appliquée correspond à la version déjà appliquée à son point de livraison. Dans l'hypothèse où il s'agit d'un nouveau raccordement, la version tarifaire appliquée au client par défaut sera la version « Courte Utilisation », étant précisé que le client peut demander à bénéficier de la version « Longue Utilisation » au moment de la souscription.

La version tarifaire du contrat figure sur la première facture adressée au client.

##### 4-2 Mise en extinction - Suppression d'une option tarifaire

Une option tarifaire peut être mise en extinction ou supprimée à la suite d'une décision des pouvoirs publics.

- Une option tarifaire mise en extinction ne peut plus être proposée aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction de cette option n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi l'option tarifaire en extinction tant qu'il ne demande pas de modification de l'option tarifaire souscrite. Dans un tel cas, le client est informé par EDF que la modification demandée conduit à la perte du bénéfice de l'option tarifaire en extinction. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'une option tarifaire ne pourra être demandée par un client pour un nouveau contrat. Une option tarifaire mise en extinction peut évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 6-3 des Conditions Générales de Vente. Lorsque le client

quitte une option tarifaire en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du client.

- Quand une option tarifaire est supprimée, EDF en informe le client dans un délai de trois (3) mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression de l'option tarifaire et l'avise de la nécessité de choisir une autre option tarifaire parmi celles en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un (1) an à compter de la date d'effet de la suppression de l'option tarifaire, le client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'une option tarifaire. Si le changement de l'option tarifaire, suite à la suppression d'une option, nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est à la charge d'EDF.

##### 4-3 Conseil tarifaire

Lors de la conclusion du contrat, EDF conseille le client sur le tarif à souscrire pour son point de livraison sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins.

En cours de contrat, le client peut contacter EDF pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. EDF s'engage à répondre à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son tarif est bien adapté à son mode de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment dans le respect des conditions définies dans les Conditions Particulières de Vente. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'EDF.

Lorsqu'à l'occasion de ce changement de tarif, le client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un (1) an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance ou, lorsque le client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un (1) an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, EDF facture, sans surcoût, en plus des frais mentionnés ci-dessus, un montant complémentaire, au titre du caractère annuel de l'abonnement de la puissance souscrite, calculé selon les modalités définies au Catalogue des frais et facturations complémentaires d'EDF disponible sur le site <http://www.edf.fr> ou obtenu sur simple demande auprès d'EDF.

La modification de la version tarifaire est possible, après l'avoir conservée au moins douze (12) mois consécutifs, dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du RDP consultable sur le site <http://www.enedis.fr/tarif-acheminement>. En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

#### ARTICLE 5 : INTERRUPTION DE LA FOURNITURE A L'INITIATIVE D'EDF

EDF peut demander à Enedis de procéder à l'interruption de fourniture ou à la réduction de la puissance en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures conformément à l'article 7-4.

#### ARTICLE 6 : FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS DIVERSES

##### 6-1 Établissement de la facture

Le client bénéficie par défaut de la facturation électronique et conserve la possibilité de demander, à tout moment et conformément à l'article 11, de recevoir ses factures par courrier postal.

La facture comporte notamment :

- Le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation,
- La consommation d'électricité (relevée ou esti-

mée) et son montant sur la période de facturation,

- s'il y a lieu, le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Les catalogues de ces prestations et les prix applicables sont disponibles sur les sites [http://www.enedis.fr/Catalogue\\_des\\_prestations](http://www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations) et <http://www.edf.fr> ou sur simple demande auprès d'EDF. EDF informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

En cas de résiliation du contrat, le montant d'abonnement le cas échéant déjà facturé, correspondant à la période postérieure à la date de la résiliation est porté en déduction sur la facture de résiliation.

##### 6-2 Modalités de facturation

EDF adresse au client une facture mensuelle établie en fonction de ses consommations relevées ou estimées, sur la base des index transmis par Enedis mensuellement. À défaut, elles peuvent être estimées par EDF par tout moyen à sa disposition, notamment l'historique de consommation s'il existe ou toute information communiquée par le Distributeur.

##### 6-3 Changement de prix

Le prix applicable au contrat est susceptible d'évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics. En cas de modification du prix entre deux (2) facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien et au nouveau tarif. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire proportionnelle au nombre de jours de la durée de chaque période écoulée. Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

##### 6-4 Contestations et régularisations de facturation

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture rectificative selon les prix en vigueur sur la période objet de la régularisation.

En application de l'article 2224 du code civil, le client et EDF peuvent contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où la partie qui conteste, a eu, ou aurait dû avoir connaissance de son droit d'agir.

Par exception, conformément à l'article 1 de la loi 68-1250 du 31 décembre 1968, EDF peut contester les factures à l'encontre d'une personne publique pendant une durée de quatre (4) ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivante celle au cours de laquelle le droit a été acquis.

Le redressement est calculé selon les prix en vigueur au moment des faits. Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalités ne peut être demandée au client.

Dans tous les cas, les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

#### ARTICLE 7 : PAIEMENT DES FACTURES

**7-1 Paiement des factures et pénalités de retard**  
Toute facture doit être payée dans au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de sa date d'émission.

Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par EDF.

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, EDF peut relancer le client par tout moyen approprié. Les sommes dues sont majorées de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités de retard dont le taux est le suivant :

- par défaut : taux égal au taux d'intérêt appli-

qué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage ;  
- si le taux précité est inférieur à trois (3) fois le taux d'intérêt légal : taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal.

Ces pénalités s'appliquent au montant de la créance TTC et sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception des fonds par EDF.

Par ailleurs, conformément à l'article L441-10 du code de commerce, tout client en situation de retard de paiement est également débiteur de plein droit, par facture impayée dans les délais, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Son montant fixé par décret est actuellement de 40 euros conformément à l'article D441-5 du code de commerce.

Si EDF exposait des frais de recouvrement supérieurs au montant prévu ci-avant, EDF pourrait demander au client une indemnisation complémentaire sur justification.

En application de l'article 256 du code général des impôts, les intérêts de retard de paiement et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros ne sont pas soumis à TVA. Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

## 7-2 Modes de paiement

Le mode de paiement des factures est le :

- (i) **Prélèvement automatique** (par défaut), à la date de règlement figurant sur la facture, sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Dans ce cas, le client doit retourner à EDF un mandat SEPA (Single Euro Payments Area) dûment complété et signé.
- (ii) **TIP (papier ou en ligne), chèque, ou virement**

Conformément aux articles R. 124-1 et suivants du Code de l'énergie, le client peut régler ses factures avec un chèque énergie à condition que son contrat couvre des usages non professionnels ou simultanément des usages professionnels et non professionnels et que les ressources de son foyer sont inférieures à un montant fixé par décret.

Dans l'hypothèse où le client souhaiterait payer ses factures via un des moyens visés au paragraphe (ii) ci-avant, il devra en informer EDF dans les conditions prévues à l'article 11. Pour les clients soumis aux règles de la comptabilité publique, des modes de règlement compatibles sont acceptés.

## 7-3 Responsabilité du paiement

Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du contrat à l'adresse du point de livraison,
- soit au titulaire du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison,
- soit au titulaire du contrat via la plateforme Chorus PRO,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le titulaire du contrat.

Dans tous les cas, le titulaire du contrat reste responsable du paiement intégral des factures.

## 7-4 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de règlement indiquée sur la facture, sans préjudice des dispositions de l'article R.124-16 du code de l'énergie, EDF informe le client par courrier valant mise en demeure que :

- à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de dix (10) jours par rapport à la date

limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture d'électricité pourra être suspendue.  
- si aucun paiement n'est intervenu dix (10) jours après l'échéance de ce délai supplémentaire de dix (10) jours, EDF pourra résilier le contrat de plein droit.

Lorsque la facture d'électricité du contrat relatif aux parties communes d'un immeuble n'a pas été acquittée à la date limite de paiement, EDF informe, par courrier, le syndic de l'immeuble qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire d'un (1) mois sa fourniture pourra être interrompue, conformément à l'article 8 du décret 2008-780 du 13 août 2008.

Sans préjudice des dispositions de l'article R.124-6 du Code de l'énergie, tout déplacement d'Enedis, que la prestation ait été réalisée ou non, donne lieu à facturation de frais, conformément au Catalogue des Prestations. Ces frais sont communiqués sur simple demande auprès d'EDF.

## 7-5 Délai de remboursement

### • En cours de contrat

Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du client (notamment en cas de régularisation des consommations estimées à la suite du relevé des consommations réelles du client), EDF le rembourse au plus tard sur la facture suivante lorsque ce trop-perçu est inférieur à cinquante (50) euros, sauf si le client demande son remboursement.

À partir de cinquante (50) euros de trop-perçu, celui-ci est remboursé par EDF dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.

### • En cas de résiliation

Si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, EDF rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

### • En cas d'application de l'article 6-4 susvisé

EDF s'engage à rembourser au client un éventuel trop-perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux (2) mois à compter de l'accord entre EDF et le client sur le montant du trop-perçu. En cas de non-respect par EDF de ce délai, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage et qui est appliqué au montant de la créance TTC. Ces pénalités ne peuvent être inférieures à quarante (40) € HT.

## 7-6 Impôts, taxes et contributions

Les prix afférents au présent contrat sont majorés de plein droit du montant des impôts, taxes, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par EDF au titre 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 impôts, taxes, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

## ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ

### 8-1 Responsabilité d'EDF vis-à-vis du client

EDF est 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 la fourniture d'électricité, sauf dans les cas de force majeure.

### 8-2 Responsabilité du client vis-à-vis d'EDF et d'Enedis

Le client est responsable des dommages directs et certains causés à EDF en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure.

Le client est responsable en cas de non-respect et de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à Enedis suivant les modalités précisées dans les synthèses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RDP figurant en annexe.

## ARTICLE 9 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

EDF collecte, en conformité avec la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » et le règlement (UE) 2016/679 dit « RGPD », certaines données à caractère personnel (DCP) relatives à ses clients dans des fichiers informatisés.

Pour accéder au détail des données collectées, toute personne physique concernée peut consulter et télécharger la Politique de gestion des données personnelles du Marché d'Affaires d'EDF à l'adresse <https://www.edf.fr/charte-protection-donnees-personnelles-entreprises-collectivites>.

La collecte de DCP a pour finalités générales la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale, y compris par voie électronique dans le respect de la réglementation) réalisées par EDF.

Pour accéder au détail des finalités poursuivies pour chaque collecte de donnée, toute personne physique concernée peut consulter et télécharger la Politique de gestion des données personnelles du Marché d'Affaires d'EDF à l'adresse <https://www.edf.fr/charte-protection-donnees-personnelles-entreprises-collectivites>. Les DCP nécessaires à Enedis et, le cas échéant, aux tiers autorisés, leur sont communiquées par EDF.

EDF transmettra par ailleurs à ses sous-traitants les DCP nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

EDF ne conserve les DCP que pendant la durée nécessaire à la réalisation de la finalité en vue de laquelle les données sont recueillies.

Pour accéder au détail des durées de conservation, finalité par finalité, toute personne physique concernée peut consulter et télécharger la Politique de gestion des données personnelles du Marché d'Affaires d'EDF à l'adresse <https://www.edf.fr/charte-protection-donnees-personnelles-entreprises-collectivites>.

Pour les DCP les concernant, les personnes physiques disposent :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexactes ou incomplètes,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par EDF de ces informations à des fins de prospection commerciale,
- d'un droit à l'effacement de ses données,
- d'un droit à la limitation du traitement dont leurs données font l'objet, dans les conditions précisées dans le RGPD,
- d'un droit à la portabilité et à l'effacement en application de la réglementation.

Dans certains cas pour l'exercice de ces droits, EDF pourra demander à la personne physique concernée de justifier son identité.

Toute personne physique concernée peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité d'EDF qui gère son contrat. Les coordonnées de cette

entité figurent sur les factures qui lui sont adressées.

L'exercice des droits susvisés peut s'exercer en ligne sur l'espace personnel du client, par courrier électronique à l'adresse « vosdonnees@edf.fr » ou par téléphone auprès de notre service client.

Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données d'EDF à l'adresse suivante : Tour EDF – 20, Place de la Défense – 92050 Paris – La Défense Cedex, ou par courrier électronique à l'adresse « informatique-et-libertes@edf.fr ».

Enfin, toute personne physique concernée dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

## ARTICLE 10 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales de Vente seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes.

EDF informera le client des modifications apportées aux Conditions Générales de Vente au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique, conformément à la réglementation en vigueur. En cas de non-acceptation par le client de ces modifications contractuelles, le client peut résilier son contrat sans pénalité, conformément à l'article 3-4.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

## ARTICLE 11 : CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter EDF, l'adresse et les coordonnées téléphoniques auxquelles le client peut se reporter figurent sur sa facture.

Pendant la durée du contrat, EDF met à disposition du client un espace Client personnel sécurisé sur le site [edf.fr](http://edf.fr), lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures et de suivre ses consommations.

## ARTICLE 12 : MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

### 12-1 Modes de règlement internes

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat, le client peut adresser une réclamation orale ou écrite, accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation, au service clients de sa région dont les coordonnées figurent sur sa facture. Le client peut également faire une réclamation sur le site internet <http://www.edf.fr>. Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clients, il peut saisir l'instance d'appel interne aux coordonnées suivantes : EDF Direction Commerciale Régionale – TSA 81005 - 92099 La Défense Cedex.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Direction Commerciale Régionale d'EDF, il peut saisir le Médiateur du groupe EDF par le formulaire internet disponible sur le site <https://mediateur.edf.fr/> ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur du groupe EDF - TSA 50026 75804 Paris Cedex 08.

Si ce litige concerne l'acheminement, le client peut également formuler sa réclamation directement à Enedis sur le site <http://www.enedis.fr/reclamations> en utilisant le formulaire approprié ou par courrier aux coordonnées suivantes : Enedis - Tour Enedis - 4 place de la Pyramide 92800 PUTEAUX

Lorsqu'elle est accompagnée d'une demande d'indemnisation, la réclamation doit être adressée 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 le client en a eu connaissance, et doit mentionner la date, le lieu et si possible l'heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages, les circonstances, ainsi que la nature et si possible le montant estimé des dommages directs et certains.

Les modalités de traitement des réclamations applicables en la matière sont à disposition des clients sur le site <http://www.enedis.fr/reclamations>.

### 12-2 Modes de règlement externes

Sans avoir à épuiser les voies de recours internes exposés à l'article 12-1, dans le cas où le différend avec EDF n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de dix (10) mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie, dans le respect de son champ de compétences déterminé par les articles L122-1 et suivants du code de l'énergie, par le formulaire internet disponible sur le site <http://www.energie-mediateur.fr> ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09.

### 12-3 Dispositions communes

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs pour le client. Il peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.



EDF SA  
22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris cedex 08 – France  
Capital de 2 084 365 041 euros  
552 081 317 R.C.S. Paris  
[www.edf.fr](http://www.edf.fr)

Direction Commerce  
  
Tour Légende  
20 place de La Défense  
92050 Paris La Défense cedex

Origine 2023 de l'électricité vendue par EDF :  
78,70% nucléaire, 8,04% hydraulique, 5,23% autres énergies renouvelables,  
0,20% charbon, 7,38% gaz, 0,42% pétrole, 0,03% autres fossiles.  
Indicateurs d'impact environnemental sur [www.edf.fr](http://www.edf.fr)

L'énergie est notre avenir, économisons-la!





## 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 : Synthèse applicable au Tarif Vert  
Version : 10.0  
Nb. de pages : 7

### Préambule

Dans le présent document le terme « GRD » 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 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 un Contrat Unique avec un Fournisseur.

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'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 au GRD 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 du GRD : [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr). Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même site, le GRD publie également :

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse [www.enedis.fr/media/1998/download](http://www.enedis.fr/media/1998/download)
- son catalogue des prestations qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site du GRD [www.enedis.fr/documents?types=475](http://www.enedis.fr/documents?types=475). 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 GRD 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, y compris ses annexes, entre le 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 des Points de Livraison. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le Fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 1bis du Contrat GRD-F.

**Fournisseur :** entité qui dispose d'une autorisation d'achat d'électricité pour revente conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie.

**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.

#### Référentiels (du GRD)

Il s'agit du Référentiel Clientèle et de la Documentation Technique de Référence disponibles aux adresses internet suivantes :

- le Référentiel Clientèle : <https://www.enedis.fr/documents?types=12>
- la Documentation Technique de Référence : <https://www.enedis.fr/documents?types=11>
- l'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : [www.enedis.fr/media/1998/download](http://www.enedis.fr/media/1998/download).

## 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, le GRD 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 du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site du GRD [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr).

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 le GRD peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous pour le relevé, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et le dépannage des Dispositifs de comptage selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- 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 ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations, vis-à-vis du Client, mises à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD mis à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur – en vue d'améliorer la qualité de ses prestations ;
- dans le cas de modification des ouvrages de raccordement ;
- information du Client préalablement aux Coupures pour travaux ou pour raison de sécurité et lors des Coupures pour incident affectant le RPD et autres cas d'urgence (notamment pour la sécurité des biens et des personnes) ;
- information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- information des clients en vue de la transmission par le client d'un index auto-relevé ;
- information des Clients en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;
- Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;
- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même.

L'évolution de cette liste peut être discutée dans les instances de concertation auxquelles est associé le Fournisseur. Le cas échéant, elle sera mise à jour lors de la prochaine évolution du contrat GRD-F. Les coordonnées du GRD figurent dans le Contrat Unique du Client.

Le Client autorise le Fournisseur à communiquer les données de contact du Client dont il dispose au titre du Contrat Unique au GRD, afin d'exécuter ses missions définies à l'article L322-8 du Code de l'énergie.

## 2. Les obligations du GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

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

Le GRD est tenu 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 du GRD.

#### 3) Garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation et/ou production, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr).

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

Le GRD est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

**1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client**, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous 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 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.

Le GRD 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 du GRD en précise les modalités notamment financières.

Le GRD 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.

Le GRD 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. À titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 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 du GRD ;

- 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 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.

Les engagements du GRD 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.

Le GRD 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 Le GRD 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 du GRD en précise les modalités notamment financières.

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 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 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 ;
- 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.

Le GRD 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 du GRD en vigueur.

**2) Réaliser les interventions techniques** selon les modalités techniques et financières des Référentiels du GRD et de son catalogue des prestations.

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 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 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.

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 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 du GRD en vigueur.

**3) Assurer les missions de comptage** dont il est légalement investi.

Le GRD 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 du GRD 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 du GRD, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

Le GRD 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 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 de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par le GRD, le GRD 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. Le GRD 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 le GRD 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 le GRD 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**

Le GRD 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, le GRD prend contact avec le Client afin de déterminer d'un commun accord la date de réalisation des travaux. Le GRD informe le Client par tout moyen écrit, 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, le GRD 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

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.

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 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, collecte et traite les données à caractère personnel conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

Le GRD ne fait pas de prospection commerciale et ne vend aucune donnée.

Le GRD traite les données à caractère personnel collectées et transmises par les fournisseurs pour l'exercice de ses missions de service public.

Il s'agit notamment du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : adresse électronique du Client et s'il y a lieu, de son représentant technique et/ou son numéro de téléphone. Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Le GRD collecte la Courbe de Charge et la transmet à RTE, et le cas échéant au Responsable d'Equilibre désigné par le Fournisseur, afin de procéder à la Reconstitution des flux.

La transmission des données au pas inférieur à la journée au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel.

Cet accord peut être adressé soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à en apporter la preuve à première demande, du GRD, dans le délai défini par la procédure de contrôle concertée avec le Fournisseur. En l'absence de justificatif, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Les données de consommation ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Le GRD peut être amené à conserver les données à caractère personnel du Client collectées par

le Fournisseur et transmises au GRD pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.

Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent. Si le Client contacte le GRD, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du Fournisseur pour le traitement des données qui le concernent.

Dans le cas où le Client mandate son Fournisseur pour l'exercice de ses droits par son intermédiaire, le Fournisseur traite la demande reçue par le Client et la transmet au GRD.

Le Client peut exercer ce droit directement par courriel ([dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr](mailto:dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr)) ou par courrier au GRD :

Tour Enedis - Service National Consommateurs  
TSA 25001  
4, place de la Pyramide - 92030 Paris La Défense CEDEX

Le courrier doit préciser le nom et prénom, adresse actuelle et référence PDL du Client accompagnée d'une pièce justificative d'identité.

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client, est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD.

Le droit d'effacement ne peut être exercé par le Client que pour les données à caractère personnel qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

Le courrier doit préciser le nom et prénom, adresse actuelle et référence PDL du Client accompagnée d'une pièce justificative d'identité.

## 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 du GRD est engagée au titre du paragraphe 6-1

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

Le GRD 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 du GRD.



### 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 le GRD. 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.

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.

#### 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.

À la demande du Client, le GRD 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 le GRD, 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 du GRD 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 du GRD 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 au GRD les certificats de vérification garantissant la conformité aux règles et normes en vigueur. Si une liaison de télécommunication nécessaire au Télérelevé du Compteur par le GRD est posée et exploitée par un opérateur de télécommunications, le GRD prend à sa charge les frais de l'abonnement correspondant.

#### 5) Garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD aux dispositifs de comptage

Le Client doit mettre gratuitement à la disposition du GRD un local de comptage :

- 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 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 au GRD en application de l'article L322-8 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 .

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.

#### 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 du GRD.

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

Le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son 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 et ne peut donc pas être injectée sur le RPD. Si le Client souhaite pouvoir injecter sur le RPD, il 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.

#### 8) Transmettre, via le Fournisseur, au GRD, pour accord, avant exécution, toutes les modifications apportées par lui-même aux installations de son poste de livraison fonctionnant à la tension de raccordement

Le GRD 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 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, et d'autre part, en l'invitant à se reporter au contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des dispositions;

- 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;
- 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 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 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 du GRD 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; — 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 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 :

- 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 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;
- 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 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 au GRD de suspendre l'accès au RPD du Client.

## 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. 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 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 échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées empêchant l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles par le débiteur. 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 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 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 aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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 du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le site Internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) ou bien en adressant un courrier au GRD.

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 au GRD, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet au GRD 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 le GRD, selon les modalités convenues. À cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le GRD 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 du GRD ou au non-respect de ses engagements, 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 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, le GRD 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 au GRD, 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, le GRD 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 au GRD, via son Fournisseur, d'organiser ou organiser lui-même une expertise amiable. À 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 le GRD, le Client peut saisir l'instance de recours au sein du GRD 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 du GRD en vue d'un examen de sa demande.

Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

## 8. Révision du présent document

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



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

Identification : Synthèse applicable au Tarif Jaune  
Version : 10.0  
Nb. de pages : 8

## Préambule

Dans le présent document le terme «GRD» désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité.

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) basse tension, qui explicitent les engagements 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 un Contrat Unique avec un Fournisseur.

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'énergie électrique. La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client est assurée au moyen de la présente annexe. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au GRD 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 du GRD : [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr). Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même Site, le GRD publie également :

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse [www.enedis.fr/media/1998/download](http://www.enedis.fr/media/1998/download)
- son catalogue des prestations qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site du GRD [www.enedis.fr/documents?types=475](http://www.enedis.fr/documents?types=475). 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 GRD et dans son catalogue des prestations. En cas de contradiction entre les Référentiels et le catalogue des prestations d'une part, et la présente annexe du contrat GRD-F d'autre part, les dispositions de la présente annexe prévaudront.

Les mots ou groupes de mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire de la présente annexe.

## Glossaire

**Client** : utilisateur du RPD consommant de l'électricité achetée à un fournisseur exclusif, via un Contrat Unique. Un Client peut l'être sur plusieurs sites.

**Compteur** : équipement de mesure de la consommation et/ou de la production d'électricité.

**Compteur Communicant** : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

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

**Contrat Unique** : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un Fournisseur unique pour un ou des Points de Livraison. 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 qui dispose de l'autorisation d'achat d'électricité pour revente, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie.

**GRD (Gestionnaire du Réseau public de Distribution)** : personne morale en charge de l'exploitation, l'entretien et du développement du RPD dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

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

**Réseau Public de Distribution (RPD)** : Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité,



en application des articles L2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du code de l'énergie, ou conformément aux articles R3212 et R321-4 du code de l'énergie définissant la consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

### Référentiels (du GRD)

Il s'agit du Référentiel Clientèle et de la Documentation Technique de Référence disponibles aux adresses internet suivantes :

- Le Référentiel Clientèle :  
<https://www.enedis.fr/documents?types=12>
- La Documentation Technique de Référence :  
<https://www.enedis.fr/documents?types=11>
- L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante :  
[www.enedis.fr/media/1998/download](http://www.enedis.fr/media/1998/download).

## 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, le GRD 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 du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet du GRD [www.enedis.fr/cdc-concessions](http://www.enedis.fr/cdc-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 le GRD peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous pour le relevé, la modification, le contrôle, l'entretien, le renouvellement et le dépannage des Dispositifs de comptage selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- 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 ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations, vis-à-vis du Client, mises à sa charge aux termes du contrat GRD-F ;
- pour la sécurité des biens et des personnes) ;
- information des Clients alimentés en HTA sur les conditions de qualité et de continuité du Site selon les modalités indiquées dans le contrat GRD-F ;
- information des clients en vue de la transmission par le client d'un index auto-relevé ;
- information des Clients en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables ;
- Information du client pour confirmer l'heure d'arrivée à un RDV ;
- Information du client de la programmation d'une intervention demandée par son fournisseur ou par lui-même.

L'évolution de cette liste peut être discutée dans les instances de concertation auxquelles est associé le Fournisseur. Le cas échéant, elle sera mise à jour lors de la prochaine évolution du contrat GRD-F. Les coordonnées du GRD figurent dans le Contrat Unique du Client.

Le Client autorise le Fournisseur à communiquer les données de contact du Client dont il dispose au titre du Contrat Unique au GRD, afin d'exécuter ses missions définies à l'article L322-8 du Code de l'énergie.

## 2. Les obligations du GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

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

Le GRD est tenu 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 du GRD.

#### 3) Garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation et/ou production, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr).

#### 4) Offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.

Ces index peuvent être communiqués au GRD directement ou via son Fournisseur.

Ces index 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 les agents du GRD accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

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

Le GRD est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

#### 1) Acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés cidessous conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D 322-10 du code de l'énergie relatifs aux missions des gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité et les prescriptions du cahier des charges de concession applicable).

##### > Engagements 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. Le GRD informe le Client, sur son Site internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

##### > 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. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

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 au paragraphe 6-4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;
- dans les cas cités aux articles 5-5 et 5-6 ci-après ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part 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, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

**2) Réaliser les interventions techniques** selon les modalités techniques et financières des Référentiels du GRD et de son catalogue des prestations. 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 automatiquement au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par 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.

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 alors au remboursement du frais appliqué.

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

**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 est limitée par le Disjoncteur de branchement lorsque le Client ne dispose pas d'un Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par 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.

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative du GRD conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie. Dans le cas où le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA, si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, le GRD installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

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 de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par le GRD, le GRD informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables conformément aux modalités décrites dans les Référentiels du GRD. Le GRD 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 le GRD procède à la rectification.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

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

- 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,
- ou en cas de fraude.

**4) Assurer la sécurité des tiers relativement au RPD**

**5) Entretien du RPD, le développer ou le renforcer** 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.

**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 l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées, conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession.

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.

**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.

**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, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel et, en particulier à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD.

Le GRD ne fait pas de prospection commerciale et ne vend aucune donnée.

Le GRD traite les données à caractère personnel collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions de service public.

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du Client et s'il y a lieu, de son représentant technique et/ou son numéro de téléphone.

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Par défaut :

- le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie ;
- les données au pas inférieur à la journée sont enregistrées en local, dans la mémoire du compteur du Client, sans transmission au GRD, au Fournisseur ou à un tiers.

Néanmoins le Client peut s'opposer à l'enregistrement des données au pas inférieur à la journée en local ou demander, de manière libre, spécifique, éclairé et univoque, l'activation de la collecte (et donc de la transmission automatique au GRD) de ces données.

Le GRD peut collecter les données au pas inférieur à la journée de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement de ses missions de service public définies par le code de l'énergie.

La transmission des données au pas inférieur à la journée au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel.

Cet accord peut être adressé soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à en apporter la preuve à première demande du GRD, dans le délai défini par la procédure de contrôle concertée avec le Fournisseur. En l'absence de justificatif, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Cependant, pour l'exécution de leurs missions respectives, le GRD communique au responsable d'équilibre, en application de l'article R341-5 du code de l'énergie, les courbes de charge et index quotidiens, qui font l'objet de traitements dans le cadre de la reconstitution des flux.

Les données de consommation ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Le GRD peut être amené à conserver les données à caractère personnel du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et d'effacement ainsi que d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel le concernant.

Pour l'exercice de ces droits, le Client peut contacter le Fournisseur et/ou le GRD.

Si le Client contacte le Fournisseur, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du GRD pour le traitement des données qui le concernent. Si le Client contacte le GRD, ce dernier traite la demande pour les données qui le concernent et, le cas échéant, invite le Client à se rapprocher du Fournisseur pour le traitement des données qui le concernent. Dans le cas où le Client mandate son Fournisseur pour l'exercice de ses droits par son intermédiaire, le Fournisseur traite la demande reçue par le Client et la transmet au GRD.

Le Client peut exercer ce droit directement par courriel ([dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr](mailto:dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr)) ou par courrier au GRD :

Tour Enedis - Service National Consommateurs  
TSA 25001  
4, place de la Pyramide - 92030 Paris La Défense CEDEX

Le courrier doit préciser le nom et prénom, adresse actuelle et référence PDL du Client accompagnée d'une pièce justificative d'identité.

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client, est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD.

Le droit d'effacement ne peut être exercé par le Client que pour les données à caractère personnel qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

**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 du GRD est engagée au titre du paragraphe 6-1**



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

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

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

## 3. Les obligations du Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Le Client s'engage à :

**1) Assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables** et satisfaire à une obligation de prudence, notamment pour éviter que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

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. 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 défektivité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

Le GRD se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

**2) Garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD au dispositif 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 du dispositif 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 avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

**3) Veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel**

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations du GRD.

**4) Le cas échéant, déclarer et entretenir les Installations de Production autonome dont il dispose**

Le Client peut mettre en œuvre des Installations de Production d'électricité raccordées 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 d'installations de Production d'électricité raccordées aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client et ne peut donc pas être injectée sur le RPD. Si le Client souhaite pouvoir injecter sur le RPD, il est tenu de signer un contrat dit « d'injection » auprès du GRD.

En aucun cas la mise en œuvre d'une ou plusieurs Installations de Production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD.

**5) Veiller à la suppression du raccordement s'il souhaite interrompre définitivement son accès au RPD**

**6) Transmettre s'il n'est pas équipé d'un compteur communicant, une auto-relevé de ses consommations au GRD au moins une fois par an.**

Le Client peut pour cela soit :

- se connecter au site <https://www.enedis.fr/faire-lerelève-en-ligne>
- appeler le serveur vocal d'Enedis au 09 70 82 53 83 (prix d'un appel local)

En l'absence d'un index de consommation transmis par le Client au moins une fois par an, conformément à la délibération de la Commission de Régulation de l'Énergie

(CRE) du 17 mars 2022, des frais lui seront facturés par le Fournisseur pour assurer la gestion spécifique des compteurs ancienne génération. Seule la pose d'un Compteur Communicant peut mettre un terme à la facturation de ces frais.



## 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 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, et d'autre part, en l'invitant à se reporter au contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des dispositions;
- 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;
- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement;
- payer 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 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 du GRD 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;

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

### 5.2. Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec 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 :

- 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 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;
- 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 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 au GRD de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client;
- ou de demander au GRD de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA. Cette prestation est possible : o pour les Clients résidentiels ; o pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

### 5.7. Souscription et ajustement des puissances des PRM Eclairage Public (EP) avec comptage BT ≤

Pour les PRM d'éclairage public, lorsque le client fait le choix d'une puissance « non-contrôlée », il autorise le GRD et son Fournisseur à accéder aux données fines de consommations sur les 12 mois précédant la date du contrôle conformément aux Référentiels du GRD.

## 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. 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 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 échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées empêchant l'exécution de son obligation, mentionnée dans le présent contrat, par le débiteur.

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 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 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 déstagement 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 aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

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 du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le site Internet [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) ou bien en adressant un courrier au GRD.

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 au GRD, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet au GRD 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 le GRD, selon les modalités convenues. À cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le GRD 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 du GRD ou au non-respect de ses engagements, 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 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 à 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, le GRD 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 au GRD, 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, le GRD 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 au GRD, via son Fournisseur, d'organiser ou organiser lui-même une expertise amiable. À 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 le GRD, le Client peut saisir l'instance de recours au sein du GRD 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 du GRD en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

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'Energie, 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.