

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 avec une puissance de 36 kVA ou moins
ANNEXE 3 bis synthèse BT inf 36kVA au contrat GRD-Fournisseur

Avertissement : Le présent document est une sélection des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution Basse Tension. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.
Les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution explicitent les engagements du distributeur et du Fournisseur vis-à-vis du Client et également les obligations que doit respecter le Client.
Elles peuvent être obtenues sur simple demande auprès du Fournisseur et sont également disponibles sur le site internet du GRD.

1 Cadre général de l'accès au Réseau Public de Distribution

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Distributeur rappelle au Client l'existence de son référentiel technique. Ce référentiel technique expose les dispositions réglementaires et les règles techniques complémentaires que le Distributeur applique à l'ensemble des utilisateurs pour assurer l'accès au Réseau Public de Distribution. Le référentiel technique est disponible sur le site Internet du GRD.
Le Client reconnaît avoir été informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, de l'existence du référentiel technique publié par le Distributeur.

1.1 Le Distributeur et l'accès au Réseau Public de Distribution

Le Distributeur s'engage à :

- a) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison désigné par le Fournisseur, en respectant certains standards de qualité définissant l'onde électrique en matière de continuité et de qualité,
- b) réaliser les interventions techniques qu'entraînent les évolutions ultérieures des Puissances Souscrites ainsi que celles relative au dépannage,
- c) assurer la confidentialité des données,
- d) assurer la sécurité des tiers relativement au Réseau Public de Distribution,
- e) informer le Fournisseur et les Clients préalablement aux coupures pour travaux ou pour raison de sécurité ainsi que lors des coupures pour incident affectant le Réseau Public de Distribution,
- f) indemniser les Clients en cas de non-respect de ses engagements en matière de continuité et/ou de qualité de l'onde électrique,
- g) informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur (selon dispositions réglementaires applicables),
- h) entretenir le Réseau Public de Distribution et, dans les zones géographiques où il en a la maîtrise d'ouvrage, renforcer le Réseau Public de distribution en cas de nécessité,
- i) assurer l'accueil des demandes du Fournisseur.

1.2 Le Fournisseur et l'accès au Réseau Public de Distribution

Le Fournisseur s'engage à :

- a) assurer l'accueil pour chacun des Clients concernés,
- b) intégrer dans les Contrats Uniques, selon les modalités de son choix, le document de synthèse applicable, relatif à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution,
- c) informer le Client concerné relativement aux dispositions générales applicables d'accès au Réseau Public de Distribution, en les lui fournissant sur simple demande,
- d) informer le Client que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers quelconque et notamment au Distributeur organiser le recueil de l'ensemble des réclamations des Clients relatives au Contrat Unique,
- f) informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur,
- g) souscrire auprès du Distributeur, un accès au Réseau respectant la capacité des ouvrages,
- h) payer au Distributeur dans les délais convenus la « part acheminement » et les interventions techniques nécessaires concernant ses clients,
- i) conseiller le Client sur la formule tarifaire d'acheminement et la puissance à souscrire.

1.3 Le Client et l'accès au Réseau Public de Distribution

Le Client s'engage notamment à :

- a) Assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables,
- b) Garantir le libre accès du Distributeur aux Installations de Comptage et respecter les règles de sécurité applicables,
- c) Respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le Réseau Public de Distribution et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le Réseau Public de Distribution que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau,
- d) Le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose.

1.4 Relations directes entre Distributeur et Client

Le Fournisseur est le cocontractant du Client à la fois pour la fourniture de l'énergie électrique ainsi que pour l'accès au réseau Public de Distribution et son utilisation.

Le Client pourra s'adresser directement au Distributeur (le numéro de téléphone pour contacter le distributeur sera indiqué sur la facture du client), et le Distributeur pourra être amené à intervenir directement auprès du Client dans les cas suivants :

- L'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien et le renouvellement des Installations de Comptage,
- Le dépannage de ces Installations de Comptage,
- Le contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du Réseau Public de Distribution
- Les enquêtes que le Distributeur pourra être amené à entreprendre auprès des Clients – éventuellement via le Fournisseur- en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

2 Comptage

Le ou les Compteurs est (sont) fourni(s) soit par le Client, soit par le Distributeur. Tous les autres éléments du dispositif de comptage sont fournis par le Distributeur.
Les équipements fournis par le Client sont mis en place à ses frais.
Le Client autorise le Distributeur à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

2.1 Accès aux installations de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de ses Compteurs par les agents du Distributeur au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès aux Compteurs nécessite la présence du Client, il est informé au préalable, du passage de l'agent du Distributeur.

Si un ou plusieurs Compteurs n'ont pas pu être relevés au cours des douze derniers mois du fait de l'impossibilité de cet accès, le Distributeur peut demander un rendez-vous à la convenance du Client pour un relevé spécial avec facturation spécifique.

2.2 Entretien et vérification des appareils

L'entretien et le renouvellement des équipements du dispositif de comptage fournis par le Distributeur sont assurés par ce dernier. Les frais correspondant sont à la charge du Distributeur, sauf en cas de détérioration imputable au Client. A cette fin, les agents du Distributeur doivent pouvoir accéder à tout moment aux appareils du dispositif de comptage sur justification de leur identité.

L'entretien et le renouvellement des équipements du dispositif de comptage non fournis par le Distributeur sont sous la responsabilité du Client.

Lorsqu'un compteur a été fourni par le Client, le Client est tenu de souscrire une prestation de synchronisation dudit compteur, dans les conditions décrites au Catalogue des prestations du Distributeur.

Le Distributeur peut procéder au remplacement des appareils lui appartenant en fonction des évolutions technologiques.

Le Contrôle du dispositif de comptage est assuré par le Distributeur. Le Client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils, soit par le Distributeur, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Lorsque les appareils de comptage ont été fournis par le Distributeur, les frais entraînés par cette vérification sont à la charge du Distributeur si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire. Lorsque les appareils de comptage ont été fournis par le Client, lesdits frais sont dans tous les cas à la charge du Client.

2.3 Dysfonctionnement des appareils

En cas de fonctionnement défectueux des équipements de mesure ou de contrôle, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation. A défaut, la quantité d'énergie livrée est déterminée par analogie avec celle d'un Point de Livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables.

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

3 Continuité et qualité de l'onde électrique

3.1 Engagements du Distributeur

3.1.1 qualité de l'onde électrique

La tension contractuelle mise à disposition au Point de Livraison est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. La valeur efficace de la tension de fourniture peut varier de +6% à -10% autour de ces valeurs. La fréquence de la tension est de 50 Hertz (norme NF EN 50160).

3.1.2 continuité et qualité hors travaux

Le Distributeur s'engage sur la continuité et la qualité de l'électricité sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident.

Dans tous les cas il appartient au Client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. Des conseils peuvent être demandés par le Client au Fournisseur.

Coupages d'une durée supérieure à 6 heures

Pour toute Coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du Réseau l'abattement est égal à 2% de la composante fonction de la puissance souscrite du tarif d'utilisation des réseaux publics, Pour une coupure de plus de douze heures et de strictement moins de dix-huit heures de 4 %, et ainsi de suite par période entière de six heures. L'abattement est déduit de la facture émise le mois suivant la Coupure concernée.

3.1.3 information des Clients

Le Distributeur met à disposition un numéro d'appel permettant au Client d'obtenir les renseignements en possession du Distributeur relatifs à la coupure subie, éventuellement via un serveur vocal (se référer au numéro de téléphone indiqué sur la facture).

3.1.4 perturbations générées par les travaux sur le Réseau Public de Distribution

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, elles sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées.

3.2 Engagements du Client

3.2.1 Obligation de prudence

Toute installation raccordée au Réseau Public de Distribution doit être capable de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du Réseau Public de Distribution et faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles.

Il appartient au Client d'équiper son installation de limiteurs ou de protections pour protéger ses matériels en cas de dépassement d'un niveau de tenue à une contrainte mécanique, diélectrique, thermique qui peut survenir lors de perturbations en régime normal ou exceptionnel du Réseau Public de Distribution. Les Clients doivent prendre les mesures nécessaires pour que leurs installations respectent les règles de compatibilité électromagnétique et soient protégées contre les surtensions transitoires d'origine atmosphérique.

3.2.2 Niveaux de perturbations admissibles

Le Client doit mettre en place un système de protection capable de protéger son installation contre les aléas d'origine interne ou en provenance du Réseau Public de

Distribution. Ce système de protection doit être capable d'isoler rapidement l'installation du Réseau Public de Distribution, notamment en cas de défaut interne, dans des conditions qui préservent la sécurité des personnes et des biens et qui ne perturbent pas le fonctionnement des réseaux sairs.

Le Client doit prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le Réseau Public de Distribution des perturbations dont le niveau dépasse les normes en vigueur.

4 Règles de sécurité

4.1 Règles générales de sécurité

La distribution de l'énergie électrique par le Distributeur et son enlèvement par le Client sont effectués en se conformant strictement à la réglementation applicable relative à l'électricité et la sécurité.

Le Client et le Distributeur sont respectivement responsables de tous les actes exécutés par leur personnel de part et d'autre de la limite de propriété des ouvrages de raccordement.

4.2 Installation électrique intérieure du Client

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

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur – en particulier la norme NF C 15-100. Elle est entretenue aux frais du propriétaire ou du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde des dites installations, de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le Réseau Public de Distribution exploité par le Distributeur, et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client s'engage à veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils et installations électriques. En aucun cas, le Distributeur n'encourt de responsabilité en raison de déficiences des installations intérieures.

4.3 Moyens de production d'électricité chez le Client

Le Client peut mettre en oeuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son Site qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le Fournisseur, au plus tard un 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'accord écrit du Distributeur est nécessaire avant la mise en oeuvre de ces moyens de production.

5 Régime de responsabilité

Les difficultés rencontrées dans l'exécution du contrat unique doivent être traitées entre le Fournisseur et le Client.

5.1 Responsabilité du Distributeur vis-à-vis de Client

Le Distributeur est directement responsable vis-à-vis du Client en cas de non respect des engagements et obligations mises à sa charge au terme des dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution.

Tout engagement complémentaire ou différent que le Fournisseur aurait souscrit envers ses Clients en matière de continuité et de qualité de la fourniture ne saurait être opposable au Distributeur et engage le Fournisseur seul à l'égard de ses Clients.

5.2 Responsabilité du Client vis-à-vis du Distributeur

Le Client est directement responsable vis-à-vis du Distributeur en cas de non-respect des obligations mises à sa charge au terme des dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution.

En cas de préjudice subi par le Distributeur, ce dernier engagera toute procédure amiable ou tout recours juridictionnel contre le Client à l'origine de ce préjudice. Il en informera le Fournisseur.

5.3 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles du Distributeur, du Client ou du Fournisseur.

En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du Distributeur et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées par les Parties à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
 - les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions ;
 - 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 Réseau Public de Transport et/ou par le Réseau Public de Distribution 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, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise.
 - les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;
 - les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure.
- Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

6 Traitement des demandes d'indemnisation relatives à l'Accès au Réseau Public de Distribution présentées par les Clients

Le Client victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou au non-respect des engagements du Distributeur définis dans les dispositions générales applicables est tenu d'informer le Fournisseur de l'existence d'un préjudice en lui déclarant le

dommage par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de sept jours à compter de la survenance du dommage. Le Fournisseur informera ensuite le Distributeur dans les deux jours ouvrés.

Le Client victime du dommage doit également adresser une demande de réparation par lettre recommandée avec avis de réception au Fournisseur qui la transmettra dans les deux jours ouvrés au Distributeur. Cette demande doit être accompagnée d'un dossier démontrant, à l'aide de toute pièce et documents nécessaires, l'existence de son droit à réparation.

Ce dossier contient notamment le fondement de sa demande (faute du Distributeur, ou dépassement du nombre de Coupures...), l'existence et l'évaluation précise des dommages et la preuve d'un lien de causalité entre l'incident et le dommage occasionné.

Le Distributeur accuse réception, réalise et transmet sous deux jours ouvrés un rapport d'incident.

Le Distributeur doit dans un délai de trente jours à compter de la réception de la demande de réparation susvisée, répondre par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Fournisseur qui transmettra au Client dans les deux jours ouvrés la réponse du Distributeur. Cette réponse peut faire part :

- d'un refus d'indemnisation. Dans ce cas, le Client pourra demander au Distributeur, via le Fournisseur, d'organiser une expertise amiable qui devra se tenir dans un délai d'un mois à compter de la réception par le client de la réponse. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent,
- d'un accord total sur le principe et le montant de la réparation. Dans ce cas, le Distributeur indemnise le Client dans un délai de 30 jours à compter de la réception par le client de la réponse en avisant le Fournisseur,
- d'un accord sur le principe de la réparation mais d'un désaccord sur le montant de celle-ci. Dans ce cas, le Distributeur organise une expertise amiable afin de rechercher un accord dans un délai de trente jours à compter de la réception de la réponse par le Client.

A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

7 Application des dispositions générales

7.1 Révision des dispositions générales

En cas de modification substantielle de l'environnement légal ou réglementaire conduisant à revoir tout ou partie des dispositions applicables, les modifications seront portées à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.

7.2 Suspension à l'initiative du Fournisseur

Le Fournisseur a la faculté de faire suspendre par le Distributeur l'accès au Réseau Public de Distribution du Client qui n'aurait pas réglé les sommes dues.

7.3 Suspension à l'initiative du Distributeur

Le Distributeur peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au réseau public de distribution dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- non justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du concessionnaire,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le Distributeur, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le Distributeur,
- refus du Client de laisser le Distributeur accéder, pour vérification, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques y compris le dispositif de comptage, sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur renouvellement

Le Distributeur informe le Fournisseur de son refus d'accès au Réseau Public de Distribution et de la suspension de l'accès au Point de Livraison concerné. Il doit préciser les motifs de sa démarche.

7.4 Résiliation d'un Contrat Unique à l'initiative du Client

Une fois informé par le Fournisseur de la date prévue pour la résiliation du Contrat Unique, le Distributeur programme en conséquence un relevé spécial et en informe le Fournisseur.

7.5 Défaillance du Fournisseur

Le Fournisseur défaillant ou le Distributeur informent le Client, qui devra alors conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec le fournisseur de son choix.

7.6 Changement de Fournisseur

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au Réseau Public de Distribution, aux conditions et selon les principes suivants :

- La date de prise d'effet du changement de Fournisseur – ne peut être qu'un 1^{er} jour de mois calendaire,
- Les paramètres du tarif d'utilisation des réseaux par le nouveau Fournisseur doivent tenir compte des clauses figurant dans les dispositions générales applicables,
- Si la demande de changement est reçue avant le 15 du mois M, le changement sera effectué au 1^{er} du mois M+1. Il sera effectué au 1^{er} du mois M+2 dans le cas contraire (jusqu'au 31 décembre 2004, la date du 15 du mois M est ramenée au 10 du mois M),
- les éventuels travaux sont effectués après le changement de Fournisseur,
- Le Distributeur réalise une estimation, le plus souvent prorata temporis, des énergies consommées. Toutefois, s'il le souhaite, le Client a la possibilité de demander un relevé spécial payant.

La procédure sera annulée si l'ancien Fournisseur a indiqué au Distributeur dans un délai maximal d'une semaine que l'ancien contrat restait en vigueur à la date envisagée et si le futur Fournisseur n'a pas été en mesure de produire l'attestation de changement datée et signée par le Client.

Le Distributeur a la faculté de s'opposer au changement de fournisseur demandé dans les cas suivants :

- Une demande antérieure de changement de Fournisseur est déjà en cours de traitement pour le Point de Livraison concerné,
- Une intervention non autorisée (notamment une manipulation frauduleuse) a été constatée sur l'installation de Comptage et/ou les ouvrages de raccordement du Point de Livraison concerné.