

GAZELEC

PERONNE



| gazelec.fr

Conditions générales de fourniture d'énergie électrique aux tarifs réglementés

CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'ELECTRICITE (1)
Aux tarifs règlementés au 14 novembre 2024

Sommaire

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

2. DISPOSITIONS GENERALES

3. CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE

- 3.1. Souscription du contrat
 - 3.1.1. Date de conclusion
 - 3.1.2. Droit de rétractation
 - 3.1.3. Date d'effet (démarrage des fournitures)
- 3.2. Titulaire du contrat
- 3.3. Durée du contrat
- 3.4. Résiliation du contrat
 - 3.4.1. Généralités
 - 3.4.2. Résiliation à l'initiative du client
 - 3.4.3. Résiliation à l'initiative de la REGIE

4. CARACTERISTIQUES DES TARIFS DE VENTE

- 4.1. Choix et structure des tarifs
- 4.2. Suppression de tarif
- 4.3. Adéquation tarifaire

5. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE

- 5.1. Continuité de fourniture d'électricité
- 5.2. Caractéristiques de l'électricité livrée
- 5.3. Détermination des quantités
- 5.4. Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative du distributeur

6. BRANCHEMENTS

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

- 7.1. Description des installations
- 7.2. Propriété des appareils de mesure et de contrôle
- 7.3. Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle
- 7.4. Dysfonctionnement des appareils
- 7.5. Accès aux installations pour le relevé des compteurs

8. FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES

- 8.1. Etablissement de la facture
- 8.2. Modalités de facturation
- 8.3. Facture en ligne
- 8.4. Changement de prix
- 8.5. Contestation de facturation
- 8.6. Prestations annexes
- 8.7. Fraudes et contraventions

9. PAIEMENT DES FACTURES

- 9.1. Paiement des factures
- 9.2. Modes de Paiement
- 9.3. Responsabilité du paiement
- 9.4. Mesures prises par la REGIE en cas de non-paiement
- 9.5. Dispositions pour les clients particuliers en situation de précarité
 - 9.5.1. Fonds de Solidarité Logement
 - 9.5.2. Produit de Première Nécessité
- 9.6. Délai de remboursement
- 9.7. Taxes

10. CONDITIONS D'USAGE DE L'ELECTRICITE

11. ACCES AU FICHIER INFORMATISE

12. RESPONSABILITE

13. RECOURS

14. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES

(1) Dans les présentes conditions générales de vente, la vente d'électricité désigne les missions visées respectivement aux paragraphes II (mission de développement et d'exploitation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité) et III (mission de fourniture d'électricité) de l'article 2 de la loi sur la modernisation et le développement du service public de l'électricité.

Le Service Public de l'électricité est organisé par la Ville de Péronne. Celle-ci a confié cette mission à la REGIE, responsable de la distribution d'électricité. Le règlement de service définissant cette mission est consultable auprès de la Ville de Péronne, ou auprès de la REGIE.

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE.

Les présentes conditions générales, telles qu'elles résultent du règlement de service pour les services publics de la distribution de l'électricité, ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité aux clients pour un site alimenté en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 Kva pour lequel il n'a pas été exercé de droit à l'éligibilité selon les tarifs réglementés de vente.

2. DISPOSITIONS GENERALES.

La REGIE, s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture d'électricité que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil et dépannage...). Les présentes conditions générales de vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande, elles sont en outre portées à la connaissance de tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité de ce type.

Les conditions de vente d'électricité sont établies conformément :

- aux textes législatifs et réglementaires en vigueur dont ceux fixant les tarifs de l'électricité,
- aux cahiers des charges de concession applicables sur le territoire de la Commune où est situé le point de livraison du client.

3. CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE.

3-1 Souscription du contrat

3.1.1. Date de conclusion

Le contrat est réputé conclu à la date de l'acceptation de l'offre par le client. 3.1.2. Droit de rétractation

En cas de souscription à distance ou à domicile, le client domestique (c'est à dire relevant du droit de la consommation) bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans aucune pénalité et sans justification de motif pendant 7 jours francs, à partir du lendemain de la date de conclusion. Ce délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant lorsqu'il expire un samedi, dimanche ou un jour férié ou chômé.

Le client informe la REGIE par tout moyen de l'exercice de son droit de rétractation.

Tant que ce délai n'est pas écoulé, les fournitures ne pourront débuter.

Le client peut renoncer à son droit de rétractation afin d'avancer la date de démarrage des fournitures

(date d'effet), conformément à l'article L120-20-2 du Code de la Consommation, sous réserve de la fourniture d'une attestation de renonciation.

3.1.3 Date d'effet (démarrage des fournitures)

La date de mise en service effective de l'installation est fixée avec le client. Le contrat prend effet à cette date.

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

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

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

Le client sera informé de ces délais.

La mise en service restera subordonnée au paiement par le client des montants à sa charge pour la réalisation de ces travaux et à la remise de l'attestation de conformité éventuelle.

3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, des conditions particulières sont envoyées aux clients, elles précisent le titulaire du contrat, le payeur (si il est différent du titulaire), les caractéristiques du tarif choisi, les divers éléments techniques (dont les coordonnées de dépannage) ainsi que la date de prise d'effet.

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

3-3 Durée du contrat

A l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier, le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment sans frais ni préavis.

3-4 Résiliation du contrat

3.4.1 Généralités

Le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation. Lors de la résiliation du contrat, le relevé du compteur d'énergie est effectué **par un agent de la REGIE. Si personne ne reprend le contrat à son nom, la fourniture d'énergie est interrompue.** La résiliation prend effet à la date du relevé. Cette date est fixée avec le client.

Le contrat est résilié de plein droit en cas de décès du titulaire du contrat ou de modification du souscripteur de ce contrat.

3.4.2 Résiliation à l'initiative du client

Le client doit informer la REGIE de la résiliation du contrat par tout moyen en précisant le motif de la résiliation :

- si la résiliation a pour objet la mise en œuvre pour le site du droit à l'éligibilité, la REGIE sera prévenue par le nouveau Fournisseur. Les index de résiliation seront déterminés conformes aux règles de l'accès au réseau.
- si la résiliation provient d'une non acceptation d'une modification contractuelle proposée par la REGIE, le client communiquera la date de résiliation dans la limite de trois mois conformément à l'article 12 des présentes.
- si la résiliation intervient pour un autre motif (en particulier déménagement), le client communiquera la date de résiliation souhaitée.

3.4.3 Résiliation à l'initiative de la REGIE

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

4. CARACTERISTIQUES DES TARIFS DE VENTE.

4-1 Choix et structure des tarifs

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par la REGIE et fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics.

La REGIE met à disposition des clients des barèmes de prix dans ses points d'accueil et les communiquent à toute personne qui en fait la demande. Les caractéristiques du tarif choisi figurent sur chaque facture.

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

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

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

Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les conditions particulières et sur les factures. Elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs de vente.

La REGIE pourra proposer à l'avenir des tarifs réglementés composés de nouvelles structures tarifaires autres que celles exposées ci-dessus.

4-2 Suppression de tarif

Un tarif peut être supprimé conformément à la réglementation en vigueur.

La suppression d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours. Cependant, l'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat.

La REGIE s'engage en cas de suppression d'un tarif, à en informer le client par courrier dans les meilleurs délais suite à cette suppression, sauf stipulations contraires de la réglementation, et à lui proposer un nouveau tarif adapté à ses besoins, si le client ne peut plus bénéficier de ce tarif supprimé.

4-3 Conseil tarifaire

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins. La REGIE s'engage à répondre **à titre gracieux** à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son contrat et donc le tarif choisi par ses soins est bien adapté à son mode de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Le tarif choisi s'applique alors pour une durée minimale d'un an.

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

5. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE.

5-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

La REGIE s'engage à assurer une fourniture continue et de qualité sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou des limites des techniques existantes au moment de l'incident, et dans les cas énoncés ci-après :

- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,

- dans les cas cités à l'article 5-4 des présentes conditions générales de vente,

- lorsque la fourniture d'électricité est affectée, pour des raisons accidentelles sans faute de la part de la REGIE, d'interruptions dues aux faits de tiers,

Dans tous les cas, il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir

contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture (mise en place d'un groupe électrogène, onduleur permettant la sauvegarde informatique, etc....).

Des conseils peuvent être demandés par le client à la REGIE. Certaines personnes sont considérées comme malades à haut risque vital, ce statut est conféré par l'ARS. Il y a lieu de s'en rapprocher pour toute demande.

Pour toute coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du Réseau, les dispositions de l'article 6 I du décret n° 2001-365 du 26 avril 2001 relatif aux tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité s'appliquent. L'abattement est calculé selon les principes définis à l'alinéa ci-après par la REGIE et déduit de la facture le mois suivant la coupure concernée.

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

5-2 Caractéristiques de l'électricité livrée

La REGIE met à disposition sur simple demande les spécifications relatives au courant électrique distribué au point de livraison, notamment celles définies dans le règlement de service et dans l'arrêté du 29 mai 1986 relatif aux tensions normales de 1^{er} catégorie des réseaux de distribution. En particulier, les caractéristiques de la tension fournie sont conformes à la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

5-3 Détermination des quantités

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente et l'index relevé par la REGIE ou communiqué par le client ou à défaut, l'index estimé par la REGIE sur la base des consommations précédentes.

5-4 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de la REGIE

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

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble de 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 de la REGIE,

- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par la REGIE, 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,
- non-paiement des factures (voir articles 8-3 et 8-4),
- prise de rendez-vous demeurée infructueuse pour un relevé de compteur (voir article 6-5),
- impossibilité liée par exemple, à un événement climatique de grande ampleur (inondation, neige collante, givre, etc....).

Dans un souci de sécurité, la REGIE, après avoir reconnu que les installations sont défectueuses ou si le client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture d'électricité.

6. BRANCHEMENTS

Conformément à l'article D.342-1 du code de l'énergie, le branchement est constitué des ouvrages basse tension situés en amont des bornes de sortie du disjoncteur ou, à défaut, de tout appareil de coupure équipant le point de raccordement d'un utilisateur du réseau public et à l'aval du point de réseau basse tension électriquement le plus proche permettant techniquement de desservir d'autres utilisateurs, matérialisés par un accessoire de dérivation.

Chaque propriétaire autorise la REGIE, dans le cadre des présentes conditions générales de vente, à implanter sur sa propriété, non seulement son branchement, mais également les ouvrages du réseau nécessaires à la distribution.

Les branchements sont entretenus, dépannés et renouvelés par la REGIE à sa charge. Les réfections, modifications ou suppressions des branchements rendus nécessaires par des travaux exécutés dans un immeuble sont à la charge de celui qui fait exécuter les travaux.

Les branchements et plus généralement les ouvrages faisant partie du réseau doivent être accessibles aux agents de la REGIE en permanence.

Les parties des branchements, dénommées colonnes montantes, déjà existantes appartenant au propriétaire d'un immeuble seront entretenues et renouvelées par le Gestionnaire de réseau de Distribution. Dans ce cas le réseau s'arrête aux bornes de sortie du coffret de raccordement de l'immeuble et le propriétaire de l'immeuble autorise expressément la REGIE à utiliser ces parties de branchements pour y poser, déposer, échanger et entretenir tous les appareils de comptage et de contrôle d'énergie nécessaires à la distribution d'énergie électrique, y compris tous dispositifs additionnels pour téléreport ou télérelevé, etc.

Le propriétaire de l'immeuble autorise également la REGIE à apposer tous scellés rendant inaccessibles ces parties de branchement qui ne doivent ni permettre un usage frauduleux ou illicite de l'électricité, ni troubler le fonctionnement du réseau ou ceux des autres utilisateurs, ni compromettre la sécurité des personnes intervenant sur le réseau.

Le propriétaire pourra faire abandon de ses droits sur ces parties de branchements après mise à niveau et accord écrit de la REGIE.

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

7-1 Description des installations

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

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

7-2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

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

7-3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

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

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

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

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

7-4 Dysfonctionnement des appareils

En cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par

comparaison avec des périodes similaires de consommation.

A défaut, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

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

7-5 Accès aux installations pour le relevé du compteur

Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de son compteur par la REGIE au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage de la REGIE. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé réel à la REGIE (auto relève). L'auto relève ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder la REGIE au compteur.

Si le compteur n'a pas été relevé par un agent de la REGIE au cours des douze derniers mois, la REGIE pourra demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial qui sera facturé suivant un barème disponible.

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

8. FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES.

8-1 Etablissement de la facture

Chaque facture d'énergie est conforme à la législation en vigueur, elle comporte notamment :

- Le nom et les coordonnées du ou des contractant(s),
- Le lieu de livraison,
- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation, ainsi que le montant de l'abonnement depuis la date de mise en service si cette facture est la première du contrat,
- la consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur,
- la date limite de paiement de la facture,
- les caractéristiques du tarif choisi par le client,
- des informations sur les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.
- Une estimation du montant de la part acheminement selon le décret du 26 avril 2001
- s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. La REGIE s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple

demande ainsi qu'à les mettre à disposition dans les points d'accueil de la clientèle et sur son site internet www.gazelec.fr. La REGIE informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention,

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

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

Tout duplicata de facture sera facturé conformément au catalogue des prestations en vigueur.

8-2 Modalités de facturation

Les factures sont adressées au client tous les 2 ou 6 mois. En effet, des factures sur index estimés seront adressées entre deux relevés consécutifs, lorsque l'importance des consommations le justifie (article 6 de l'ordonnance n°58-881 du 24/09/1958).

Il sera également envoyé au client une facture sur index estimés : si son compteur n'a pu être relevé ou lorsque les index relevés paraissent incohérents avec les consommations habituelles. L'estimation des index est basée sur les consommations antérieures du client pour une même période ou à défaut, à partir de consommations moyennes constatées par le même tarif que celui du client.

Dans un délai de 5 jours ouvrables après la date d'émission de la facture, à la demande du client une facture estimée pourra être redressée. Une nouvelle facture sera établie sur la relève du client.

8-3 Facture en ligne

La facture en ligne est un service gratuit qui permet au client de disposer de ses factures au format électronique dans son agence en ligne.

Le client est informé de la disponibilité d'une facture sur son espace client par l'envoi d'un courrier électronique. Le client a l'obligation d'informer la REGIE de toute modification ou changement de son adresse électronique via son espace client. En cas d'erreur de saisie ou d'oubli de modification de son adresse électronique par le client, la REGIE ne peut être tenue pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques l'informant de la disponibilité d'une facture.

8-4 Changement de prix

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

8.5 Contestation de facturation

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

- Clients personnes physiques non professionnels

Le présent alinéa s'applique aux personnes physiques n'agissant pas en qualité de professionnels.

La REGIE peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

En outre, pour les factures portant sur la consommation d'électricité ou de gaz naturel, la régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

o Lorsque la REGIE 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,

o En cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client à ce titre. Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais directement imputables à l'utilisation frauduleuse concernée pourront être exigés par la REGIE (cf. article 8.7).

- Clients professionnels

Le présent alinéa s'applique aux personnes morales de droit privé et aux personnes physiques agissant en qualité de professionnels.

La REGIE dispose d'un délai de cinq ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir pour émettre des factures complémentaires.

- Clients personnes morales de droit public

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

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

b) Action à l'initiative du client

Le client dispose, pour présenter à la REGIE toute réclamation tendant à obtenir le remboursement de toutes sommes indument payées à la REGIE ou visant à opposer la compensation entre les créances respectives de la REGIE et du client, d'un délai expirant au 31 décembre de la quatrième année suivant celle au cours de laquelle est née sa créance.

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

Les délais visés au paragraphe 8.5 a) ne sont pas opposables à la REGIE lorsque le relevé des consommations n'a pu se faire dans le mois suivant la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec avis de réception ou par lettre contre récépissé, du fait de l'opposition ou de l'inaction du client.

d) Délai de prescription de l'action en recouvrement

La REGIE dispose de 4 ans pour recouvrer ses factures à compter de la prise en charge du titre de recettes par le comptable (article L. 1617-5, 3° du CGCT).

En application de ce même article, le délai de quatre ans « est interrompu par tous actes comportant reconnaissance de la part des débiteurs et par tous actes interruptifs de la prescription »

8.6 Prestations annexes

Les prestations relatives à des interventions techniques (relevé spécial hors tournée, mise en service, intervention pour coupure et rétablissement, etc...) sont facturées conformément au catalogue des prestations en vigueur qui a été porté à la connaissance du client lors de la demande d'intervention et qui sont disponibles dans nos agences, sur le site internet de la REGIE www.gazelec.fr ou qui peut être adressé sur simple demande.

8.7 Fraudes & Contraventions

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

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

9. PAIEMENT DES FACTURES.

9-1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de sa date d'émission. A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure de pénalités calculées sur la base d'une fois et demi le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC.

Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement précisée sur la facture jusqu'à la date effective de mise à disposition des fonds par le client à la REGIE.

Articles L.441-3 et L.441-6 du code de commerce : Depuis le 1er janvier 2013, tout professionnel en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur à l'égard de son créancier, outre des pénalités de retard prévues par la loi, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

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.

9.2 Modes de Paiement

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

- Chèque, Espèces, ou carte bancaire
- Chèque énergie au sens de l'article L124-1 du code de l'énergie

- Carte bancaire (Agence, Téléphone, site internet via l'agence en ligne)
- Virement : tout virement devra obligatoirement mentionner le numéro de facture pour lequel il est émis. En cas d'omission, des frais de 10 € TTC seront appliqués
- Prélèvement automatique : le client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de Caisse d'Epargne. Dans ce cas, le client doit faire parvenir à la REGIE une autorisation de prélèvement (mise à disposition par la REGIE) dûment complétée et signée ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB), Postal (RIP) ou de Caisse d'Epargne (RICE).
- Mensualisation avec prélèvement automatique.

Au vu de ses consommations d'électricité et de sa facture annuelle prévisionnelle selon le tarif choisi et selon les options payantes souscrites, est établi d'un commun accord un calendrier de paiements mensuels, comprenant 10 mensualités d'un montant égal, et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. En cas d'observation d'une dérive entre les consommations prévues et les consommations constatées, une révision de l'échéancier sera proposée au client par la REGIE.

Le prix de toute prestation ou option supplémentaire souscrite en cours d'année sera ajoutée au montant du prélèvement mensuel qui suit la souscription de l'option ou de réalisation de la prestation.

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

9-3 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées :

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

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

9-4 Mesures prises par la REGIE en cas de non paiement

En l'absence de paiement, la REGIE peut interrompre la fourniture d'électricité. Cette suspension ne peut intervenir qu'à l'expiration d'un délai de 10 jours après rappel écrit valant mise en demeure du client.

Pour les clients particuliers ayant un tarif domestique et la qualité de consommateurs, **la procédure préalable à la coupure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité est**

déterminée par le décret n° 2005-971 du 10 août 2005, « Qui prévoit qu'à défaut de règlement dans un délai de quinze jours la fourniture d'électricité pourra être réduite. Le client a alors la possibilité de saisir le fonds de solidarité pour le logement et la Régie, sauf opposition de la part du Client dans les huit jours, la Régie informe de sa situation d'impayé le Président du Conseil Général et le Maire de la commune de son lieu de résidence... ».

Passé un délai de 6 mois, le recouvrement des factures impayées de la Régie Communale de Péronne est assuré par la Trésorerie de Péronne, habilitée à en faire poursuivre le paiement comme en matière de contributions.

Tout déplacement d'agent de la REGIE donne lieu à facturation de frais, que la fourniture ait été suspendue ou non, selon le barème des prestations mentionné à l'article 7-1 sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds Solidarité Logement et les clients bénéficiant des dispositions prévues à l'article 8.5.1.

9-5 Dispositions pour les clients particuliers en situation de difficultés de paiement ou de précarité

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

9.5.1 Fonds de Solidarité Logement

Lorsque le contrat souscrit concerne la résidence principale du client, il peut déposer auprès du Fonds de Solidarité Logement du département concerné une demande d'aide.

Conformément à l'article L115-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles, la REGIE ne procède pas, du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante, à une suspension de fourniture pour les résidences principales en cas de non paiement pour les clients bénéficiant, ou ayant bénéficié au cours des 12 derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du Fonds Départemental pour le Logement.

Un dispositif limitant la puissance appelable par le client à 3 KVA peut être installé par la REGIE, le temps nécessaire à l'examen du dossier du client par la Commission compétente du Fonds de Solidarité Logement.

9.5.2 Chèque énergie

Décidée par la loi de transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) du 17 août 2015 et du décret chèque énergie n°2016-555 du 6 mai 2016, la fin des « tarifs sociaux » de l'énergie (Tarif de Première Nécessité ou TPN pour l'électricité) a été programmée le 31 décembre 2017. Depuis le 1er janvier 2018, ils sont définitivement remplacés par le chèque énergie.

Conformément aux dispositions de l'article R124-16 du code de l'énergie, le client peut régler ses factures avec un chèque énergie à condition que son contrat couvre simultanément des usages

professionnels et non-professionnels et que les ressources de son foyer sont inférieures à un montant fixé par ce décret. Le paiement peut s'effectuer par envoi du chèque énergie au fournisseur, directement en ligne ou par pré-affectation. La pré-affectation permet une déduction automatique et directe du montant du chèque sur les factures futures.

En outre, le bénéficiaire du chèque énergie dispose de droits associés comme suit :

- en cas de déménagement, le client est dispensé de payer les frais de mise en service
- maintien de la puissance électrique en cas d'incidents de paiement
- réduction sur les frais d'intervention pour suspension de fourniture d'énergie ou réduction de puissance
- exonération des frais liés à un rejet de paiement

Le chèque énergie est attribué chaque année en fonction des revenus et de la composition du foyer. Il est adressé automatiquement sur la base des informations transmises par les services fiscaux. Pour vérifier si vous pouvez bénéficier du chèque énergie ou pour toutes informations rendez-vous sur <https://www.chেকেeneergie.gouv.fr> ou appelez le 0 805 204 805 (Service et appel gratuits)

9.5.3 Dispositions communes Le délai

supplémentaire de quinze jours mentionné à l'article 9-4 est porté à trente jours dans les deux cas suivants :

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

9-6 Délai de remboursement

La Régie s'engage à faire le remboursement pour un client en situation de trop perçu sur simple demande de sa part et dans tous les cas lors de la résiliation du contrat. Le paiement du trop perçu est réalisé par le comptable public de la Régie dans le respect des dispositions de la comptabilité publique.

9-7 Taxes & contributions

La REGIE applique les taxes et contributions conformément à la législation en vigueur et au Code Général des Collectivités Territoriales.

Les valeurs de ces taxes et contributions, à la date de l'acceptation de l'offre, sont reprises dans les conditions particulières.

a) **TVA** : La REGIE est redevable de la Taxe sur la Valeur Ajoutée en vigueur à l'émission de la facture (TVA payée sur les débits). La TVA s'applique aux frais d'abonnement, aux consommations, aux prestations, aux taxes locales et aux contributions.

b) **CSPE** : La loi du 3 janvier 2003 a mis en place une Contribution aux charges de Service Public de l'Electricité (CSPE). Cette contribution est destinée à couvrir les surcoûts de production dans les DOM, les obligations d'achat en faveur des énergies renouvelables et de la cogénération, et les dispositifs d'aide aux personnes en situation de précarité. Le montant de la contribution applicable à chaque kilowattheure consommé est fixé, chaque année, par arrêté du ministre de l'économie sur proposition de la Commission de régulation de l'Energie. La contribution annuelle est plafonnée à 550 000 euros par site de consommation.

c) La Loi du 9 août 2004 a mis en place une Contribution Tarifaire d'Acheminement (**CTA**). Elle est intégrée depuis lors dans les tarifs réglementés de vente. Depuis le mouvement tarifaire du mois d'août 2009, cette contribution n'est plus intégrée au tarif réglementé conformément à la Loi. Cette contribution est basée sur la part fixe du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE) conformément au décret du 14 février 2005 modifié. L'option tarifaire de TURPE affectée au contrat de fourniture souscrit est :

- soit l'option dite "naturelle" qui correspond à la version optimale permettant la facturation du Tarif Réglementé de Vente souscrit pour la majorité des clients souscrivant le même tarif réglementé de vente que le client pour chaque puissance souscrite,

- soit l'option calculée comme optimale, y compris la CTA, pour le point de connexion du client après une durée de souscription de un an minimale.

10. CONDITIONS D'USAGE DE L'ELECTRICITE.

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

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

Cette installation doit éviter de causer tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution exploité par le Distributeur et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public. Le client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils électriques.

En aucun cas, ni l'autorité concédante, ni la REGIE n'encourent de responsabilité en raison de défauts des installations Intérieures. La REGIE peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5-4 et à l'article 11.

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

Les conditions générales d'utilisation du réseau sont quant à elles disponibles sur le site de Gazelec.

11. ACCES AUX FICHIERS INFORMATISÉS.

La REGIE regroupe dans des fichiers de gestion clientèle les données nominatives communiquées par ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles à la libre circulation de ces données.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, courrier électronique, coordonnées téléphoniques. Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client...)

La collecte de ces données a pour finalité la gestion des contrats, la facturation et les opérations de marketing et la gestion de l'octroi des tarifs spécifiques.

Les données nécessaires aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par la REGIE.

La REGIE conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation.

Conformément au Règlement Européen sur la Protection des Données, le client est informé qu'il dispose :

- d'un droit d'accès à ses données,
- de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées
- de suppression des données collectées,
- de limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- de portabilité de ses données,
- d'opposition à l'utilisation par la REGIE de ces informations à des fins de prospection commerciale.

Le client peut exercer les droits susvisés via l'adresse mail suivante : accueil@gazelec.fr ou en écrivant à l'adresse suivante : 32 Faubourg de Bretagne – 80200 PERONNE à l'attention du Délégué à la Protection des Données.

Le client dispose en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente qu'est la CNIL s'il estime qu'il est porté atteinte à ses droits sur ses Données Personnelles.

Si ces informations sont à caractère obligatoires pour l'exécution du contrat visé par les présentes conditions, toute demande de suppression d'une de celles-ci autorise la REGIE à résilier simultanément le présent contrat, ou l'octroi de tarifs spécifiques.

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

12. RESPONSABILITE

La responsabilité de la REGIE ne s'étendant pas à l'installation intérieure du client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée des fournitures. La REGIE est responsable de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé au client du fait du non-respect de ses obligations de vente.

La REGIE est responsable directement vis-à-vis du client de l'accès et de l'utilisation du réseau d'électricité, notamment de la qualité et de la continuité de l'électricité. Le client dispose d'un droit direct à l'encontre de la REGIE concernant les engagements de ce dernier, contenus dans les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du réseau d'électricité. Le client s'engage vis-à-vis de la REGIE à respecter les dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du réseau électrique. En cas de non-respect par le client de ses obligations au titre des dispositions relatives à l'accès et l'utilisation du réseau d'électricité, entraînant la suspension de la fourniture d'énergie par la REGIE dans sa fonction de gestionnaire de réseau de distribution, la REGIE dans sa fonction de fournisseur est déliée de ses obligations vis-à-vis du client au titre du contrat, et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

13. REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige relatif à l'application du contrat, le client peut adresser une réclamation écrite au siège de la REGIE, 32 Faubourg de Bretagne – 80200 PERONNE.

La REGIE s'engage à répondre dans un délai d'un mois maximum.

Le client peut saisir le Directeur Général s'il n'obtient pas de réponse à sa première réclamation, qui s'engage à répondre dans un délai d'un mois maximum.

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

Bien sûr, ces modes de réclamation sont facultatifs et le client peut soumettre le différend aux juridictions compétentes.

14. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES

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