

8.6 Dispositions pour les clients en situation de précarité

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

- Fonds de Solidarité pour le logement ("FSL")

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

Conformément à la réglementation en vigueur, le client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie, selon des listes élaborées par les caisses d'assurance maladie et l'administration fiscale, pour une durée d'un an, sauf opposition de sa part, pour la fourniture en électricité de sa résidence principale, de la tarification spéciale "produit de première nécessité". Les seuils de ressources font l'objet d'une information sur simple appel au 0 800 333 123 (appel gratuit depuis un poste fixe). Les bénéficiaires de ce Produit de Première Nécessité sont exonérés des majorations prévues à l'article 8.1.
- Dispositions communes

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

- Si le client est bénéficiaire du TPN ;
- Lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès de la SEM.

8.7 Délai de remboursement

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

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

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

En cas de non-respect par la SEM de ces délais : les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à **4 € TTC**.

8.8 Taxes et contributions

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

La SEM 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 SEM 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) Taxe sur la consommation finale d'électricité (TCFE) : cette taxe, basée sur les volumes d'électricité livrés, comporte une part communale (ou syndicale) et une part départementale. Leur tarif est déterminé en fonction de l'utilisation professionnelle ou non de l'électricité. Le tarif peut faire l'objet d'une modulation par les collectivités territoriales bénéficiaires. Certaines fournitures, pour des besoins professionnels, peuvent ne pas supporter de taxes selon des conditions fixées par décret.

c) **CSPE** : la loi du 3 janvier 2003 a mis en place une Contribution aux charges de Service Public de l'Électricité (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'Énergie.

d) La Loi du 9 août 2004 a mis en place une Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA). Cette contribution intégrée depuis lors dans les Tarifs Réglementés de Vente ne l'est plus depuis le mouvement tarifaire du mois d'août 2009 conformément à la Loi. Cette contribution est basée sur la part fixe du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (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 d'un an minimale.

L'option tarifaire du TURPE affectée est affichée sur la facture.

9. CONDITIONS D'USAGE DE L'ELECTRICITE

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

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

Cette installation doit éviter de causer tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution exploité par le Distributeur et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils électriques.

En aucun cas, ni l'autorité concédante, ni la SEM n'encourent de responsabilité en raison de défautsosités des installations intérieures.

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

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

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

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

10. ACCES AUX FICHIERS INFORMATISÉS ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES

La SEM regroupe dans des fichiers de gestion clientèle les données nominatives communiquées par ses clients.

Ces fichiers ont été déclarés à la Commission Nationale Informatique et Libertés dans le cadre de la loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978. Ils ont pour finalité la gestion des contrats, la facturation et les opérations de marketing et la gestion de l'octroi des tarifs spécifiques tels que visés à l'article 8.5 ainsi que de prospection réalisée par la SEM.

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

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

Le client a un droit d'accès relatif à ces informations qu'il peut exercer auprès du Directeur Général de la SEM. Il peut en demander une copie qui pourra lui être facturée. Si les informations le concernant sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées, il a le droit d'en demander rectification auprès du même interlocuteur.

Le client est en droit également de s'opposer au traitement des informations le concernant. Si ces informations sont à caractère obligatoires pour l'exécution du contrat visé par les présentes conditions, toute demande de suppression d'une de celles-ci autorise la SEM à résilier simultanément le présent contrat, ou l'octroi de tarifs spécifiques tels que visés à l'article 8.5.

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

11. REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige relatif à l'application du contrat, le client peut adresser une réclamation écrite ou orale à l'accueil clientèle précisé sur les factures ou au siège de la SEM, **13 rue Marcelin Berthelot – 59157 BEAUVOIS EN CAMBRESIS**.

La SEM 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'Énergie (www.mediateur-energie.fr).

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

12. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES

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

<div><div></div><div>* informations à caractère obligatoire</div></div>
<div><div></div><div># informations à caractère facultatif</div></div>



CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'ELECTRICITE⁽¹⁾ Aux tarifs réglementés pour des livraisons en basse tension et des puissances inférieures ou égales à 36 kVA 1^{er} août 2015
Sommaire
<ol style="list-style-type: none">Objet des conditions générales de vente Dispositions générales Contrat de vente d'électricité <ol style="list-style-type: none">Souscription du contrat <ol style="list-style-type: none">1.1 Date de conclusion 1.2 Date de prise d'effet 1.3 Droit de rétractation Titulaire du contrat Durée du contrat Résiliation du contrat <ol style="list-style-type: none">3.1 Généralités 3.2 Résiliation à l'initiative du client 3.3 Résiliation à l'initiative de la SEM Caractéristiques des tarifs de vente <ol style="list-style-type: none">4.1 Choix et structure des tarifs 4.2 Mise en extinction ou suppression d'un tarif ou d'une option tarifaire 4.3 Conseil tarifaire – Modification de contrat Fourniture et caractéristique de l'énergie <ol style="list-style-type: none">5.1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité 5.2 Caractéristique de l'électricité livrée 5.3 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de la SEM Matériel de livraison et de mesure de l'énergie <ol style="list-style-type: none">6.1 Description des installations 6.2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle 6.3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle 6.4 Dysfonctionnement des appareils 6.5 Accès aux installations pour le relevé du compteur 6.6 Détermination des quantités

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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

2. DISPOSITIONS GENERALES

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

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

- 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.
- aux textes mis en œuvre par la SEM en application d'obligations réglementaires tel que le catalogue des prestations réalisées sous monopole.

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

3. CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE

3.1 Souscription du contrat

3.1.1 Date de conclusion

Le contrat est réputé conclu à la date de l'acceptation de l'offre **matérialisée par un bulletin de souscription signé** par le client, qui devient le titulaire du contrat.

3.1.2 Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou la date de changement de fournisseur fixée avec le client dans le respect des délais prévus par le catalogue des prestations. La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement, ainsi qu'à la remise du certificat de conformité éventuel. La SEM est tenue de réaliser cette mise en service dans un délai maximal d'un mois à compter de la demande par écrit du client, sauf possibilité technique plus favorable. En cas de travaux de raccordement et/ou de branchement, ce délai, fixé à compter de l'accord donné par le client au devis, sera augmenté s'il y a lieu :

- 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 date de prise d'effet figure **sur les conditions particulières**.

3.1.3 Droit de rétractation

En cas de souscription à distance ou à domicile, le client relevant du droit de la consommation bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans aucune pénalité et sans justification de motif pendant 14 jours, à partir 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 SEM par l'envoi du formulaire de rétractation de l'exercice de son droit.

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

Le client peut toutefois avancer la date de démarrage des fournitures (date d'effet), conformément à l'article L121-21-5 du Code de la Consommation, sous réserve de la fourniture d'une demande expresse écrite. Dans ce cas et si le client exerce ensuite son droit de rétractation, il aura à verser un montant proportionnel au service fourni (énergie consommée et abonnement sur la durée de fourniture ainsi que l'ensemble des taxes et contributions visées à l'article 8.7).

- Facturation de l'énergie et des prestations annexes
 - 7.1 Etablissement de la facture
 - 7.2 Modalités de facturation
 - 7.3 Changement de prix
 - 7.4 Contestation de facturation
 - 7.5 Prestations annexes
 - 7.6 Fraudes et contraventions
- Paiement des factures
 - 8.1 Délai de paiement
 - 8.2 Mode de paiement
 - 8.3 Responsabilité du paiement
 - 8.4 Mesures prises par la SEM en cas de non-paiement
 - 8.5 Dépôt de garantie en cours de contrat
 - 8.6 Dispositions pour les clients en situation de précarité
 - 8.7 Délais de remboursement
 - 8.8 Taxes et contributions
- Conditions d'usage de l'électricité
- Accès aux fichiers informatisés et confidentialités des données
- Règlement des litiges
- Evolution des conditions générales

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

Préambule

Le service public de l'électricité est organisé par l'autorité concédante. Celle-ci a confié cette mission à la SEM, concessionnaire de la distribution d'électricité. Les cahiers des charges définissant cette mission sont consultables auprès de l'autorité concédante, à savoir la mairie de Beauvois-en-Cambrésis - 13 rue Marcelin Berthelot - 59157 BEAUVOIS-EN-CAMBRESIS ou auprès de la SEM.

Les présentes conditions générales de vente ont été communiquées à l'autorité concédante préalablement à leur application.

--

3.2 Titulaire du contrat

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

Des conditions particulières sont envoyées aux clients, elles précisent l'ensemble de ces éléments.

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

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

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

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

3.4 Résiliation du contrat

3.4.1 Généralités

Le client peut résilier à tout moment son contrat sans pénalités. 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 SEM**, ou par la mise à disposition d'une fiche emménagement/déménagement dûment complétée et signée par les parties et renvoyée à la SEM. **Si personne ne reprend le contrat à son nom, la fourniture d'énergie est interrompue**. La résiliation prend effet à la date du relevé. Cette date est fixée avec ou par le client s'il utilise une fiche "emménagement/déménagement".

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

Dans tous les cas de résiliation, le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de 4 semaines à compter de la résiliation du contrat.

3.4.2 Résiliation à l'initiative du client

- Le client doit informer la SEM de la résiliation du contrat par tout moyen en précisant le motif de la résiliation :
 - si la résiliation a pour objet un changement de fournisseur, la SEM sera prévenue par le nouveau Fournisseur. Les index de résiliation seront déterminés conformes aux règles de l'accès au réseau notamment devant satisfaire aux tests de cohérence.
 - si la résiliation provient d'une non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par la SEM, 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 qui sera au maximum antérieure de 8 jours à la réception de sa demande.

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

3.4.3 Résiliation à l'initiative de la SEM

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

La SEM notifiera au client cette résiliation par lettre recommandée avec avis de réception, dans le respect d'un délai de 45 jours à compter de la présentation du courrier.

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 SEM et fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics. La SEM met à disposition des clients des barèmes de prix dans son point d'accueil, et les communique 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 SEM peut modifier unilatéralement, moyennant un préavis de 6 mois, ces horaires pour chaque client.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3 Conseil tarifaire – Modification de contrat

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

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

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

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

5. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE

La distribution et la fourniture se font conformément à la réglementation en vigueur (dont décret 2007-1826 et son arrêté d'application du 24 décembre 2007, cahier des charges de concession, norme NF EN 50160).

5.1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

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

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

- 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 5.3 des présentes conditions générales de vente,
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée, pour des raisons accidentelles sans faute de la part de la SEM, d'interruptions dues aux faits de tiers,
- les délestages organisés par le Gestionnaire de Réseau Amont,
- indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production raccordées au réseau public de transport d'Electricité et au réseau d'Electricité conduisant à l'impossibilité de subvenir aux besoins de consommation nationale dans le respect des règles relatives à l'interconnexion des différents réseaux nationaux d'Electricité.

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

Certaines personnes sont considérées comme malades à haut risque vital, ce statut est conféré par l'Autorité Régionale de Santé (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 l 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 SEM et déduit de la facture le mois suivant la coupure concernée.

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

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

5.2 Caractéristiques de l'électricité livrée

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

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

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

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

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

Conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité, la SEM peut procéder à l'interruption, restreindre 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 SEM,
- Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par la SEM, 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 évènement climatique de grande ampleur (inondation, neige collante, givre, etc...),
- Restrictions ou suspensions de fourniture conformément à l'arrêté du 5 juillet 1990 modifié ou tout texte s'y substituant ou le complétant,
- Délestages organisés par RTE, les délestages organisés par le Gestionnaire de Réseau Amont et ceux indispensables à la sécurité du système et à l'équilibre du réseau,
- Baisses de tension en dehors des plages réglementaires, contractuelles ou normatives résultant d'une demande du gestionnaire de réseau amont afin d'assurer l'équilibre du réseau et la sauvegarde du système électrique,
- Raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation électrique du client,
- Installation d'un ou plusieurs moyens de production sans accord de la SEM,
- Refus d'accès aux installations de comptage,
- Dans un souci de sécurité, la SEM, après avoir reconnu que les installations sont défectueuses ou si le client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture d'électricité.

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

6.1 Description des installations

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

Ils comprennent notamment le disjoncteur de branchement, réglé en fonction de la puissance tenue à disposition, le compteur pour l'enregistrement des consommations et possiblement un dispositif éventuellement télécommandé pour réparer les consommations dans les postes tarifaires prévus au contrat. Ils sont sous la garde du client conformément à l'article 1384 alinéa 1 du Code Civil.

6.2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

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

6.3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par la SEM. A cette fin, les agents de la SEM 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 SEM (sauf détérioration imputable au client).

La SEM 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 SEM, 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 SEM si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire.

6.4 Dysfonctionnement des appareils

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

6.5 Accès aux installations pour le relevé du compteur

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

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

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

6.6 Détermination des quantités

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente et l'index relevé par la SEM ou communiqué par le client (avec validation de cohérence) ou à défaut, l'index estimé par la SEM, soit sur la base de ses consommations précédentes, soit par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

7. FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES

7.1 Etablissement de la facture

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

- Le nom et les coordonnées du ou des 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 (article 8.7),
- La date limite de paiement de la facture,
- Les caractéristiques du tarif choisi par le client,
- Le rappel des consommations des périodes antérieures de facturation,
- Des informations sur les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture,
- Une estimation du montant de la part acheminement selon le décret du 26 avril 2001,
- Si'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes réalisées selon le catalogue des prestations conforme à la décision ministérielle en vigueur et déposé auprès de la CRE. La SEM s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande ainsi qu'à les mettre à disposition dans son point d'accueil de la clientèle. La SEM 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 6 mois, celui-ci doit la réclamer auprès de SEM. Toute demande de duplicata de facture sera facturée au client conformément au catalogue des prestations.

7.2 Modalités de facturation

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

- lorsque l'importance des consommations le justifie (article 6 de l'ordonnance n° 58-881 du 24/09/58),
- si le compteur n'a pu être relevé,
- si les index relevés apparaissent incohérents avec les consommations habituelles.

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

Lorsque le client souhaite que ses factures soient établies sur la base des consommations réelles, il peut transmettre à la SEM les index qu'il relève lui-même. Chaque facture fait apparaître la date avant laquelle les index doivent être communiqués afin d'être pris en compte sur la facture suivante.

Des factures intermédiaires sur index réels pourront également être adressées en cas :

- d'index communiqués par le client,
- d'index relevés par un agent de la SEM lors d'interventions techniques sur le réseau ou les installations.

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

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

7.3 Changement de prix

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

7.4 Contestation de facturation

- a) Action en paiement ou rectification des factures par la SEM
- Clients résidentiels personnes physiques

Le présent alinéa s'applique aux personnes physiques (consommateurs) qui ont souscrit un contrat pour la satisfaction de leurs besoins non professionnels. La SEM dispose d'un délai de deux ans à compter de la date limite de paiement de la facture d'abonnement, de consommations ou de prestations, pour réclamer le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.

 - Clients personnes morales et entrepreneurs individuels

Le présent alinéa s'applique aux personnes morales de droit privé et aux entrepreneurs individuels agissant pour les besoins professionnels. La SEM dispose d'un délai de cinq ans à compter de la date limite de paiement de la facture d'abonnement, de consommations ou de prestations, pour réclamer le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.
 - Clients personnes morales de droit public

La SEM 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 d'un délai de cinq ans à compter du jour où il est censé avoir découvert une erreur, pour présenter à la SEM toute réclamation tendant à obtenir le remboursement de toutes sommes indûment payées à la SEM ou visant à opposer la compensation entre les créances respectives de la SEM et du client.

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

Les délais visés au paragraphe 7.4 a) ne sont pas opposables à la SEM 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 réception, du fait de l'opposition ou de l'inaction du client.

7.5 Prestations annexes

Les prestations relatives à des interventions techniques (relevé spécial hors tournée, mise en service, intervention pour coupure et rétablissement, etc...) sont facturées conformément au barème en vigueur qui a été porté à la connaissance du client lors de la demande d'intervention et qui sont disponibles auprès de notre accueil **ou qui peuvent être adressées sur simple demande**.

7.6 Fraudes et Contraventions

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

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

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

8. PAIEMENT DES FACTURES

8.1 Délais de paiement

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

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, sans qu'il soit besoin de mise en demeure, de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie pour les clients particuliers ou trois fois pour les autres clients le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créan ce TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à **4 €** TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de mise à disposition des fonds par le client à la SEM. Une indemnité complémentaire de 40 € est perçue pour les clients professionnels.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

8.2 Mode de paiement

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

- Chèques, espèces
- Virement
- Prélèvement automatique** : le client doit retourner le mandat SEPA fourni par la SEM complété, signé et accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB - RIP -RICE). Le client s'engage à approvisionner son compte afin de permettre l'exécution du prélèvement automatique. **Le client s'engage à communiquer par écrit et avant le 20 du mois toute modification survenant sur le compte bancaire prélevé (notamment en cas de changement de coordonnées bancaires, des coordonnées du compte)**. La notification préalable de chaque prélèvement sera portée sur les factures et/ou les échéanciers de paiement. Toute demande de révocation ou modification de mandat SEPA doit préciser par écrit la référence unique de mandat (RUM) ainsi que leles contrats impacté(s).
- Mensualisation avec prélèvement automatique** : au vu des consommations/facturations annuelles prévisionnelles selon le tarif choisi et les options souscrites, le client et la SEM fixent un échéancier de paiements mensuels identiques sur dix mois et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique (voir modalités ci-dessus). 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 SEM. La facture ou l'échéancier adressé au client sur la base de ses consommations réelles ou à défaut d'une estimation de ses consommations, à la fin de la période de mensualisation, indiquera la méthode d'apurement du compte soit par un ou deux prélèvements supplémentaires, soit par un virement en cas de trop-perçu dans un délai de 15 jours. Le prix de toute prestation ou option supplémentaire souscrite en cours d'année sera ajoutée au montant du prélèvement mensuel qui suit la souscription de l'option ou la réalisation de la prestation ou sur la facture suivante.

8.3 Responsabilité paiement

Les factures sont expédiées :

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

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

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

En l'absence de paiement après la date limite d'exigibilité ou selon les échéances convenues dans le cadre d'une convention particulière, et sous réserve des dispositions de l'article 8-5, la SEM informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou interrompue. A défaut d'accord entre la SEM et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, la SEM avise le client par courrier valant mise en demeure que :

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

Une rencontre pourra être proposée au client.

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

8.5 Dépôt de garantie en cours de contrat

Pour les clients autres que les clients domestiques, la SEM se réserve le droit de solliciter, au cours de l'exécution du contrat, un dépôt de garantie en cas d'incident de paiement non légitime et répété. Son montant représente la valeur de 2 mois de consommation moyenne pour l'option tarifaire appliquée au client (prix en vigueur à la date de la conclusion du contrat) incluant l'ensemble des taxes et contributions.

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

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

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

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

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