

Conditions Générales de Vente d'électricité aux tarifs réglementés (Applicables au 01 juin 2024)

Le Service Public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes. Celles-ci ont confié cette mission à SICAE EST, concessionnaire de la distribution d'électricité. Les cahiers des charges définissant cette mission sont consultables auprès des autorités concédantes, soit SDED 52 et SIED70, ou auprès de SICAE EST.

Les présentes conditions générales de vente ont été communiquées aux autorités concédantes préalablement à leur mise en circulation.

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.

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 tarifs réglementés aux clients pour un site alimenté en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

2. DISPOSITIONS GENERALES

SICAE EST, concessionnaire, 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 également disponibles et téléchargeables depuis le site www.sicae-est.com. Elles sont, en outre portées à la connaissance de tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité de ce type.

Le client est informé de l'existence du catalogue de prestations de SICAE EST. Ce catalogue est tenu à la disposition du client et il est également disponible et téléchargeable depuis le site www.sicae-est.com.

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 conclu à la date de sa signature. Néanmoins, lors d'un emménagement, si le Client choisit de souscrire son Contrat par anticipation et souhaite être mis en service avant l'expiration du délai de rétractation, le Contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le Client

3.1.2. Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le client domestique (c'est à dire relevant du droit de la consommation) bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans justification de motif pendant 14 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 SICAE par tout moyen de l'exercice de son droit de rétractation.

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de SICAE EST, par tout moyen lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations. En cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client

est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

3.1.3 Date d'effet (démarrage des fournitures)

La date de mise en service effective de l'installation est fixée avec le client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation.

SICAE EST est tenue de réaliser cette mise en service dans les délais prévus par le catalogue des prestations.

En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant (avec un compteur communicant, la mise en service est réalisée à distance par télé-opération au plus tôt le lendemain de l'envoi de la demande de mise en service, hors intervention sur site nécessaire) et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement. À la demande du Client équipé d'un compteur non communicant, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 7.1.

La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement notamment le branchement.

3.2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, une offre est envoyée au client, elle précise le ou les titulaires du contrat, 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. Cette offre doit être retournée signée par le ou les titulaires à SICAE EST, par tout moyen (courrier, mail) à leur convenance.

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 d'un an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

3.4 Résiliation du contrat

3.4.1 Généralités

Le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation.

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat.

Lorsque le Point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations prises en compte pour établir cette facture sont celles télé-relevées au jour de la résiliation. En leur absence, la résiliation est réalisée sur la base des derniers index réels disponibles sur les cinq derniers jours précédant la date de résiliation. À défaut et en dernier ressort, des index estimés sont produits par SICAE EST. En cas de contestation sur les index estimés, SICAE EST utilisera l'index auto-relevé cohérent réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué à SICAE EST. En cas d'absence d'index réels au-delà d'une durée de soixante jours, SICAE EST mettra tout en œuvre pour obtenir des index réels. Lorsque le Point de livraison n'est pas équipé d'un compteur communicant, les consommations prises en compte pour établir la facture de résiliation font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué à SICAE EST, - soit d'une estimation prorata temporis, réalisée par SICAE EST, basée sur les consommations antérieures du Client sur son Point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique),

- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du Client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations).

À la date effective de la fin de son Contrat, le Client doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec tout autre fournisseur, prenant effet à la même date, pour pouvoir continuer à consommer de l'électricité sur son Point de livraison. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas, le Client ne pourra en gager la responsabilité de SICAE EST pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

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.

3.4.2 Résiliation à l'initiative du client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment sans pénalité. Le Client est responsable de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation. En cas de changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du Client. Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par SICAE EST, déménagement du Client...), le Client doit informer SICAE EST de la résiliation du Contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le Client, qui ne peut être antérieure à la demande.

3.4.3 Résiliation à l'initiative de SICAE EST

SICAE EST peut résilier le Contrat en cas de non-respect par le Client de l'une de ses obligations prévues au Contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressée au Client et restée sans effet dans un délai de trente jours. Dans le cas particulier du non-paiement par le Client des factures, SICAE EST peut résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 8.4.

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 SICAE EST et fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics. SICAE EST met à disposition des clients des barèmes de prix dans ses points d'accueil et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les tarifs sont également disponibles et téléchargeables depuis le site www.sicae-est.com. Les caractéristiques du tarif choisi figurent dans le contrat adressé au Client ainsi que sur chaque facture.

Chaque tarif comporte un abonnement et un prix de kWh, dont les montants annuels dépendent de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le client. Chacune de ces termes intègrent le prix d'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Les horaires effectifs des périodes tarifaires sont indiqués sur les factures et peuvent varier d'un Client à l'autre. SICAE EST peut être amené à modifier ces horaires, moyennant un préavis de six mois.

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 factures. Elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs de vente.

4.2 Mise en extinction ou suppression de tarif

Un tarif peut être mis en extinction ou suppression conformément à la réglementation en vigueur.

La mise en extinction d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours. Cependant, l'application d'un tarif mis en extinction ne pourra être demandée pour un nouveau contrat,

ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat.

En cas de suppression de tarif par les pouvoirs publics, SICAE EST en informe le client dans un délai de trois mois. Sauf stipulations contraaires de la réglementation, SICAE EST propose au client un nouveau tarif adapté à ses besoins.

4.3 Conseil tarifaire

Lors de la souscription, sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client et de ses besoins, SICAE EST conseille le client sur le tarif à souscrire pour son point de livraison.

En cours de contrat, le client peut contacter SICAE EST pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins.

SICAE EST 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 dans le respect des conditions définies ci-après. S'il nécessite une intervention technique, ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant et les conditions figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de SICAE EST.

En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au Client.

5. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE

5.1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

SICAE EST 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 5-4 des présentes conditions générales de vente,
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée, pour des raisons accidentelles sans faute de la part de SICAE EST, d'interruptions dues aux faits de tiers,
- les délestages organisés par le Gestionnaire de Réseau Amont.

Nonobstant ces causes, SICAE EST respectera la limite de coupures fixée par le cahier des charges de concession ou par défaut par l'arrêté du 24 décembre 2007.

Dans tous les cas, il appartient au client de prendre les précautions élémentaires adaptées à ses usages pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. Des conseils peuvent être demandés par le client à SICAE EST.

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 SICAE EST et déduit de la facture le mois suivant la coupure concernée.

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

consentis au cours d'une même année civile ne peut être supérieure à cette part fixe annuelle. Aucune autre compensation que celle prévue aux deux précédents alinéas ne pourra être versée dans le cadre de l'exécution du contrat.

5.2 Caractéristiques de l'électricité livrée

SICAE EST 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.

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 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 SICAE EST ou communiqué par le client ou l'index estimé par SICAE EST sur la base des consommations précédentes ou à défaut, l'index estimé par SICAE EST sur la base des consommations de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparable (puissance, option tarifaire).

5.4 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de SICAE EST

Conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité, SICAE EST peut procéder à l'interruption, restreindre ou refuser la fourniture d'électricité, tout au long de l'année sous conditions, 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 SICAE EST,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par SICAE EST, 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, 8-4 et 8-5),
- refus du Client de laisser SICAE EST accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage
- impossibilité liée par exemple, à un événement climatique de grande ampleur (inondation, neige collante, givre, etc...),
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement,
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client,
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie.

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

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

6.1 Description des installations

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

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.

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 et posés par SICAE EST.

6.3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

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

A cette fin, les agents de SICAE EST 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 SICAE EST (sauf détérioration imputable au client).

SICAE EST 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 SICAE EST, 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 SICAE EST si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire. Le montant de ces frais figure dans le Catalogue des Prestations de SICAE EST.

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 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.

6.5 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 SICAE EST 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 SICAE EST. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé réel à SICAE EST (auto relevé). L'auto relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder SICAE EST au compteur.

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

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

7. FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES

7.1 Etablissement de la facture

Chaque facture d'énergie comporte notamment :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation, ,
- la consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Le catalogue des prestations est tenu à la disposition du client qui en fait la demande. Il est également disponible et téléchargeable depuis le site www.sicae-est.com. SICAE EST 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.

La facture électronique est proposée au Client dans le respect des obligations du Code de la consommation. L'adresse électronique est utilisée dans la relation entre le Client et SICAE EST. Le Client a accès à ses factures archivées dans son espace

client pendant une durée de cinq ans, sauf en cas de résiliation du Contrat. Le Client s'engage à informer SICAE EST de tout changement d'adresse électronique. Le Client peut s'opposer à tout moment à la facture électronique et recevoir une facture papier à l'adresse postale qu'il aura communiquée lors de la souscription de son Contrat.

7.2 Modalités de facturation

Si le Client n'a pas opté pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les trois mois. Ces factures sont établies sur la base de consommations réelles télé-relevées pour les Clients équipés d'un compteur communicant. A défaut, ces factures sont établies sur la base d'un index estimé calculé par SICAE EST, auto-relevé par le Client ou obtenu dans le cadre d'un relevé spécial à la charge du Client.

Selon les situations, les estimations réalisées par SICAE EST sont basées sur :

- la consommation réelle de l'année précédente réalisée sur la même période,
- ou, si l'historique de relevés de compteur n'est pas assez ancien, la consommation réelle récente réalisée sur un mois minimum,
- ou, si aucun relevé réel n'a encore été réalisé, les consommations moyennes constatées pour les autres clients pour la même puissance souscrite et la même option tarifaire sur la période concernée.

Si le Client souhaite que ses factures soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre à SICAE EST ses index auto-relevés.

Lorsque les index auto-relevés par le Client s'avèrent, après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou le précédent index relevé par SICAE EST, la facture est établie sur la même base d'estimation des consommations que celle exposée ci-dessus.

Si le client ne reçoit pas de factures après un an de souscription, il se doit d'en informer SICAE EST.

7.3 Changement de prix

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer suite à une décision des pouvoirs publics. En cas de modification des prix entre deux facturations suite à une décision des pouvoirs publics, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien prix et au nouveau. La répartition de ces consommations se fait selon un prorata basé sur la durée de chaque période ayant un tarif différent.

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

7.4 Contestations de facturation

a) *Action en paiement ou rectification des factures par SICAE EST*

- 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.
SICAE EST 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.
- 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.
SICAE EST peut régulariser les factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.
- Clients personnes morales de droit public
SICAE EST dispose d'un délai expirant au 31 décembre de la quatrième année suivant l'année au titre de laquelle les abonnements, les consommations et autres prestations sont dus, pour réclamer aux personnes morales de droit public le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.
- Quel que soit le type de client, 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 :
- lorsque SICAE EST a signifié au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur

et l'absence d'un index relatif à sa consommation réelle,
- en cas de fraude.

- Quel que soit le type de 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. Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations

b) Action à l'initiative du client

En application de l'article 2224 du code civil, le client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où il aurait eu connaissance de son droit à agir.

8. PAIEMENT DES FACTURES

8.1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, SICAE EST peut relancer le client par tout moyen approprié. Les sommes dues sont majorées de plein droit, de pénalités calculées sur la base de une fois et demi le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement précisée sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par SICAE EST.

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

En vertu des articles L441-3, L441-6 et D441-5 du Code du Commerce, en cas de retard de paiement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est exigible, hormis pour les clients domestiques. Le montant de cette indemnité est fixé par décret. Cette indemnité de recouvrement n'est pas soumise à la Taxe sur la Valeur Ajoutée. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

8.2 Modes de Paiement

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes de paiement ci-dessous :

- Chèque, Espèces, Carte bancaire, Chèque énergie conformément aux articles R.124-1 et suivants du code de l'énergie
- Virement sur un compte bancaire dont les coordonnées figurent sur les factures de SICAE EST,
- Prélèvement automatique : le client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur son compte bancaire. Dans ce cas, le client doit retourner signer le mandat de prélèvement émis par SICAE EST ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB).
- 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, le client et SICAE EST établissent 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. Néanmoins, lors de la mise en place de la mensualisation, le premier calendrier de paiement pourra comporter un nombre d'échéances inférieur aux années suivantes car son calcul dépend de la date de relève du compteur.
En cours de période SICAE EST estime le nouveau montant de la facture annuelle, 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 SICAE EST. Le Client peut à tout moment refuser la proposition d'ajustement faite par SICAE EST.

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. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de Contrat sera ajouté au montant de la facture de fin de période de mensualisation.

Un client, pour qui deux prélèvements (que son mode de règlement soit le prélèvement automatique ou la mensualisation) reviendraient impayés sur une période d'un an, se verrait supprimer automatiquement ce mode de règlement comme moyen de paiement. Les factures seraient alors à régulariser aux échéances prévues.

Le client peut changer de mode paiement en cours de contrat, et en informe SICAE EST par tout moyen.

8.3 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées :

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

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

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

En l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement indiqué sur la facture et sous réserve des dispositions de l'article 8-5, SICAE EST informe le client par courrier valant mise en demeure, 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 le cas échéant suspendue.

A défaut d'accord entre SICAE EST et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, SICAE EST 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 suspendue,
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, SICAE EST pourra résilier le contrat.

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

Tout déplacement pour réduction ou suspension de la fourniture 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 d'un chèque énergie, tels que mentionnés à l'article 8-5, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

8.5 Dispositions pour les clients en situation de précarité

8.5.1 Chèque énergie

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

8.5.2 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. À 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, SICAE EST peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le client par courrier.

8.5.3. Dispositions communes

Le délai supplémentaire de quinze jours mentionné à l'article 8.4 est porté à trente jours dans les trois cas suivants :

- si le client est bénéficiaire d'un chèque énergie ou d'un tarif social de la part de SICAE EST,
- lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès de SICAE EST,
- si sa situation relève d'une convention signée entre SICAE EST et le département de résidence du client sur les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

8.6 Délai de remboursement

8.6.1. En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu

- si le client est mensualisé, il est remboursé sous quinze jours, quel que soit le montant du trop-perçu.
- si le client n'est pas mensualisé, il est remboursé sous quinze jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 25 € TTC. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du client sauf si le client fait une demande de remboursement à SICAE EST, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.

8.6.2. En cas de résiliation du contrat

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

8.6.3. En cas de non-respect par SICAE EST 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 d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50€ TTC.

8.7 Taxes & 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 SICAE EST dans le cadre de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

9. CONDITIONS D'USAGE DE L'ELECTRICITE

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

Elle est placée sous la responsabilité du client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier, la norme NF C15-100 disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue aux frais du propriétaire ou du client, ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde des dites 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. La mise en œuvre par le client d'un ou plusieurs moyens de production raccordés aux installations de son point de livraison ou au réseau public de distribution ne peut, en aucun cas, intervenir sans l'accord préalable et écrit de SICAE EST.

Le client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils électriques. En aucun cas, ni l'autorité concédante, ni SICAE EST n'encourent de responsabilité en raison de défauts des installations Intérieures.

SICAE EST 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 SICAE EST.

10. Responsabilité

10.1 Responsabilité de SICAE EST vis-à-vis du client

SICAE EST est responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de la fourniture d'électricité, sauf dans les cas de force majeure

10.2 Responsabilité du client vis-à-vis de SICAE EST

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à SICAE EST en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure. Le Client est responsable en cas de non-respect et de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à SICAE EST.

11. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET DONNEES CONFIDENTIELLES

SICAE EST regroupe dans ses fiches clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » et avec le règlement européen (UE) 2016/679 dit « RGPD ».

La collecte de certaines données est obligatoire pour permettre l'exécution du Contrat. Notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, e-mail... Leur communication permet au client de bénéficier d'un service personnalisé.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement), les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par SICAE EST et la gestion des tarifs spécifiques tels que visés à l'article 8.5. Les données nécessaires, le cas échéant, 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 SICAE EST.

Le cas échéant, les données nécessaires sont également transmises à des personnes morales dont l'objet est de mener des actions sociales qui apportent notamment des solutions adoptées aux clients en difficulté pour le paiement de leurs factures d'énergie (ex : structures de médiation sociale).

SICAE EST transmettra par ailleurs à ses sous-traitants

les données personnelles nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

SICAE EST ne conserve les données de ses Clients que pendant la durée nécessaire à la réalisation de la finalité en vue de laquelle les données sont traitées.

Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,

- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par SICAE EST de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, SICAE EST prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Le client peut exercer les droits susvisés auprès du siège social de SICAE EST, les coordonnées figurant sur les factures adressées au client.

Enfin, le client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Par ailleurs SICAE EST 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. 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 SICAE EST, 9 avenue du lac — BP 70159 — 70003 VESOUL CEDEX.

SICAE EST 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 référencé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), sur le site <https://energie-mediateur.fr> ou, par courrier, aux coordonnées suivantes :

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 PARIS CEDEX 9 .

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

13. 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 un mois avant leur date d'effet, par envoi postal ou tout autre moyen (messagerie électronique, message sur la facture, site internet). En cas de refus des modifications, le client pourra résilier son contrat 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.

14. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter SICAE EST par courrier, le Client doit se reporter à l'adresse postale figurant sur la facture. Il peut également contacter un conseiller SICAE EST par téléphone au 03 84 96 81 00 ou par courrier électronique à l'adresse « contact@sicae-est.com ».

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

Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante :

<https://www.economie.gouv.fr/dgcrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>.

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site bloctel.gouv.fr

La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.