

**SYNDICAT D'ELECTRICITE SYNERGIE MAURIENNE**  
**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**  
**D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS POUR LES CLIENTS BT ≤ 36 KVA**  
**applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2024**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les clients non-éligibles au regard de l'article L.337-7 du code de l'énergie ne peuvent plus bénéficier des tarifs réglementés de vente de l'électricité.

Le SYNDICAT D'ELECTRICITE SYNERGIE MAURIENNE assure le service public de l'électricité sur les communes de ST MICHEL DE MAURIENNE, de ST-MARTIN-LA-PORTE et D'ORELLE.

Ce service public se décompose en deux missions :

- la mission de développer et d'exploiter le réseau public de distribution d'énergie électrique,
- la mission de fournir les clients raccordés au réseau public de distribution qui bénéficient des tarifs réglementés.

Le règlement de service définissant ces missions est consultable auprès du SYNDICAT D'ELECTRICITE SYNERGIE MAURIENNE.

Dans les présentes Conditions Générales de Vente, le terme "vente" désigne les prestations correspondant aux deux missions visées ci-dessus et le terme "SYNDICAT D'ELECTRICITE" désigne l'entité en charge de ces missions, sans modifier en aucune manière les attributions de chacune d'elles telles qu'elles sont définies dans la loi et dans le règlement de service.

### 1. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité aux clients éligibles aux tarifs réglementés de vente en application de l'article L.337-7 du code de l'énergie, résidentiels ou non résidentiels pour leur lieu de consommation alimenté en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA situés sur le territoire du syndicat intercommunal, et qui souhaitent bénéficier du tarif réglementé de vente d'électricité.

### 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles en téléchargement sur le site Internet [www.synergie-maurienne.fr](http://www.synergie-maurienne.fr). En outre elles sont remises à tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité au tarif réglementé.

Les conditions de vente d'électricité sont établies conformément :

- aux textes législatifs et réglementaires en vigueur dont ceux fixant les tarifs de l'électricité,
- au règlement de service.

### 3. CONTRAT DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

#### 3-1 Souscription du contrat

En application du II de l'article L.337-7 du code de l'énergie, les consommateurs finals non-domestiques devront attester qu'ils remplissent les critères pour bénéficier des tarifs réglementés.

- 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 téléphone 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 au téléphone.

- Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le SYNDICAT D'ELECTRICITE SYNERGIE MAURIENNE

respect des délais prévus par le catalogue de prestations du SYNDICAT D'ELECTRICITE en vigueur. En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement. A la demande du client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 6-1. En cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un jours à compter de la demande du client.

Ces délais peuvent être augmentés en fonction de la situation technique du point de livraison du client. Notamment en cas de travaux de raccordement et/ou de branchement, le délai à compter de l'accord donné par le client au devis, sera augmenté s'il y a lieu :

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

Le client sera informé de ces délais.

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

- Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer, sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze jours à compter du lendemain de la date de conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client informe le SYNDICAT D'ELECTRICITE de sa décision de se rétracter en adressant un écrit dénué d'ambiguïté (courriel ou courrier) exprimant sa volonté de se rétracter. Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès du SYNDICAT D'ELECTRICITE, 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.

#### 3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, le SYNDICAT D'ELECTRICITE demande le nom ou la raison sociale du client. Cette information est reprise sur la première facture et désigne le titulaire du contrat.

Le cas échéant le SYNDICAT D'ELECTRICITE demande également le numéro de SIREN du client.

Le contrat de vente d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'électricité 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 du client, 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.

Dans le cas d'un raccordement à caractère provisoire mis en place à seule fin d'alimenter un chantier, celui-ci ne saurait en aucun cas servir à l'alimentation de l'installation électrique intérieure de la construction, objet dudit chantier et le SYNDICAT D'ELECTRICITE pourrait sans préavis effectuer la suspension de la fourniture de ce point de livraison en cas de non respect de cette interdiction. En outre, les prérogatives du SYNDICAT D'ELECTRICITE étant limitées au disjoncteur de branchement, il est dégagé de toute responsabilité pour les dommages matériels et corporels causés directement par l'énergie électrique livrée au chantier, en aval de cet appareil et le client s'engage à réaliser la protection de son installation en conformité avec la norme C15-100. Dès la fin des travaux, le client s'engage à faire suspendre son alimentation de chantier ou à solliciter l'intervention du CONSUEL puis à transmettre dans les meilleurs délais l'attestation de conformité de ses installations électriques afin de pouvoir disposer d'un raccordement définitif pour sa construction et par ce fait alimenter ses installations intérieures.

#### 3-4 Résiliation du contrat

- Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. Il 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 le SYNDICAT D'ELECTRICITE, déménagement du client...), le client doit informer le SYNDICAT D'ELECTRICITE de la résiliation du contrat par tout moyen. La résiliation prend alors effet à la date souhaitée par le client qui ne peut pas être antérieure à la demande.

- Résiliation du contrat par le SYNDICAT D'ELECTRICITE

Le SYNDICAT D'ELECTRICITE peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client d'une de ses obligations prévues au présent contrat après mise en demeure de remplir ses obligations, adressées au client et restée sans effet dans un délai de trente jours.

Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, le SYNDICAT D'ELECTRICITE peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 7-4.

- Dans tous les cas de résiliation

Le client reçoit une facture de résiliation sur la base d'un relevé effectué par le SYNDICAT D'ELECTRICITE selon les dispositions prévues au Catalogue de Prestations.

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

## 4. CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

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

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par le SYNDICAT D'ELECTRICITE.

Le SYNDICAT D'ELECTRICITE met à disposition des clients les barèmes de prix et les communique à toute personne qui en fait la demande, par voie postale ou électronique, selon son choix. Les caractéristiques des tarifs choisis figurent sur chaque facture.

Chaque tarif comporte un abonnement et un prix de kWh dont les montants dépendent de la puissance mise à disposition et de l'option tarifaire retenue par le client. Chacun de ces termes (y compris l'abonnement) intègrent le prix de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Les plages horaires des périodes tarifaires sont indiquées sur les factures et peuvent varier d'un client à l'autre.

Le SYNDICAT D'ELECTRICITE peut modifier unilatéralement ces horaires pour chaque client, moyennant un préavis de six mois.

Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués 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 réglementés de vente.

### 4-2 Mise en extinction ou suppression de tarif

Un tarif peut être mis en extinction ou supprimé suite à une décision des pouvoirs publics. Quand un tarif est supprimé, le SYNDICAT D'ELECTRICITE en informe le client.

#### • Tarif mis en extinction

Une option tarifaire mise en extinction ne peut plus être proposée aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction d'une option tarifaire n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi l'option tarifaire en extinction tant qu'il ne demande pas de modification de l'option tarifaire souscrite. Ainsi, lorsque le client demande au SYNDICAT D'ELECTRICITE une modification de l'option tarifaire souscrite, il est informé qu'il perd le bénéfice de l'option tarifaire en extinction. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'une option tarifaire ne pourra être demandée par un client pour un nouveau contrat. Une option tarifaire mise en extinction peut évoluer suite à une décision des pouvoirs publics. La facturation s'établit alors selon les conditions prévues à l'article 6-3 des présentes Conditions Générales. Lorsque le client quitte une option tarifaire en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du client.

#### • Tarif supprimé

Quand une option tarifaire est supprimée, le SYNDICAT D'ELECTRICITE en informe le client dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression de l'option tarifaire et l'avise de la nécessité de choisir une autre option tarifaire parmi celles en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression de l'option tarifaire, le client se verra appliquer le tarif correspondant prévu par la décision des pouvoirs publics de suppression de ladite option tarifaire. Si le changement de l'option tarifaire nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est à la charge du SYNDICAT D'ELECTRICITE.

### 4-3 Conseil tarifaire et modalités de changement tarifaire

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

En cours de contrat client peut contacter le SYNDICAT D'ELECTRICITE pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. Le SYNDICAT D'ELECTRICITE 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 tarif est 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 et à l'article 6-3. Si cela nécessite une intervention technique, ce changement donnera lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue de Prestations.

En cas de changement de puissance, si la puissance demandée est supérieure à la puissance de raccordement du site, la date de mise à disposition sera fonction des délais d'intervention nécessaires au renforcement du raccordement. Les frais induits, qui feront l'objet d'un devis, seront mis à la charge du client conformément à la réglementation en vigueur.

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

## 5. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE A L'INITIATIVE DU SYNDICAT D'ELECTRICITE

Le SYNDICAT D'ELECTRICITE peut procéder à l'interruption de fourniture ou à la réduction de la puissance en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures conformément aux articles 7-3, 7-4 et 7-5.

## 6. FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS ANNEXES

### 6-1 Établissement de la facture

Chaque facture d'électricité comporte notamment :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période de facturation,
- la consommation d'électricité (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 et les prix applicables sont disponibles sur Internet [www.synergie-maurienne.fr](http://www.synergie-maurienne.fr) ou sur simple demande auprès du SYNDICAT D'ELECTRICITE. Le SYNDICAT D'ELECTRICITE informe le Client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

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 le SYNDICAT D'ELECTRICITE. 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 le SYNDICAT D'ELECTRICITE 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.

### 6-2 Modalités de facturation

Si le Client n'a pas opté pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les quatre mois.

Pour les Clients équipés d'un compteur communicant, ces factures sont établies sur la base de consommations réelles télé-relevées. À

défaut, ces factures sont établies sur la base d'un index estimé calculé par le SYNDICAT D'ELECTRICITE, auto-relevé par le Client ou obtenu dans le cadre d'un relevé spécial à la charge du Client.

Pour les Clients non-équipés d'un compteur communicant, ces factures sont établies sur la base de consommations d'un index relevé au Point de Livraison par le SYNDICAT D'ELECTRICITE. A défaut, ces factures sont établies sur la base d'un index estimé calculé par le SYNDICAT D'ELECTRICITE ou d'un auto-relevé par le Client.

Selon les situations, les estimations réalisées par le SYNDICAT D'ELECTRICITE 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 au SYNDICAT D'ELECTRICITE ses index auto-relevés par internet, par téléphone ou tout moyen à sa convenance.

EDF adresse au Client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sur la base des index relevés si le Client a permis l'accès à ses index au SYNDICAT D'ELECTRICITE.

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

### 6-3 Changement de tarif

Le tarif applicable au Contrat est susceptible d'évoluer suite à une décision des pouvoirs publics ou de l'autorité organisatrice.

En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition prorata temporis.

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

### 6-4 Contestations de facturation

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

#### • Contestation par le 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 a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

#### • Régularisation par le SYNDICAT D'ELECTRICITE

Le SYNDICAT D'ELECTRICITE 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.

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 le SYNDICAT D'ELECTRICITE a signifié au client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de

transmission par le client d'un index relatif à sa consommation réelle,

- en cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client à ce titre.

Les fraudes portant sur le 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.

## 7. PAIEMENT DES FACTURES

### 7-1 Paiement des factures et pénalités de retard

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission. Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par Le TRESOR PUBLIC. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, des frais de poursuite et de pénalités calculées sur la base d'un taux d'intérêt annuel de 10% appliqué au montant de la créance TTC. Ces pénalités sont exigibles par le client à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception des fonds par le TRESOR PUBLIC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Dans le cas de client professionnel, outre les frais de poursuite et de pénalité, les sommes dues sont majorées de l'indemnité forfaitaire telle que définie par l'article L.441-9 du code du commerce. 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, les cotitulaires seront solidairement responsables du paiement des factures.

### 7-2 Modes de paiement

Le client doit choisir de régler ses factures auprès du TRESOR PUBLIC parmi les modes de paiement suivants :

- **Prélèvement automatique** (à la date de règlement figurant sur la facture)

Le client peut demander que le montant de ses factures soit prélevé automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Dans ce cas, le client doit adresser au SYNDICAT D'ELECTRICITE un mandat SEPA (Single Euro Payments Area) dûment complétée et signée, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP) ou de caisse d'épargne (RICE).

- **Mensualisation avec prélèvement automatique**

Pour bénéficier de ce service de mensualisation, le client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique tel que décrit à l'alinéa précédent. La mensualisation permet au client de lisser ses paiements sur l'année en payant un montant identique tous les mois (un dixième du montant de la facture annuelle prévisionnelle), pendant dix mois. Le montant de la facture annuelle prévisionnelle est déterminé au vu des consommations d'électricité relevées ou estimées de l'année précédente et de l'abonnement annuel, en appliquant les tarifs et taxes en vigueur au moment du calcul. Le SYNDICAT D'ELECTRICITE adresse au client en début de période un calendrier de paiements mensuels comprenant dix mensualités de même montant et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. En fin de période une facture annuelle est établie et adressée au client le onzième mois, suite au relevé effectué, sur la base de ses

consommations réelles ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Elle donne lieu, soit à un versement complémentaire au cours du onzième mois (et éventuellement du douzième mois selon le montant), soit à un remboursement de la part du SYNDICAT D'ELECTRICITE, qui est alors effectué par virement sur le compte où ont été effectués les prélèvements.

En cas d'incident de paiement le SYNDICAT D'ELECTRICITE demande le règlement de l'impayé par un autre mode de paiement. En cas d'incident répétés le SYNDICAT D'ELECTRICITE peut alors suspendre sa fourniture selon l'article 7-4 et stopper la mensualisation après un relevé spécial effectué aux frais du client. Les frais afférents à ces incidents sont à la charge du client.

- **En espèces ou en carte bancaire** après d'un buraliste ou partenaire agréé (liste consultable [www.impots.gouv.fr/portail/paiement-proximite](http://www.impots.gouv.fr/portail/paiement-proximite)),
- **Par carte bancaire**, à la caisse de n'importe quel Centre des Finances Publiques de la Direction Générale des Finances Publiques,
- **Chèque** libellé et adressé au TRESOR PUBLIC (adresse précisée sur la facture) en rappelant les références de la facture,
- **Virement bancaire** (IBAN et BIC mentionnés sur la facture),
- **Paiement en ligne à partir d'une adresse URL précisée au verso des factures**,
- **Chèque énergie** conformément aux articles R. 124-1 et suivants du Code de l'énergie.

Le client peut changer de mode de paiement en cours de contrat. Il en informe de SYNDICAT D'ELECTRICITE par tout moyen.

### 7-3 Responsabilité du paiement

Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

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

Dans tous les cas, le(s) Client(s) reste(nt) responsable(s) du paiement intégral des factures.

### 7-4 Mesures prises par le SYNDICAT D'ELECTRICITE en cas de non paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement indiquée sur la facture et sous réserve des dispositions de l'article 7-5, le SYNDICAT D'ELECTRICITE 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 la facture sa fourniture pourra être réduite ou, le cas échéant, suspendue. A défaut d'accord entre le SYNDICAT D'ELECTRICITE dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus le SYNDICAT D'ELECTRICITE informe à nouveau le Client par courrier valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture sera réduite ou, le cas échéant, suspendue
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, le SYNDICAT D'ELECTRICITE pourra résilier le contrat de plein droit.

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 Solidarité Logement et les clients bénéficiaires du chèque énergie s'étant fait connaître du SYNDICAT D'ELECTRICITE tels que mentionnés à l'article 7-5, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

### 7-5 Dispositions pour les clients en situation de précarité

#### • Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain 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](http://chequeenergie.gouv.fr) ou sur simple appel au SYNDICAT D'ELECTRICITE

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, le SYNDICAT D'ELECTRICITE peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le Client par courrier.

#### • Dispositions communes

Le délai supplémentaire de quinze jours mentionné à l'article 7-4 est porté à trente jours dans les trois cas suivants :

- si le Client est bénéficiaire d'un chèque énergie conformément aux articles R 124-1 et suivants du Code de l'énergie.
- lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès du SYNDICAT D'ELECTRICITE,
- si sa situation relève d'une convention signée entre le SYNDICAT D'ELECTRICITE et le département de résidence du Client sur les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

### 7-6 Délai de remboursement

En cas d'application de l'article 6-4 susvisé, ou si une facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, le SYNDICAT D'ELECTRICITE s'engage à rembourser au client le montant dû le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à un mois après la connaissance du fait par le SYNDICAT D'ELECTRICITE. En cas de non-respect par le SYNDICAT D'ELECTRICITE de ce délai, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance. Ces pénalités sont à majorer des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation et seront acquittées par le SYNDICAT D'ELECTRICITE.

### 7-7 Impôts, 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 le SYNDICAT D'ELECTRICITE 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.

## **8. FOURNITURE ET CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉLECTRICITÉ**

### **8-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité**

Le SYNDICAT D'ELECTRICITE s'engage à assurer à acheminer et à fournir l'énergie électrique jusqu'à un Point de Livraison du Client en respectant les standard de qualité définissant l'onde électrique conformément à la réglementation en vigueur 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.
- dans les cas cités à l'article 8-2 des présentes conditions générales de vente,
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles sans faute de la part du SYNDICAT D'ELECTRICITE d'interruptions dues aux faits de tiers.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Le SYNDICAT D'ELECTRICITE maintient la tension de fourniture au Point de Livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

Ces engagements en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits au paragraphe 10-3 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;
- dans les cas cités aux articles 3-4, 5 et 8-2 ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du SYNDICAT D'ELECTRICITE, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du SYNDICAT D'ELECTRICITE ;

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du Réseau Public de Distribution, le SYNDICAT D'ELECTRICITE verse une pénalité au bénéfice du Client concerné. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du Réseau Public de Distribution. A titre d'information, dans la délibération de la Commission de Régulation de

L'Energie du 21 janvier 2021 relative aux tarifs d'utilisation du Réseau Public de Distribution :

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

De manière générale, il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. Des conseils peuvent être demandés par le client au SYNDICAT D'ELECTRICITE.

### **8-2 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative du SYNDICAT D'ELECTRICITE**

Le SYNDICAT D'ELECTRICITE peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur.
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du SYNDICAT D'ELECTRICITE,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le SYNDICAT D'ELECTRICITE, 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 7-3, 7-4 et 7-5).

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

## **9. MATÉRIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ÉLECTRICITÉ**

### **9-1 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 plombés par le SYNDICAT D'ELECTRICITE. Ils comprennent notamment le disjoncteur de branchement, et le compteur pour l'enregistrement des consommations dans les postes tarifaires prévus au contrat.

### **9-2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle**

Les appareils de mesure et de contrôle sont fournis et posés par le SYNDICAT D'ELECTRICITE. Ils sont la propriété du SYNDICAT D'ELECTRICITE.

## **9-3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle**

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par le SYNDICAT D'ELECTRICITE. À cette fin, les agents du SYNDICAT D'ELECTRICITE 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 du SYNDICAT D'ELECTRICITE (sauf détérioration imputable au client). Le SYNDICAT D'ELECTRICITE 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 le SYNDICAT D'ELECTRICITE, 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 du SYNDICAT D'ELECTRICITE si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire.

### **9-4 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 du client. À 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 lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

### **9-5 Accès aux installations pour le relevé des compteurs**

Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès pour le relevé et l'entretien de ses compteurs par le SYNDICAT D'ELECTRICITE. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé au SYNDICAT D'ELECTRICITE (auto-relevé). L'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder le SYNDICAT D'ELECTRICITE à son compteur.

Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze derniers mois suite à l'absence du client lors du passage du SYNDICAT D'ELECTRICITE, le SYNDICAT D'ELECTRICITE pourra demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial payant à la charge du client. Le montant de ce relevé spécial figure dans le catalogue des prestations.

## **10. RESPONSABILITE**

### **10-1 Responsabilité du SYNDICAT D'ELECTRICITE vis-à-vis du Client**

Le SYNDICAT D'ELECTRICITE 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 et l'utilisation du Réseau Public de Distribution, sauf dans les cas de force majeure.

### **10-2 Responsabilité du Client vis-à-vis du SYNDICAT D'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, de manière à éviter tout trouble de fonctionnement

sur le réseau de distribution publique exploité par le SYNDICAT D'ELECTRICITE 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 le SYNDICAT D'ELECTRICITE n'encourt de responsabilité en raison de défauts ou de installations intérieures.

Le SYNDICAT D'ELECTRICITE peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 8-2.

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés au SYNDICAT D'ELECTRICITE en cas de non-respect de ses obligations contractuelles ou en cas de non-respect et de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé.

Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

### 10-3 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées empêchant l'exécution de son obligation, mentionnée dans le présent contrat, par le débiteur. En outre, en application de l'article D322-1 du code de l'énergie, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du Gestionnaire du Réseau de Distribution et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par les Gestionnaires du Réseau de Distribution sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du Gestionnaire du Réseau de Distribution ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément aux dispositions législatives et réglementaires, notamment l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestages sur les réseaux électriques et

l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité.

Les obligations contractuelles dont l'exécution est rendue impossible, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

## 11. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le SYNDICAT D'ELECTRICITE regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » et, avec le règlement européen (UE) n°2016/679 dit « RGPD ».

La collecte de certaines données est obligatoire pour permettre l'exécution du Contrat. Il s'agit des données suivantes : les nom, prénom, adresse du Client, offre choisie. D'autres données sont facultatives (coordonnées bancaires, adresse payeur, coordonnées téléphoniques, courrier électronique...) et permettent notamment de faire bénéficier le Client d'un accompagnement plus personnalisé et plus fluide (espace client, facture électronique, souscription en ligne du Contrat...).

Ces données sont exclusivement destinées au SYNDICAT D'ELECTRICITE, et éventuellement, 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. 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 adaptées aux clients en difficulté pour le paiement de leurs factures d'énergie (ex : structures de médiation sociale). Le Client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant, dans les conditions prévues par la réglementation :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexacts ou incomplètes,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par le SYNDICAT D'ELECTRICITE de ces informations,
- d'un droit à l'effacement de ses données,
- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- d'un droit à la portabilité de ses données.

Dans certains cas pour l'exercice de ces droits, le SYNDICAT D'ELECTRICITE pourra demander au client de justifier son identité.

Le client peut exercer les droits susvisés auprès du SYNDICAT D'ELECTRICITE. Le Client dispose également de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

## 12. MODES DE RÈGLEMENT DES RECLAMATIONS ET DES LITIGES

### 12-1 Traitement des réclamations

En cas de litige relatif à l'exécution du Contrat, le Client peut adresser une réclamation orale ou écrite, accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation, au SYNDICAT D'ELECTRICITE dont les coordonnées figurent sur sa facture.

### 12-2 Médiateur national de l'énergie

Dans le cas où la procédure décrite à l'alinéa précédent n'aurait pas permis de régler le différend dans le délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le Client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement le Médiateur national de l'énergie, 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

### 12-3 Dispositions communes

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

## 13. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales de Vente seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes. Le SYNDICAT D'ELECTRICITE informera le client des modifications apportées aux conditions générales de vente au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique, conformément à la réglementation en vigueur. En cas de non acceptation par le client de ces modifications contractuelles, le client peut résilier son contrat sans pénalité, trois mois à compter de la réception par le Client du projet de modification. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

## 14. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Tout courrier adressé par le client au SYNDICAT D'ELECTRICITE devra être envoyé à l'adresse du SYNDICAT D'ELECTRICITE figurant sur la facture :

**SYNDICAT D'ELECTRICITE SYNERGIE MAURIENNE**

**2 place du marché**

**73140 SAINT MICHEL DE MAURIENNE**

**Tél. : 04.79.56.50.66**

**Courriel : [info@synergie-maurienne.fr](mailto:info@synergie-maurienne.fr)**

**Site Internet : [www.synergie-maurienne.fr](http://www.synergie-maurienne.fr)**