

ANNEXE 4 TER

Conditions générales d'accès au réseau

Clients alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA

1. Objet

Les présentes conditions générales telles qu'elles résultent des cahiers des charges de concession pour le service public de la distribution d'électricité ont pour objet de définir les modalités relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution pour les clients alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Elles concernent toutes les catégories d'utilisateurs du réseau de distribution d'électricité, déjà raccordés ou demandant à l'être, résidentiels ou professionnels, ayant signé un contrat d'accès au réseau avec le distributeur EDF ou un contrat unique avec un fournisseur. Le contrat souscrit par chaque client comporte les clauses correspondant à sa catégorie.

Les présentes conditions générales sont tenues à disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont annexées au cahier des charges de concession disponible sur le site Internet www.edfdistribution.fr.

Sur ce même site, le distributeur EDF publie également :

- ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les dispositions réglementaires et les règles complémentaires permettant d'assurer l'accès au réseau public de distribution à l'ensemble des utilisateurs ;
- son catalogue des prestations aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Le client s'engage à respecter les dispositions prévues dans le présent document.

2. Cadre général de l'accès au réseau public de distribution

Le client souhaitant faire jouer son éligibilité peut conclure :

- soit un contrat unique fourniture-accès au réseau avec le fournisseur de son choix ;
- soit un contrat d'accès au réseau avec le distributeur EDF (CARD) et un (ou plusieurs) contrat(s) de fourniture avec des fournisseurs de son choix.

La possibilité pour un fournisseur de proposer un contrat unique à des clients est subordonnée à la signature préalable par lui-même d'un contrat avec le distributeur EDF (contrat GRD-F).

Les modèles de contrats CARD et GRD-F sont disponibles sur le site www.edfdistribution.fr. Les modèles de contrats uniques sont disponibles auprès des différents fournisseurs.

Le distributeur EDF assure dans tous les cas la mission d'acheminement de l'énergie électrique, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions d'efficacité et de qualité régies par les textes réglementaires en vigueur et par le cahier des charges de concession de service public applicable à la zone de desserte du client.

Le distributeur EDF s'engage à :

- acheminer l'énergie électrique jusqu'au point de livraison du client, en respectant les standards de qualité décrits au paragraphe 7.1 ;
- réaliser les interventions techniques nécessaires, en particulier celles relatives au dépannage ;
- assurer la sécurité des tiers sur le réseau public de distribution ;
- informer les clients en contrat unique et leur fournisseur lors de coupures pour travaux, pour raisons de sécurité ou pour incident affectant le réseau public de distribution ;
- entretenir le réseau public de distribution et, en cas de nécessité, le développer ou le renforcer dans les zones géographiques où le cahier des charges de concession lui en a confié la responsabilité ;
- assurer l'accueil des demandes du client, ou de son fournisseur en cas de contrat unique.

3. Contractualisation de l'accès au réseau

3.1 Souscription du contrat

Le client choisit de souscrire :

- soit un contrat unique avec un fournisseur ;
- soit un CARD avec le distributeur EDF.

Lorsqu'il souscrit un contrat unique, l'utilisateur dispose d'un interlocuteur unique en la personne de son fournisseur, tant pour la fourniture que pour l'accès au réseau, y compris pour ses réclamations.

3.2 Mise en service

La mise en service des installations du client est subordonnée :

- à l'accomplissement de toutes les formalités nécessaires au raccordement de l'installation ;
- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité des installations intérieures (Consuel) quand elle est requise par la réglementation, en particulier pour les installations neuves ou en cas de rénovation ayant nécessité une mise hors tension ;
- à la conclusion d'un contrat unique ou d'accès au réseau.

Lorsqu'un client emménage dans un local déjà raccordé et alimenté, le maintien de l'alimentation est subordonné à la conclusion dans les plus brefs délais d'un contrat unique ou d'accès au réseau.

3.3 Changement de fournisseur

Le client s'adresse au fournisseur de son choix. Celui-ci procède alors aux actions nécessaires, en liaison avec l'ancien fournisseur et le distributeur EDF.

3.4 Résiliation du contrat à l'initiative du client ou du fournisseur

Le client peut résilier son contrat selon les dispositions prévues dans son contrat unique, ou le cas échéant dans son CARD.

En cas de contrat unique, le fournisseur peut résilier le contrat le liant à son client selon les dispositions prévues contractuellement.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 7.4 s'appliquent.

3.5 Défaillance du fournisseur

Le client est informé par le fournisseur défaillant, ou par le distributeur EDF, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours ou tout autre fournisseur de son choix.

4. Raccordement

4.1 Demande de raccordement au réseau public de distribution

Le client qui demande un raccordement ou une évolution de son raccordement peut contacter directement le distributeur EDF, ou confier à son fournisseur ou à tout autre mandataire l'ensemble des démarches.

4.2 Travaux de raccordement

Lorsqu'une demande de raccordement ou d'évolution de raccordement existant est formulée par le client, le distributeur EDF se rapproche de lui ou de son mandataire pour étudier les modalités d'accès au réseau public de distribution pertinentes et adaptées à ses besoins de puissance, ceux-ci pouvant nécessiter la création d'ouvrages de raccordement.

La puissance de raccordement demandée ne peut être mise à disposition qu'après le délai de réalisation des travaux éventuellement nécessaires.

4.3 Facturation du raccordement

Les conditions de facturation du raccordement au réseau public de distribution sont communiquées au client qui en fait la demande par le distributeur EDF ou le cas échéant, par le fournisseur du client.

5. Facturation de l'utilisation du réseau public de distribution

5.1 Tarifs d'utilisation du réseau public de distribution

La tarification de l'utilisation du réseau public de distribution est établie et fixée conformément aux dispositions de la loi n°2000-108 du 10 février 2000, relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité.

Le distributeur EDF facture l'accès au réseau au fournisseur si le client est en contrat unique ou directement au client s'il a souscrit un CARD.

Le client est conseillé sur la formule tarifaire d'acheminement et la puissance souscrite la plus adaptée par :

- son fournisseur s'il est en contrat unique ;
- le distributeur EDF s'il a souscrit un contrat CARD.

5.2 Modification de tarif

Le tarif d'utilisation du réseau peut être modifié conformément à la réglementation en vigueur ; la publication d'un nouveau tarif au Journal officiel de la République française le rend applicable dans le délai fixé par la décision tarifaire.

5.3 Prestations et services

Les prestations et services assurés au client, ainsi que les prix associés, lui sont communiqués par son fournisseur en cas de contrat unique ou bien par le distributeur EDF en cas de CARD.

6. Comptage

Le distributeur EDF assure la fourniture du matériel de comptage et exerce l'ensemble des activités afférentes.

Il procède notamment à :

- la facturation du tarif d'utilisation du réseau public de distribution ;
- la transmission au responsable d'équilibre des données de reconstitution des flux ;
- la transmission au fournisseur des informations qui lui sont nécessaires pour facturer l'énergie électrique à son client.

6.1 Matériel de comptage

Le matériel de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée et leur adaptation aux conditions du contrat souscrit par le client. Il comprend le compteur pour l'enregistrement des consommations et le disjoncteur de branchement, réglé en fonction de la puissance tenue à disposition.

6.2 Entretien et vérification du matériel de comptage

L'entretien, la vérification et le renouvellement des équipements du dispositif de comptage sont assurés par ce dernier. Les frais correspondants sont à la charge du distributeur EDF, sauf en cas de détérioration imputable au client.

Le client a le droit de demander la vérification des appareils, soit par le distributeur EDF, soit par un expert désigné 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 distributeur EDF si les équipements ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire.

6.3 Fraude et dysfonctionnement du matériel de comptage

Le client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du client.

En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par le distributeur EDF, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation du point de livraison. A défaut, la quantité d'énergie livrée est déterminée par analogie avec celle d'un point de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables.

Dans le cadre d'un contrat unique en cours d'exécution, le fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

6.4 Accès au matériel de comptage

Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre au distributeur EDF d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage ;
- le dépannage des installations de comptage ;
- le relevé du compteur 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 du distributeur.

Si un compteur n'a pas pu être relevé au cours des douze derniers mois du fait de l'impossibilité de cet accès, le distributeur peut exiger un rendez-vous avec le client pour un relevé spécial qui sera facturé spécifiquement.

7. Continuité et qualité de l'électricité

Tout engagement complémentaire ou différent des dispositions de cet article qu'un fournisseur aurait souscrit envers son client, en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au distributeur EDF et engage le seul fournisseur vis à vis de son client.

7.1 Engagements du distributeur EDF en matière de continuité

Le distributeur EDF s'engage à mettre tous les moyens en œuvre en vue d'assurer la disponibilité du réseau pour acheminer l'électricité jusqu'au point de livraison du client, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 11.3 ci-dessous, ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux 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 ; elles sont alors portées à la connaissance du client avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées ;
- lorsque la continuité de l'électricité acheminée est interrompue du fait de tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du distributeur EDF ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau et d'interruption d'accès au réseau traités au 7.4 ci-après.

Le distributeur EDF met à disposition du client un numéro d'appel dépannage ; si le client est en contrat unique, son fournisseur rappelle ce numéro sur sa facture.

7.2 Coupures d'une durée supérieure à 6 heures

En cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du réseau, le client bénéficie d'un abattement égal à :

- 2 % de la part fixe de facturation annuelle de l'acheminement liée à la puissance souscrite, pour une période de plus de six heures et de moins de douze heures ;
- de 4% pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures ;

et ainsi de suite par période entière de six heures.

En aucun cas, la somme des abattements ne peut être supérieure au montant de la part fixe de la facturation d'acheminement annuel.

7.3 Engagement du distributeur en matière de qualité

Le distributeur EDF s'engage, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 11.3 ci-dessous, ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident, à livrer au client une énergie d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

La tension contractuelle mise à disposition au point de livraison est de 230 V pour une alimentation monophasée et de 400 V pour une alimentation triphasée. 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.

Le distributeur EDF dégage toute responsabilité lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus aux faits de tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de sa part.

7.4 Suspension de l'accès au réseau par le distributeur EDF

Le distributeur EDF peut interrompre ou refuser l'accès au réseau public de distribution dans les cas suivants :

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

- refus du client, alors que des éléments de ses installations électriques, y compris le dispositif de comptage, sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- absence de contrat unique ou de CARD ;
- résiliation à la demande du fournisseur ;
- non paiement par le client des sommes dues au distributeur s'il n'est pas en contrat unique ;
- absence de rattachement à un périmètre de responsable d'équilibre pour un client qui n'est pas en contrat unique ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du client.

7.5 Suspension de l'accès au réseau à l'initiative du fournisseur en cas d'impayés

Lorsque le client en contrat unique n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat, le fournisseur a la faculté, dans le respect de la réglementation en vigueur :

- de demander au distributeur EDF de suspendre l'accès au réseau du client ;
- ou de demander au distributeur EDF de limiter la puissance chez le client.

8. Conditions d'usage de l'électricité par le client

L'installation électrique intérieure du client commence à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur. L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue aux frais du client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

Tout client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le distributeur EDF n'encourt de responsabilité en raison de défectuosité ou de défaut de sécurité des installations intérieures ;
- prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le réseau public de distribution des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire ;
- veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du réseau public de distribution et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

Le distributeur EDF peut contrôler le respect de ces engagements par le client.

9. Mise en œuvre de moyens de production d'électricité de secours ou d'autoconsommation

Le client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son point de livraison, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du client. Dans le cas contraire, le client doit signer un contrat dit d'injection auprès du distributeur EDF.

L'accord écrit du distributeur EDF est nécessaire avant la mise en œuvre de tout moyen de production.

10. Responsable d'équilibre

Afin de garantir l'équilibre général du réseau public de distribution, RTE EDF Transport a mis en place un mécanisme contractuel de responsable d'équilibre, prenant en charge la compensation financière des écarts éventuels pour les utilisateurs rattachés à leur périmètre. Pour ce faire, RTE EDF Transport et les responsables d'équilibre échangent des informations relatives aux périmètres d'équilibre et aux quantités d'énergie produites et consommées par tous les utilisateurs rattachés à leurs périmètres.

Le mécanisme concerne notamment l'ensemble des clients éligibles du réseau.

Tout client doit être rattaché au périmètre d'un responsable d'équilibre.

Les fournisseurs procèdent aux formalités relatives au responsable d'équilibre pour le compte de leurs clients en contrat unique. Les clients ayant signé un CARD procèdent eux-mêmes à ces formalités. En cas de défaillance d'un responsable d'équilibre, les dispositions de l'article 81 de la loi n°2005-781 du 13 juillet 2005 sur les orientations de la politique énergétique s'appliquent et les clients concernés doivent trouver un nouveau responsable d'équilibre dans les meilleurs délais. Si le client est en contrat unique, son fournisseur est chargé d'affecter son site dans le périmètre d'un nouveau responsable d'équilibre.

11. Responsabilités

11.1 Responsabilité du distributeur vis-à-vis du client

Le distributeur EDF est responsable vis-à-vis du client en cas de non respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au terme des engagements décrits au paragraphe 7 ci-dessus.

11.2 Responsabilité du client vis-à-vis du distributeur

Le client est responsable vis-à-vis du distributeur EDF en cas de non-respect des obligations le concernant décrites aux paragraphes 8 et 9 ci-dessus.

Le client doit en outre veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage, afin de prévenir tout dommage accidentel.

En cas de préjudice subi par le distributeur EDF, ce dernier engagera toute procédure amiable ou tout recours juridictionnel contre le client à l'origine de ce préjudice. Si le client est en contrat unique, le distributeur en tient informé le fournisseur.

11.3 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles de l'une ou l'autre des parties.

En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du distributeur EDF et non maîtrisables en l'état des connaissances techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances, caractérisant le régime perturbé, sont les suivantes :

- destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels que incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- 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 ;
- phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (par exemple, givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le distributeur EDF 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 ;
- mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;
- délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure ;
- délestages organisés par RTE EDF Transport conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

12 Traitement des demandes d'indemnisation relatives à l'accès au RPD présentées par les clients

Le client en contrat unique, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du distributeur EDF ou au non-respect de ses engagements, en informe son fournisseur, lui précise les circonstances dudit dommage.

Le fournisseur transmet la réclamation à la plate-forme d'échange du distributeur EDF dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a eu connaissance du dommage.

Dans un délai de 30 jours calendaires à réception de la demande, le distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du client.

En cas d'accord sur le principe de l'indemnisation totale ou partielle du client, celui-ci doit constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants ; il transmet le dossier à son fournisseur, qui le communique au distributeur.

A l'issue de l'instruction, le distributeur ou son assureur verse au client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le client peut demander au distributeur via son fournisseur, d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le client peut saisir le tribunal compétent.

Le client ayant signé un CARD procède lui-même aux formalités ci-dessus.

13. Recours

En cas de contestation au titre des présentes conditions générales, le client peut saisir directement s'il a souscrit un CARD ou par l'intermédiaire de son fournisseur s'il est en contrat unique, les services compétents du distributeur EDF en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées des différentes instances d'appel possibles sont disponibles sur simple demande auprès du distributeur EDF.

Le Client peut également soumettre le différend devant la juridiction compétente.

14. Assurances

Il est recommandé au Client de disposer d'une assurance de dommages pour ses propres biens et de responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

15. Dispositions relatives à la confidentialité des données du client

Les données nominatives communiquées par le client au distributeur EDF sont protégées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Le distributeur EDF préserve la confidentialité des informations dont il a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément aux dispositions de la loi n°2000-108 du 10 février 2000.

16. Evolution du présent document

Les évolutions du présent document feront l'objet d'une information à la FNCCR. Les nouvelles conditions seront alors applicables et se substitueront aux présentes.