

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 règlementés 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 réputé conclu à la date de l'acceptation de l'offre par le client.

3.1.2. Droit de rétractation

En cas de souscription à distance ou à domicile, le client domestique (c'est à dire relevant du droit de la consommation) bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans aucune pénalité et sans justification de motif pendant 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.

Le client peut renoncer à son droit de rétractation afin d'avancer la date de démarrage des fournitures (date d'effet), conformément à l'article L120-20-2 du Code de la Consommation, sous réserve de la fourniture d'une attestation de renonciation.

3.1.3 Date d'effet (démarrage des fournitures)

La date de mise en service effective de l'installation est fixée avec le client. Le contrat prend effet à cette date qui est reprise dans l'offre envoyée au client.

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

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

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

Le client sera informé de ces délais.

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

3.2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, une offre (valant conditions particulières) est envoyée au client, elle précise le titulaire du contrat, sa catégorie tarifaire, le payeur (s'il est différent du titulaire), les caractéristiques du tarif choisi, les divers éléments techniques (dont les coordonnées de dépannage) ainsi que la date de prise d'effet.

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

3.3 Durée du contrat

A l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier, le contrat est conclu pour une durée d'un an sauf sur présentation d'un justificatif de déménagement. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties. Le client peut résilier le contrat à tout moment, au-delà de la période d'un an, conformément à l'article 3.4.2.

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

3.4 Résiliation du contrat

3.4.1 Généralités

Le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation. Lors de la résiliation du contrat, les consommations à facturer sont déterminées soit :

- à partir d'un auto relevé réalisé par le client le jour de la résiliation et communiqué à SICAE EST
- à partir d'une estimation prorata temporis réalisée par SICAE EST, basées sur les consommations antérieures du client sur son point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles du point de livraison présentant des caractéristiques comparables (puissance, option tarifaire)
- à partir d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations)

La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client.

Si personne ne reprend le contrat à son nom, la fourniture d'énergie est interrompue.

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 doit informer SICAE EST de la résiliation du contrat par tout moyen :

- si la résiliation a pour objet la mise en œuvre pour le site du droit à l'éligibilité, SICAE EST sera prévenue par le nouveau Fournisseur. Les index de résiliation seront déterminés conformément aux règles de l'accès au réseau.
- si la résiliation intervient pour un autre motif (en particulier déménagement), le client communiquera la date de résiliation souhaitée qui sera au maximum antérieure de 7 jours à la réception de sa demande.

Le client s'engage à résilier le contrat s'il n'utilise plus pour son compte l'énergie acquise via ce contrat.

3.4.3 Résiliation à l'initiative de SICAE EST

SICAE EST pourra résilier le contrat en cas de manquement grave ou répété du client à une des obligations prévues au présent contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressée au client et restée sans effet, en particulier en cas de non-paiement des factures.

4. CARACTERISTIQUES DES TARIFS DE VENTE

4.1 Choix et structure des tarifs

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par 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 sur chaque facture.

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

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

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

Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les 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 les meilleurs délais. Sauf stipulations contraires 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. Un simulateur tarifaire est notamment présent sur le site internet de SICAE EST.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment, sous réserve du respect de la durée minimale de souscription d'un an. Le tarif choisi s'applique alors pour une durée minimale d'un an.

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

Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de SICAE EST.

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 et 8-4),
- prise de rendez-vous demeurée infructueuse pour un relevé de compteur (voir article 6-5),
- impossibilité liée par exemple, à un événement climatique de grande ampleur (inondation, neige collante, givre, etc...),
- les restrictions ou suspensions de fourniture conformément à l'arrêté du 5 juillet 1990 modifié ou tout texte s'y substituant ou le complétant,
- les délestages organisés par RTE, les délestages organisés par le Gestionnaire de Réseau Amont et ceux indispensables à la sécurité du système et à l'équilibre du réseau,
- les baisses de tension en dehors des plages réglementaires, contractuelles ou normatives résultant d'une demande du gestionnaire de réseau amont afin d'assurer l'équilibre du réseau et la sauvegarde du système électrique.

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 est conforme à l'arrêté prévu à l'article L121-91 du Code de la Consommation, elle comporte notamment :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation, ainsi que le montant de l'abonnement depuis la date de mise en service si cette facture est la première du contrat,
- la consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur,
- la date limite de paiement de la facture,
- les caractéristiques du tarif choisi par le client,
- le rappel des consommations des périodes antérieures de facturation,
- des informations sur les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture,
- une estimation de la part acheminement selon le décret du 26 avril 2001,
- s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. 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.

7.2 Modalités de facturation

Les factures sont adressées au client au moins une fois par an en fonction de l'énergie consommée.

Des factures sur index estimés pourront également être adressées entre deux relevés consécutifs :

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

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 client 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 dispose d'un délai de deux ans à compter de la date limite de paiement de la facture d'abonnement, de consommations ou de prestations, pour réclamer le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.
- Clients personnes morales et entrepreneurs individuels
Le présent alinéa s'applique aux personnes morales de droit privé et aux entrepreneurs individuels agissant pour les besoins professionnels.
SICAE EST dispose d'un délai de cinq ans à compter de la date limite de paiement de la facture d'abonnement, de consommations ou de prestations, pour réclamer le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.
- Clients personnes morales de droit public
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 du client, aucune majoration d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client pour les redressements qui seront calculés selon les tarifs en vigueur au moment des faits.

b) Action à l'initiative du client

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.

7.5 Fraudes & Contraventions

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun. L'ensemble des frais liés au traitement du dossier sera à la charge du client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations.

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

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

8. PAIEMENT DES FACTURES

8.1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de seize 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, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, 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.

En vertu des articles L441-3, L441-6 et D441-5 du Code de 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
- 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 signé 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. 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.

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.

Un client, pour qui trois 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 et sous réserve des dispositions de l'article 8-5, SICAE EST informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

À 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 du «TPN» 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 Tarification spéciale « produit de première nécessité » (« TPN »)

Conformément à la réglementation en vigueur, le client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficie, sauf opposition de sa part, pour la fourniture en électricité de sa résidence principale, de la tarification spéciale « produit de première nécessité ».

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 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 desdites installations. Pour les locaux professionnels et recevant du public, le client devra procéder aux visites périodiques, conformes à la réglementation.

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

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. 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.

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

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, e-mail... Leur communication permet au client de bénéficier d'un service personnalisé. Les informations sont exclusivement communiquées à leur demande aux établissements financiers et postaux concernés par les opérations de recouvrement et aux tiers habilités à les connaître.

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.

Le client a un droit d'accès relatif à ces informations qu'il peut exercer auprès du Directeur Général de SICAE EST. Il peut en demander une copie, si les informations le concernant sont inexacts, incomplètes, équivoques ou périmées, il a le droit d'en demander rectification auprès du même interlocuteur.

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

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'Énergie.

11. REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige relatif à l'application du contrat, le client peut adresser une réclamation écrite ou orale à l'accueil clientèle précisé sur les factures ou au siège de 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'Énergie (www.mediateur-energie.fr).

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

12. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES

En cas d'évolution, de nouvelles conditions générales de vente seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes. Les conditions générales de vente modifiées seront alors applicables et se substitueront aux présentes. Les clients seront informés de l'application de nouvelles conditions générales de 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.

13. COORDONNEES UTILES

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

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/electricite-et-gaz-naturel>

Le client peut accéder à des informations sur ses démarches et sur ses droits sur le site d'information des pouvoirs publics : <http://www.energie-info.fr>.

Le client peut accéder à des informations et des solutions pour réduire sa consommation d'énergie à l'adresse suivante : <http://www.ecocitoyens.ademe.fr>.

Document imprimé par nos soins.