



**Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation
du Réseau Public de Distribution HTA
pour les clients en Contrat Unique**
annexe 1 bis au contrat GRD-F

Avertissement

Dans le présent document le terme "Distributeur" désigne le distributeur **SOREA, Société des Régies de l'Arc**

Le présent document est un résumé des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) HTA, qui explicitent les engagements du Distributeur et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client.

Ce document concerne les clients ayant signé avec un fournisseur un Contrat Unique, c'est-à-dire un contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD.

Ces dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « contrat GRD-F », conclu entre le Distributeur et le Fournisseur afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie.

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce son site internet, le Distributeur publie :

- ses référentiels techniques¹, qui exposent les règles appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;
- son catalogue des prestations qui présente l'offre du Distributeur aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels du Distributeur et dans son catalogue des prestations.

1- LE CADRE GENERAL DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

En tant que gestionnaire de réseau public de distribution d'électricité sur les territoires qui lui sont concédés, le Distributeur assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur, et par le **contrat de concession** du service public de distribution applicable à la zone de desserte du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions transparentes et non discriminatoires.

Le Client a la possibilité de consulter et/ou d'obtenir auprès du Distributeur le **contrat de concession** dont relève son point de livraison.

¹ Les référentiels du distributeur évoluent sous sa pleine et entière responsabilité.

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Le Client dispose alors d'un seul interlocuteur en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et le Distributeur peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes notamment dans les cas suivants :

- établissement, modification, contrôle, entretien et renouvellement des dispositifs de comptage ;
- dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

Les coordonnées du Distributeur figurent dans le Contrat Unique du Client.

2- LES OBLIGATIONS DU DISTRIBUTEUR DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

2-1 Les obligations du Distributeur à l'égard du Client

Le Distributeur est tenu à l'égard du Client de :

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 du Distributeur est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

2-2 Les obligations du Distributeur à l'égard du Client comme du Fournisseur

Le Distributeur est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au point de livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous.

Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés ci-dessous que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au Distributeur et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

➤ Engagements du Distributeur en matière de continuité

Le Distributeur s'engage à mettre tous les moyens en œuvre en vue d'assurer la disponibilité du RPD pour acheminer l'électricité jusqu'au point de livraison du Client, sauf :

- dans les cas qui relèvent de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires (travaux, raisons de sécurité) ;
- lorsque la continuité est interrompue du fait de tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du Distributeur ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau traités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.

Le Distributeur s'engage à ne pas dépasser un seuil de nombre de coupures, hors travaux, par périodes de douze mois à compter de la prise d'effet du Contrat Unique. Ce seuil est défini par zone d'alimentation, selon une règle précisée dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

En cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du réseau, un abattement est appliqué par le Distributeur à la partie prime fixe de la facturation d'acheminement du Fournisseur du Client.

Cet abattement est égal à :

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

➤ Engagements du Distributeur en matière de qualité de l'onde

Le Distributeur s'engage à livrer au Client une énergie d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique, sauf dans les cas

qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident.

Les engagements du Distributeur portent sur les fluctuations lentes, les fluctuations rapides, les déséquilibres de la tension et la fréquence. Ils sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Le Distributeur ne prend aucun engagement standard sur les microcoupures ni sur les creux de tension.

Le Distributeur s'engage par ailleurs, pour les sites de plus de 2 MW de puissance souscrite, à produire les bilans qualité annuels ou semestriels remis au Client par le Fournisseur qui en fait la demande, conformément aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA et au catalogue des prestations du Distributeur en vigueur.

2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des référentiels du Distributeur et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où le Distributeur n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant.

Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, le Distributeur peut facturer un frais pour déplacement vain.

3) assurer les missions de comptage dont il est légalement investi.

Le Distributeur est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Le dispositif de comptage est décrit dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

Le Distributeur est en outre chargé du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'il a fournis. Les frais correspondant sont à la charge du Distributeur, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par le Distributeur, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à

la charge du Distributeur si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

5) entretenir le RPD et, en cas de nécessité, le développer ou le renforcer dans les zones géographiques où le **contrat de concession** lui en a confié la responsabilité.

6) informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité

Le Distributeur peut réaliser des travaux pour le développement, l'exploitation, l'entretien, la sécurité et les réparations urgentes que requiert le Réseau.

Pour les travaux ne présentant pas un caractère d'urgence, le Distributeur prend contact avec le Client afin de déterminer d'un commun accord la date de réalisation des travaux. Le Distributeur informe le Client et le Fournisseur, de la date, de l'heure, de la durée des travaux et de la durée de la coupure qui s'ensuit.

Pour les travaux présentant un caractère d'urgence, le Distributeur prend immédiatement les mesures nécessaires et prévient par tout moyen dans les meilleurs délais le Fournisseur, avec copie au Client, de la date, de l'heure et de la durée de la coupure qui s'ensuit.

Le Distributeur s'engage à ne pas causer plus de deux coupures pour travaux par année civile (hors coupure demandée par le client ou un tiers), et à ce que la durée de chaque coupure soit inférieure à quatre heures.

7) informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD

Le Distributeur met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du Distributeur relatifs à la coupure subie.

Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

Si le Client a une puissance souscrite strictement supérieure à 2 MW, il reçoit, ainsi que le fournisseur, a posteriori, une information personnalisée, conformément aux modalités prévues dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.

8) assurer la confidentialité des données

Le Distributeur préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont il a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément à l'article L111-3 du code de l'énergie.

Les données nominatives communiquées par le Client, via son Fournisseur, au

Distributeur sont protégées au titre de la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés ». Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification portant sur les données le concernant. Le Client peut exercer ce droit soit via son Fournisseur, soit directement auprès du Distributeur par courrier adressé à :

SOREA
6 rue porte Martel
73870 Saint Julien Montdenis

ou par courriel à : accueil.grd@sorea-maurienne.fr

9) traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées

10) indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est engagée au titre du paragraphe 6-1

2-3 Les obligations du Distributeur à l'égard du Fournisseur

Le Distributeur s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre l'accès du Client au RPD à sa demande ;
- transmettre au responsable d'équilibre qu'il a désigné des données de reconstitution des flux ;

3- LES OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Client s'engage à :

1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables

La limite entre le RPD et l'installation électrique intérieure du Client est mentionnée dans le Contrat Unique, selon les informations transmises par le Distributeur. En aval de cette limite, l'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur.

Elle est entretenue aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

Le Client doit veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le

Distributeur n'encourt de responsabilité en raison de la défektivité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client.

Le Client ne doit en aucun cas raccorder un tiers à son installation intérieure.

2) satisfaire à son obligation de prudence

Le Client doit veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles.

A la demande du Client, le Distributeur adresse les informations sur les conditions de qualité et de continuité du site, ainsi que sur les mesures habituelles que le Client peut prendre pour minimiser les conséquences des aléas de distribution. Il appartient ensuite au Client de prendre les mesures économiquement raisonnables et techniquement efficaces pour en minimiser les conséquences sur ses installations.

3) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD

Le respect, par le Distributeur, de ses obligations suppose que le Client limite les perturbations générées par ses installations, conformément aux dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution HTA.

Pour ce faire, le Client s'engage à s'équiper, à ses frais, des appareils nécessaires, et à faire remédier à toute défektivité qui pourrait se manifester. Les éventuels désaccords sur les mesures à prendre en vue de faire disparaître toutes causes de danger ou de limiter les troubles dans le fonctionnement du réseau sont réglés conformément au paragraphe 7. Il en va de même dans le cas où le Client refuserait de prendre les dispositions visant à limiter ses propres perturbations conformément aux tolérances précisées.

Ces dispositions s'appliquent sans préjudice de tout recours en indemnité, notamment dans l'hypothèse où la responsabilité du Distributeur serait recherchée par un autre client du fait des conséquences des perturbations générées par le Client.

4) permettre l'installation d'un dispositif de comptage adapté

Le Client doit mettre gratuitement à la disposition du Distributeur un local de comptage.

Le Client a l'obligation de mettre en place, sous sa responsabilité et à ses frais, certains éléments du dispositif de comptage, comme décrit dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution HTA. Préalablement à la mise en service de ces équipements, le Client transmet au Distributeur les certificats de

vérification garantissant la conformité aux règles et normes en vigueur.

Si la puissance souscrite au point de livraison est supérieure ou égale à 250 kW, ou si le Fournisseur a choisi un service de comptage à courbe de charge, une installation de comptage mesurant les courbes de charge, télérelevée et équipée d'une ligne téléphonique dédiée, est nécessaire. L'établissement de la ligne est à la charge du Client, qui doit respecter les préconisations techniques du Distributeur. Si cette ligne est posée et exploitée par un opérateur téléphonique, le Distributeur prend à sa charge les frais de l'abonnement correspondant.

Si la puissance souscrite au point de livraison est inférieure à 250 kW, une installation de comptage permettant le télérelevé des courbes de charge n'est pas a priori nécessaire mais peut être installée aux frais du demandeur.

5) garantir le libre accès du Distributeur aux dispositifs de comptage et respecter les règles de sécurité applicables

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

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage
- le dépannage des dispositifs de comptage ;
- le relevé du compteur autant de fois que nécessaire. 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 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.

Les modalités applicables au dispositif de comptage sont détaillées dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution HTA.

Le Client autorise le Distributeur à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

6) veiller à l'intégrité des ouvrages de son raccordement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel

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, une rectification de facturation est établie. Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

7) le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose

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. Pour cela, le Client doit informer le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du Site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du Distributeur.

En aucun cas la mise en œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit du Distributeur.

8) transmettre, via le Fournisseur, au Distributeur, pour accord, avant exécution, toutes les modifications apportées par lui-même aux installations de son poste de livraison fonctionnant à la tension de raccordement.

Le Distributeur se réserve le droit de contrôler le respect par le Client de ses obligations.

4- LE FOURNISSEUR ET L'ACCES/UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Fournisseur est l'interlocuteur du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité du Distributeur, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD :
 - d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse,
 - d'autre part, en l'invitant à se reporter au contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des dispositions ;
- souscrire pour lui auprès du Distributeur un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;

- l'informer que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment au Distributeur ;
- l'informer en cas de défaillance telle que décrite à l'article 5.4;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance ;
- payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard du Distributeur à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses clients ;
- mettre à disposition du Distributeur les mises à jour des données concernant le Client.

5- MISE EN ŒUVRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

5-1 Mise en service

La mise en service d'une installation neuve nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement. La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures ;
- à la conformité des installations du poste de livraison aux règlements et normes en vigueur, notamment la norme NF C 13-100 ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

La mise en service d'une installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations, ayant nécessité une mise hors tension, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité.

5-2 Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec le Distributeur.

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

5-3 Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 5.5 s'appliquent.

5-4 Défaillance du Fournisseur

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant au sens de l'article L333-3 du code de l'énergie, ou par le Distributeur, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre fournisseur de son choix.

5-5 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Distributeur

Le Distributeur peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD 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 Distributeur ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le Distributeur, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le 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 ;
- refus du Client de laisser le Distributeur accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si la CRE prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au

Réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;

- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client ;

5-6 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur en cas d'impayés

Lorsque le Client 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 de suspendre l'accès au RPD du Client.

6- RESPONSABILITE

6-1 Responsabilité du Distributeur vis-à-vis du Client

Le Distributeur est seul 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 l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre du Distributeur pour les engagements du Distributeur vis-à-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

6-2 Responsabilité du Client vis-à-vis du Distributeur

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés au Distributeur en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le Distributeur peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Il en tient informé le Fournisseur.

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.

6-3 Responsabilité entre le Distributeur et le Fournisseur

Le Distributeur et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des obligations mises à leur charge au titre du contrat GRD-F.

La responsabilité de chacun est limitée à la réparation des dommages directs et certains causés à l'autre. Le Distributeur est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations du Distributeur vis-à-vis du Client.

6-4 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur.

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

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- 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 Points de Livraison tous gestionnaires de réseau électrique confondus (y compris ceux alimentés par d'autres Distributeurs que SOREA ou par le RPT) ou au moins 20% des Points de Livraison desservis par la SOREA sont privés d'électricité. La condition décrite à ce paragraphe n'est pas exigée en cas de délestages de PDL non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990, dans le

cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise,

- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité 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.

Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

7- RECLAMATIONS ET RECOURS

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du Distributeur en lui adressant un courrier.

7-1 Réclamation sans demande d'indemnisation

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur.

Le Fournisseur transmet au Distributeur la réclamation lorsqu'elle concerne le Distributeur, selon les modalités convenues. A cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7-2 Réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par lettre

recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur à minima les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

Le Fournisseur transmet la réclamation au Distributeur dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client, selon les modalités convenues.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, 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 d'une indemnisation 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 ce 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 pourra saisir le tribunal compétent.

7-3 Recours

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents du Distributeur en vue d'un examen de sa demande.

Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du Distributeur.

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

8- REVISION DU PRESENT DOCUMENT

Toute modification du présent document sera portée à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.