

SICAE DE LA SOMME ET DU CAMBRAISIS

CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'ELECTRICITE ⁽¹⁾

Aux tarifs règlementés

Sommaire

1er juillet 2010

- 1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**
- 2. DISPOSITIONS GENERALES**
- 3. CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE**
 - 3.1. Souscription du contrat
 - 3.1.1. Date de conclusion
 - 3.1.2. Droit de rétractation
 - 3.1.3. Date d'effet (démarrage des fournitures)
 - 3.2. Titulaire du contrat
 - 3.3. Durée du contrat
 - 3.4. Résiliation du contrat
 - 3.4.1. Généralités
 - 3.4.2. Résiliation à l'initiative du client
 - 3.4.3. Résiliation à l'initiative de la SICAE
- 4. CARACTERISTIQUES DES TARIFS DE VENTE**
 - 4.1. Choix et structure des tarifs
 - 4.2. Suppression de tarif
 - 4.3. Adéquation tarifaire
- 5. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE**
 - 5.1. Continuité de fourniture d'électricité
 - 5.2. Caractéristiques de l'électricité livrée
 - 5.3. Détermination des quantités
 - 5.4. Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative du distributeur
- 6. MATERIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ENERGIE**
 - 6.1. Description des installations
 - 6.2. Propriété des appareils de mesure et de contrôle
 - 6.3. Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle
 - 6.4. Dysfonctionnement des appareils
 - 6.5. Accès aux installations pour le relevé des compteurs
- 7. FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES**
 - 7.1. Etablissement de la facture
 - 7.2. Facture sur index estimés
 - 7.3. Changement de prix
 - 7.4. Contestations de facturation
 - 7.5. Fraudes & Contraventions
- 8. PAIEMENT DES FACTURES**
 - 8.1. Paiement des factures
 - 8.2. Modes de Paiement
 - 8.3. Responsabilité du paiement
 - 8.4. Mesures prises par la SICAE en cas de non-paiement
 - 8.5. Dispositions pour les clients particuliers en situation de précarité
 - 8.5.1. Fonds de Solidarité Logement
 - 8.5.2. Produit de Première Nécessité
 - 8.6. Délai de remboursement
 - 8.7. Taxes
- 9. CONDITIONS D'USAGE DE L'ELECTRICITE**
- 10. ACCES AU FICHIER INFORMATISE**
- 11. REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES**
- 12. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES**

Le Service Public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes. Celles-ci ont confié cette mission à la SICAE, concessionnaire de la distribution d'électricité. Les cahiers des charges définissant cette mission sont consultables auprès des autorités concédantes, soit la FDE80 – 2 Rue du Capitaine Némo – Pôle Jules Verne – 80440 BOVES, ou auprès de la SICAE.

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

(1) 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 clients pour un site alimenté en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel il n'a pas été exercé de droit à l'éligibilité.

2. DISPOSITIONS GENERALES.

La SICAE, 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 en outre portées à la connaissance de tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité de ce type.

Les conditions de vente d'électricité sont établies conformément :

- o aux textes législatifs et réglementaires en vigueur dont ceux fixant les tarifs de l'électricité,
- o 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 7 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 la SICAE par tout moyen de l'exercice de son droit de rétractation.

Tant que ce délai n'est pas écoulé, les fournitures ne pourront débuter.

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.

La SICAE est tenue de réaliser cette mise en service dans un délai maximal d'un mois à compter de la demande par écrit du client, sauf engagement commercial plus favorable.

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 :

- o de la durée de réalisation nécessaire à l'exécution des travaux,
- o 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, des conditions particulières sont envoyées aux clients, elles précisent 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, le relevé du compteur d'énergie est effectué **par un agent de la SICAE** ou par la mise à disposition d'une fiche emménagement/déménagement dûment complétée et signée par les parties et renvoyée à la SICAE. **Si personne ne reprend le contrat à son nom, la fourniture d'énergie est interrompue.** La résiliation prend effet à la date du relevé. Cette date est fixée avec le client.

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 la SICAE de la résiliation du contrat par tout moyen en précisant le motif de la résiliation :

- o si la résiliation a pour objet la mise en œuvre pour le site du droit à l'éligibilité, la SICAE sera prévenue par le nouveau Fournisseur. Les index de résiliation seront déterminés conformes aux règles de l'accès au réseau.
- o si la résiliation provient d'une non acceptation d'une modification contractuelle proposée par la SICAE, le client communiquera la date de résiliation dans la limite de trois mois conformément à l'article 12 des présentes.
- o si la résiliation intervient pour un autre motif (en particulier déménagement), le client communiquera la date de résiliation souhaitée.

3.4.3 Résiliation à l'initiative de la SICAE

La SICAE pourra résilier le contrat en cas de manquement grave ou répété du client à une des obligations prévues au présent contrat, en particulier en cas de non paiement des factures.

La SICAE notifiera au client cette résiliation par lettre recommandée avec avis de réception, dans le respect d'un délai de 45 jours à compter de l'envoi du courrier.

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 la SICAE et fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics. La SICAE 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 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. La SICAE 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 conditions particulières et sur les factures. Elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs de vente.

La SICAE pourra proposer à l'avenir des tarifs réglementés composés de nouvelles structures tarifaires de celles exposées ci-dessus.

4-2 Suppression de tarif

Un tarif peut être supprimé conformément à la réglementation en vigueur.

La suppression d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours. Cependant, l'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat.

La SICAE s'engage en cas de suppression d'un tarif, à en informer le client par courrier dans les meilleurs délais suite à cette suppression, sauf stipulations contraires de la réglementation, et à lui proposer un nouveau tarif adapté à ses besoins, si le client ne peut plus bénéficier de ce tarif supprimé.

4-3 Conseil tarifaire

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins.

La SICAE s'engage à répondre à **titre gracieux** à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son contrat et donc le tarif choisi par ses soins est bien adapté à son mode de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Le tarif choisi s'applique alors pour une durée minimale d'un an.

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

5. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE.

5-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

La SICAE 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 :

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

Nonobstant ces causes, la SICAE respectera la limite de coupures fixée par le cahier des charges de concession ou par défaut par l'arrêté du 24 décembre 2007. La limite par commune est disponible sur le site Internet de la SICAE ou sur demande auprès d'un de ses accueils clientèle.

Dans tous les cas, il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture (mise en place d'un groupe électrogène, onduleur permettant la sauvegarde informatique, etc...). Des conseils peuvent être demandés par le client à la SICAE. Certaines personnes sont considérées comme malades à haut risque vital, ce statut est conféré par les DDASS. 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 la SICAE 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.

5-2 Caractéristiques de l'électricité livrée

La SICAE 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. La méthode de mesure de la tension doit être conforme à la norme CEI 61000-4-30.

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 la SICAE ou communiqué par le client ou à défaut, l'index estimé par la SICAE sur la base des consommations précédentes.

5-4 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de la SICAE

Conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité, la SICAE peut procéder à l'interruption, restreindre ou refuser la fourniture d'électricité, tout au long de l'année, 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 la SICAE,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par la SICAE, 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, la SICAE, 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 la SICAE.

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 la SICAE.

6-3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

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

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

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

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 la SICAE 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 la SICAE. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé réel à la SICAE (auto relevé). L'auto relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder la SICAE au compteur. Si le compteur n'a pas été relevé par un agent de la SICAE au cours des douze derniers mois, la SICAE pourra demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial qui sera facturé suivant un barème disponible.

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. La SICAE s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande ainsi qu'à les mettre à disposition dans les points d'accueil de la clientèle. La SICAE informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention,
- s'il y a lieu des prestations annexes

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 tous les 2 ou 6 mois. En effet, des factures sur index estimés pourront être adressées entre deux relevés consécutifs, lorsque l'importance des consommations le justifie (article 6 de l'ordonnance n°58-881 du 24/09/1958).

Il sera également envoyé au client une facture sur index estimés : si son compteur n'a pu être relevé ou lorsque les index relevés paraissent incohérents avec les consommations habituelles. L'estimation des index est basée sur les consommations antérieures du client pour une même période ou à défaut, à partir de consommations moyennes constatées par le même tarif que celui du client.

Un service dénommé "Mesindex" disponible sur demande, permet au client de n'être facturé que sur la base de ses consommations. Avant chaque facturation qui sera basée sur des index estimés, le client est interrogé par la SICAE selon le moyen de communication choisi par le client. Le client répond, par retour à la SICAE, en communiquant ses index relevés avant une date limite. Si le client répond après cette date, il recevra une facture basée sur des index estimés.

Dans tous les cas, le client recevra au moins une fois par an, une facture en fonction de l'énergie consommée.

Si le client ne reçoit pas de factures après 6 mois de souscription, il se doit d'en informer la SICAE.

7-3 Changement de prix

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 la SICAE*

- 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.

La SICAE 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.

La SICAE 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

La SICAE dispose d'un délai expirant au 31 décembre de la quatrième année suivant l'année au titre laquelle les abonnements, les consommations et autres prestations sont dus, pour réclamer aux personnes morales de droit public le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.

- Quel que soit le type de client, 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*

Le client dispose d'un délai de cinq ans à compter du jour où il est censé avoir découvert une erreur, pour présenter à la SICAE toute réclamation tendant à obtenir le remboursement de toutes sommes indûment payées à la SICAE ou visant à opposer la compensation entre les créances respectives de la SICAE et du client.

c) *Opposition ou inaction du client relative au relevé de ses consommations*

Les délais visés au paragraphe 7.4 a) ne sont pas opposables à la SICAE lorsque le relevé des consommations n'a pu se faire dans le mois suivant la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec avis de réception ou par lettre contre récépissé, du fait de l'opposition ou de l'inaction du client.

7.5 Fraudes & Contraventions

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sera à la charge du client.

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 ou scellés décrits à l'article 6.1, est poursuivi par toutes voies de droit.

Toute contravention aux stipulations du présent contrat donne à la SICAE, 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 15 jours à compter de sa date d'émission.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, 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 trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement précisée sur la facture jusqu'à la date effective de mise à disposition des fonds par le client à la SICAE.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

8.2 Modes de Paiement

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes suivants :

- TIP, Chèque et Espèces,
- Prélèvement automatique : le client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de Caisse d'Épargne. Dans ce cas, le client doit faire parvenir à la SICAE une autorisation de prélèvement (mise à disposition par la SICAE) dûment complétée et signée ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB), Postal (RIP) ou de Caisse d'Épargne (RICE).
- 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, est établi 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, postal ou de caisse d'épargne. 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 la SICAE.

Le prix de toute prestation ou option supplémentaire souscrite en cours d'année sera ajoutée au montant du prélèvement mensuel qui suit la souscription de l'option ou de réalisation de la prestation.

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. Des frais de rejet bancaire sont imputés pour tout prélèvement impayé.

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) responsable(s) du paiement des factures.

8-4 Mesures prises par la SICAE en cas de non paiement

En l'absence de paiement, la SICAE peut interrompre la fourniture d'électricité. Cette suspension ne peut intervenir qu'à l'expiration d'un délai de 10 jours après rappel écrit valant mise en demeure du client.

Pour les clients particuliers ayant un tarif domestique, cet avertissement comporte l'offre d'une rencontre :

- En cas de rencontre avec le client, la coupure ne pourra intervenir qu'après refus par le client d'entamer une démarche, dans un délai de quinze jours, auprès des services sociaux afin de bénéficier du Service Maintien Énergie (voir article 8-5).
- En l'absence de rencontre avec le client, il sera installé un dispositif temporaire limitant provisoirement au minimum la fourniture d'énergie préalablement à la coupure sauf si, malgré sa volonté, la SICAE n'a pu joindre le client ou si le client refuse la rencontre.

Tout déplacement d'agent de la SICAE donne lieu à facturation de frais, que la fourniture ait été suspendue ou non, selon le barème des prestations mentionné à l'article 7-1 sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds Solidarité Logement et les clients bénéficiant des dispositions prévues à l'article 8.5.1.

8-5 Dispositions pour les clients particuliers en situation de difficultés de paiement ou de précarité

En cas de difficultés de paiement, la SICAE recherche auprès du client une solution de règlement amiable.

8.5.1 Fonds de Solidarité Logement

Lorsque le contrat souscrit concerne la résidence principale du client, il peut déposer auprès du Fonds de Solidarité Logement du département concerné une demande d'aide.

Conformément à l'article L115-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles, la SICAE ne procède pas, du 1^{er} novembre au 15 mars de l'année suivante, à une suspension de fourniture pour les résidences principales en cas de non paiement pour les clients bénéficiant, ou ayant bénéficié au cours des 12 derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du Fonds Départemental pour le Logement.

Un dispositif limitant la puissance appelable par le client à 3 kVA peut être installé par la SICAE, le temps nécessaire à l'examen du dossier du client par la Commission compétente du Fonds de Solidarité Logement.

8.5.2 Produit de Première Nécessité

Conformément aux dispositions de l'article 4-I de la Loi 2000-108 modifiée, un client dont les revenus du foyer sont au regard de la composition familiale inférieurs à un plafond, peut pour la fourniture en électricité de sa résidence principale, dans la limite d'un plafond de consommation, bénéficier de la tarification spéciale "Produit de Première Nécessité".

Les bénéficiaires sont fixés pas les caisses d'assurance maladie. Le bénéfice de ce Produit de Première Nécessité est attribué pendant une durée d'un an à compter de la réception de l'attestation, renouvelable sous réserve de la réception d'une nouvelle attestation.

8-6 Délai de remboursement

La SICAE s'engage à rembourser au client un éventuel trop perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois après la connaissance du fait ou de la demande du client.

En cas de non respect par la SICAE de ce délai, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance.

8-7 Taxes & contributions

La SICAE applique les taxes et contributions conformément à la législation en vigueur et au Code Général des Collectivités Territoriales.

Les valeurs de ces taxes et contributions, à la date de l'acceptation de l'offre, sont reprises dans les conditions particulières.

a) TVA : La SICAE est redevable de la Taxe sur la Valeur Ajoutée en vigueur à l'émission de la facture (TVA payée sur les débits). La TVA s'applique aux frais d'abonnement, aux consommations, aux prestations, aux taxes locales et aux contributions.

b) Taxes locales : Elles s'appliquent à 80% des montants hors taxes de l'abonnement et de la consommation. Selon les communes et les départements, elles sont généralement comprises entre :

- 0 et 8% pour la taxe communale ou syndicale,
- 0 et 4% pour la taxe départementale.

c) CSPE : La loi du 3 janvier 2003 a mis en place une Contribution aux charges de Service Public de l'Électricité (CSPE). Cette contribution est destinée à couvrir les surcoûts de production dans les DOM, les obligations d'achat en faveur des énergies renouvelables et de la cogénération, et les dispositifs d'aide aux personnes en situation de précarité. Le montant de la contribution applicable à chaque kilowattheure consommé est fixé, chaque année, par arrêté du ministre de l'économie sur proposition de la Commission de régulation de l'Énergie. La contribution annuelle est plafonnée à 500 000 euros par site de consommation.

d) La Loi du 9 août 2004 a mis en place une Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA). Cette contribution intégrée depuis lors dans les Tarifs Réglementés de Vente ne l'est plus depuis le mouvement tarifaire du mois d'août 2009 conformément à la Loi. Cette contribution est basée sur la part fixe du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) conformément au décret du 14 février 2005 modifié. L'option tarifaire de TURPE affectée au contrat de fourniture souscrit est :

- soit l'option dite "naturelle" qui correspond à la version optimale permettant la facturation du Tarif Réglementé de Vente souscrit pour la majorité des clients souscrivant le même tarif réglementé de vente que le client pour chaque puissance souscrite,
- soit l'option calculée comme optimale, y compris la CTA, pour le point de connexion du client après une durée de souscription de un an minimale. L'option tarifaire du TURPE affectée sera affichée sur la facture.

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 et 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.

Le client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils électriques.

En aucun cas, ni l'autorité concédante, ni la SICAE n'encourent de responsabilité en raison de défauts des installations Intérieures.

La SICAE 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 la SICAE.

10. ACCES AUX FICHIERS INFORMATISÉS.

La SICAE regroupe dans des fichiers de gestion clientèle les données nominatives communiquées par ses clients.

Ces fichiers ont été déclarés à la Commission Nationale Informatique et Libertés dans le cadre de la loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978. Ils ont pour finalité la gestion des contrats, la facturation et les opérations de marketing et de prospection réalisées par la SICAE. Les informations collectées sont notamment les suivantes : nom*, prénom*, adresse*, tarif choisi*, coordonnées bancaires#, adresse payeur#...

Les informations sont exclusivement communiquées à leur demande aux établissements financiers et postaux concernés par les opérations de recouvrement et aux tiers autorisés.

Le client a un droit d'accès relatif à ces informations qu'il peut exercer auprès de la SICAE. Il peut en demander une copie qui pourra lui être facturée. Si les informations le concernant sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées, il a le droit d'en demander rectification auprès de la SICAE.

11. REGLEMENT AMIABLE 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 la SICAE, 11 Rue de la République – BP 40058 ROISEL – 80208 PERONNE CEDEX.

La SICAE 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 des modifications apportées un mois avant leur date d'effet, soit par envoi postal, ou tout autre moyen à leur demande (postal, SMS, messagerie électronique) notamment électronique. 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 conditions générales seront modifiées de plein droit et sans autre formalité, dès lors que de nouvelles dispositions générales sont imposées par la loi et/ou ses textes d'application.

ooooo

* informations à caractère obligatoire - # informations à caractère facultatif
Document imprimé par nos soins.