



**Conditions générales du contrat unique de vente d'électricité,  
de gaz naturel, d'eau potable et d'assainissement  
pour les particuliers et les professionnels  
applicables au 1<sup>er</sup> avril 2015**

Les conditions générales de vente établissent vos droits et obligations, ainsi que ceux d'ENERGIS,  
et les conditions d'application du contrat.

Préambule

Les services publics de l'électricité, de gaz, d'eau et d'assainissement, sont organisés par les autorités concédantes. Celles-ci ont confié à ENERGIS, pour la bonne exécution du présent contrat, les missions suivantes :

- mission de Gestionnaire des Réseaux de Distribution pour développer et exploiter le réseau public de distribution d'énergie électrique (paragraphe II de l'article 2 de la loi n°2000-108 du 10 février 2000 sur la modernisation et le développement du service public de l'électricité)
- mission de Gestionnaire des Réseaux de Distribution pour développer et exploiter le réseau public de distribution d'énergie électrique ainsi que celui du réseau public de distribution de gaz naturel et d'eau,
- mission de fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution,
- mission de fourniture de gaz naturel aux clients raccordés au réseau de distribution,
- mission de fourniture d'eau potable aux clients raccordés au réseau de distribution,
- mission de traitement des eaux usées.

Opérateur des réseaux de distribution sur la commune de Saint-Avoid (57500), ENERGIS, s'engage, dans ce cadre par un contrat conclu pour une durée minimale d'un an, à vous apporter toute l'énergie électrique et/ou gaz et/ou de l'eau potable avec le traitement des eaux usées, nécessaire sur votre point de livraison, dans le cadre d'une relation de proximité.

**Pour nous joindre :**

- par téléphone :           Standard           03 87 91 25 03  
                                    Fax                   03 87 91 20 90
- Par e-mail :               [accueil@regie-energis.com](mailto:accueil@regie-energis.com)

**Horaires d'ouvertures :** du Lundi au vendredi de 8h00 à 11h55 et de 13h00 à 16h55

**Pour nous connaître :** [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com)

## **1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités de ventes :

- d'électricité aux clients alimentés en basse tension à une puissance inférieure ou égale à 36 kVa (\*)
- de gaz naturel aux clients dont la consommation est inférieure ou égale à 300 000 kWh/an (\*) y compris les clients bénéficiant du « Tarif spécial de solidarité (TSS) »
- d'eau potable
- d'assainissement

Le contrat de fourniture est composé des présentes conditions générales et des conditions particulières. Les conditions générales de vente sont disponibles auprès d'ENERGIS et sur son site internet [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com)

Les prestations proposées par ENERGIS en sa qualité de Gestionnaire du Réseau de Distribution et leurs prix figurent dans le catalogue des Prestations, disponible sur le site [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com).

(\* au-delà de ces seuils, d'autres dispositions contractuelles s'appliquent)

### **1.1. CONTRAT DE FOURNITURE**

ENERGIS propose au client un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel aux tarifs réglementés ou en offre de marché, d'eau potable et/ou d'assainissement pour le logement qu'il occupe.

Si le client a quitté les tarifs réglementés d'électricité et de gaz naturel (avec une consommation annuelle inférieure à 30 000 kWh) pour ce lieu de consommation, il peut y accéder à nouveau sur simple demande et sans délai.

Le contrat de fourniture d'électricité, de gaz naturel, d'eau et d'assainissement est valable uniquement pour le point de livraison considéré. Il ne peut en aucun cas servir à alimenter un autre logement de l'immeuble dans lequel est situé le point de livraison. Tout contrevenant s'expose à l'application des dispositions de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente.

Le contenu et le prix des tarifs et prestations pour lesquels le client a opté est défini dans les conditions particulières du contrat.

Seuls les conseils donnés par écrit et ayant une valeur contractuelle sont susceptibles d'engager la responsabilité d'ENERGIS.

## **2. PRESTATION DES SERVICES**

ENERGIS s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture d'électricité et de gaz naturel, que la distribution d'eau potable et le traitement des eaux usées (assainissement), ainsi que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil, facturation, dépannage, ...).

Les présentes conditions générales de ventes qui sont disponibles sur le site <http://www.regie-energis.com>, sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande, et sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité et/ou de gaz et/ou d'eau potable. Le règlement de la facture-contrat tient lieu d'acceptation par le client, des conditions générales de vente jointes à cette dernière.

ENERGIS se porte à la disposition des personnes souffrant de handicap et nécessitant d'un suivi personnel, afin de leur expliquer au mieux les termes de son contrat.

## **3. SOUSCRIPTION DU CONTRAT**

La souscription d'un contrat doit être effectuée par le client, à savoir l'utilisateur de l'énergie fournie dans le logement pour lequel le contrat est souscrit ou son représentant. Le client, titulaire du contrat, peut être une ou plusieurs personnes physiques. ENERGIS peut demander dans le cas échéant, une copie de chaque carte d'identité, une copie du bail de location du logement ou un extrait de titre de propriété de son logement, ainsi que la copie de l'état des lieux contradictoire portant

mention des relèves de compteur à l'entrée et/ou à la sortie du logement. Lors de la conclusion du contrat, dans le cadre d'un meilleur suivi du dossier du client, ENERGIS est amené à collecter ses coordonnées téléphoniques. Le client est donc informé qu'il bénéficie du droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Un tiers peut être désigné comme payeur sur les documents contractuels du client. Néanmoins, le client reste le cocontractant d'ENERGIS et est, à ce titre, son interlocuteur principal. Le client est tenu d'informer ENERGIS de toute modification concernant ses coordonnées, son état civil (mariage, concubinage, divorce) et ses références bancaires afin qu'ENERGIS dispose d'informations à jour à tout moment.

Au moment de la souscription du contrat, le client doit être en mesure de communiquer à son fournisseur la relève du compteur d'électricité et/ou de gaz naturel et/ou d'eau potable effectuée au moment de son entrée dans le logement. A défaut de pouvoir communiquer cette relève de compteur, ENERGIS utilisera la relève de compteur effectuée lors de la résiliation du contrat du précédent occupant. Si le client demande expressément la relève du compteur par ENERGIS, cette prestation sera facturée au client dans les conditions du catalogue des prestations d'ENERGIS disponible sur [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com).

Toute modification du contrat doit se faire par écrit auprès d'ENERGIS. Notamment, l'ajout d'un co-titulaire ne peut être effectué que sur présentation d'un document prouvant sa résidence à l'adresse du client.

L'électricité et/ou le gaz naturel et/ou la distribution d'eau potable livré(s) au client ne doit(vent) pas faire l'objet de cession à des tiers, même gratuitement. La mise en place d'un sous-comptage, pour des motifs de revente, est interdite.

### **Disposition particulière**

Il existe un dispositif particulier pour les patients à haut risque vital (HRV) et les patients hospitalisés à domicile, conformément aux circulaires DGS n°97/113 du 17 février 1997 et DGS/DUS n°2009-217 du 16 juillet 2009. Pour en bénéficier, le client doit compléter le formulaire "Demande d'information particulière en cas de coupure de courant électrique (Cerfa n°1040 1\*01) disponible auprès d'ENERGIS.

Dans tous les cas, le fournisseur confirme au client, par voie électronique ou postale, les caractéristiques du contrat, ainsi que les informations prévues à l'article L.121-87 du Code de la consommation.

## **4. DUREE DU CONTRAT**

Le contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel et/ou d'eau et d'assainissement est souscrit pour une durée indéterminée, sauf disposition contraire dans le cadre d'une offre de marché d'électricité ou de gaz.

Dans des cas spécifiques tels que les chantiers de construction, forains, bateaux à quai, expositions, etc... un contrat de fourniture temporaire particulier peut être proposé au client soit sur la base des consommations enregistrées, soit sur une base forfaitaire.

Le contrat prend effet à la date de mise en service effective de l'installation, date fixée avec le client, ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client dans le respect des délais prévus par le Catalogue de Prestations. En électricité, la puissance souscrite désignée sur le contrat sera valable 1 an. Toute modification de puissance donnera lieu à un avenant au contrat suivi d'une modification des tarifs de l'abonnement et des consommations.

L'entrée en vigueur du contrat est subordonnée au raccordement effectif du point de livraison (PDL), à la mise en service du PDL et au rattachement du PDL au périmètre de facturation d'ENERGIS. La durée de mise en service du PDL varie en fonction de la réalisation nécessaire à l'exécution des travaux de raccordement et/ou de branchements ainsi que l'obtention des autorisations administratives correspondant aux travaux.

La mise en service restera subordonnée au paiement par le client des montants à sa charge correspondant à la réalisation de ces travaux conformément aux prescriptions d'ENERGIS, à la remise à ENERGIS

des certificats de conformité des installations privatives à alimenter et à la souscription préalable d'un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel et/ou d'eau potable.

A la signature du contrat, le client est redevable d'un abonnement pour chacune des énergies souscrites, conformément aux tarifs en vigueur. L'abonnement est calculé au prorata de la durée d'abonnement du branchement. Il est payable en début de période (A.D.P.), le trop perçu sera remboursé au taux en vigueur par ENERGIS à l'expiration du contrat sous déduction des sommes dues par le client.

## **5. RESILIATION DU CONTRAT PAR LE CLIENT**

Le client peut résilier le contrat à tout moment en cas de déménagement, pour motif légitime et en cas de changement de fournisseur. Le client peut aussi résilier le contrat s'il refuse les modifications contractuelles proposées par ENERGIS conformément à l'article 15.

Dans les cas de résiliation autres que pour un changement de fournisseur, la résiliation du contrat se fait impérativement par le client, par écrit ou par téléphone, et comprend le relevé des compteurs réalisé par le client ou par ENERGIS, sur rendez-vous ou non.

En vue de son déménagement, le client a l'obligation de contacter ENERGIS au moins trois jours ouvrés avant de quitter les locaux desservis en électricité et/ou en gaz naturel et/ou d'eau potable.

Pour cela, il peut :

- soit demander le passage d'un agent d'ENERGIS,
- soit demander la résiliation de son contrat via un formulaire en ligne sur le site d'ENERGIS
- soit adresser un mail à l'adresse [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com)
- soit téléphoner ou se rendre à l'Accueil d'ENERGIS
- soit se rendre à l'accueil d'ENERGIS ou téléphoner.

La résiliation prend effet à la date indiquée par le client si la demande est faite avant la date d'effet souhaitée.

Inversement, si la demande de résiliation est faite après la date d'effet souhaitée, la résiliation prendra effet à la date de la demande pour l'abonnement et les consommations sauf en cas de présentation d'un document contradictoire (état des lieux de sortie, acte de vente) précisant les relevés d'index à la date demandée pour la résiliation.

A défaut de communication par le client de la relève de compteur au jour de la sortie du logement, ENERGIS effectuera la relève de compteur à la date d'effet souhaitée (ou le jour ouvrable le plus proche), ou au plus tôt le jour ouvrable de résiliation si celle-ci est effectuée après la date d'effet souhaitée.

Il est précisé que le contractant est redevable des abonnements et des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation du contrat, ou jusqu'à la date d'emménagement de l'occupant suivant s'il n'a pas procédé à la résiliation de son contrat.

A défaut de résiliation de son contrat par le client, celui-ci reste redevable du prix des abonnements ainsi que du prix des consommations enregistrées après son départ.

En cas de changement de fournisseur (et donc d'exercice par le client de ses droits à l'éligibilité), le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client, date qui lui sera communiquée par son nouveau fournisseur. Les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur font l'objet, en fonction du choix du nouveau fournisseur, soit d'un relevé spécial, soit d'une estimation au prorata temporis.

## **6. RESILIATION DE CONTRAT ET INTERRUPTION DE FOURNITURE A L'INITIATIVE D'ENERGIS**

### **6.1. Interruption et refus de fourniture**

ENERGIS peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité ou de gaz naturel ou d'alimentation en eau potable 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 d'ENERGIS,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ENERGIS, quelle qu'en soit la cause (ex : déplombage),
- factures impayées et après des relances infructueuses vues dans l'article 12 des présentes conditions générales de vente,
- trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation des installations des autres clients ou la distribution publique d'électricité et de gaz naturel,
- usage illicite ou frauduleux de l'électricité et/ou du gaz naturel et de l'eau potable (ex : vol de courant) dûment constaté par ENERGIS.
- refus du client de laisser ENERGIS accéder pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et/ou de gaz naturel et/ou d'eau potable 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.
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du client.

En fonction des constatations réalisées par ENERGIS, des frais seront mis à la charge du client, notamment les forfaits « atteinte aux ouvrages » et « agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

Dans un souci de sécurité, après avoir constaté ou fait constater par un organisme tiers que les installations sont défectueuses ou non conformes, ou si le client refuse ces vérifications, ENERGIS pourra interrompre la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel et/ou d'eau. De même, ENERGIS, en cas de défectuosité ou de non-conformité des installations intérieures ou si le client s'oppose à la vérification de son installation intérieure, peut refuser d'alimenter ou de continuer à alimenter son client.

### **6.2. Résiliation de contrat**

ENERGIS pourra résilier le contrat en cas de non-respect par le client d'une de ses obligations prévues au présent contrat. Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures adressées par ENERGIS, ENERGIS pourra résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 12.

Dans les cas de résiliation, si, à la date effective de la fin de son contrat, le client continue de consommer de l'électricité et/ou du gaz naturel et/ou de l'eau potable sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel et/ou d'eau potable avec ENERGIS ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. A défaut, le nouveau contrat de fourniture prendra en compte, comme index de début de contrat, l'index connu à la date de résiliation du contrat précédent. En l'absence de contrat de fourniture, sa fourniture pourra être interrompue. En aucun cas, le client ne pourra engager la responsabilité d'ENERGIS pour toute conséquence dommageable liée à sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

## **7. TARIFS**

Dès son emménagement et à la mise en service de l'installation, le client est redevable, sur la base des tarifs en vigueur, du coût de toute fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel et/ou d'eau potable et de la part d'assainissement, de tous services ou interventions réalisés par ENERGIS, et de toute prestation fournie.

Le prix de l'électricité et/ou du gaz naturel et/ou de l'eau potable est mentionné dans les conditions particulières du contrat. Le prix actualisé, détaillé par option tarifaire, est également disponible auprès d'ENERGIS, ainsi que sur son site internet [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com), de même que les tarifs des services, interventions et prestations, et leurs évolutions.

Les caractéristiques des tarifs choisis figurent dans les conditions particulières du contrat.

En électricité comme en gaz naturel, chaque tarif comporte :

- une part fixe (abonnement) dont le montant annuel dépend de la

puissance mise à disposition en électricité ou de l'estimation du volume de gaz naturel consommé par an,

- une part variable liée aux quantités d'énergie consommées.

Les abonnements et prix de l'énergie consommée intègrent le prix de l'acheminement de l'électricité et/ou du gaz naturel sur les réseaux ainsi que les coûts d'accès au stockage pour le gaz naturel.

Le tarif choisi par le Client s'applique pour une durée minimale d'un an. Au-delà de cette période, le Client peut modifier son tarif à tout moment. Le nouveau tarif choisi s'applique pour une durée minimale d'un an.

Selon l'article 39 du Règlement de service Eau, la responsabilité résultant de l'existence des ouvrages et de l'exploitation du service incombe à ENERGIS, laquelle fixe les tarifs de la fourniture d'eau pour percevoir auprès des usagers un prix destiné à rémunérer les obligations mises à sa charge et assurer ainsi l'équilibre budgétaire du service. Les redevances à payer se composent :

- du prix de consommation de l'eau pouvant être décomposé en termes fixes (abonnement) et proportionnel ;
- d'un droit de location de compteur
- de la taxe anti-pollution
- de la taxe d'assainissement
- de la TVA.

### 7.1. Évolution des prix

**Les tarifs réglementés** sont modifiables de plein droit et sans autre formalité, dès lors que de nouvelles dispositions sont imposées par la réglementation. Les tarifs d'électricité et leur évolution sont fixés par les Pouvoirs Publics et s'appliquent uniformément sur le territoire national. La fixation et l'évolution du prix du gaz naturel sont encadrées par des textes réglementaires qui définissent la fréquence trimestrielle et les conditions de revalorisation de ces prix. La fixation et l'évolution du prix de l'eau potable et des taxes rattachées sont encadrées par une décision du Conseil d'Administration d'ENERGIS.

Les tarifs non réglementés évoluent dans le cadre des conditions particulières spécifiques au contrat concerné.

### 7.2. Suppression d'un 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. Quand un tarif est supprimé, ENERGIS s'engage à en informer le client dans un délai de 3 mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression du tarif et l'avise de la nécessité de choisir un autre tarif parmi ceux en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression du tarif, le client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'un tarif. Si le changement de tarif nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est prise en charge par ENERGIS.

On dit que le tarif est en extinction dans le cas particulier du tarif supprimé lorsque ce tarif continue à être appliqué aux clients qui en bénéficiaient jusque-là. L'application d'un tarif supprimé ne pourra plus être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat. Lorsque le client ne peut plus bénéficier du tarif supprimé, ENERGIS lui propose le tarif en vigueur adapté à ses besoins.

### 7.3. Modification d'une caractéristique d'un tarif

Lors de la souscription du contrat par le client, si celui-ci souhaite modifier le tarif existant, par exemple un changement de puissance, la prestation nécessaire à la mise en œuvre de cette modification est gratuite. Au-delà, la prestation pourra être facturée au tarif mentionné dans le catalogue des prestations d'ENERGIS. En cas de changement de puissance, si la puissance demandée est supérieure à la puissance de raccordement du site, la date de mise à disposition sera fonction des délais d'intervention nécessaires au renforcement du raccordement. Les frais induits, qui feront l'objet d'un devis, seront mis à la charge du Client conformément à la réglementation en vigueur.

## 7.4. Offre de marché

Dans le cas où le client souscrit un contrat en offre de marché, les dispositions des conditions particulières s'appliquent et prévalent sur les présentes conditions générales de vente.

## 8. INFORMATION TARIFAIRE DU CLIENT

ENERGIS 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 est bien adapté à son mode de consommation. En cas d'inadéquation tarifaire, la première modification du tarif est réalisée gratuitement par ENERGIS. Un changement de tarif ne peut donner lieu à l'application rétroactive du nouveau tarif, même si celle-ci devait générer un remboursement au client.

## 9. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE

### 9.1. Électricité

#### Continuité de fourniture d'électricité

Conformément à la réglementation en vigueur (notamment le décret n° 2007-1826 du 24 décembre 2007 et l'arrêté du même jour relatifs aux niveaux de qualité (ci-après « le décret de qualité ») aux prescriptions du cahier des charges de concession applicable en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité ENERGIS s'engage :

- à livrer au client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. ENERGIS maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée par décret : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz.

- à assurer une fourniture d'électricité continue et de qualité, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident, et dans les cas énoncés ci-après :

- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, 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, conformément aux engagements pris par ENERGIS disponibles auprès de l'Accueil Clientèle,

- dans les cas cités à l'article 6 des présentes conditions générales de vente,

- lorsque la fourniture d'électricité est affectée d'interruption ayant pour cause des raisons accidentelles sans faute de la part d'ENERGIS, ou étant dues aux faits de tiers,

- lorsque la qualité de la fourniture d'électricité pour des usages professionnels est affectée, pour des raisons accidentelles sans faute de la part d'ENERGIS, de défauts dus aux faits de tiers,

Dans tous les cas, il appartient au client, à ses frais et sous sa responsabilité, de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. Des conseils peuvent être demandés par le client à ENERGIS.

ENERGIS assure les interventions nécessaires au dépannage et à la sécurité des réseaux. Le numéro de téléphone d'appel de dépannage 24/24 d'ENERGIS est indiqué sur les factures.

Lorsqu'un client subit une interruption de fourniture supérieure à une durée définie par le décret n° 201-365 du 26 avril 2001 pleine et continue supérieure à six heures et imputable à une défaillance des réseaux publics de transport ou de distribution, le client qui en fait la demande peut bénéficier d'un abattement. Un abattement lui sera versé par ENERGIS. Cet abattement est égal à 2 % de la part fixe

annuelle du tarif d'utilisation des réseaux publics liée à la puissance souscrite pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures, de 4 % pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures, et ainsi de suite par période entière de six heures.

En aucun cas la somme des abattements consentis au cours d'une même année civile ne peut être supérieure au montant de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation des réseaux publics.

Dans tous les cas il appartient au client de prendre les précautions utiles adaptées à ses usages, pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture.

#### Caractéristiques et mesure de l'électricité livrée

ENERGIS met à disposition de ses clients, sur simple demande, les spécifications relatives au courant électrique distribué au point de livraison, notamment celles définies dans le contrat de concession pour la distribution publique d'électricité. En particulier, les caractéristiques de la tension fournie sont conformes à la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente (relevé de compteur par ENERGIS ou communiqué par le client ou estimation par ENERGIS) et la dernière valeur (relevée ou estimée).

### 9.2. Gaz naturel

#### Continuité de fourniture du gaz naturel

ENERGIS s'engage à assurer une fourniture continue et de qualité de gaz naturel sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident, ainsi que 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, conformément aux engagements pris par ENERGIS disponibles auprès de l'Accueil Clientèle ;

- dans les cas cités à l'article 6 des présentes conditions générales de vente ;

- lorsque la fourniture de gaz naturel est affectée d'interruptions ayant pour cause des raisons accidentelles sans faute de la part d'ENERGIS ou étant dues aux faits de tiers.

Dans tous les cas, il appartient au client, à ses frais et sous sa responsabilité, de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. Des conseils peuvent être demandés par le client à ENERGIS.

#### Caractéristiques et mesure du gaz naturel livré

ENERGIS s'engage à ce que le gaz naturel livré respecte les spécifications fixées par le contrat de concession pour la distribution publique de gaz naturel.

La consommation de gaz naturel est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre la valeur ayant servi à la facturation précédente (relevé de compteur par ENERGIS ou communiquée par le client ou estimation par ENERGIS) et la dernière valeur (relevée ou estimée).

En gaz naturel, les volumes mesurés par le comptage sont, pour les besoins de la facturation, ramenés à la température de zéro degré Celsius (0°C) et à la pression absolue de 1,013 bar par un coefficient de correction. Ce volume exprimé en mètres cube normés Nm<sup>3</sup> est, pour la facturation, transformé en kWh par multiplication avec le pouvoir calorifique supérieur moyen.

Le pouvoir calorifique supérieur (P.C.S.) est la quantité de chaleur (exprimée en kWh) dégagée par la combustion complète de un mètre cube (1 m<sup>3</sup>) de gaz sec, mesuré à 0°C sous la pression de 1,013 bar, l'eau produite lors de la combustion étant condensée et les gaz issus de la combustion étant ramenés à 0°C sous 1,013 bar. Le P.C.S. utilisé pour la facturation est une moyenne, sur la période de facturation,

telle qu'elle résulte des calculs qu' ENERGIS réalise sur la base des éléments de mesures effectués par son fournisseur / transporteur de gaz naturel ou que ce dernier fait réaliser dans le respect de la réglementation en vigueur.

### 9.3 Eau potable

#### Continuité de fourniture d'eau

ENERGIS s'engage à assurer une fourniture continue et de qualité d'eau sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident, ainsi que 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, conformément aux engagements pris par ENERGIS disponibles auprès de l'Accueil Clientèle,

- dans le cas cité à l'article 6 des présentes conditions générales de vente,

- lorsque la fourniture d'eau est affectée d'interruptions ayant pour cause des raisons accidentelles sans faute de la part d'ENERGIS ou étant dues aux faits de tiers.

Dans tous les cas, il appartient au client, à ses frais et sous sa responsabilité, de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts éventuels dans la qualité de la fourniture. Des conseils peuvent être demandés par le client à ENERGIS.

## **10. MATÉRIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ÉNERGIE**

### 10.1 Électricité

#### Description des installations

En électricité, les appareils de mesure et de contrôle permettent la vérification des caractéristiques de la fourniture et leur adaptation aux conditions du contrat de fourniture souscrit par le client et servent à la facturation de l'électricité. Ils comprennent, notamment, le disjoncteur de branchement, scellé et calibré par ENERGIS en fonction de la puissance tenue à disposition, le compteur pour l'enregistrement des consommations, et éventuellement un coffret et un dispositif télécommandé pour répartir les consommations dans les postes tarifaires prévus au contrat.

Ces équipements sont déterminés, fournis et installés par ENERGIS aux frais du client, conformément aux dispositions du catalogue de prestations

Toute demande du client visant à la suppression ou au déplacement de son branchement sera effectuée par ENERGIS aux frais du client auquel un devis sera préalablement soumis.

Toute rupture des scellés sur des compteurs, disjoncteurs, coffrets, ou sur un coupe circuit sera considérée comme fraude et sera poursuivie comme telle, les frais en découlant étant à la charge du client.

La violation des scellés entraîne par ailleurs la facturation des frais prévus par le catalogue de prestations d'ENERGIS disponible sur son site internet [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com), augmentés le cas échéant des frais inhérents à l'intervention d'un agent assermenté ayant effectué les constatations.

#### Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Les compteurs sont la propriété d'ENERGIS.

#### Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par ENERGIS. À cette fin, les agents d'ENERGIS 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 d'ENERGIS (sauf



détérioration imputable au client conformément au catalogue de prestations d'ENERGIS) disponible sur [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com). ENERGIS pourra procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques et réglementaires.

Le client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par ENERGIS, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés (COFRAC ou un organisme européen équivalent).

Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge d'ENERGIS si ces éléments 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 ou peut être obtenu auprès d'ENERGIS sur simple demande.

## 10.2 Gaz naturel

### Description des installations

Les installations nécessaires à la livraison du gaz naturel se composent du branchement, du dispositif de coupure amont, des équipements éventuellement nécessaires pour réduire et stabiliser la pression du gaz naturel, du compteur, éventuellement délocalisé (\*), servant de base à la facturation et éventuellement d'un coffret.

Ces équipements sont déterminés, fournis et installés par ENERGIS aux frais du client, conformément à la réglementation en vigueur. Toute demande du client visant à la suppression ou au déplacement de son branchement sera effectuée par ENERGIS aux frais du client auquel un devis sera préalablement soumis.

La violation des scellés sera considérée comme fraude et poursuivie comme telle. Elle entraînera la facturation des frais prévus par le catalogue de prestations d'ENERGIS disponible sur son site internet [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com), augmenté le cas échéant des frais inhérents à l'intervention d'un agent assermenté ayant effectué les constatations.

(\* dans certaines situations des immeubles collectifs, les compteurs peuvent être regroupés sur des colonnes horizontales ou verticales, qui restent, hors convention de rétrocession spécifique, des ouvrages du domaine privatif - CF article 14.)

### Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Pour le gaz naturel, les compteurs mesurant un débit horaire inférieur à seize mètres cube (16 m<sup>3</sup>) sont la propriété d'ENERGIS. Le client en est locataire et les frais de location sont compris dans le tarif défini dans les conditions particulières. Le client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations de gaz naturel.

### Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par ENERGIS. À cette fin, les agents d'ENERGIS 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 d'ENERGIS (sauf détérioration imputable au client conformément au catalogue de prestations d'ENERGIS) disponible sur [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com). ENERGIS pourra procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques et réglementaires.

Le client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par ENERGIS, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes (COFRAC ou un organisme européen équivalent).

Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge d'ENERGIS si ces éléments 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 ou peut être obtenu auprès d'ENERGIS sur simple demande.

## 10.3 Eau

### Description des installations

Les installations nécessaires à la distribution d'eau potable se composent du branchement depuis la canalisation publique en suivant

le trajet le plus court, de la prise d'eau sur la conduite principale, du robinet de prise et de la bouche à clé, de la canalisation de branchement située sous le domaine public, du robinet d'arrêt avant compteur, du compteur individuel et/ou principal même déporté, des dispositifs de relève à distance de l'index, le cas échéant.

Ces équipements sont déterminés, fournis et installés par ENERGIS aux frais du client, conformément à la réglementation en vigueur.

Le branchement public tel que défini est complété dans sa partie privative, par la canalisation de branchement située en amont du point de service sous le domaine privé, du regard abritant le compteur individuel ou principal, (regard situé dans le domaine privé), le support du compteur, le cas échéant du réducteur de pression, du clapet anti-retour avec purgeur amont-aval (ou robinet de purge). Toute demande du client visant à la suppression ou au déplacement de son branchement sera effectuée par ENERGIS aux frais du client.

### Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Les compteurs mis en place par ENERGIS, sont la propriété d'ENERGIS.

Le client en est locataire et les frais de location sont compris dans le tarif défini dans le catalogue des prestations. Le client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'eau et se prémunir des risques liés au gel et aux éventuelles fuites.

### Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par ENERGIS. À cette fin, les agents d'ENERGIS 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 d'ENERGIS (sauf détérioration imputable au client). ENERGIS pourra procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques. Le client peut demander à tout moment la vérification de ses appareils soit par ENERGIS, 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 d'ENERGIS si ces éléments 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 peut être obtenu auprès d'ENERGIS sur simple demande.

### 10.4 Accès aux installations pour le relevé des compteurs d'électricité et/ou de gaz naturel et/ou d'eau

Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par ENERGIS au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès aux compteurs nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage d'ENERGIS. Le client absent lors du relevé des compteurs a la possibilité de communiquer le relevé réel de ses consommations à ENERGIS.

L'auto-relève ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder ENERGIS aux compteurs au moins une fois par an. Si les compteurs n'ont pas été relevés au cours des douze derniers mois, ENERGIS pourra demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial facturé au client au tarif mentionné dans le catalogue des prestations et du règlement du service des eaux d'ENERGIS, disponible sur son site internet [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com).

En cas d'impossibilité de relève, ENERGIS calculera la facture sur la base d'une estimation de consommation. En cas de refus du client de laisser ENERGIS accéder aux compteurs, une procédure judiciaire pourra être engagée, les frais correspondants restant à la charge du client.

## 10.5 Dysfonctionnement des appareils

En cas de fonctionnement défectueux avéré des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de la facturation sera établie soit par

comparaison avec des périodes similaires de consommation, soit par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le redressement sera calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits, aucun intérêt de retard ou pénalité n'étant appliqué au client.

Le client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations de gaz naturel.

## **11. FACTURATION DE L'ÉNERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES**

Si le client souscrit à la fourniture de l'électricité et/ou du gaz naturel et/ou de la distribution d'eau potable dans le respect des conditions de l'article 1, il bénéficiera d'un traitement unique de la gestion et de la facturation de ses énergies.

Le client peut choisir deux rythmes de facturation :

- la mensualisation : dix mensualités fixes intégrées dans un échéancier et une facture par an impliquant une régularisation éventuelle sur le onzième et douzième mois,
- la facturation trimestrielle, avec quatre factures par an après relève de compteur
- Si le client souhaite que ses factures estimées soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre à ENERGIS les valeurs auto-relevées. A cette fin, chaque facture fait apparaître la période durant laquelle le client peut transmettre par internet, téléphone, carte télé relève, ou tout moyen à sa convenance, ses relevés pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante. Lorsque les valeurs auto-relevées par le client s'avèrent après contrôle incohérentes avec ses consommations habituelles ou le précédent relevé d'ENERGIS, la facture est établie sur la base d'une estimation des consommations effectuées par ENERGIS. ENERGIS adresse au client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sous réserve de l'accès au(x) compteur(s).

### Établissement de la facture

Chaque facture d'énergie est établie conformément à la réglementation en vigueur et comporte notamment les données réglementaires (conformes à l'arrêté du 2 août 2007 relatif aux factures d'électricité, de gaz naturel et d'eau potable) :

- le nom et les coordonnées du ou des contractant(s),
- le lieu de livraison,
- la période de facturation
- le montant des abonnements correspondant à la période considérée exprimé hors toutes taxes,
- la consommation d'électricité et/ou de gaz naturel et/ou d'eau potable (relevée ou estimée) et son montant sur la période considérée exprimé hors toutes taxes,
- s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. ENERGIS s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande ainsi qu'à les mettre à disposition à l'Accueil Clientèle et sur son site Internet [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com). ENERGIS informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention,
- le montant des taxes applicables à l'électricité correspondant à la législation en vigueur :
- les taxes communales et départementales qui s'appliquent à la quantité de kWh consommée,
- le montant du prix de la Contribution au Service Public d'Electricité (CSPE) qui correspond à la multiplication du prix unitaire (déterminé par les pouvoirs publics) par la quantité de kWh consommée,
- le montant de la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA), calculée sur la part fixe du tarif d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution,
- la TVA en vigueur à l'émission de la facture (TVA payée sur les débits) ; elle s'applique aux abonnements, aux consommations, aux prestations, aux taxes et contributions,
- le montant des taxes applicables au gaz naturel correspondant à la législation en vigueur :
- la Contribution au Tarif Spécial de Solidarité (CTSS), qui correspond à la multiplication d'un prix unitaire (déterminé par les

pouvoirs publics) par la quantité de kWh consommée,

- la Contribution au Service Public portant sur l'achat de biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel (CSPG) qui correspond à la multiplication d'un prix unitaire (déterminé par les pouvoirs publics) par la quantité de kWh consommée,
  - la Taxe Intérieure sur les Consommations de Gaz Naturel (TICGN) qui correspond à la multiplication d'un prix unitaire (déterminé par les pouvoirs publics) par la quantité de kWh consommée,
  - la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) comprenant une part Distribution et une part Transport, calculées sur la base du tarif d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution,
  - la TVA en vigueur à l'émission de la facture (TVA payée sur les débits) ; elle s'applique aux abonnements, aux consommations, aux prestations, aux taxes et contributions,
  - les caractéristiques du tarif choisi par le client,
  - des informations sur les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture,
  - la mention de la part acheminement pour l'électricité (en pourcentage) correspondant à la catégorie tarifaire du client,
  - la date limite de paiement de la facture ou la date de prélèvement automatique prévue.
  - le montant des taxes applicables à la distribution d'eau potable correspondant à la législation en vigueur :
  - la redevance pollution
  - la redevance prélèvement
  - le montant des taxes applicables à l'assainissement des eaux usées correspondant à la législation en vigueur
  - la MRC (redevance pour la modernisation des réseaux de collecte)
- Les tarifs seront majorés de plein droit du montant, des taxes, impôts, charges ou autres contributions en vigueur au moment de la consommation, supportés ou collectés et reversés par ENERGIS, grevant la fourniture de l'énergie et l'accès au réseau public de transport ou de distribution.

### Facture sur estimation de consommation :

Une facture sur estimation de consommation pourra être adressée au client si :

- le compteur n'a pas pu être relevé,
- lorsque les valeurs relevées paraissent incohérentes avec les consommations habituelles,
- le rythme de facturation le nécessite.

Les factures sur estimation de consommation sont payables dans les mêmes conditions que les factures issues d'une relève de compteur.

### Conditions de prélèvement automatique

En cas de mise en place du prélèvement automatique en vue du règlement de ses factures, lors du premier incident de paiement, il n'y aura pas de majoration de facturation. Cependant, cette facture devra être réglée par un autre moyen de paiement à la convenance du client.

Si un deuxième incident devait survenir, alors le prélèvement automatique sera supprimé et le client devra régler ses factures par un autre moyen de paiement y compris la facture ayant fait l'objet du rejet de prélèvement.

### Changement de prix

En cas de modification tarifaire en cours de contrat, ENERGIS informera le client conformément à l'article 15. En cas de modification de tarif entre deux facturations, la facture comportera simultanément des consommations payables à l'ancien et au nouveau tarif, le montant facturé sera alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée (principe du prorata temporis).

### Contestation relative à la facturation :

- Contestation par le client (art. L.137-2 du code de la consommation) : Le client peut contester rétroactivement ses factures pendant une durée maximale de 5 ans, notamment en cas de mauvais fonctionnement avéré des appareils de mesures ou de contrôles, ou d'erreur manifeste de relevé ; ce délai court à compter du jour où le client a découvert le dysfonctionnement ou l'erreur.
- Contestation par ENERGIS : ENERGIS peut contester

rétroactivement les factures de ses clients pendant une durée de deux ans, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé ou d'une erreur interne par le service facturation; ce délai court à compter de la date d'exigibilité de la facture.

Les règles ci-dessus ne s'appliqueront pas en cas de fraude relative à l'enregistrement des consommations. Dans ce cas, les règles de droits communs permettent à ENERGIS de déposer une plainte à l'encontre de tout client fraudeur.

## **12. PAIEMENT DES FACTURES**

### Destinataire des factures

Les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du contrat à l'adresse du point de livraison,
- soit au titulaire du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison.
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le titulaire du contrat.

En tout état de cause et à tout moment, le titulaire de chaque contrat reste redevable du paiement intégral de ses factures jusqu'à la date effective de résiliation de son contrat, même en cas de défaillance d'un éventuel tiers payeur indiqué au contrat.

### Mode de paiement des factures :

Le montant des factures est payable comptant, net, sans escompte dès réception de la facture dans les quinze jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture. Les montants hors taxes sont majorés du taux de TVA en vigueur au jour de la facturation et des taxes mentionnées à l'article 11.

Les factures peuvent être réglées :

- par prélèvement automatique (le choix de la mensualisation est obligatoirement assorti du prélèvement automatique),
- par chèque, espèces, virement ou mandat compte de la Poste
- par carte bancaire (à l'accueil chez ENERGIS),
- par paiement sécurisé via le site internet d'ENERGIS [www.regie-energis.com](http://www.regie-energis.com).

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement et hors cas d'échelonnement de paiement convenu entre les parties, ENERGIS peut relancer le client par tout moyen approprié. Les sommes non réglées à échéance seront majorées de plein droit de pénalités de retard de paiement calculées sur la base d'une fois et demi le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7.50 € (montant non soumis à TVA). Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date d'exigibilité de la facture jusqu'à la date de réception du paiement par ENERGIS.

### Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement :

*Ce paragraphe s'applique uniquement aux professionnels.*

*Pour tout défaut de règlement après l'expiration du délai de paiement une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €) pour frais de recouvrement sera appliquée. Elle s'applique, conformément à la transposition de la directive européenne 2011/7 du 16 février 2011 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les relations commerciales, à l'article 121 de la loi du 22 mars 2012 et au décret du 2 octobre 2012 inséré dans le code du commerce D. 441-5 fixant le montant de l'indemnité à quarante euros (40 €).*

*Cette indemnité forfaitaire est cumulable avec les pénalités de retard de paiement mentionnées au paragraphe ci-dessus.*

### Recouvrement des factures impayées

A tout moment, le client rencontrant des difficultés de paiement peut prendre contact avec ENERGIS afin d'analyser sa situation et de définir des modalités de paiement de sa dette, notamment d'un échelonnement. Le client peut également s'adresser au Conseil Général, à la Mairie, ou au Centre Médico-social de Saint-Avoid afin de déposer une demande d'aide auprès du Fonds Solidarité Logement

du département.

En l'absence de paiement et après plusieurs relances (délai variable en fonction de la situation du client) et vingt (20) jours après la mise en demeure, ENERGIS se réserve le droit d'interrompre ou de limiter la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel et/ou de la distribution d'eau, conformément au décret n° 2014-274 du 27 février 2014. Cette suspension ou limitation a pour conséquence le maintien de la facturation des abonnements et éventuelles consommations et pourra entraîner la résiliation du contrat. Tout déplacement d'agent d'ENERGIS aux fins de suspension ou de limitation donne lieu à facturation de frais, que la fourniture ait été suspendue ou limitée, ou non et ce conformément aux conditions réglementaires et au catalogue des prestations d'ENERGIS (disponible sur le site internet d'ENERGIS <http://www.regie-energis.com> ) sauf pour les clients remplissant les conditions pour bénéficier du tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel et/ou pour le tarif de première nécessité pour l'électricité. Les fournitures ne seront rétablies qu'après paiement de l'intégralité des sommes dues.

Les factures non recouvrées par Energis dans son périmètre contentieux amiable seront transmises au Centre des Finances Publiques qui engagera les poursuites en mode contentieux par tous moyens à sa disposition (Saisie sur salaire, huissier de justices, etc...)

Dans l'hypothèse où un tiers payeur est spécifié au contrat, le client n'est pas exonéré de son obligation de paiement en cas de défaillance dudit tiers et reste redevable du paiement intégral de ses factures. En cas de pluralité de titulaires pour un même contrat, ceux-ci sont solidairement responsables du paiement des factures.

### Modalités de remboursement ou de compensation

En cas d'erreur ou de retard de facturation ou lorsque les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, ENERGIS s'engage à procéder au remboursement ou à la correction nécessaire par une ou plusieurs factures, et à procéder le cas échéant au remboursement correspondant dans un délai maximum de quinze jours ouvrés à compter de la date d'émission de la facture.

En cas de non-respect de ce délai par ENERGIS, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure du client de pénalités calculées sur la base d'une fois et demi le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7.50 € (montant non soumis à TVA).

### Facture de résiliation

Quel que soit le motif de résiliation par le client, lorsque la date de la demande est antérieure à la date d'effet de la résiliation, la facture de résiliation sera adressée au plus tard 4 semaines après cette date d'effet. Le cas échéant, ENERGIS effectuera le remboursement des montants trop perçus.

## **13. TARIF DE PREMIERE NECESSITE – TARIF SPECIAL DE SOLIDARITE**

### Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Conformément aux dispositions de l'article 4-I de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000 modifiée, le client dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant peut, pour la fourniture en électricité de sa résidence, bénéficier de la tarification spéciale « produit de première nécessité ». Le bénéfice de ce tarif est attribué au client pendant une durée d'un an et peut être renouvelé N° Vert : 0 800 333 123 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

### Le Tarif Spécial de Solidarité (TSS)

Conformément aux dispositions du décret 2014-274 du 27 février 2014 relatif à la fourniture de gaz naturel au tarif spécial de solidarité, le client ayant droit à la tarification spéciale "produit de première nécessité" en électricité, peut bénéficier pour sa résidence principale du tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel. Le bénéfice de ce tarif est attribué au client pendant une durée d'un an et peut être renouvelé N° Vert : 0 800 333 124 (Appel gratuit depuis un poste fixe).



## **14. CONDITIONS D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ NATUREL ET DE L'EAU POTABLE**

### Cas de l'électricité

L'installation électrique intérieure de l'utilisateur commence communément 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 être entretenue aux frais du propriétaire ou du client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations, de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution publique exploité par ENERGIS et à ne pas compromettre la sécurité du public et des personnes qui interviennent sur ce réseau. Le client doit veiller à la conformité de ses appareils électriques aux normes en vigueur.

De même, la partie de branchement antérieurement dénommée «branchement intérieur» (colonne montante, rampante, et liaison entre le coupe circuit principal et le compteur dans le cas des branchements aériens ...) continuera à être maintenue, entretenue et, le cas échéant, rénovée par son propriétaire, le client ou toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

### Cas du gaz naturel

L'installation intérieure gaz du client commence :

- à l'aval du compteur,
- à l'aval de l'organe de coupure individuel,
- ou à défaut à l'aval du robinet de coupure général dans le cas des conduites montantes sans compteurs individuels.

Les installations intérieures de gaz naturel, leurs compléments ou modifications doivent faire l'objet d'un certificat de conformité conformément aux dispositions réglementaires. Les visites de contrôle doivent être réalisées, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur. Les installations intérieures sont réalisées et entretenues sous la responsabilité du propriétaire ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

De même, la partie de branchement antérieurement dénommée «branchements intérieur » (colonne montante, rampante, et liaison entre le coupe circuit principal et le compteur dans le cas des branchements aériens ...) continuera à être maintenue, entretenue et, le cas échéant, rénovée par son propriétaire, le client ou toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations, ce conformément aux dispositions du cahier des prestations de service.

### Cas de l'eau

L'installation intérieure d'eau commence:

- à l'aval du compteur,
- à l'aval de l'organe de coupure individuel,
- ou à défaut à l'aval du robinet de coupure général dans le cas des conduites montantes sans compteurs individuels.

Dans tous les cas, ENERGIS est autorisée, avant la mise en service et ultérieurement à tout moment, à vérifier les installations intérieures du client, même si la fourniture d'énergie est interrompue pour quelque raison que ce soit. En aucun cas, ni la Commune, ni ENERGIS n'encourent de responsabilité en raison de défauts des installations intérieures.

ENERGIS peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 6.

De même, la partie de branchement antérieurement dénommée «branchements intérieur » (colonne montante, rampante, et liaison entre le coupe circuit principal et le compteur dans le cas des branchements aériens ...) continuera à être maintenue, entretenue et, le cas échéant, rénovée par son propriétaire, le client ou toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

### Intégration aux ouvrages de distribution publique

Dans certains cas vus spécifiquement entre le client et ENERGIS, la colonne montante d'électricité et/ou de gaz naturel et/ou d'eau peut être intégrée dans les ouvrages de distribution publique gérés par et

placés sous la responsabilité d'ENERGIS. Dans ces cas, l'installation intérieure électrique de l'utilisateur débute en aval du disjoncteur principal, l'installation intérieure de gaz naturel et d'eau débute en aval du compteur.

## **15. MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR ENERGIS**

ENERGIS s'engage à informer le client par courrier ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application de la modification envisagée. Les modifications sont également disponibles sur le site Internet <http://www.regie-energis.com>.

En cas d'acceptation des modifications par le client, les nouvelles dispositions s'appliqueront à la date du changement effectif. En cas de non-acceptation de ces modifications, le client aura la faculté de résilier son contrat par lettre simple ou recommandée, envoyée à ENERGIS au plus tard dans les trois (3) mois suivant la réception du courrier l'informant de la modification.

Les dispositions du présent paragraphe ne sont pas applicables aux modifications imposées par la loi ou les règlements.

## **16. DONNEES PERSONNELLES**

Les données personnelles du client sont recueillies par ENERGIS dans le but de fournir, facturer, améliorer le service et optimiser sa qualité, ainsi que pour correspondre avec le client et lui transmettre des offres commerciales, en rapport avec le service souscrit, susceptibles de l'intéresser.

A ces fins, les données personnelles sont stockées et traitées par ENERGIS, responsable du traitement, qui les communique exclusivement à ses éventuels sous-traitants dans les buts ci-dessus.

Conformément à la Loi n° 78-17 du 06/01/1978 dite "Informatique et libertés", le client dispose d'un droit d'opposition à tout traitement, et ce pour des motifs légitimes, d'un droit d'accès et de rectification ou suppression de ses données, à exercer auprès du Service Consommateurs d'ENERGIS par courrier ou mail ([accueil@regie-energis.com](mailto:accueil@regie-energis.com)).

## **17. INTEGRITE DU CONTRAT**

Le Contrat ne peut être modifié que par avenant signé par ENERGIS et le client désigné aux conditions particulières. Si quelconque de l'une des stipulations du contrat est déclarée nulle par un tribunal au regard d'une règle de droit ou loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité du contrat. Le fait, pour l'une ou l'autre des parties, d'omettre de se prévaloir d'une des dispositions du contrat, ne pourra en aucun cas impliquer renonciation par la partie intéressée à s'en prévaloir ultérieurement.

## **18. JURIDICTION COMPETENTE ET DROIT APPLICABLE**

### Modes de règlement interne

En cas de litige relatif à l'exécution du présent contrat, le client peut adresser une réclamation orale ou écrite au service clients dont les coordonnées figurent sur sa facture.

### Médiateur national de l'énergie

Dans le cas où la procédure décrite à l'alinéa précédent n'aurait pas permis de régler le différend dans le délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client peut saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie.

A défaut d'accord amiable, tout litige portant sur l'interprétation et/ou l'exécution du Contrat, sera soumis au tribunal compétent de Sarreguemines. Le Contrat, rédigé en langue française, est soumis au droit français.

## **19. INFORMATION**

Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante : [www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel).

## **20. VENTE A DISTANCE ET RETRACTATION**

### 20.0 Contrats conclus dans les foires et salons.

Dans le cas de contrats sur des foires ou salons, le client ne peut bénéficier d'aucun droit de rétractation.

### 20.1 Droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, hors établissement ou faisant suite à un démarchage téléphonique, conformément aux articles L121-16 et suivants du Code de la Consommation, le consommateur bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation.

Ce délai court à compter du jour de la conclusion du contrat. Lorsque le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le consommateur, auquel aucune pénalité ne peut être réclamée, n'a pas à motiver sa décision. La rétractation doit être exercée avant l'expiration du délai ci-dessus grâce au formulaire type ci-dessous ou sur tout autre support exprimant la volonté explicite du consommateur de se rétracter. Pour toute rétractation faite en ligne, ENERGIS fournira au consommateur un accusé de réception par écrit. La totalité des sommes éventuellement versées par le consommateur lui seront intégralement remboursées dans les quatorze (14) jours suivant l'exercice du droit de rétractation. Dans le cas où le consommateur demande l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation, ENERGIS recueille son accord exprès et lui adresse un contrat comprenant le formulaire de rétractation. Si celui-ci se rétracte dans le délai, il reste redevable du montant correspondant au service réellement fourni jusqu'au jour de la rétractation. L'exercice du droit de rétractation met fin au contrat principal ainsi qu'à tout contrat accessoire.

### **Reproduction intégrale des articles L121-23 et L121-24 à L121-26 du Code de la Consommation relatifs au démarchage.**

**Article L121-21** Est soumis aux dispositions de la présente section quiconque pratique ou fait pratiquer le démarchage, au domicile d'une personne physique, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, afin de lui proposer l'achat, la vente, la location, la location-vente ou la location avec option d'achat de biens ou la fourniture de services.

Est également soumis aux dispositions de la présente section le démarchage dans les lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé et notamment l'organisation par un commerçant ou à son profit de réunions ou d'excursions afin de réaliser les opérations définies à l'alinéa précédent.

**Article L121-23** Les opérations visées à l'article L.121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, sous peine de nullité, les mentions suivantes :

1 Nom du fournisseur et du démarcheur ;

2 Adresse du fournisseur ;

3 Adresse du lieu de conclusion du contrat ;

4 Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;

5 Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le

délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;

6 Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L.313-1;

7 Faculté de renonciation prévue à l'article L.121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26.

**Article L121-24** Le contrat visé à l'article L.121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L.121-25. Un décret en Conseil d'État précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

**Article L121-25** Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L.121-27.

**Article L121-26** Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L.121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'État ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L.7231-1 du code du travail sous forme d'abonnement.



## FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Suite à la souscription d'un contrat d'énergie(s))

Code de la consommation, article L121-21 et suivants

Condition :

1. Compléter et signer le formulaire.
2. L'envoyer par mail ou par lettre recommandée **avec accusé de réception.**
3. Adresse d'envoi : ENERGIS - 53, Rue du Maréchal Foch - 57500 Saint-Avold

Mail : [accueil@regie-energis.com](mailto:accueil@regie-energis.com).

4. **L'expédier au plus tard le quatorzième jour de la commande, ou si, ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié chômé, le premier jour ouvrable suivant.**

Je soussigné (e), \_\_\_\_\_ déclare annuler la commande ci-après

- Nature du service commandé : .....

.....

- Nom du client .....

- Adresse du client : .....

Date :

Signature du client :