



Régie Communale du Câble & d'Electricité de Montataire

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS REGLEMENTES

SOMMAIRE

1. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE	2
2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	2
3. CONTRAT DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ	2
Souscription du contrat	2
Titulaire du contrat	3
Durée du contrat	3
Résiliation du contrat	3
4. CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS DE VENTE	4
Choix et structure des tarifs	4
Suppression de tarif	4
Conseil tarifaire	5
5. FOURNITURE ET CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉNERGIE	5
Continuité de fourniture d'électricité	5
Caractéristiques de l'électricité livrée	6
Détermination des quantités	6
Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative du distributeur	6
6. MATÉRIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ÉNERGIE	6
Description des installations	6
Propriété des appareils de mesure et de contrôle	7
Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle	7
Dysfonctionnement des appareils	7
Accès aux installations pour le relevé des compteurs	7
7. FACTURATION DE L'ÉNERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES	7
Établissement de la facture	7
Facture sur index estimés	8
Changement de prix	8
Contestations de facturation	8
Fraudes et contraventions	8
8. PAIEMENT DES FACTURES	9
Paiement des factures	9
Modes de paiement	9
Responsabilité du paiement	9
Mesures prises par la RCCEM en cas de non-paiement	9
Dispositions pour les clients particuliers en situation de difficultés de paiement ou de précarité	10
Délai de remboursement	10
Taxes et contributions	11
9. CONDITIONS D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ	11
10. DISPOSITIF ENTRAIDE POUR LES PERSONNES HANDICAPEES	11
11. ACCÈS AUX FICHIERS INFORMATISÉS	12
12. RECOURS	12
13. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES	12



Régie Communale du Câble & d'Electricité de Montataire

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS

PREAMBULE

Le Service Public de l'Electricité est organisé par la Ville de Montataire, ci-après dénommée la Commune. Celle-ci confie ces missions à la Régie Communale du Câble et d'Electricité de Montataire, ci-après dénommée RCCEM. Le Règlement de Service définissant ces missions est consultable auprès de la RCCEM.

1. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales, telles qu'elles résultent des dispositions du Règlement de Service pour la distribution de l'électricité sur la commune de Montataire, 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 exercé de droit à l'éligibilité, selon les tarifs réglementés de vente.

2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

La RCCEM 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, conseils, services, interventions, 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 :

- aux textes législatifs et réglementaires en vigueur dont ceux fixant les tarifs de l'électricité,
- au Règlement de Service pour la distribution publique de l'électricité établi entre la Commune et la RCCEM.

3. CONTRAT DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

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 résidentiel (i.e 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 RCCEM par tout moyen de l'exercice de son droit de rétractation.

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

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 délivrance 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 RCCEM 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 présenté par la RCCEM, sera augmenté s'il y a lieu :

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

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

3.2. Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, des conditions particulières sont remises aux clients, elles précisent le titulaire du contrat, 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 du client, 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 4.

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 RCCEM. 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.

3.4.2 Résiliation à l'initiative du client

Le client doit informer la RCCEM de la résiliation du contrat par tout moyen en précisant le motif de résiliation :

- Si la résiliation a pour objet la mise en œuvre pour le site du droit à l'éligibilité, la RCCEM sera prévenue par le nouveau Fournisseur. Les index de résiliation seront conformes aux règles de l'accès au réseau.
- Si la résiliation provient d'une non acceptation d'une modification contractuelle proposée par la RCCEM, le client communiquera la date de résiliation dans la limite de trois mois conformément à l'article 12 des présentes conditions générales.
- 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 RCCEM

La RCCEM 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 RCCEM 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. CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS DE VENTE

4.1. Choix et structure des tarifs

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins parmi les tarifs proposés par la RCCEM fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics.

La RCCEM met à disposition des clients les barèmes de prix à son Accueil Clientèle situé 1, rue Romain Rolland à Montataire et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les caractéristiques des tarifs choisis figurent sur chaque facture.

Chaque tarif comporte un abonnement, dont le montant annuel dépend de la puissance mise à disposition et un prix du 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 un autre, en fonction de la date de souscription ou de modification du contrat. La RCCEM peut modifier unilatéralement, moyennant un préavis de 6 mois, ces horaires pour chaque client.

Pour un même tarif, 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 les factures. Elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs de vente.

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

4.2. Suppression de tarif

Conformément à la réglementation en vigueur, un tarif peut être supprimé.

Cette suppression 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.

En cas de suppression d'un tarif, la RCCEM s'engage à en informer le client par courrier dans les meilleurs délais, 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 RCCEM 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 RCCEM, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement du client.

5. FOURNITURE ET CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉNERGIE

5.1. Continuité et qualité de fourniture d'électricité

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

- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre 10 heures, mais ne peut en aucun cas les dépasser.
- dans les cas cités à l'article 5-4 des présentes conditions générales de vente,
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée, pour des raisons accidentelles sans faute de la part de la RCCEM, d'interruptions dues aux faits de tiers,

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 RCCEM.. En particulier, les malades à haut risque vital doivent s'adresser à la DDASS pour pouvoir bénéficier des mesures spécifiques les concernant.

Pour toute coupure supérieure à 6 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 RCCEM 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 6 heures et de strictement moins de 12 heures, de 4% pour une coupure de plus de 12 heures et de strictement moins de dix-huit heures, et ainsi de suite

par période entière de 6 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 RCCEM met à disposition sur simple demande les spécifications relatives au courant électrique distribué au point de livraison, notamment celles définies dans le règlement de service pour la distribution publique d'électricité et dans l'arrêté du 29 mai 1986 relatif aux tensions normales de 1^{ère} catégorie des réseaux de distribution. En particulier, les caractéristiques de la tension fournie sont conformes à la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

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

5.4. Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative du distributeur

Conformément au règlement de service pour la distribution publique d'électricité, la RCCEM peut procéder à l'interruption 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 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 de la RCCEM,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par la RCCEM, 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...).

Dans un souci de sécurité, la RCCEM, après avoir reconnu que les installations sont défectueuses ou si le client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture de l'électricité.

6. MATÉRIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ÉNERGIE

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 RCCEM.

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 des ouvrages de distribution publique, ils sont fournis et posés par la RCCEM

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 RCCEM.

À cette fin, les agents de la RCCEM 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 RCCEM (sauf détérioration imputable au client).

La RCCEM 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 RCCEM, 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 RCCEM 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 lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

6.5. Accès aux installations pour le relevé des compteurs

Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par la RCCEM 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 de la RCCEM. Le client absent lors du relevé des compteurs a la possibilité de communiquer le relevé réel de ses consommations à la RCCEM (carte d'auto-relevé, transmissible par courrier, télécopie, ou courrier électronique). L'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder la RCCEM aux compteurs.

Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze derniers mois, la RCCEM 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 accès à son compteur, la fourniture d'énergie pourra être suspendue.

7. FACTURATION DE L'ÉNERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES

7.1. Établissement de la facture

Chaque facture d'énergie est conforme à l'arrêté en vigueur, elle comporte notamment :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période de facturation,
- 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,
- 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 RCCEM s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande ainsi qu'à les mettre à disposition dans son point d'accueil de la clientèle. La RCCEM informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention,

En cas de résiliation du contrat, les frais d'abonnement correspondant à la période postérieure à la résiliation sont portés en déduction sur la dernière facture.

7.2. Modalités de facturation

Les factures sont adressées au client tous les 3 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 des consommations moyennes constatées par le même tarif que celui du client.

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

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 RCCEM appliquera les nouveaux prix prorata temporis, en cours d'exécution du contrat et en informera la clientèle de façon générale.

7.4. Contestations de facturation

a) Contestation par le client

Le client peut contester rétroactivement ses factures pendant une durée maximale de 5 ans, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé.

b) Rectification par la RCCEM

La RCCEM peut, en cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ou d'erreur manifeste de relevé, procéder à un redressement de facturation selon les modalités décrites à l'article 6-4.

La RCCEM peut contester rétroactivement les factures de ses clients pendant une durée de 5 ans. Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. Aucune majoration d'intérêt de retard ou pénalité ne peut être appliqué au client.

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.

7.5. Fraudes et contraventions

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 RCCEM, 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 d'une fois et demie 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 RCCEM.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

Des frais d'impayés vous seront facturés, selon les barèmes en vigueur, pour les chèques impayés ainsi que pour les prélèvements impayés.

8.2. Modes de paiement

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

- Chèque et Espèces
- Prélèvement automatique : le client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de Caisse d'Epargne. Dans ce cas, le client doit faire parvenir à la RCCEM une autorisation de prélèvement (mise à disposition par la RCCEM) dûment complétée et signée ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB), Postal (RIP) ou de Caisse d'Epargne (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 RCCEM. Le prix de toute prestation ou option supplémentaire souscrite en cours d'année sera facturée hors échéancier. 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.

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 du tiers désigné comme payeur par le(s) titulaire(s) du contrat.

Dans tous les cas, le ou les titulaire(s) du contrat reste(nt) redevable(s) du paiement des factures.

8.4. Mesures prises par la RCCEM en cas de non-paiement

En l'absence de paiement, la RCCEM 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 15 jours, auprès des services sociaux afin de bénéficier du Service Maintien d'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 RCCEM n'a pu joindre le client ou si le client refuse la rencontre.

Le choix du client est repris dans les conditions particulières.

Tout déplacement d'agent de la RCCEM 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 difficulté de paiement, la RCCEM 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 de l'Oise une demande d'aide.

Conformément à l'article L115-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles, la RCCEM, 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 de Solidarité Logement du département. Un dispositif limitant la puissance appelable par le client à 3 kVA peut être installé par la RCCEM, 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 par les caisses d'assurance maladie. Le bénéfice de ce Produit de Première Nécessité est attribué pendant une durée d' 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 RCCEM 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 2 mois après la connaissance du fait.

En cas de non respect par la RCCEM 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 d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au moment de la créance.

8.7. Taxes et contributions

La RCCEM 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) T. V. A. :

La RCCEM est redevable de la Taxe sur la Valeur Ajoutée en vigueur à l'émission de la facture (T.V.A. payée sur les débits). La T.V.A. 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. Sur le territoire de la Commune elles sont égales à :

- 0 % pour la taxe communale,
- 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'Electricité (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'Energie. La contribution annuelle est plafonnée à 500000 euros par site de consommation.

9. CONDITIONS D'USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ

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 publique exploité par la RCCEM 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 la Commune, ni la RCCEM n'encourent de responsabilité en raison de défauts des installations intérieures.

La RCCEM 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 RCCEM.

10. DISPOSITIFS ENTRAIDE POUR LES PERSONNES HANDICAPEES

Afin d'améliorer l'accueil de ses clients, la RCCEM a mis en place les dispositifs suivants :

- une rampe d'accès et une place de parking réservée permettent aux personnes handicapées moteurs d'accéder à l'accueil clientèle,
- concernant les personnes sous tutelle ou curatelle, la correspondance relative à leur(s) contrat(s) est expédiée à la personne de leur choix et le paiement est effectué directement par l'organisme de tutelle.

11. ACCÈS AUX FICHIERS INFORMATISÉS

La RCCEM regroupe dans un fichier de gestion clientèle, les données nominatives communiquées par ses clients.

Ce fichier a été déclaré à la Commission Nationale Informatique et Libertés dans le cadre de la loi "Informatique et Libertés" N° 78-17 du 6 janvier 1978. Il a pour finalité la gestion des contrats, la facturation et les opérations de marketing et de prospection réalisées par la RCCEM.

Les informations collectées sont notamment les suivantes : nom ², prénom ², adresse ², tarif choisi ², coordonnées bancaires ³, adresse payeur ³,... . 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 RCCEM. 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 RCCEM.

12. RECOURS

En cas de litige dans l'application des contrats, le client peut saisir les services compétents de la RCCEM en vue d'un réexamen de sa demande.

Après épuisement des voies de recours internes, le client peut soumettre le différend soit aux Juridictions compétentes en la matière, soit au Médiateur National de l'Energie.

13. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales de Vente seront élaborées selon les mêmes modalités que les précédentes. Les conditions générales de vente modifiées seront alors applicables et se substitueront aux précédentes. 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). 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.

)(X)(X)(X)

² informations à caractère obligatoire

³ informations à caractère facultatif