

# Conditions Générales de Vente de l'offre 100% renouvelable d'Enercoop

Contrat unique d'accès au réseau et de fourniture d'électricité

Service client ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h au 0 811 091 860 (prix d'un appel local)

## Préambule

Enercoop est une Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) à capital variable, qui rassemble des producteurs, des associations, des collectivités locales, des organisations et des particuliers souhaitant agir ensemble pour développer les énergies renouvelables.

Enercoop exerce l'activité de fournisseur d'électricité, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, notamment au décret n°2004-388 du 30 avril 2004 relatif à l'exercice de l'activité d'achat d'électricité pour revente.

La société Enercoop, dénommée ci-après « Enercoop » ou « le Fournisseur », est immatriculée au RCS Paris sous le numéro 484 223 094. Son siège social est situé 11 rue des Réglises, 75020 Paris.

Enercoop propose un contrat unique d'accès au réseau et de fourniture d'électricité d'origine 100% renouvelable.

Cette offre est réservée au Client situé sur le territoire de la France métropolitaine continentale et raccordé au réseau public de distribution en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 250 kVA.

La personne physique ou morale, désignée ci-après comme « le Client », qui souscrit à l'offre proposée par Enercoop s'engage à respecter l'ensemble des dispositions contractuelles.

Le dispositif contractuel, ci-après « le Contrat », se compose :

- des présentes Conditions Générales,
- des Conditions Particulières stipulées au Bulletin de souscription,
- des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (DGARD), dont la synthèse figure en annexe.

Ces documents sont remis au Client lors de la souscription et consultables depuis le site internet du Fournisseur : [www.enercoop.fr](http://www.enercoop.fr)

Des modifications sont susceptibles d'être apportées au dispositif contractuel par le Fournisseur. Celles-ci s'appliquent au Client sous réserve de son accord exprès.

## Définitions

Afin de faciliter la lecture du Contrat, la définition de certains termes est précisée ci-dessous :

- "Commission de Régulation de l'Énergie" : Autorité administrative indépendante en charge de la régulation du secteur de l'électricité et compétente en cas de litige relatif à l'accès au réseau public de distribution.
- "Contrat GRD – F" : Contrat conclu au bénéfice du Client entre le Fournisseur et le Gestionnaire du réseau public de distribution relatif à l'accès au réseau et à son utilisation.
- "Dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution" : Annexe du contrat GRD-F fixant les droits et obligations du Client vis-à-vis du GRD.
- "GRD" : Gestionnaire du Réseau public de Distribution auquel le Client est raccordé. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau public de distribution dans sa zone de desserte.
- "Part Acheminement" : Somme facturée par le GRD au titre de l'acheminement de l'électricité jusqu'au site de consommation du Client.
- "Parties" : Il s'agit du Client et de la société Enercoop.
- "Point(s) de Livraison" ou "PDL" : Partie(s) du réseau public de distribution permettant d'acheminer l'électricité jusqu'au(x) site(s) de consommation du Client.

- "Puissance souscrite" : Puissance maximale pouvant être appelée par le Client. Celle-ci est exprimée en kVA.
- "Responsable d'équilibre" : Personne morale assumant la responsabilité financière des écarts constatés entre les quantités d'électricité soutirées et injectées sur le réseau pour son périmètre d'équilibre
- "TURPE" : Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité . Contribution versée au GRD pour l'entretien du réseau par tous ses usagers »

## Article 1 – Objet du Contrat

Par le présent Contrat, la société Enercoop s'engage, selon les conditions et modalités ci-après :

- à fournir l'énergie électrique active nécessaire à l'alimentation des installations du Client au(x) Point(s) de Livraison désigné(s) aux Conditions Particulières,
- à assumer, pour le compte du Client, les démarches relatives à son accès au réseau de distribution,
- à endosser ou à faire endosser la responsabilité d'équilibre.

En contrepartie, le Client s'engage à payer le prix selon les modalités de facturation et de règlement fixées par le Contrat.

### 1.1. Fourniture d'électricité d'origine renouvelable

Le Fournisseur s'engage à fournir la totalité de l'énergie électrique active nécessaire à l'alimentation des installations du Client au Point de Livraison désigné aux Conditions Particulières et à injecter sur le réseau les quantités d'électricité d'origine renouvelable correspondantes.

L'électricité injectée est d'origine hydraulique, petit éolien, photovoltaïque et biogaz agricole.

### 1.2. Accès et utilisation du réseau de distribution

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes : les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public. Le service public est concédé aux GRD (Gestionnaire de Réseau de Distribution). Le cahier des charges définissant ces missions est consultable auprès des autorités concédantes. De ce fait, les GRD exercent leurs missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution.

Le Fournisseur s'engage à conclure un contrat avec le GRD pour permettre l'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au(x) Point(s) de Livraison pour le(s) site(s) de consommation du Client.

Le Fournisseur informe le Client des opérations qu'il réalise au nom et pour le compte de ce dernier.

Les Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (DGARD) sont disponibles gratuitement sur le site internet du Fournisseur [www.enercoop.fr](http://www.enercoop.fr)

Le Client peut demander la modification de la puissance souscrite, à ses frais, par simple courrier adressé au Fournisseur.

La responsabilité d'Enercoop ne pourra être engagée en cas de préjudice lié au changement de puissance demandé par le Client.

La Part Acheminement définie par le TURPE est prise en compte dans les prix de vente. Les autres prestations techniques facturées au Fournisseur par le GRD sont facturées au Client de façon transparente et sans commission. Le Fournisseur prend en charge toutes les demandes d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à

l'exception de celles relevant des relations directes entre le GRD et le Client (définies à l'article 1.4 de la Synthèse DGARD figurant en annexe).

La liste des prestations techniques et de leurs tarifs (**réglementés par l'Etat**) est disponible sur [www.enercoop.fr](http://www.enercoop.fr), sur [www.erdfdistribution.fr](http://www.erdfdistribution.fr) ou sur simple demande.

### 1.3. Responsabilité d'équilibre

Le Fournisseur s'engage à supporter la responsabilité de l'équilibre entre les quantités d'énergie électrique produites et injectées sur le réseau et les quantités soutirées par le Client pendant toute la durée du Contrat.

Le Fournisseur a la possibilité de faire assumer cette tâche par un tiers qu'il mandate.

## Article 2 – Date d'entrée en vigueur / Date de prise d'effet

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature par le Client des Conditions Particulières du Bulletin de souscription.

La fourniture d'électricité (prise d'effet du Contrat) commencera, sauf mention contraire prévue aux Conditions Particulières, dans un délai de 10 à 43 jours.

## Article 3 – Conditions d'exécution du Contrat

La prise d'effet et l'exécution du présent Contrat sont subordonnées :

- au raccordement effectif et direct du ou des PDL du Client au réseau public de distribution,
- à la conformité de l'installation du Client aux normes en vigueur,
- à la disponibilité d'énergie dans le périmètre d'Enercoop.

## Article 4 – Continuité et qualité de l'électricité

Les engagements relatifs à la continuité et à la qualité de l'électricité relèvent de la responsabilité exclusive du GRD.

En cas de problème, le Client contacte le Fournisseur. Celui-ci contacte le GRD qui s'engage à indemniser le Client en cas de non-respect de ses engagements en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique.

Les conditions d'indemnisation et les modalités de traitement des demandes sont énoncées dans la Synthèse DGARD figurant en annexe.

## Article 5 – Interventions techniques / Traitement des réclamations

Le GRD s'engage à réaliser les interventions techniques nécessaires sur le(s) site(s) de consommation du Client.

En particulier, le GRD intervient directement auprès du Client pour l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien, le dépannage et le renouvellement des installations de comptage.

Pour toute demande d'intervention et / ou réclamation d'ordre technique (ne concernant pas la facturation : panne réseau, défaillance du compteur,...), le Client est prié de contacter le GRD au numéro d'appel figurant sur sa facture Enercoop.

Pour les réclamations d'ordre non technique (facturation, notamment en cas de désaccord sur la facturation) le Client peut contacter Enercoop par téléphone (0811 091 860, prix d'un appel local), courrier ou courriel ([service-client@enercoop.fr](mailto:service-client@enercoop.fr)).

## Article 6 – Responsabilités

Chacune des Parties est tenue de la bonne exécution des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

La responsabilité du Fournisseur est engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations.

Le Client est informé qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution et qu'il devra, à ce titre, indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et / ou au GRD.

## Article 7 – Cas de force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat, à l'exception des obligations relatives au paiement d'une somme d'argent, sont suspendues.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure au sens de l'article 1148 du Code Civil résulte d'un événement imprévisible, irrésistible et extérieur, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles du Client ou du Fournisseur.

La Partie invoquant l'événement de force majeure en informe le cocontractant dans les plus brefs délais et s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour faire cesser ou, au moins, limiter les conséquences de ce cas de force majeure au plus tôt.

## Article 8 – Installations de comptage

Les installations de comptage sont fournies soit par le Client, soit par le GRD.

L'entretien et la vérification des dites installations s'effectuent conformément aux dispositions de l'article 2.2 de la synthèse DGARD.

Le Client prend les dispositions nécessaires pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par les agents du GRD au moins une (1) fois par an.

## Article 9 – Données de comptage

Le Client autorise expressément le GRD à communiquer ses données de comptage à Enercoop, conformément au décret n° 2001-630 du 16 juillet 2001 relatif à la confidentialité des informations détenues par les gestionnaires de réseaux publics de transport ou de distribution d'électricité.

## Article 10 – Prix

Le Client rémunère le Fournisseur pour les prestations qu'il réalise dans le cadre du présent Contrat.

Le prix, libellé en (€) euros, est déterminé aux Conditions Particulières.

Il est constitué par :

- une part fixe, l'abonnement, qui est fonction de la puissance souscrite,
- une part variable, qui correspond à la quantité d'énergie électrique fournie.

## Clients en situation de précarité

Les clients en situation de précarité peuvent bénéficier d'un tarif de première nécessité. Cette tarification est applicable à une partie de la consommation des foyers dont les ressources annuelles sont inférieures ou égales au plafond ouvrant droit à la couverture maladie universelle complémentaire CMUC (au 1<sup>er</sup> juillet 2008 : 7 447 euros par an pour une personne seule). Elle s'applique sur demande du client et uniquement pour la résidence principale.

La fourniture à ce tarif est assurée par leur fournisseur historique (EDF ou DNN) dans le cadre de sa mission de service public.

En cas de possibilité pour le Client de bénéficier de cette tarification spéciale, le présent Contrat sera résilié de plein droit au jour du changement de fournisseur au bénéfice du fournisseur historique.

Pour plus d'information, contactez le Médiateur National de l'Énergie au 0810 112 212 (prix d'un appel local).

### Article 11 – Révision des prix

Le Fournisseur a la possibilité de réviser ses prix une (1) fois par an.

Dans ce cas, Enercoop communique au Client sa nouvelle grille tarifaire un (1) mois avant son application par courrier électronique ou, à défaut, par voie postale.

Cependant, les évolutions du TURPE (Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité, fixés par les pouvoirs publics et publiés au JO) seront répercutées sur les prix de vente dès leur application par le GRD.

Ces modifications seront applicables au contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par courrier électronique ou par courrier postal au Client au moins un mois avant la date d'application.

Ce courrier informera le Client des modalités de résiliation en cas de désaccord avec les modifications conformément à la loi en vigueur (art. L,121-90 du code de la consommation).

### Article 12 – Taxes, contributions, impôts et charges

Les tarifs applicables sont donnés Toutes Taxes Comprises.

Les taux applicables et les sommes dues sont indiqués sur la facture du Client. Leur modification est répercutée immédiatement et intégralement.

Ces charges comprennent notamment la TVA, les taxes locales, départementales et communales, la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité).

### Article 13 – Facturation

Sur la base de données fournies par le GRD ou, à défaut, à partir d'estimations des quantités d'énergie électrique consommées par le Client pour chaque site, le Fournisseur adresse au Client une facture tous les deux mois (pour les puissances inférieures ou égales à 36 KVA) ou tous les mois (pour les puissances supérieures)

Lorsque le Fournisseur procède à des estimations de consommation pour sa facturation, il réajuste au moins une (1) fois par an ses estimations sur la consommation réelle d'électricité du Client telle que relevée et transmise par le GRD.

Les factures sont expédiées gratuitement par voie postale ou par courrier électronique. A noter que la coopérative préconise de privilégier la facture électronique, ceci pour des raisons économiques et écologiques.

Chaque facture indique les sommes dues à Enercoop pour la période de référence en distinguant clairement :

- le montant de l'abonnement,
- le montant correspondant à la consommation d'électricité réelle ou estimée,
- le coût réel ou estimé d'acheminement de l'énergie,
- les prestations diverses s'il y a lieu,
- le montant des taxes et prélèvements additionnels (TVA, taxes locales, CSPE...).

### Contestation de la facture

Toute réclamation concernant une facture doit être adressée à Enercoop au plus tard quatre (4) mois après la date d'exigibilité de cette facture. Enercoop s'engage à répondre dans les quinze (15) jours suivant la date de réception de la réclamation formulée par le Client.

### Article 14 – Paiements

Pour limiter les coûts de fonctionnement et l'impact écologique (fabrication et envoi du chèque, coût du timbre, réception et traitement du chèque, gestion des oublis et rejets,...) Enercoop invite le Client à s'acquitter des sommes dues par prélèvement automatique effectué sur son compte tous les deux mois.

Les règlements peuvent être effectués par un autre mode de paiement, notamment par chèque, à la simple demande du Client.

Aucun escompte ne peut être demandé en cas de paiement anticipé.

Le Client est tenu de s'acquitter du montant intégral de sa dette dans le délai de quinze (15) jours à compter de la date d'envoi de la facture.

A défaut, les sommes restant dues seront majorées de plein droit d'une pénalité de retard, égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, calculée sur leur montant hors taxe. Le taux d'intérêt légal retenu sera celui du dernier jour du mois précédant l'émission de la facture.

### Article 15 – Durée du Contrat

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée. :

- Enercoop s'engage pour une durée d'un an ;
- le Client a le droit de résilier à tout moment.

### Article 16 – Résiliation par le Client / Changement de fournisseur

Le Client a la faculté de résilier le Contrat à tout moment.

16.1. Résiliation en vue de suspendre l'alimentation du PDL (déménagement, cessation d'activité...)

Le Client adresse sa demande à Enercoop par courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur sous réserve de la disponibilité du Gestionnaire du Réseau public de Distribution.

16.2. Résiliation en vue de changer de fournisseur

Le Client effectue une demande de souscription auprès d'un autre fournisseur qui sera chargé de mettre en place le futur contrat de fourniture.

Le GRD réalise une estimation des quantités d'énergie électrique consommées au jour du changement qui servira à répartir les montants entre Enercoop et le futur fournisseur et à établir la facture soldant le compte du Client.

Le Client peut, à ses frais, demander à ce que le GRD procède à un relevé spécial au lieu d'une estimation.

Le GRD a la faculté de s'opposer au changement de fournisseur demandé si une demande antérieure de changement de fournisseur est déjà en cours de traitement pour le(s) PDL ou si une intervention non autorisée a été constatée sur l'installation de comptage ou sur les ouvrages de raccordement du ou des PDL.

Enercoop peut s'opposer au changement dans un délai maximal de sept (7) jours dans le cas où le futur fournisseur n'a pas été en mesure de produire l'attestation de changement datée et signée par le Client.

Sauf en cas de faute, la responsabilité d'Enercoop ne pourra être engagée en cas de retard dans le processus de

changement de fournisseur, celui-ci dépendant de la diligence du Client, du nouveau fournisseur ou du GRD.

## **Article 17 – Suspension du service / Résiliation par le Fournisseur**

En cas de retard dans le paiement d'une durée de quinze (15) jours des factures ou d'inexécution par le Client d'une obligation à sa charge, Enercoop adresse au client une mise en demeure par courrier.

Si la mise en demeure reste sans effet à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours, Enercoop respectera la procédure prévue au décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayé des factures d'électricité. A l'issue de cette procédure, Enercoop pourra demander au GRD la suspension de l'accès au réseau de distribution du Client ou résilier de plein droit le présent Contrat aux torts exclusifs du Client.

La suspension de l'accès au réseau comme la résiliation ne peuvent en aucun cas ouvrir droit à indemnité pour le Client.

Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues au Fournisseur au titre du Contrat ainsi que des éventuels frais de résiliation et / ou de suspension facturés par le GRD.

### 17.1. Suspension de l'accès au réseau

En cas de suspension, le Client qui souhaite poursuivre les relations contractuelles avec Enercoop doit régulariser sa situation pour obtenir le rétablissement de son accès au réseau de distribution.

Le Fournisseur s'engage à rétablir le service dans les plus brefs délais (selon la disponibilité des agents, délai de 5 à 10 jours en moyenne) lorsque les motifs ayant conduit à la suspension sont résolus.

Les frais facturés par le GRD pour le rétablissement de l'accès au réseau sont à la charge du Client.

La responsabilité d'Enercoop ne pourra être recherchée en cas de dommage lié à l'interruption de l'accès au réseau par le GRD.

### 17.2. Résiliation du Contrat

En cas de résiliation, Enercoop adresse une notification au Client par courrier simple.

Le GRD peut, une fois la résiliation effective, interrompre l'accès au réseau de distribution du site du Client si le Client n'a pas souscrit de contrat avec un autre fournisseur.

## **Article 18 – Cession du Contrat**

Le présent Contrat ne peut faire l'objet de cession par aucune des Parties, sauf accord écrit préalable de l'autre Partie.

## **Article 19 – Évolution des Conditions Générales**

Des modifications aux présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être apportées par Enercoop.

Ces modifications seront applicables au Contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par courrier électronique ou par courrier postal au Client au moins un (1) mois avant la date d'application.

Ce courrier informera le Client des modalités de résiliation en cas de désaccord avec les modifications conformément à la loi en vigueur (art. L,121-90 du code de la consommation)

## **Article 20 – Informations à caractère personnel**

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant.

Le Client souhaitant exercer ce droit doit adresser sa demande par courrier au siège social d'Enercoop, 11 rue des Réglières, 75020 Paris.

Le Fournisseur s'engage à ce que les informations à caractère personnel communiquées par le Client dans le cadre du présent Contrat soient utilisées uniquement pour la gestion des relations contractuelles, la facturation et l'information du Client sur les offres commerciales d'Enercoop. Les données nominatives recueillies ne pourront pas être cédées ou prêtées, même à titre gracieux, pour promouvoir des produits ou des services ne relevant pas de l'activité d'Enercoop, sauf consentement exprès et préalable du Client.

## **Article 21 – Droit de rétractation**

En cas de souscription à distance, le Client dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de la date d'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation.

Le Client peut exercer ce droit auprès du Fournisseur par courrier, le cachet de la poste faisant foi.

Lorsque le délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

## **Article 22 – Loi applicable / Règlement des différends**

Les relations contractuelles entre le Client et le Fournisseur sont régies par la loi française.

### **Concernant la fourniture d'électricité**

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat fait l'objet d'une tentative de règlement amiable.

En cas d'échec de la procédure amiable, le Client peut se retourner vers *le Médiateur de l'Energie*.

Le Client peut également, sans nécessairement avoir engagé toutes les voies de recours amiable (Service clientèle du fournisseur, Médiateur national de l'énergie, Commission de régulation de l'énergie), entamer une procédure contentieuse en saisissant le tribunal compétent ou soumettre directement le différend à la juridiction compétente.

Toutes les informations sur :

<http://www.energie-info.fr/mes-droits/demarches-litiges>

Dans tous les cas, le Client a la possibilité d'informer la D.D.C.C.R.F (Direction Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) du litige en cours avec son fournisseur. Celle-ci pourra, le cas échéant, diligenter une enquête en vue de constater une éventuelle infraction au droit de la consommation.

### **Concernant une obligation incombant au gestionnaire de réseau : je saisis la Commission de régulation de l'énergie**

Si le litige concerne mon gestionnaire de réseau et s'il est lié à l'accès ou à l'utilisation du réseau, le Client peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie dans le cadre d'une procédure dite de « règlement de différend ».

La Commission de Régulation de l'Energie est saisie par toute personne intéressée, sans qu'il soit besoin qu'elle soit représentée. Celle-ci statue au terme d'un délai de deux (2) mois, qui peut être prolongé si nécessaire.