

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

Aux tarifs réglementés pour des livraisons en basse tension et des puissances inférieures ou égales à 36kVA  
1<sup>er</sup> octobre 2017

## Table des matières

<b>1. OBJET</b>	<b>2</b>
<b>2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>2</b>
<b>3. CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ</b>	<b>2</b>
• Date de conclusion	2
• Date de prise d'effet	2
• Droit de rétractation	2
<b>1-1 Titulaire du contrat</b>	<b>2</b>
<b>1-2 Durée du contrat</b>	<b>2</b>
<b>1-3 Résiliation du contrat</b>	<b>2</b>
• Résiliation du contrat par le client	2
• Résiliation du contrat par la REE	2
• Dans tous les cas de résiliation	2
<b>4. CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS</b>	<b>3</b>
<b>4-1 Choix et structure des tarifs réglementés</b>	<b>3</b>
<b>4-2 Mise en extinction – Suppression de tarif</b>	<b>3</b>
<b>4-3 Conseil tarifaire</b>	<b>3</b>
<b>5. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE A L'INITIATIVE DE LA REE</b>	<b>3</b>
<b>6. FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS ANNEXES</b>	<b>3</b>
<b>6-1 Établissement de la facture</b>	<b>3</b>
<b>6-2 Modalités de facturation</b>	<b>3</b>
<b>6-3 Changement de tarif</b>	<b>3</b>
<b>6-4 Contestation et régularisation de facturation</b>	<b>4</b>
• Contestation par le client	4
• Régularisation par la REE	4
<b>7. PAIEMENT DES FACTURES</b>	<b>4</b>
<b>7-1 Paiement des factures</b>	<b>4</b>
<b>7-2 Modes de paiement</b>	<b>4</b>
• Prélèvement automatique, chèque, télépaiement, carte bancaire	4
• Mensualisation avec prélèvement automatique	4
• Chèque énergie	4
<b>7-3 Responsabilité du paiement</b>	<b>4</b>
<b>7-4 Mesures prises par la REE en cas de non-paiement</b>	<b>4</b>
<b>7-5 Dispositions pour les clients en situation de précarité</b>	<b>4</b>
• Tarification spéciale « Produit de première nécessité » (« TPN »)	4
• Fonds de solidarité pour le logement (« FSL »)	4
• Dispositions communes	4
<b>7-6 Délai de remboursement</b>	<b>5</b>
• En cas de résiliation du contrat :	5
<b>7-7 Taxes et contributions</b>	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILITÉ</b>	<b>5</b>
<b>8-1 Responsabilité de la REE vis-à-vis du client</b>	<b>5</b>
<b>8-2 Responsabilité du client vis-à-vis de la REE</b>	<b>5</b>
<b>9. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DONNÉES CONFIDENTIELLES</b>	<b>5</b>
<b>10. MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES</b>	<b>5</b>
<b>10-1 Modes de règlement internes</b>	<b>5</b>
<b>10-2 Modes de règlement externes</b>	<b>5</b>
<b>11. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>6</b>
<b>12. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS</b>	<b>6</b>

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

Aux tarifs réglementés pour des livraisons en basse tension et des puissances inférieures ou égales à 36kVA  
1<sup>er</sup> octobre 2017

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes, c'est-à-dire, les communes ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public. C'est le cas de la commune d'Elbeuf sur Seine qui a confié par un règlement de service, la gestion de ce service public à la Régie d'Electricité d'Elbeuf, désignée ci-après REE. Les deux principales missions confiées sont :

- la fourniture de l'électricité pour les clients raccordés au Réseau Public de Distribution (RPD) d'énergie électrique, qui bénéficient des tarifs réglementés,
- Le développement et l'exploitation du Réseau Public de Distribution d'énergie électrique en vue de permettre l'acheminement de l'électricité, via son gestionnaire de réseau de distribution

Les présentes Conditions Générales ont été élaborées après consultation des associations de consommateurs représentatives, et en concertation avec la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR). À ce titre, elles sont établies conformément au règlement de service applicable sur le territoire de la commune où est situé le point de livraison du client, et annexées à ce dernier.

## 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur la fourniture d'électricité, assurée par la REE, et sur son acheminement, assuré par la REE, aux clients résidentiels. Elles sont applicables aux clients résidentiels situés en France métropolitaine continentale et alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Il est précisé qu'en souscrivant le contrat avec la REE, le client conserve une relation contractuelle directe avec le gestionnaire du réseau de Distribution de la REE pour les prestations relevant de l'acheminement. Les engagements de la REE, en tant que fournisseur et gestionnaire de distribution vis-à-vis du client, ainsi que les obligations que doit respecter le client à leur égard sont décrits dans les présentes Conditions Générales et dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD figurant en annexe.

## 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site [ree-elbeuf.com](http://ree-elbeuf.com). Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé, par voie électronique ou à la demande expresse du client, par courrier.

## 3. CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

### • Date de conclusion

Le contrat est conclu à la date de sa signature.

### • Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations. En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement. À la demande du client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 6-1. En cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un jours à compter de la demande du client. La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement. La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au client.

### • Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer, sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze jours à compter du lendemain de la date de conclusion du contrat. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou

un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client informe la REE de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de la REE, par tous moyens lorsque le client est en situation d'eménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

### 1-1 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, la REE demande le nom du ou des clients. Cette information est reprise sur la première facture. La présentation d'une pièce d'identité est demandée. Le contrat de fourniture d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'électricité livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

### 1-2 Durée du contrat

À 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. Il est renouvelé tacitement par période d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

### 1-3 Résiliation du contrat

#### • Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. Le client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à date d'application de la résiliation.

En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client.

Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par la REE, déménagement du client...), le client doit informer la REE de la résiliation du contrat par tous moyens. La résiliation ne peut pas être antérieure à la date demande : cette date d'application n'est pas rétroactive par rapport à la date de la demande.

#### • Résiliation du contrat par la REE

La REE peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressées au client et restée sans effet dans un délai de trente jours. Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, la REE peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 6-4. Le contrat est résilié de plein droit en cas de résiliation du contrat conclu entre la REE fournisseur et le gestionnaire de distribution de la REE, relatif à l'accès et l'utilisation du RPD.

#### • Dans tous les cas de résiliation

Le client reçoit une facture de cessation dans un délai moyen de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :

- Soit d'un auto-relevé réalisé par le client le jour de la résiliation et communiqué à la REE, sous réserve de cohérence,
- Soit d'une estimation *pro rata temporis*, réalisée par la REE, basée sur les consommations antérieures du client sur son point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique),
- Soit d'un relevé spécial lorsqu'il est effectué à la demande du client.

Si à la date effective de la fin de son contrat, le client continue de consommer de l'électricité sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec la REE ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas, le client ne pourra engager la responsabilité de la REE pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

Aux tarifs réglementés pour des livraisons en basse tension et des puissances inférieures ou égales à 36kVA  
1<sup>er</sup> octobre 2017

## 4. CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

### 4-1 Choix et structure des tarifs réglementés

Les tarifs proposés par la REE sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont disponibles à l'accueil rue Solferino ainsi que sur son site [ree-elbeuf.com](http://ree-elbeuf.com) et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande par voie postale ou électronique.

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins et du conseil tarifaire des conseillers de la REE. Les caractéristiques du tarif choisi figurent dans le contrat adressé au client ainsi que sur chaque facture.

Chaque tarif comporte un abonnement et un prix du kWh, dont les montants annuels dépendent de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le client (par exemple : Base, Heures Creuses...). Chacun de ces termes intègre le prix de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Les horaires effectifs des périodes tarifaires sont indiqués sur les factures et peuvent varier d'un client à l'autre. La REE peut être amenée à modifier ces horaires, moyennant un préavis de six mois. Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les factures. À l'exception des jours de changement d'heure, elles respectent les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs réglementés.

### 4-2 Mise en extinction – Suppression de tarif

Une option tarifaire peut être mise en extinction ou supprimée à la suite d'une décision des pouvoirs publics.

Une option tarifaire mise en extinction ne peut plus être proposée aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi l'option tarifaire en extinction tant qu'il ne demande pas de modification de l'option tarifaire souscrite. Ainsi, lorsque le client demande à la REE une modification de l'option tarifaire souscrite, il est informé qu'il perd le bénéfice de cette option tarifaire en extinction. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'une option tarifaire mise en extinction ne pourra pas être demandée par un client pour un nouveau contrat. Une option tarifaire mise en extinction peut évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 6-3 des présentes Conditions Générales. Lorsque le client quitte l'option tarifaire en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du client. Quand l'option tarifaire est supprimée, la REE en informe le client dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression de l'option tarifaire et l'avise de la nécessité de choisir une autre option tarifaire parmi celles 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 de l'option tarifaire, le client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression de ladite option tarifaire. Si le changement de l'option tarifaire nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est à la charge de la REE.

### 4-3 Conseil tarifaire

Lors de la conclusion du contrat, la REE conseille le client sur l'option tarifaire adaptée à son point de livraison sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur les dires de ses besoins.

En cours de contrat, le client peut contacter la REE pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. La REE 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 tarif est adapté à son mode de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment dans les conditions définies ci-après.

Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de la REE.

Lorsqu'à l'occasion de ce changement de tarif, le client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance, ou lorsque le client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, la REE facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant facturé par le gestionnaire de

réseau propre à la REE, au titre du caractère annuel de la puissance souscrite, selon des modalités qui figurent sur le site [ree-elbeuf.com](http://ree-elbeuf.com).

La modification de l'option tarifaire est possible dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du RPD consultable sur demande à l'adresse « [contact@ree-elbeuf.com](mailto:contact@ree-elbeuf.com) ».

En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

## 5. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE A L'INITIATIVE DE LA REE

La REE peut demander à son gestionnaire de réseau de distribution de procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de puissance du branchement des installations du client en cas de manquement contractuel et en cas de non-paiement des factures conformément aux articles 6-3, 6-4 et 6-5.

## 6. FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS ANNEXES

### 6-1 Établissement de la facture

Chaque facture est adressée au client par courrier et est établie conformément à la réglementation en vigueur.

Elle comporte s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Le catalogue de ces prestations et les prix applicables sont disponibles sur le site [ree-elbeuf.com](http://ree-elbeuf.com) ou sur simple demande auprès de la REE. Les conseillers de la REE informent le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

### 6-2 Modalités de facturation

Si le client n'a pas opté pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les deux mois.

La REE adresse au client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sur la base des index transmis par le gestionnaire de distribution de la REE, si le client a permis l'accès à ses index à la REE. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du client. Selon les situations, les estimations réalisées par LA REE sont basées sur :

- La consommation réelle de l'année précédente réalisée sur la même période,
- Ou, si l'historique de relevés de compteur n'est pas assez ancien, la consommation réelle récente réalisée sur un mois minimum,
- Ou, si aucun relevé réel n'a encore été réalisé, les consommations moyennes constatées pour les autres clients pour la même puissance souscrite et la même option tarifaire sur la période concernée.

Des précisions sont disponibles sur le site [ree-elbeuf.com](http://ree-elbeuf.com) si le client souhaite que ces factures intermédiaires soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre à la REE ses index auto-relevés. À cette fin, chaque facture fait apparaître la période durant laquelle le client peut transmettre par internet ou tout moyen à sa convenance, ses index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante. Le client peut également souscrire au service « consopile », disponible gratuitement et sur simple demande, qui lui permet de recevoir un avis l'invitant à retourner à la REE le relevé de son compteur avant la date limite.

Lorsque les index auto-relevés par le client s'avèrent, après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou le précédent index relevé par la REE et transmis à la REE, la facture est établie sur la même base d'estimation des consommations que celle exposée ci-dessus.

### 6-3 Changement de tarif

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics.

En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée.

Les modifications de tarif sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

Aux tarifs réglementés pour des livraisons en basse tension et des puissances inférieures ou égales à 36kVA  
1<sup>er</sup> octobre 2017

## 6-4 Contestation et régularisation de facturation

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

### • Contestation par le client

En application de l'article 2224 du code civil, le client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

### • Régularisation par la REE

La REE peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- Lorsque la REE a signifié au client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- En cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client à ce titre. Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

## 7. PAIEMENT DES FACTURES

### 7-1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, la REE peut relancer le client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par la REE.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Aucune réduction de tarif ne sera appliquée en cas de paiement anticipé.

En cas de pluralité de clients pour un même contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

### 7-2 Modes de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement ci-dessous. Il peut changer de mode de paiement en cours de contrat, et en informe la REE par tout moyen.

### • Prélèvement automatique, chèque, téléversement, carte bancaire

### • Mensualisation avec prélèvement automatique

Pour bénéficier de ce service, le client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique. La mensualisation permet au client de lisser ses paiements (dont les options payantes éventuellement souscrites) en payant un montant identique tous les mois, pendant dix mois. À cette fin, la REE et le client arrêtent d'un commun accord un échéancier de paiement mensuel et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. L'échéancier pourra être révisé en cours de période si un écart notable apparaît entre la consommation réelle et la consommation estimée, à la suite d'un relevé de la REE. Un nouvel échéancier sera alors adressé au client. Dans tous les cas, une facture de régularisation sera adressée au client le onzième mois sur la base des consommations réelles relevées par la REE ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation.

### • Chèque énergie

Conformément aux articles R.124-1 et suivants du code de l'énergie.

### 7-3 Responsabilité du paiement

Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

- Soit au(x) client(s) à l'adresse du point de livraison,
- Soit au(x) client(s) à une adresse différente de celle du point de livraison,
- Soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) client(s).

Dans tous les cas, le(s) client(s) reste(nt) responsable(s) du paiement des factures.

### 7-4 Mesures prises par la REE en cas de non-paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement sur la facture et sous réserve des dispositions de l'article 7.5, la REE informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

Les chèques ne sont plus acceptés, après interruption de fourniture pour non-paiement.

À défaut d'accord entre la REE et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, la REE avise le client par courrier valant mise en demeure que :

En l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture sera réduite ou suspendue,

Si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, la REE pourra résilier le contrat de plein droit.

Le client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

Tout déplacement pour réduction ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le logement, ou les clients bénéficiaires d'un chèque énergie s'étant fait connaître à la REE, tels que mentionnés à l'article 6-5, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

### 7-5 Dispositions pour les clients en situation de précarité

### • Tarification spéciale « Produit de première nécessité » (« TPN »)

Conformément à la réglementation en vigueur, le client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficie pour la fourniture en électricité de sa résidence principale de la tarification spéciale ou d'un chèque énergie conformément aux articles R.214-1 et suivants du code de l'énergie. Le dispositif chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site : [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr) et sur simple appel au numéro vert 0 805 2014 805 services & appels gratuits.

• **Fonds de solidarité pour le logement (« FSL »)** Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayés d'une facture d'électricité auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, la REE peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le client par courrier.

### • Dispositions communes

Le délai supplémentaire de quinze jours mentionné à l'article 8.4 est porté à trente jours dans les trois cas suivants :

- Si le client est bénéficiaire d'un tarif social, ou d'un chèque énergie conformément aux articles R.241-1 et suivants du code de l'énergie,
- Lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès de la REE,

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

Aux tarifs réglementés pour des livraisons en basse tension et des puissances inférieures ou égales à 36kVA  
1<sup>er</sup> octobre 2017

- Si sa situation relève d'une convention signée entre la REE et le département de résidence du client sur les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

## 7-6 Délai de remboursement

### • En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu :

- si le client est mensualisé, il est remboursé via le trésor public dans les meilleurs délais et sur présentation d'un Relevé d'identité bancaire, quel que soit le montant du trop-perçu

- si le client n'est pas mensualisé, le client est remboursé sous quinze jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 50 € TTC. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du client sauf si le client fait une demande de **remboursement** à la REE, auquel cas il est remboursé dans les meilleurs délais via le Trésor public à compter de la date de sa demande, et sur présentation d'un relevé d'identité bancaire. Dans l'hypothèse où le client opterait pour être remboursé par lettre chèque le délai serait d'environ 7 semaines.

### • En cas de résiliation du contrat :

Si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, La REE rembourse ce montant dans les meilleurs délais via le Trésor Public, à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

• **En cas de non-respect par la REE de ces délais** : 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 montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

## 7-7 Taxes et contributions

Les prix afférents au présent contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par la REE dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

## 8. RESPONSABILITÉ

### 8-1 Responsabilité de la REE vis-à-vis du client

La REE est responsable des dommages directs et certains causés au client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de la fourniture d'électricité, sauf dans les cas de force majeure.

### 8-2 Responsabilité du client vis-à-vis de la REE

Le client est responsable des dommages directs et certains causés à la REE en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure.

Le client est responsable en cas de non-respect et de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au gestionnaire de réseau Public de la Distribution de la REE suivant les modalités précisées dans l'annexe des présentes Conditions Générales

## 9. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DONNÉES CONFIDENTIELLES

La REE regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers ont été déclarés conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et lorsqu'il sera applicable, avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation des données.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, option tarifaire choisie

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication permet au client de bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique).

Les données nécessaires au gestionnaire de distribution de la REE et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou du chèque énergie, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par la REE.

La REE conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par la REE. La prospection par voie électronique par la REE est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse.

Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- D'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,

- D'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par la REE de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, la REE prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Le client peut exercer les droits susvisés auprès de la REE qui gère son contrat. Les coordonnées de cette entité figurent sur les factures adressées au client. En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par téléphone ou par courrier adressé par la REE à l'adresse suivante au 1, rue du 1<sup>er</sup> mai 76500 Elbeuf sur Seine ou par courrier électronique adressé à [contact@ree-elbeuf.com](mailto:contact@ree-elbeuf.com).

Le client dispose en outre d'un droit d'accès et de rectification portant sur les données le concernant, qu'il peut exercer directement auprès de la REE en écrivant à la REE au 1, rue du 1<sup>er</sup> mai 76500 Elbeuf sur Seine. Par ailleurs, la REE préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément à l'article L. 111-73 du code de l'énergie.

## 10. MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

### 10-1 Modes de règlement internes

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat, le client peut adresser une réclamation orale ou écrite accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation, à la Régie au 1, rue du 1<sup>er</sup> mai 76500 Elbeuf sur Seine, ou par voie électronique à l'adresse « [contact@ree-elbeuf.com](mailto:contact@ree-elbeuf.com) ».

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service client de la Régie, il peut saisir l'instance d'appel interne aux coordonnées suivantes : Régie d'Electricité d'Elbeuf Mr le Directeur au 1, rue du 1<sup>er</sup> mai 76500 Elbeuf sur Seine

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Consommateurs, il peut saisir le Médiateur national de l'énergie par le formulaire internet disponible sur le site [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)

Si ce litige concerne l'acheminement, le client adresse sa demande d'indemnisation par voie postale au gestionnaire de distribution de la REE, ou à la boîte « [grdree@ree-elbeuf.com](mailto:grdree@ree-elbeuf.com) ».

Dans l'hypothèse où la réclamation est accompagnée d'une demande d'indemnisation, la réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance, et doit mentionner la date, le lieu et si possible l'heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages, ainsi que la nature et si possible le montant estimé des dommages directs et certains. Mentionner la date, le lieu et si possible l'heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages, ainsi que la nature et si possible le montant estimé des dommages directs et certains. Les modalités de traitement des réclamations applicables en la matière sont à disposition des clients sur le site du GRD REE

### 10-2 Modes de règlement externes

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

Aux tarifs réglementés pour des livraisons en basse tension et des puissances inférieures ou égales à 36kVA  
1<sup>er</sup> octobre 2017

Sans avoir à épuiser les recours internes exposés à l'article 10.1, dans le cas où le différend avec la REE n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie sur le site *energie-mediateur.fr* ou par courrier à :

Médiateur national de l'énergie  
Libre réponse n°59252  
75443 Paris Cedex 09.

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs pour le client. Il peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

### 11. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes.

La REE informera le client des modifications apportées aux Conditions Générales au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique, conformément à la réglementation en vigueur. En cas de non-acceptation par le client de ces modifications contractuelles, le client peut résilier son contrat sans pénalité, conformément à l'article 3-4, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le client du projet de modification. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

### 12. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter la REE par courrier, le client se reporte à l'adresse postale figurant sur la facture. Il peut également contacter un conseiller de la REE par téléphone au 02 35 87 30 30 (appel non surtaxé) ou par courrier électronique à l'adresse :

« [contact@ree-elbeuf.com](mailto:contact@ree-elbeuf.com) ».