CONDITIONS GENERALES DE VENTE AUX TARIFS REGLEMENTES POUR LES RESIDENTIELS ET PROFESSIONNELS DE LA VILLE DE LOOS SOUS UNE PUISSANCE INFERIEURE OU EGALE A 36 kVA

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités organisatrices (les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public).
A Loos, ce service public est géré directement par la Ville au travers de la Régie Municipale d'Electricité de Loos, EPIC doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière.
Le service public de l'électricité se décline en deux missions confiées à la Régie:

- la mission de fournir les clients raccordés au Réseau Public de Distribution (RPD) d'énergie électrique, qui bénéficient des tarifs réglementés,
- la mission de développer et d'exploiter le RPD en vue de permettre l'acheminement de l'électricité.

Les présentes Conditions Générales ont été établies conformément au Règlement de service de la distribution d'électricité applicable sur le territoire de la commune où est situé le point de livraison du client, et annexées à ce dernier. Ce Règlement de service est consultable auprès de la Ville de Loos, autorité organisatrice.

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales portent sur la fourniture d'électricité, assurée par la Régie Municipale d'Electricité de Loos, et sur son acheminement assuré également par la Régie Municipale d'Electricité de Loos. Elles sont applicables aux clients résidentiels et professionnel situés à Loos (59120) alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

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 *electricite-loos.fr*. Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé, par voie postale ou, à la demande du client, par voie électronique.
Les prestations techniques et leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations de la Régie en vigueur (ci-après le « Catalogue des Prestations »), disponible sur le site *electricite-loos.fr*. Le client est informé que la Régie publie également sur son site sa documentation technique de référence et son référentiel clientèle, qui exposent les règles appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD.

3. CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

3-1 Souscription du contrat

• Date de conclusion
Le contrat est conclu à la date de sa signature. Néanmoins, lors d'un emménagement, si le client choisit de souscrire son contrat par téléphone et souhaite être mis en service avant l'expiration du délai de rétractation, le contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le client au téléphone.

• 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 (réversibilité) dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations, sans préjudice de l'application du droit de rétractation.
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 résidentiel 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 de la date de conclusion du contrat.
Le client résidentiel informe la Régie 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 Régie, par tous moyens lorsque le client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations.
En cas d'exercice de son droit de rétractation, le client résidentiel est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

3-2 Titulaire du contrat

Les abonnements sont accordés aux propriétaires, aux usufruitiers des immeubles, aux représentants accrédités des copropriétés ainsi qu'aux locataires ou occupants de bonne foi.
Un justificatif de domicile, contrat de bail, titre de propriété ou autre droit d'occupation peut être demandé. Le nom du titulaire est repris sur la facture.
Lors de la souscription du contrat, la Régie demande le nom du ou des clients.
Cette information est reprise sur la première facture.
Le contrat de fourniture d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré.
En cas de défaillance des représentants d'une copropriété, tous les copropriétaires resteront conjointement et solidairement responsables des obligations de l'abonnement.
L'électricité livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

3-3 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 périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

3-4 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 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 (déménagement du client, non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par la Régie...), le client doit informer la Régie de la résiliation du contrat par tout moyen : lettre simple, fiche emménagement-déménagement ou en se présentant au guichet de la Régie.
La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client.

• Résiliation du contrat par la Régie
La Régie Municipale d'Electricité de Loos peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une des obligations suivantes prévues au contrat : absence de titre d'occupation, cession d'électricité à des tiers, non-respect des obligations de sécurité des installations intérieures, refus ou blocage de l'accès au compteur ou autres cas mentionnés à l'article 5.2.
Cette résiliation intervient après mise en demeure de remplir ses obligations adressée 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 Régie peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 8-4.

• Dans tous les cas de résiliation
Le client reçoit une facture de résiliation dans un délai 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 Régie,
- soit d'un relevé réalisé par un agent de la Régie
- soit d'une estimation *prorata temporis*, réalisée par la Régie, 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),
- 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 Régie 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 Régie pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

4. CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

4-1 Choix et structure des tarifs réglementés

Les tarifs proposés par la Régie sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont disponibles à l'Accueil de la Régie ainsi que sur son site *electricite-loos.fr* et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande par voie postale ou électronique, selon son choix.
Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins et du conseil tarifaire de la Régie. Le tarif choisi figure 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 Pleines/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. Le service Réseau de la Régie peut être amené 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 change- ment d'heure, elles respectent les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs réglementés.

4-2 Mise en extinction – Suppression de tarif

Un tarif peut être mis en extinction ou supprimé suite à une décision des pouvoirs publics. Un tarif mis en extinction ne peut plus être proposé 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 le tarif en extinction tant qu'il ne demande pas de modification du tarif souscrit. Ainsi, lorsque le client demande à la Régie une modification du tarif souscrit, il est informé qu'il perd le bénéfice de ce tarif en extinction. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'un tarif mis en extinction ne pourra être demandée par un client pour un nouveau contrat. Un tarif mis en extinction peut évoluer suite à une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 7-3 des présentes Conditions Générales. Lorsque le client quitte le tarif en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du client.
Quand un tarif est supprimé, la Régie en informe le client dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression du tarif et l'avise de la nécessité de choisir un autre tarif parmi ceux en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression du tarif, le client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'un tarif. Si le changement de tarif nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est à la charge de la Régie.

4-3 Conseiltarifaire

Lors de la conclusion du contrat, sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins, la Régie le conseille sur le tarif à souscrire pour son point de livraison.
En cours de contrat, le client peut contacter la Régie pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. La Régie 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 Régie.
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 Régie facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, une indemnité au titre du caractère annuel de la puissance souscrite, selon des modalités qui sont précisées sur le site *electricite-loos.fr*
La modification de l'option tarifaire est possible dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du RPD consultable sur le site *electricite-loos.fr.*
En cas de changement de tarif, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

5. CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉLECTRICITÉ

5-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

Conformément à la réglementation en vigueur (dont le décret n° 2007-1826 du 24 décembre 2007 et l'arrêté du même jour relatif aux niveaux de qualité et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité – ci-après « le décret qualité » , la Régie s'engage :

- à livrer au client une électricité d'une qualité régulière et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique. La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. La Régie maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixé par le décret qualité : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR,
- et à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure telle que définie à l'article 10.2 et dans les cas énoncés ci-après :
- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques,
- 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 dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,
- dans les cas cités à l'article 5-2 des présentes Conditions Générales,
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles, sans faute de la part de la Régie, d'interruptions dues au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers.

La Régie assure les interventions nécessaires au dépannage. Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 de la Régie est indiqué sur les factures.
Lorsqu'un client subit une interruption de fourniture supérieure à six heures imputable à une défaillance des réseaux publics de distribution, la Régie reverse automatiquement au client une pénalité égale à 20 % de la part fixe annuelle du tarif d'utilisation du RPD, par période de six heures d'interruption d'alimentation. Cette pénalité s'applique sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de l'article 10.
Il appartient au client de prendre les précautions utiles, adaptées à ses usages, pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. La Régie reste responsable du non-respect de ses obligations contractuelles telles que mentionnées au présent article 5-1. La Régie se tient à la disposition du client pour le conseiller.

5-2 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de la Régie

La Régie peut procéder à l'interruption de fourniture ou refuser l'accès au RPD 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 Régie,
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par la Régie, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par le client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation des installations des autres clients ou la distribution d'électricité,
- usage illicite ou frauduleux de l'électricité dûment constaté par la Régie,
- refus du client de laisser la Régie accéder pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage,
- refus du client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement,
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du client.

La Régie pourra procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de la puissance du client en cas de non-paiement des factures (voir articles 8-3, 8-4 et 8-5).

6. DISPOSITIF DE COMPTAGE

6-1 Description du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage permet le contrôle des caractéristiques de la fourniture d'électricité et son adaptation aux conditions du contrat souscrit par le client et sert à la facturation de l'électricité.
Il est scellé par la Régie. Il comprend notamment le disjoncteur de branchement, réglé en fonction de la puissance souscrite, le compteur pour l'enregistrement des consommations et un dispositif télécommandé pour répartir les consommations dans les périodes tarifaires prévues au contrat le cas échéant.

6-2 Propriété du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage est fourni et posé par la Régie. Il fait partie du domaine Ville de Loos géré en régie.

6-3 Entretien et vérification du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage est entretenu, vérifié et renouvelé par la Régie.
À cette fin, la Régie doit pouvoir accéder à tout moment à ce dispositif sur justification de l'identité de son technicien. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du client, ce dernier est informé au préalable, sauf suspicion de fraude, du passage du technicien.
Les frais de réparation ou de remplacement des éléments du dispositif de comptage qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge de la Régie (sauf détérioration imputable au client).

La Régie peut procéder à la modification ou au remplacement de ces éléments en fonction des évolutions technologiques.

Le client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage, soit par la Régie, 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 Régie si ces éléments ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire. Le montant de ces frais figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de la Régie.

6-4 Dysfonctionnement du dispositif de comptage

En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation du client sur le point de livraison concerné.
À défaut d'historique disponible et exploitable, la consommation d'électricité est déterminée sur la base de celle de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique).
Le client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement 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 la Régie puisse accéder en toute sécurité et sans difficulté au dispositif de comptage pour le relevé des consommations au moins une fois par an.
Dans le cas où l'accès à ce dispositif nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage de la Régie, par le(s) moyen(s) que celle-ci juge le(s) plus adapté(s). À titre d'information, les principaux moyens utilisés aujourd'hui sont des avis de passage en bas des immeubles, un courrier d'annonce du passage du releveur, ou annonce dans la presse locale.
Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé à la Régie (auto-relevé par téléphone ou via le site internet).
L'autorelevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser la Régie accéder à son compteur.
Si le compteur n'a pas été relevé depuis plus de douze mois du fait d'absences répétées du client, la Régie peut demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial payant à la charge du client. Le prix de ce relevé spécial figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de la Régie.

7. FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS ANNEXES

7-1 Établissement de la facture

Chaque facture est établie conformément à la réglementation en vigueur.
Elle comporte s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Les catalogues de ces prestations et les prix applicables sont disponibles sur le site electricite-loos.fr ou sur simple demande auprès de la Régie. La Régie informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.
Dans le cas où la Régie n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le client, au moins deux jours ouvrés avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait de la Régie, aucun frais de type déplacement vain ne peut être facturé. Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué et non annulé au moins deux jours ouvrés avant du fait du client, la Régie facture au client le montant correspondant à un déplacement vain qui figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de la Régie.

7-2 Modalités de facturation

Sauf dans le cas où le client opte pour la mensualisation, les factures lui sont adressée tous les trois mois.
La Régie adresse au client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an si le client a permis l'accès à ses index. Les estimations réalisées par la Régie 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 *electricite-loos.fr*. Si le client souhaite que ses factures soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre à la Régie ses index auto-relevés. À cette fin, chaque facture fait apparaître la période durant laquelle le client peut transmettre par internet, par téléphone ou tout moyen à sa convenance, ses index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante.
Lorsque les index auto-relevés par le client s'avèrent, après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou le précédent index relevé par la Régie la facture est établie sur la même base d'estimation des consommations que celle exposée ci-dessus.

7-3 Changement de tarif

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer suite à 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.

7-4 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 Régie**

En application de l'article L. 137-2 du code de la consommation, la Régie 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. 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.

8. PAIEMENT DES FACTURES

8-1 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 Régie peut relancer le client par tout moyen approprié. 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 fac- ture jusqu'à la date de réception du paiement par la Régie.
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.

8-2 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 Régie par tout moyen.

- **Prélèvement automatique**

- **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 Régie et le client arrêtent d'un commun accord un échéancier de paiements mensuels 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, suite à un relevé. Un nouvel échéancier sera alors adressé au client. Dans tous les cas, une facture de régularisation sera adressée au client le douzième mois sur la base des consommations réelles relevées 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.

- **Espèces, chèque carte bancaire**

Le client a la possibilité de régler sa facture en espèces, chèque, carte bancaire sans frais au Trésor Public de Loos les Weppes, muni de sa facture. Les modalités pratiques font l'objet d'une information sur le site *electricite-loos.fr* ou sur simple appel à la Régie.

8-3 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.

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

En l'absence de paiement et sous réserve des dispositions de l'article 8-5, la Régie 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.

À défaut d'accord entre la Régie et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, la Régie 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 Régie pourra résilier le contrat.

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.

Le recouvrement impayé de la Régie Municipale d'Electricité est assuré par la Trésorerie de Loos les Weppes, habilitée à en faire poursuivre le paiement comme en matière de contributions.

8-5 Dispositions pour les clients en situation de précarité

- **Tarification spéciale « Chèque Energie »**

Conformément à la réglementation en vigueur, le client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficie, sauf opposition de sa part, pour la fourniture en électricité de sa résidence principale de la tarification spéciale « Chèque Energie». Les seuils de ressource font l'objet d'une information sur le site *electricite-loos.fr* et sur simple appel au 03 20 07 56 34 (prix d'un appel local).

- **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'impayé 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 Régie 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,
- lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture,
- si sa situation relève d'une convention signée entre la Régie et le département de résidence du client sur les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

8-6 Délai de remboursement

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

Le client est remboursé sous quinze jours, quel que soit le montant du trop-perçu,

- **En cas de résiliation du contrat :**

Si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, la Régie rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

8-7 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 Régie 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.

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, en particulier la norme NF C15-100 disponible auprès de l'AFNOR.
Elle est entretenue aux frais du propriétaire ou du client, ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations, de manière à :

- ne pas émettre sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire,
- supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles, et
- ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle des tiers.

Le client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils électriques. La Régie n'encourt pas de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du client qui ne serait pas du fait de la Régie.
La mise en œuvre par le client d'un ou plusieurs moyens de production raccordés aux installations de son point de livraison ou au RPD ne peut, en aucun cas, intervenir sans l'accord préalable et écrit de la Régie d'Electricité de Loos.
Des informations relatives à la bonne utilisation de l'électricité et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès de la Régie.

10. RESPONSABILITÉ

10.1 Responsabilité de la Régie vis-à-vis du client au titre de la fourniture

La Régie 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.

10.2 Responsabilité de la Régie vis-à-vis du client au titre de la gestion du réseau d'électricité Basse-Tension

La Régie 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 l'acheminement, sauf dans les cas de force majeure décrits ci-dessous.
Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur. En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté de la Régie et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs,
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises,
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 10 clients, alimentés par la Régie sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise,
- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique,
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure,
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

10.3 Responsabilité du client vis-à-vis de la Régie

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

11. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DONNÉES CONFIDENTIELLES

La Régie 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.
La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi.
D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées télé- phoniques, e-mail... Leur communication permet au client de bénéficier d'un service personnalisé.
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 Régie. La prospection par voie électronique par la Régie 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'avéreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par la Régie de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, la Régie prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Le client peut exercer les droits susvisés en adressant sa demande à l'adresse suivante : Régie d'Electricité de Loos 404 avenue Georges Dupont CS40085 LOOS CEDEX.
Par ailleurs, la Régie 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.

12. MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

12-1 Modes de règlement internes

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat de fourniture, le client peut adresser une réclamation orale ou écrite accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation à l'adresse suivante :
Régie d'Electricité de Loos -Monsieur le Directeur - 404 avenue Georges Dupont CS40085 59373 LOOS CEDEX

Si le litige concerne l'acheminement, le client peut également formuler sa réclamation directement à la Régie, en utilisant le formulaire disponible sur le site electricite-loos.fr ou par courrier à l'adresse postale mentionnée à l'article 14. Lorsqu'elle 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. Les modalités de traitement des réclamations applicables en la matière sont à disposition des clients sur le site *electricite-loos.fr*

12-2 Modes de règlement externes

Dans le cas où le différend avec la Régie ne serait pas résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de deux mois pour saisir directement et gratuitement le **Médiateur national de l'énergie** (informations et coordonnées disponibles sur *energie-mediateur.fr*).
Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

13. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les nouvelles Conditions Générales sont adoptées par le Conseil d'Administration de la Régie dans lequel siègent des élus locaux et un représentant des usagers.
La Régie informera le client des modifications apportées aux Conditions Générales au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou, sur demande du client, par voie électronique. 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.

14. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter la Régie par courrier, l'adresse postale est :

Régie d'Electricité de Loos
404 avenue Georges Dupont CS40085
59373 LOOS CEDEX

Il peut également contacter un conseiller Régie par téléphone au **03 20 07 56 34** ou par courrier électronique à l'adresse
« contact@electricite-loos.fr ».