Conditions Générales de Vente

d'électricité aux tarifs réglementés basse tension pour les clients dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA (jusqu'à 120 kVA)

En vigueur à compter du 1er octobre 2020

Le service public de l'électricité à Mayotte est organisé par l'autorité concédente à qui la loi a donné compétence pour organiser localement le service public d'électricité.
Dans le département de Mayotte, le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées à Electricité de Mayotte (« EDM ») :

- 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 Réseau Public de Distribution (« RPD ») en vue de permettre l'acheminement de l'électricité.

Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

Les présentes Conditions Générales de Vente («CGV ») sont établies conformément au contrat de concession applicable sur le territoire de la commune où est situé le point de livraison.
Ce contrat de concession peut être demandé auprès d'EDM selon les modalités précisées sur son site www.electricitedemayotte.com, via le formulaire contact et est consultable auprès de l'autorité concédante.

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») s'appliquent aux clients situés à Mayotte et désireux de bénéficier du Tarif Basse Tension supérieur à 36 kVA pour leurs sites de consommation alimentés en basse tension, sous moyenne puissance (de 42 kVA à 120 kVA). Les engagements d'EDM vis-à-vis du client, ainsi que les obligations que doit respecter le client à son égard sont décrits dans les présentes Conditions Générales de Vente.

2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande.

Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site www.electricitedemayotte.com. Elles sont en outre remises à tout client un contrat de vente d'électricité au tarif basse tension supérieur à 36 kVA, conformément à la règlementation en vigueur.

Les conditions de vente de l'électricité sont établies conformément :

- aux textes législatifs et réglementaires en vigueur, dont ceux fixant les tarifs de l'électricité,

- au contrat de concession applicables sur le territoire de Mayotte.

3. CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE

EDM établit un seul contrat de vente d'électricité pour chaque point de livraison. L'électricité livrée ne peut en aucun cas être cédée à des tiers, même gratuitement.

3-1 Mise en service

La première mise en service d'une installation neuve nécessite l'accomplissement préalable de toutes les formalités de raccordement.

Elle est subordonnée :

• au paiement de l'intégralité de la facture de raccordement,

• à la fourniture, par le client, d'un extrait Kbis daté de moins de 3 mois, d'un RIB, d'une attestation de conformité des installations intérieures et d'un bilan de puis- sance établi par un électricien,

• à la signature du contrat de fourniture d'électricité,

• à la signature de la convention d'exploitation.

La mise en service d'une installation existante est soumise aux mêmes conditions que celles exigées pour la mise en service d'une installation neuve, à l'exception du paiement de la facture de raccordement et de la fourniture de l'attestation de conformité des installations.

Lorsqu'un client emménage dans un local déjà raccordé dont l'alimentation électrique a été maintenue, il doit, dans les plus brefs délais, prévenir EDM qui se chargera des formalités de mise en service du point de livraison.

La date de mise en service de l'installation est fixée avec le client selon les délais impartis dans le catalogue des prestations.

3-2 Entrée en vigueur et prise d'effet

Le contrat entre en vigueur à sa date de signature par les Parties. Il prend effet à la date figurant sur les conditions particulières de vente sous réserve du respect des conditions définies à l'article 3-1.

3-3 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, EDM demande le nom ou la raison sociale du titulaire ainsi que le numéro SIRET du site et le code APE. Ces informations sont reprises aux conditions particulières de vente et désignent le titulaire du contrat.

3-4 Durée du contrat

À l'exception des alimentations provisoires liées à un besoin particulier du client, le contrat est conclu pour une durée d'un an : sa date de prise d'effet et sa durée sont précisées dans les conditions particulières de vente.

Si l'une des parties n'a pas manifesté par lettre recommandée, 3 mois au moins avant l'expiration du contrat, sa volonté de ne pas le renouveler, il est reconduit tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties dans les conditions fixées par l'article 3-6 .

Toute modification de puissance souscrite ou de version tarifaire fait l'objet d'un avenant au contrat. En revanche, le

changement d'option tarifaire conduit à l'établissement d'un nouveau contrat d'une durée d'un an.

En cas de cession volontaire par le Client de son installation, le repreneur devra souscrire un nouveau contrat de fourniture d'électricité.

Le présent contrat serait révisé de plein droit dans le cas où le cahier des charges de la concession viendrait à être modifié. Les nou- velles dispositions, notamment celles relatives aux tarifs, s'appliquent dès l'entrée en vigueur de ces modifications.

3-5 Modifications contractuelles

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de son contrat à ses besoins. EDM s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux lui permettant de s'assurer que son tarif est adapté à son mode de consommation.

Une demande de modification contractuelle, peut nécessiter une intervention technique sur les ouvrages du RPD, sur le dispositif de comptage et donner lieu à la facturation de frais conformément au catalogue des prestations disponible sur le site internet www.electricitedemayotte.com.

Il ne peut être demandé une nouvelle modification de puissance dans le sens contraire (diminution suivie d'une augmentation ou inversement), une nouvelle modification d'option, ou une nouvelle modification de version, avant une période de 12 mois.

3-6 Résiliation du contrat

• Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier son contrat à chaque échéance contractuelle moyennant un préavis de 3 mois par lettre recommandée avec avis de réception. Le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation. Le client doit informer EDM de la résiliation du contrat en en précisant le motif.

Pour les clients dont le dispositif de comptage n'est pas équipé d'une télé relève, l'arrêté d'index du ou des compteurs est réalisé par EDM à une date fixée avec le client. La résiliation du contrat prend effet à la date du relevé.

En cas de résiliation anticipée du contrat, EDM pourra facturer tout ou partie de la prime fixe restant à courir jusqu'à l'échéance contractuelle. Cette facturation sera proportionnelle à la durée restant à courir entre la date de résiliation et l'échéance contractuelle initiale.

Une fois la résiliation de contrat effectuée, l'alimentation du point de livraison peut alors être interrompue par EDM.

• Résiliation du contrat par EDM

EDM peut résilier le contrat du client en cas de non-respect par ce dernier d'une des obligations. En particulier, dans les cas prévus à l'article 11-4 des présentes conditions générales de vente.

EDM notifie au client la résiliation de son contrat après rappel écrit valant mise en demeure de se conformer à ses obligations sous 10 jours calendaires. Cette mise en demeure, est adressée au client par courrier recommandé avec avis de réception.

• 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 d'une relève effectuée par EDM lors de l'intervention pour résiliation. La résiliation prendra effet à la date effective du relevé de ces consommations.

Dans tous les cas de résiliation, 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 EDM prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture interrompue et sera redevable des consommations enregistrées et des frais afférents.

En aucun cas, l'utilisateur du Réseau Public de Distribution sans contrat de fourniture ne pourra engager la responsabilité d'EDM pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence.

4. CARACTÉRISTIQUES TARIFAIRES

4-1 Composition du tarif Basse Tension supérieur à 36kVA

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins, parmi les tarifs en vigueur proposés par EDM et fixés par les pouvoirs publics.

Le tarif basse tension supérieur à 36 kVA comporte cumulativement :

• une prime fixe annuelle, dont le montant dépend de la puissance souscrite par période tarifaire,

• un prix de kWh consommé dans chacune des périodes tarifaires définies dans le tarif,

• la taxe sur la consommation finale d'électricité (TCFE), la contribution au service public de l'électricité ainsi que. l'octroi de mer régional.

Ces prix, variables selon l'option et la version choisies par le client, sont définis dans les Conditions Particulières de Vente.

Chaque terme (y compris la prime fixe) intègre le prix des composantes fixées par le Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE) en vigueur pour l'acheminement de l'électricité sur les réseaux. La composante de comptage du TURPE ainsi que les frais et prestations prévus au catalogue des prestations, sont facturés en complément.

4-2 Périodes tarifaires, options et versions

Le tarif basse tension supérieur à 36 kVA est disponible en 2 options :
• Option « Base »
• Option « Heures Creuses » .

La répartition des périodes tarifaires est détaillée dans les Conditions Particulières de Vente. Les versions et options tarifaires sont disponibles sur le site internet www.electricitedemayotte.com.

Ces caractéristiques tarifaires peuvent faire l'objet d'évolutions législatives ou réglemen- taires. EDM en informera alors le client par tout moyen.

4-3 Publication des tarifs et application

EDM met à disposition des clients ses barèmes de prix sur le site internet

www.electricitedemayotte.com et les communique à toute personne qui en fait la demande, par voie postale ou électronique, selon son choix. Les caractéristiques des tarifs choisis figurent également sur chaque facture.

En cas de publication de nouveaux barèmes tarifaires, les nouveaux prix seront applicables aux consommations relevées à compter de la date d'effet des nouveaux barèmes.

Si cette modification intervient entre deux relevés successifs, EDM décompte ces consom- mations prorata temporis et détermine forfaitairement par ce procédé la quantité afférente à la période antérieure et postérieure à la fixation de la nouvelle valeur des prix.

Les horaires des périodes tarifaires sont fixés localement par le gestionnaire du Réseau Public de Distribution en fonction des conditions d'exploitation des réseaux publics et selon les modalités suivantes :

- Heures Pleines : de 7h à 23h tous les jours ;
- Heures creuses : de 23h à 7h tous les jours.

5. CARACTERISTIQUES DES PUISSANCES

5-1 Puissance de raccordement et puissance limite

Les ouvrages de raccordement sont déterminés en fonction de la puissance maximale en régime permanent, que le client prévoit d'appeler en son point de livraison et des possibilités du réseau local. EDM informe le client de la capacité maximale des ouvrages de raccordement de ses installations. Cette puissance est appelée « puissance de raccordement ». Sauf indication spécifique précisée aux conditions particulières ou dans la convention de raccordement, trois paliers de raccordement sont disponibles 60, 120 kVA à Mayotte.

La « puissance limite » réglementaire corres- pond à la plus petite des deux valeurs entre 40 MW et 100/d MW (où d est la distance en kilomètres, comptée sur un parcours du réseau entre le point de livraison et le point de trans- formation HTA le plus proche alimentant le réseau public de distribution).

Une modification de la tension physique de raccordement avant que la puissance maximale mise à disposition du client n'atteigne la puissance limite demeure possible, par accord entre les parties.

La puissance de raccordement et la tension physique de raccordement sont indiquées dans la convention de raccordement. La classe de tension est précisée dans les conditions particulières de vente.

5-2 Puissance souscrite et contrôle associé

Le client est responsable du choix de ses puis- sances souscrites. Il les choisit dans la gamme des puissances autorisées, c'est-à-dire des multiples de 6 kVA jusqu'à 108 kVA inclus, et des multiples de 12 kVA au-delà.

Pour les sites équipés d'appareils de contrôle de la puissance souscrite :

- les puissances souscrites doivent être conformes aux possibilités de réglage de ces appareils
- Entre deux et cinq niveaux de puissance maximum peuvent être souscrits selon les options tarifaires.

Le contrôle de la puissance est assuré par un appareil de mesure de puissance à période d'intégration de 10 minutes. Dans le cas de dépassements, EDM facture mensuellement chaque heure de dépassement selon le barème de prix en vigueur.

Si le client n'augmente pas sa puissance souscrite, EDM peut prendre toutes dispositions qui auraient pour effet d'empêcher le renouvellement de ces dépassements afin de garantir la sécurité du réseau. Le client, qui supportera les frais associés, devra avoir été informé, au préalable, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. En cas de refus du client, les dispositions de l'article 11-4 s'appliquent.

5-3 Augmentation de(s) puissance(s) souscrite(s)

Le client demande une augmentation de puissance qui conduit à dépasser la puissance de raccordement, tout en restant en-deçà de la puissance limite, tous les frais engagés sur les ouvrages de raccordement qui peuvent en résulter sont à sa charge, un abattement étant apporté au prorata temporis des années écou- lées depuis la mise en service du raccordement. Si le client demande une augmentation de puissance qui conduit à dépasser la puissance limite, tous les frais qui peuvent en résulter sont à sa charge. Dans tous les autres cas, les frais associés à une augmentation de puissance sont définis dans le catalogue des prestations d'EDM disponible sur le site internet www.electricitedemayotte.com.

6. Prix de la fourniture et taxes

6-1 Prix

Tous les prix et coefficients en vigueur lors de la signature des contrats sont indiqués dans les conditions particulières de vente. Les prix afférents au contrat sont hors taxes et impôts.

6-2 Taxes et contributions

Les prix afférents au contrat sont majorés de plein droit du montant des impôts, taxes ou contributions de toute nature, dus par EDM en sa qualité de fournisseur d'électricité en application de la législation et/ou de la réglementation en vigueur.

Toute création, modification ou évolution de ces impôts, taxes ou contributions de toute nature sera applicable de plein droit aux con- trats en cours d'exécution et fera, le cas échéant, l'objet d'une information générale.

7- Modalités de facturation

7-1 Facturation de la puissance

La mise à disposition du client d'une puissance souscrite donne lieu à la perception d'une prime fixe. Son montant est égal au produit de la puissance réduite (Pr), exprimée en kVA, par le taux de prime fixe annuelle précisé dans les barèmes de prix exprimé en € /kVA. La puis- sance réduite est définie selon les formules ci- dessous:

- un seul niveau de puissance souscrite Pr= Puissance souscrite ;
- deux paliers de puissance souscrits : Pr=P1 + K(P2-P1)

Le coefficient de puissance réduite (K) diffère suivant le choix des puissances effectué par le client. Sa valeur figure dans les barèmes de prix.

Toute modification de puissance réduite en- traîne une révision du montant de la prime fixe.

7-2 Facturation de l'énergie active

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque période tarifaire, par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente et l'index relevé par EDM. A défaut d'index relevé ou télé relevé, EDM estime la consommation à partir de celle du mois concerné de l'année antérieure ou si elle n'existe pas à partir d'un profil de clients similaires. Les kWh consommés par le client dans chaque période tarifaire sont facturés mensuellement par EDM.

7-3 Cas particulier de la facturation des contrats de courte durée

Un contrat peut être souscrit exceptionnelle- ment pour une durée inférieure à un an. C'est par exemple le cas des chantiers de construction, de travaux publics ou de forains.
Dans ce cas, les puissances souscrites pour une tranche de puissance supplémentaire de courte durée doivent respecter la hiérarchie des pé- riodes tarifaires et les règles de non dégressivité. Ces contrats donnent lieu à une majoration de la prime fixe annuelle, applicable pendant toute la durée du contrat de courte durée et facturée mensuellement à l'instar de la prime fixe.

7-4 Envoi des factures et dématérialisation

Selon les indications du Client, les factures sont expédiées :
• soit au(x) titulaire(s) du contrat à l'adresse
du point de livraison,
• soit au(x) titulaire(s) du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison,
• soit à l'adresse d'un tiers désigné comme
payeur par le(s) titulaire(s) du contrat.

EDM transmet, par voie postale ou sous format électronique à la demande du client, les factures relatives aux contrats conclus avec l'Etat, les collectivités territoriales ou les établissements publics et les titulaires ou les sous-traitants admis au paiement direct desdits contrats.

Par extension, ces dispositions pourront être proposées aux autres titulaires de contrat, selon des conditions qui seront précisées par EDM.

8 PAIEMENT DES FACTURES

8-1 Délai de paiement et frais associés

Le ou les titulaire(s) de chaque contrat sont responsable(s) du paiement intégral des factures.

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 27 jours calendaires à compter de sa date d'émission.

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit de la facturation d'intérêts de retard sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure. Le taux d'intérêt est fixé à 10% sans jamais pouvoir être inférieur à 3 fois le taux d'intérêt légal. Ces intérêts de retard s'appliquent au montant de la créance TTC. Ils sont exigibles à compter du jour qui suit la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de mise à disposition des fonds par le client.

De plus, conformément à l'article L.441-6 du code de commerce, le client sera également débiteur de plein droit, par facture impayée dans les délais, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Son montant est actuellement fixé à 40 euros par le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012. Si EDM exposait des frais de recouvrement supérieurs au montant prévu ci-avant, elle pourrait demander au client une indemni- sation complémentaire sur justification.

En application de l'article 256 du code général des impôts, les intérêts de retard de paiement et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros ne sont pas soumis à TVA. Les factures sont majorées des taxes et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucune minoration ne sera appliquée en cas de paie- ment anticipé.

8-2 Modalités de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures grâce aux modes de paiement suivants :

- en espèces (guichet ou bornes) dans la limite de 1000 euros par paiement
- le chèque
- le virement avec ou sans mandatement préalable. Ce mode de règlement est réservé aux Etablissements soumis aux règles de comptabilité publique.
- le prélèvement automatique : le client peut demander que le montant de ses factures soit prélevées automatiquement sur son compte bancaire ou postal.

Le mode de paiement retenu sera indiqué dans les conditions particulières de vente.

Lorsque le client est en avis de coupure, il peut uniquement régler ses factures grâce aux modes de paiement suivants :

- soit en espèces dans la limite de 1000 euros par paiement,
- soit par carte bancaire,
- soit par virement bancaire.

8-3 Mesures prises par EDM en cas de non- paiement

En l'absence de paiement, EDM peut, après rappel écrit valant mise en demeure :

- interrompre la fourniture d'électricité ou diminuer la puissance à l'expiration d'un délai de 15 jours ouvrés après l'envoi de la mise en demeure,
- puis résilier le contrat si, dans les 30 jours ouvrés qui suivent l'interruption de fourniture, le client ne s'est toujours pas acquitté des sommes dues.

Tout déplacement d'EDM donne lieu à facturation de frais, que la fourniture ait été suspendue ou non.

Les prix des interventions sont disponibles sur le site internet www.electricitedemayotte.com et sont communiqués au client sur simple demande.

9 INSTALLATION DU CLIENT

9-1 Installations du point de livraison

9-1-1 Construction et modification

Les installations électriques intérieures du client commencent à l'aval du point de livraison et sont placées sous la responsabilité du client. Elles doivent avoir été réalisées conformément aux termes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR.

Elles doivent, tant pour éviter les troubles dans l'exploitation des réseaux que pour assurer la sécurité du personnel d'EDM, être établi en conformité des règlements et normes en vigueur et comprendre tous les aménagements imposés par les

règles de l'art. Toutes les modifications des installations fonctionnant à la tension de raccordement doivent être communiquées à EDM.

9-1-2 Contrôle

Afin de vérifier le respect des dispositions réglementaires, de ses obligations par le client, et des modalités techniques d'exploitation, EDM est autorisée à accéder au dispositif de comptage du client à toute époque, sans encourir de ce fait une responsabilité quelconque en cas de défectuosité de ces installations, cette véification étant opérée dans le seul intêrét du bon fonctionnement du réseau.

9-2 Installations de moyen de production autonome

Le client ne peut installer des moyens de pro- duction d'énergie autonomes qu'après s'être rapproché au préalable d'EDM afin de définir les conditions de leur utilisation et, le cas échéant, de contractualiser avec EDM un contrat ad hoc. Dans tous les cas, ces sources d'énergie autonomes devront garantir la sécurité des personnes, des biens et ne pas perturber le réseau de distribution EDM.
Le moyen de production doit être précisé dans la convention d'exploitation.

9-3 Installations du client

Le client s'engage à s'équiper, par ses soins et à ses frais, des appareils nécessaires pour que le fonctionnement de ses installations ne trouble en quoi que ce soit la marche normale des usines ou des réseaux d'EDM, et à remédier à toute défectuosité qui pourrait se manifester.

En cas de désaccord sur les mesures à prendre en vue de faire disparaître toutes causes de danger ou de limiter les troubles dans le fonc- tionnement du réseau, il est statué par l'Ingénieur en Chef chargé du Contrôle de la Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DEAL).
Lorsque le client s'est conformé aux prescrip- tions ci-dessus, et dans la mesure où il a tenu informé EDM de toute modification sur ses installations, il ne peut être tenu responsable des conséquences d'incidents que les mesures prises avaient pour but de prévenir.
Dans l'hypothèse où le client refuserait de prendre les dispositions visant à limiter ses propres perturbations conformément aux tolérances précisées, il est statué par l'Ingénieur en Chef chargé du Contrôle de la DEAL. Si le client ne se conforme pas à l'arbitrage de ce dernier, EDM se réserve le droit de saisir les tribunaux compétents.
Ces dispositions s'appliquent sans préjudice de tout recours en indemnité, notamment dans l'hypothèse où la responsabilité d'EDM serait recherchée par un autre client du fait des conséquences des perturbations générées.

10 DISPOSITIF DE COMPTAGE DE L'ÉLECTRICITÉ

10-1 Description du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage permet le contrôle des caractéristiques de la fourniture d'électricité et leur adaptation aux conditions du contrat souscrit par le client. Il sert à la facturation de l'énergie. Il comprend notamment le compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le dispositif de contrôle de puissance appelée. Ces appareils de comptage sont scellés par EDM.

10-2 Propriété des appareils du dispositif comptage

Les appareils du dispositif de comptage sont fournis et posés par EDM. Ils font partie du domaine concédé et sont renouvelés par les soins d'EDM.

Ceux de ces appareils qui appartiennent au client à la signature du contrat continuent, sauf convention contraire avec EDM, à rester sa propriété. Toutefois lorsque ces appareils ont besoin d'être renouvelés, EDM fournit et pose de nouveaux instruments, qui sont intégrés au domaine concédé.

10-3 Contrôle, entretien, et vérification des appareils du dispositif de comptage

EDM assure le contrôle, l'entretien et le renou- vellement des appareils qu'il a fournis aussi souvent qu'elle le juge utile. En outre, en cas de modernisation de ces appareils, EDM peut procéder à leur remplacement par des modèles de nouvelle génération.

Dans le cas du remplacement d'une installation existante dont l'équipement de comptage à été fourni par l'utilisateur du réseau, (comptage propriété client), le nouvel équipement est fourni par EDM et placé en location.

Le client peut demander la vérification de ces appareils, soit par EDM, 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 de la vérifica- tion sont à la charge d'EDM si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à la charge du client dans le cas contraire.
Le montant des frais de vérification par EDM figure dans le catalogue des prestations, disponible sur le site internet www.electricitedemayotte.com ou est communiqué sur simple demande auprès d'EDM.

10-4 Accès aux installations pour le relevé des compteurs

Le client doit prendre toutes dispositions nécessaires pour que les agents d'EDM puissent, en tout temps, avoir accès directement et immédiatement au poste de livraison et aux appareils de mesure. EDM fait procéder une fois par mois, aux relevés des compteurs, dont les indications sont portées à la connaissance du client. Ce dernier peut en outre avoir accès à l'ensemble des informations que ces appareils de mesure et de contrôle délivrent.

Si un compteur n'a pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, EDM peut exiger un rendez-vous avec le client pour un relevé spécial qui sera facturé spécifiquement. Le montant de ce relevé spécial figure dans le catalogue des prestations disponible sur le le site internet www.electricitedemayotte.com ou est communiqué sur simple demande auprès d'EDM.

10-5 Dysfonctionnements de comptage et fraudes

En cas d'arrêt ou de fonctionnement défectueux des appareils de mesure, la consommation est calculée en prenant comme base la moyenne journalière du mois correspondant de l'année précédente, corrigée pour tenir compte de la nouvelle puissance souscrite, si celle-ci a été modifiée entre temps, ou, à défaut, par comparaison aux consommations d'un point de livraison présentant des caractéristiques comparables.

Par principe, les estimations de consommations établies par EDM pour l'établissement de la facture rectificative

font foi, sauf justification contraire apportée par le client.

Les fraudes portant sur le matériel de comp- tage sont traitées dans le cadre du droit com- mun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier est à la charge du client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations disponible sur le site internet www.electricitedemayotte.com ou est communiqué sur simple demande auprès d'EDM.

11 CONTINUITE, QUALITE ET INTERRUPTION DE LA FOURNITURE

Conformément aux prescriptions du contrat de concession et à la réglementation en vigueur, EDM s'engage :

- à livrer au client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique et respectant les sandards de qualité (articles D.322-1 à D.322-10 du code de l'énergie), sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 11.2

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. EDM maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fxée par décret :

- entre 207 et 253 V en courant monophasé, et
- entre 360 et 440 V en courant triphasé.

La puissance souscrite prévue au contrat est tenue en permanence à la disposition du client, sous les seules réserves ci après :

11-1 Développement, renouvellement et maintenance des ouvrages

EDM a la faculté lorsque des contraintes techniques l'imposent, d'interrompre la fourniture d'électricité pour le développement, le renouvellement et la maintenance de son réseau, et les réparations urgentes que requiert ses ouvrages. Pour les interventions ne présentant pas un caractère d'urgence, le client est prévenu 8 jours avant les travaux, par le canal défini par EDM, de la date, de l'heure et de la durée de l'interruption de la fourniture d'électricité pour entretien. En cas d'incident exigeant une réparation immédiate, EDM peut prendre d'urgence les mesures nécessaires, en essayant de prévenir le client à l'avance de la date, de l'heure et de la durée des arrêts pour entretien.
Pour les travaux avec interruption de fourniture de l'électricité, EDM s'efforce de réduire les interruptions au minimum et de les situer dans la mesure compatible avec les nécessités de son exploitation, aux époques et heures susceptibles de provoquer le moins de gêne possible au client.
Une participation financière tenant compte du surcoût éventuel pour EDM, et dont le montant est précisé au client avant le début des travaux peut être facturé au client pour les interventions réalisées, à la demande de ce dernier, en dehors des heures ouvrables.

11-2 Cas de Force Majeure ou assimilés

Il existe des circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté d'EDM et non maitrisables en l'état actuel des techniques lors desquelles la fourniture d'énergie électrique reste, malgré toutes les précautions prises, soumise à des aléas, variables suivant les terri- toires et lieux desservis. Les interruptions qui peuvent ainsi se produire doivent être assimilées, en termes de responsabilité d'EDM, à des cas de force majeure. Il s'agit :

• des destructions volontaires dues à des actes de guerre, d'émeutes, de pillages, de sabotages, d'attentats, d'atteintes délictueuses,
• des dommages causés par des faits acci- dentels, et non maitrisables, imputables à des tiers tels que : incendies, explosions, chutes d'avions,
• des catastrophes naturelles au sens de la loi modifiée 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 »,
• des phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle, au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5 % pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins la moitié du nombre de clients (toutes tensions de raccordement confondues) raccordés dans la zone concernée sont privés d'électricité,
• des délestages imposés par les grèves dans la seule hypothèse où ils revêtent les caractéristiques de la force majeure,
• des mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police,
• l'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production raccordées au réseau public de transport.

Par ailleurs EDM ne peut être tenue responsable lorsque la continuité de fourniture d'électricité est affectée, sans faute de la part d'EDM, d'interruptions dues au fait de tiers.

Il appartient dans tous les cas à EDM de prendre les mesures appropriées pour rétablir le plus rapidement possible la fourniture.

11-3 Qualité de service–Régulation incitative

Pour toute coupure supérieure à cinq heures imputable à une défaillance des réseaux publics de transport ou de distribution, une pénalité forfaitaire sera versée au client par EDM dans les conditions prévues par la délibération de la Commission de Régulation de l'Energie relative au TURPE en vigueur à la date de l'évènement. Toutefois, en cas de coupure liée à l'un des événements exceptionnels assimilés à des cas de force majeure définis dans l'article 11.2, conformément aux dispositions définies par la Commission de Régulation de l'Energie, EDM versera à ses clients une pénalité égale, à la date d'établissement des présentes CGV, à 10% du montant de la pénalité normalement applicable.

Ces seuils et montants de pénalités sont susceptibles d'évoluer en fonction des décisions de la Commission de Régulation de l'Energie.

11-4 Interruption ou refus de fourniture par EDM

EDM peut procéder à l'interruption de la fourniture d'électricité ou refuser celle-ci 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 du client à la réglementation et aux normes en vigueur,

• danger grave et immédiat porté à la connaissance d'EDM,
• modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par EDM, quelle qu'en soit la cause,
• trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité,
• usage illicite ou frauduleux de l'électricité, dûment constaté par EDM,
• refus du client de laisser EDM 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,
• si la commission de régulation de l'énergie (CRE) prononce à l'encontre du client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L.134-27 du Code de l'énergie,
• absence de contrat de fourniture d'énergie électrique,
• raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure d'un client,
• résiliation du contrat par EDM visée à l'article 3.6.2,
non-paiement des factures (conformément à l'article 8.3).

12 RESPONSABILITES

12-1 Généralités

Chacune des parties est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre de son contrat.
Aucune des parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages indirects ou immatériels, des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers ou d'un évènement constitutif d'un cas de force majeure.
En tout état de cause, le client garantit EDM contre tout recours de tiers, quel qu'il soit, pour toute action en réparation d'un préjudice quelconque subi par le tiers du fait de l'application du contrat.

12-2 Responsabilité du client

Le client doit veiller à ce que ses installations intérieures soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du réseau public de distribution et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles.

Le client doit satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le réseau public de distribution que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau.

Dans tous les cas pour se prémunir contre les éventuelles interruptions de fourniture, il est conseillé au client d'installer des groupes de secours qui ne devront pas fonctionner en parallèle du réseau sauf autorisation écrite et préalable d'EDM.

Le client est responsable des dommages directs et certains causés à EDM, en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre du présent contrat. En cas de préjudice subi par EDM, cette dernière engagera toute procédure amiable ou tout recours juri-dictionnel contre le client à l'origine de ce préjudice.

12-3 Responsabilité d'EDM

EDM est présumée responsable des interruptions inopinées de fourniture, et par suite, des dom- mages qui pourront en résulter pour le client. Toutefois, l'indemnité due par EDM ne pourra dépasser par interruption et dans la limite du préjudice subi par le client, le prix de la fourni- ture (énergie et puissance) vendue au cours d'une journée moyenne au point de livraison considéré, la moyenne étant considérée sur la base du dernier relevé.

Pour une même journée, le montant total de l'indemnité ne pourra dépasser deux fois le prix de la fourniture vendue au cours d'une journée moyenne.

EDM ne sera pas responsable des dommages résultants des interruptions inopinées de fourniture s'il est établi que celles-ci sont le fait du client ou sont imputables à un cas de force majeure tel que défini à l'article 11.2 des présentes CGV.

13 CONTESTATION

13-1 Modalités de règlement amiable

En cas de litige relatif à l'exécution du présent contrat, le client peut adresser une réclamation à EDM. Les canaux mis à sa disposition pour formuler sa réclamation sont indiqués sur sa facture :
• le numéro de téléphone de son conseiller clientèle
• l'adresse postale de l'agence clientèle en charge de la gestion de son contrat
• l'adresse mail de l'agence clientèle
• le site internet www.electricitedemayotte.com.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il peut saisir l'instance d'appel dont les coordonnées sont indiquées dans le courrier de réponse.

Le client peut également saisir directement et gratuitement le Médiateur National de l'Energie, dans le respect de son champ de compétence déterminé par les articles L. 122-1 et suivants du code de l'énergie :

- Par courrier : Médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 - 77443 Paris cedex 09
  ou
- sur le site internet : http://www.energie-mediateur.fr qui offre la possibilité de procéder à une saisine en ligne au travers du dispositif Solen (Solution en ligne aux litiges d'énergies).

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir le tribunal de l'ordre judiciaire compétent précisé à l'article 13.2 ci-dessous.

13-2 Droit applicable – Juridiction compétente

Le contrat est soumis à la loi française, et les litiges s'y rapportant que les parties n'ont pu résoudre à l'amiable sont soumis à la juridiction du Tribunal de Commerce de Mamoudzou.

14 ACCES AUX FICHIERS INFORMATISÉS

EDM regroupe dans son fichier client des données à caractère personnel relatives à ses clients.

Ces fichiers sont gérés en conformité avec la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et 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 de ces données. Ils ont notamment pour finalité la gestion des contrats, la facturation et les opérations marketing réalisées par EDM. Les données collectées par EDM sont communiquées aux entités d'EDM

concernées et éventuellement aux établissements financiers et postaux, pour les besoins liés à la facturation, ainsi qu'à des prestataires pour les opérations de recouvrement.

S'agissant des informations personnelles le concernant, le client dispose :
• d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par EDM de ces informations pour des opérations de marketing. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, EDM prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection,
• d'un droit d'information complémentaire,
• d'un droit d'accès
• ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexactes, incomplètes et/ou périmées.

Le client peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité EDM 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 écrit à l'adresse suivante :

EDM
BP 333
97600 Kawéni,

ou par courrier électronique à l'adresse clients-pro@electricitedemayotte.com.

Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données d'EDM à l'adresse suivante : cilents-pro@electricitedemayotte.com

Enfin, le client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

15 CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter EDM par courrier, le client doit se reporter à l'adresse postale figurant sur la facture. Il peut également contacter un conseiller EDM par courrier électronique à l'adresse : clients-pro@electricitedemayotte.com ou par téléphone : 0269 62 96 80 (appel non surtaxé).

Le client peut accéder à l'aide-mémoire du
consommateur d'énergie à l'adresse suivante :
http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel.

Le client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site http://www.bloctel.gouv.fr

16 EVOLUTION DES CGV

En cas d'évolution, de nouvelles conditions générales de vente seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes.

EDM informera les clients des modifications apportées aux Conditions Générales de Vente au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou par courrier électronique ou via le site internet www.electricitedemayotte.com. En cas de non-acceptation par le client de ces modifications contractuelles, ce dernier peut résilier son contrat sans pénalité, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le client du projet de modification.

En revanche, les nouvelles dispositions législatives et réglementaires d'ordre public, notamment celles relatives aux tarifs, s'appliqueront de plein droit dès leur entrée en vigueur.

La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.