

# Conditions Générales de Vente

## d'électricité aux tarifs réglementés pour les clients résidentiels dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA

En vigueur à compter du 1er août 2023

Le service public de l'électricité à Mayotte est organisé par l'autorité concédante 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](http://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 résidentiels situés à Mayotte et alimentés en basse tension avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Elles portent à la fois sur la fourniture d'électricité et sur son acheminement.

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](http://www.electricitedemayotte.com). Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé, conformément à la réglementation en vigueur.

Les prestations d'EDM et leurs prix figurent dans le catalogue des prestations d'EDM en vigueur (ci-après « le catalogue des prestations ») disponible sur le site [www.electricitedemayotte.com](http://www.electricitedemayotte.com).

### 3. CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

#### 3-1 Souscription du contrat

##### • Date de conclusion

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. Le contrat et les CGV lui sont adressés par voie électronique ou postale.

Si la souscription se fait à l'accueil physique, le contrat est conclu à la date de sa signature et remis au client accompagné des Conditions Générales de Vente (CGV).

En cas de modification de puissance, un nouveau contrat est adressé au client par voie électronique ou postale y compris pour les clients qui utilisent des compteurs Ankiba.

##### • Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service fixée avec le client dans le respect des délais prévus par le catalogue des prestations, sans préjudice de l'application du droit de rétractation. En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de 5 jours ouvrés sur un raccordement existant et de 3 jours ouvrés sur un nouveau raccordement. A 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 7-1. 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 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 EDM 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 express auprès d'EDM par tout moyen.

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.

#### 3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, EDM 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.

L'électricité livrée à ce titre ne peut en aucun cas être cédée à des tiers, même gratuitement.

Aussi toute rétrocession d'énergie électrique par un client à quelques titres que ce soit, à un, ou plusieurs tiers est interdite.

Indépendamment des poursuites pénales à l'encontre de l'auteur et des complices de la rétrocession, EDM peut interrompre la fourniture d'électricité en cas d'usage illicite ou frauduleux de l'électricité par le client à l'origine des faits précités.

### 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 période d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties dans les conditions fixées par l'article 3-4, y compris pour les contrats Ankiba.

### 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 de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation.

En cas de résiliation, le client doit informer EDM de la résiliation du contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client qui ne peut être antérieure à la date de la demande.

#### • Résiliation du contrat par EDM

EDM 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 adressée au client et restée sans effet dans un délai de trente (30) jours. Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, EDM 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'une auto-relève réalisée par le client le jour de la résiliation et communiqué à EDM

- Soit 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.

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. Si des consommations sont enregistrées sur un point de livraison qui n'a pas fait l'objet d'une souscription de contrat, EDM se réserve la possibilité d'interrompre cette fourniture d'électricité sans aucune prévenance. 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 DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

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

Les tarifs proposés par EDM sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont disponibles à l'Agence de Kawéni ainsi que sur le site internet [www.electricitedemayotte.com](http://www.electricitedemayotte.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 d'EDM. Toutefois, la responsabilité d'EDM ne peut être engagée, si, à l'usage, le tarif initialement choisi se révélait moins intéressant qu'un autre tarif.

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 Pleines/Heures Creuses...).

### 4-2 Mise en extinction – Suppression d'une option tarifaire

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'une option tarifaire n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Sous réserve de dispositions législatives ou réglementaires contraires, 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 EDM une modification de l'option tarifaire souscrite, il est informé qu'il perd le bénéfice de l'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 être demandée par un client pour un nouveau contrat. Une option tarifaire mise en extinction peut évoluer suite à une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 7-3 des présentes Conditions Générales de Vente.

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 une option tarifaire est supprimée, EDM 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 le tarif correspondant prévu par la décision des pouvoirs publics de suppression de ladite option tarifaire. Si le changement de tarif nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est à la charge d'EDM.

### 4-3 Conseil tarifaire

Lors de la conclusion du contrat, EDM conseille le client sur le tarif à souscrire pour son point de livraison sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins.

Toutefois, la responsabilité d'EDM ne peut être engagée, si à l'usage, le tarif initialement choisi se révélait moins intéressant qu'un autre tarif. En cours de contrat, le client peut contacter EDM pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. EDM s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'informations 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.

En revanche, une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance, occasionne la facturation de frais dont le montant figure dans le catalogue des prestations. En cas de changement des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

## 5. CONTINUITÉ, QUALITÉ ET INTERRUPTION DE L'ÉLECTRICITÉ

### 5-1 Continuité et qualité de la fourniture d'électricité

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.

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 fixée par le décret qualité : entre 207 V et 244 V en courant monophasé, et entre 360 V et 424V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est entre 47 Hertz et 52 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR,

- à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique.

Ces engagements en matière de continuité et de qualité d'électricité ne sont pas applicables dans les cas qui relèvent de la force majeure telle que définie à l'article 10.1 et dans les cas énoncés ci-après :

- o circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques,

- o 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, sur le site internet, par voie de presse ou affichage.

La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser,

- o dans les cas cités à l'article 5-2 des présentes Conditions Générales de Vente,

- o lorsque la continuité d'alimentation d'électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'EDM, d'interruptions dues au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers.

EDM assure les interventions nécessaires au dépannage. Le numéro de téléphone d'appel dépannage 7j/7 et 24h/24 d'EDM est indiqué sur les factures.

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. EDM se tient à la disposition du client pour le conseiller dans ce sens. EDM reste responsable du non-respect de ses obligations contractuelles telles que mentionnées au présent article 5-1.

### 5-2 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative d'EDM

Conformément aux prescriptions du contrat de concession et à la réglementation en vigueur, EDM peut procéder à la suspension de fourniture ou refuser l'accès au Réseau Public de Distribution (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 d'EDM,

- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par EDM, 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 EDM,

- refus du client de laisser EDM accéder pour vérification, entretien ou relève, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage au

moins une fois par an. Dans ce cas, le client devra être alerté par EDM du risque de coupure, pour non accès au dispositif de comptage, par lettre recommandée avec accusé de réception.

- si le CoRDIS prononce à l'encontre du client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie,

- 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,

- opérations d'investissement, de maintenance ou de mise en conformité du réseau. Dans ces cas, les clients seront informés préalablement sur le site internet, ou par voie de presse.

EDM peut procéder à l'interruption de la fourniture du client en cas de non-paiement des factures (voir articles 8-3, 8-4 et 8-5).

## 6. DISPOSITIF DE COMPTAGE

Conformément aux prescriptions du contrat de concession, EDM est chargée de la relève, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage.

### 6-1 Description et propriété du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage comprend notamment le compteur et le disjoncteur de branchement. La puissance souscrite est limitée par le disjoncteur de branchement ou, le cas échéant, par le compteur lorsque celui-ci peut assurer cette fonction.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles et sert à la facturation de l'électricité.

Le dispositif de comptage est fourni, posé et scellé par EDM. Il fait partie du domaine concédé.

EDM peut procéder à la modification ou au remplacement des éléments du dispositif de comptage en fonction des évolutions technologiques.

### 6-2 Entretien et vérification du dispositif de comptage

EDM est en outre chargée du contrôle métrologique de tous les éléments de son dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondant sont à la charge d'EDM sauf détérioration imputable au client.

Le dispositif de comptage est entretenu, vérifié et renouvelé par EDM.

Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à EDM d'effectuer la pose, la modification, l'entretien et la modification du dispositif de comptage. Dans le cadre du déploiement des nouveaux compteurs numériques, le client doit laisser EDM procéder au remplacement du compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie. De même, le client devra permettre à EDM d'effectuer le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue à EDM en application de l'article L322-8 du code de l'énergie.

EDM procédera à la modification ou au remplacement de ces éléments lorsque ces modifications sont rendues nécessaires par des évolutions technologiques. Le client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par EDM, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service du contrôle des instruments de mesure.

Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge d'EDM si ces éléments ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à la charge du client dans le cas contraire. Le montant de ces frais figure dans le catalogue des prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'EDM.

### 6-3 Dysfonctionnement du dispositif de comptage

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations ou de fraude dûment constatée par EDM, une rectification des consommations est effectuée par EDM. Cette rectification est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation du 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). 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.

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.

### 6-4 Accès aux installations pour la relève des compteurs

Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à EDM d'effectuer la relève du compteur au moins une fois par an. Si un compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, EDM peut demander un rendez-vous avec le client pour un relevé spécial qui sera facturé dans les conditions prévues au catalogue des prestations. Le client absent lors de la relève du compteur a la possibilité de communiquer son index à EDM (auto-relève). L'auto-relève ne dispense pas le client de l'obligation de laisser EDM accéder à son compteur.

En cas de non-respect de cette obligation, EDM pourra interrompre la fourniture à condition d'en avoir informé le client au préalable, suivant une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai d'un mois.

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

### 7-1 Établissement de la facture

Chaque facture est adressée au client par courrier ou par voie électronique et est établie conformément à la réglementation en vigueur. Conformément à l'arrêté facture du 18 avril 2012, la facture précise notamment le montant de l'abonnement, la consommation (sur la base d'une relève ou d'une estimation), les taxes et contributions, la date limite de paiement. Elle comporte également, s'il y a lieu, la date de réalisation des prestations annexes, leur intitulé ainsi que le montant des frais correspondant à ces prestations annexes. Le catalogue de ces prestations et les prix applicables sont disponibles sur le site internet [www.electricitedemayotte.com](http://www.electricitedemayotte.com) ou sur simple demande auprès d'EDM. EDM informe le client du prix de la prestation

demandée préalablement à toute intervention.

### 7-2 Rendez-vous dans le cadre des interventions d'EDM

Dans le cas où EDM n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le client, au moins deux jours ouvrés avant la date convenue ou fixée. À défaut de prévenance et si le rendez-vous est manqué du fait d'EDM, EDM verse automatiquement au client concerné qui en fait la demande, une indemnité de dédommagement dont le montant est égal à celui qui est facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par EDM est manqué et non annulé au moins deux jours ouvrés avant, du fait du client hors cas de force majeure, EDM facture au client le montant correspondant à un déplacement vain qui figure dans le catalogue des prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'EDM.

### 7-3 Modalités de facturation

Sauf dans le cas où le client opte pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les deux mois.

EDM 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 à EDM. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du client. Selon les situations, les estimations réalisées par EDM sont fondées 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 aucune relève réelle n'a encore été réalisée, les consommations moyennes constatées pour les autres clients pour la même puissance souscrite et la même option tarifaire sur la période concernée.

Si le client souhaite que ces factures intermédiaires soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre à EDM ses index auto-relevés. À cette fin, chaque facture fait apparaître la période durant laquelle le client peut transmettre par internet via le site [www.electricitedemayotte.com](http://www.electricitedemayotte.com), par téléphone ou tout moyen à sa convenance, ses index pour une prise en compte lors de 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 EDM, la facture est établie sur la même base d'estimation des consommations que celle exposée ci-dessus.

#### 7-4 Changement de tarif en application d'une décision des pouvoirs publics

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, la relève 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.

#### 7-5 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 EDM

En application de l'article L218-2 du code de la consommation, EDM peut agir en régularisation des 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.

De plus, en vertu de l'article L224-11 du code de la consommation, la régularisation ne pourra porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois à la dernière relève ou auto-relève, sauf dans les deux cas suivants :

- EDM 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

consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle.

- cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêts 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 14 jours calendaires à compter de sa date d'émission. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, EDM 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 10% du montant de la créance TTC avec un montant minimum de 10€. Ces pénalités sont intégrées sur la facture suivante.

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 EDM.

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 selon les modes de paiement ci-dessous. Il peut changer de mode de paiement en cours de contrat et en informe EDM par tout moyen :

- Prélèvement automatique, virement bancaire, chèque, télé-règlement, carte bancaire
- Chèque énergie conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie.
- ANKIBA (paiement auprès d'un réseau de revendeurs spécifique à ce mode de consommation)
- Mensualisation avec prélèvement automatique.

La mensualisation permet au client de lisser ses paiements en payant un montant identique tous les mois, pendant onze mois. À cette fin, EDM 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 ou postal. L'échéancier pourra être révisé en cours de période si un écart notable apparaît entre la consommation réelle et la consommation estimée, suite à une relève. 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

Le client a la possibilité, muni de sa facture, de régler sans frais en espèces dans les agences EDM, ainsi qu'aux bornes de paiement prévues à cet effet et installées par EDM. Ces modalités pratiques font l'objet d'une information sur le site [www.electricitedemayotte.com](http://www.electricitedemayotte.com) ou sur simple appel à EDM.

### 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 EDM en cas de non-paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement indiquée sur la facture et sous réserve des dispositions de l'article 8-5, EDM informe le client par un courrier de relance ou courrier électronique, valant mise en demeure, et par SMS de relance qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours calendaires par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être suspendue ou sa puissance diminuée.



A défaut d'accord entre EDM et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, EDM avise le client par courrier ou courrier électronique valant mise en demeure que :

- En l'absence de paiement dans un délai de vingt jours calendaires, sa fourniture sera suspendue
- Si aucun paiement n'est intervenu dix jours calendaires après l'échéance de ce délai de vingt jours, EDM 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 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 du Fond de Solidarité pour le Logement et les clients bénéficiaires du chèque énergie s'étant fait connaître d'EDM tels que mentionnés à l'article 8-5, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

#### 8-5 Dispositions pour les clients en situation de précarité

##### • Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie, conformément aux articles R124-1 et suivants du code de l'énergie, d'un chèque énergie, qui peut servir au paiement de ses factures d'électricité. Ce chèque énergie permet également à l'ayant droit de bénéficier de mesures de protections tel que, la réduction des frais suite à une suspension de la fourniture, annulation de frais de rejet de paiement et de frais de mise en service suite à déménagement.

Ce dispositif fait l'objet d'une information sur le site [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr) et sur simple appel au : 0805 204 805 (Service et appel GRPD 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'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, EDM peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours calendaires 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 cas suivants :

- si le client est bénéficiaire d'un chèque énergie valide conformément aux articles R124-1 et suivant du code de l'énergie qu'il a remis à EDM,

- lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès d'EDM,

- Si sa situation relève d'une convention signée entre EDM 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 :

- Si le client est en prélèvement automatique ou mensualisé, il est remboursé sous quinze jours, quel que soit le montant du trop-perçu.

- Si le client n'est pas en prélèvement automatique ni mensualisé, il est remboursé lorsque le trop-perçu est supérieur ou égal à 25€ 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 EDM.

##### • En cas de non-respect par EDM 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 dont le taux de l'intérêt est fixé à 10% du montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 15 €.

##### • En cas de résiliation du contrat :

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

#### 8-7 Impôts, 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 EDM 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

### 9.1 Conditions d'accès au Réseau Public de Distribution

La mise en service suite à un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement.

La mise en service des installations du client est alors subordonnée à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires, au paiement de la facture de raccordement et à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

Lorsqu'un client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Lorsque l'alimentation a été maintenue, y compris à une puissance limitée, le client doit souscrire un contrat d'énergie auprès d'EDM. Dans le cas où il a été procédé à une rénovation complète de l'installation intérieure du client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le client doit produire une nouvelle attestation de conformité CONSUEL, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

### 9.2 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 des dites installations, de manière à :

- à éviter tout trouble de fonctionnement sur le Réseau Public de Distribution (RPD) et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.
- supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du Réseau Public de Distribution RPD et celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles,
- 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. EDM ne pourra être tenue responsable des dommages résultant de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du client.

Le client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son point de livraison, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le client doit informer EDM, au plus tard, un mois avant leur mise en service, de son intention de mise en place de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement et entièrement destinée à l'autoconsommation du client. Dans le cas contraire, le client est tenu de signer un contrat dit « d'injection » auprès d'EDM. En aucun cas, la mise en œuvre par le client d'un ou plusieurs moyens de production raccordés aux installations de son point de livraison ou au Réseau Public de Distribution (RPD) ne peut intervenir sans l'accord écrit d'EDM.

Des informations relatives à la bonne utilisation de l'électricité et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès d'EDM et les gestionnaires et conseillers clientèle peuvent dispenser des conseils sur les économies d'énergie

et les éco-gestes. De même, afin de sécuriser la qualité de fourniture, les clients envisageant de modifier leur équipement électrique sont invités à contacter EDM qui se chargera d'en vérifier préalablement l'impact sur le réseau.

Par ailleurs, le client ne doit pas raccorder un tiers à son installation intérieure même à titre gratuit. EDM se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le client.

## 10. RESPONSABILITÉ

### 10.1 Responsabilité d'EDM vis-à-vis du client

EDM 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 et au titre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution.

Cette responsabilité ne s'exerce pas dans les cas de force majeure. Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par EDM.

En outre, en application de l'article D322-1 du code de l'énergie, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté d'EDM 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 : tempête, cyclone), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 25% des clients du territoire alimenté par EDM 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, ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction d'EDM,
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure,
- l'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production raccordées au réseau public de transport, dès lors que la puissance indisponible est supérieure à ce que prévoit l'application des règles de sûreté mentionnées au règlement de service d'EDM.

Les obligations contractuelles d'EDM dont l'exécution est rendue impossible à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

### 10.2 Responsabilité du client vis-à-vis d'EDM

Le client est responsable des dommages directs et certains causés à EDM en cas de non-respect de ses obligations contractuelles et des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, sauf en cas de force majeure.

## 11. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DONNÉES CONFIDENTIELLES

EDM regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing 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.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les noms, prénom, adresse du client, tarif choisi. D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...).

Néanmoins, EDM pourrait être amenée, pour l'exécution de ses missions de service public, à collecter des informations complémentaires facultatives.

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

EDM 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 le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par EDM. La prospection par voie électronique par EDM est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse. Dans un but d'amélioration continue de nos services, les données collectées peuvent également être utilisées pour procéder à des enquêtes de satisfaction auprès de notre clientèle.

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 EDM de ces informations à des fins de prospection commerciale.

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 à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,

- d'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation.

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@electricitedemayotte.com](mailto:clients@electricitedemayotte.com).

Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données d'EDM à l'adresse suivante : [ciledm@electricitedemayotte.com](mailto:ciledm@electricitedemayotte.com)

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

## 12. MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

### 12-1 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 EDM dont les coordonnées figurent sur sa facture.

Lorsque la réclamation est une demande d'indemnisation suite à un dommage, elle 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 le client 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.

En toute Hypothèse, le client devra fournir les justificatifs d'achat du bien endommagé, à défaut la facture de réparation où le certificat d'irréparabilité.

### 12-2 Modes de règlements externes

Sans avoir épuisé les recours internes exposés à l'article 12.1, dans les cas où le différend avec EDM n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu dans un délai de 2 mois

à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de 10 mois pour saisir directement et gratuitement le Médiateur National 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 internes et externes des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétent.

## 13. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

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

EDM informera les clients des modifications apportées aux Conditions Générales 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](http://www.electricitedemayotte.com). En cas de non-acceptation par le client de ces modifications contractuelles, ce dernier 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 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@electricitedemayotte.com](mailto:clients@electricitedemayotte.com) ou par téléphone : 0269 62 56 60 (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>

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