



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AU TARIF RÉGLEMENTÉ ET L'UTILISATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ APPLICABLES AUX CLIENTS PROFESSIONNELS AYANT UNE PUISSANCE INFÉRIEURE OU ÉGALE À 36 kVA. SEPTEMBRE 2021

DEFINITIONS

Les termes ci-dessous, employés avec une majuscule, sont définis de la manière suivante, au singulier comme au pluriel :

Catalogue des Prestations : Catalogue dans lequel figurent les prestations du Distributeur et leurs prix en vigueur et disponible sur le site du GRD défini ci-dessous.

Branchement : En application de l'article 1 du décret n° 2007-1280, le Branchement est constitué des ouvrages basse tension situés à l'amont du disjoncteur ou à défaut, de tout appareil de coupure équipant le point de raccordement d'un utilisateur du réseau public et à l'aval du point du réseau basse tension électriquement le plus proche permettant techniquement de desservir d'autres utilisateurs, matérialisé par un accessoire de dérivation.

Client : tout Client non résidentiel ayant souscrit pour ses besoins professionnels auprès d'ÉS un Contrat pour une puissance égale ou inférieure à 36 kVA. Le Client est le titulaire du Contrat.

Contrat unique / Contrat : Contrat de vente d'électricité au tarif réglementé souscrit par le Client auprès d'ÉS, incluant la fourniture d'énergie électrique et l'acheminement, étant composé des présentes Conditions Générales de Vente complétées :

- des conditions particulières de vente
- de la « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution en basse tension (BT) pour les clients en Contrat Unique » (définie ci-après « Synthèse Distributeur »)

ÉS : ÉS Énergies Strasbourg S.A., fournisseur d'électricité.

Distributeur / Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) : Entité exerçant l'activité de Gestionnaire des Réseaux Publics de Distribution et ci-après dénommé Strasbourg Électricité Réseaux

Strasbourg Électricité Réseaux : Strasbourg Électricité Réseaux SA, gestionnaire du RPD Réseau Public de distribution, dont les coordonnées figurent dans le Contrat du Client ainsi que sur ses factures.

Point de Livraison : point physique, désigné aux conditions particulières de vente, où l'énergie électrique est soutirée au RPD. Il coïncide généralement avec la limite de propriété desservie.

Puissance : Puissance électrique que le Client prévoit d'appeler au Point de livraison.

Puissance de raccordement : Puissance maximale de soutirage de l'installation du Client prise en compte pour dimensionner les ouvrages de raccordement.

RPD : Réseau Public de Distribution d'électricité constitué des ouvrages compris dans la concession de distribution publique d'électricité de Strasbourg Électricité Réseaux.

1. PREAMBULE

Le service public de l'électricité se décline dans la commune où se situe le Point de Livraison du Client en deux missions confiées respectivement à Strasbourg Électricité Réseaux et à ÉS :

- la mission de développer et d'exploiter le réseau public de distribution d'électricité. Cette mission est indiquée à l'article L.121-4 du code de l'énergie,
- la mission de fournir des clients raccordés au réseau public de distribution d'électricité qui bénéficient des tarifs réglementés de vente d'électricité.

Cette mission est indiquée à l'article L.121-5 du code de l'énergie. Dans le Contrat, le terme « vente » désigne les prestations correspondant aux deux missions visées ci-dessus. Le contrat de concession définissant ces missions est consultable auprès de la commune où se situe le Point de livraison du Client ainsi qu'auprès d'ÉS.

2. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur l'acheminement de l'électricité assuré par le gestionnaire de réseaux et sur la fourniture d'électricité assurée par ÉS sous réserve de son acheminement, aux clients non résidentiels suivants, éligibles aux tarifs réglementés de vente en application de l'article L.337-7 du code de l'énergie :

- les consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros,
- les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation, pour leurs sites de consommation situés en France métropolitaine continentale et alimenté(s) en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Elles sont établies conformément au contrat de concession de la commune où est situé le Point de Livraison du Client ainsi qu'aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Les présentes conditions générales de vente sont disponibles et téléchargeables sur le site Internet www.es.fr et envoyées sur simple demande au Client. Elles sont en outre remises au Client souscrivant un Contrat. Il est précisé qu'avec la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité, le client conserve une relation contractuelle directe avec Strasbourg Électricité Réseaux pour les prestations relevant de l'acheminement de l'électricité sur le RPD. Les engagements d'ÉS et de Strasbourg Électricité Réseaux vis-à-vis du client, ainsi que les obligations que doit respecter le client à leur égard, sont décrits dans les présentes Conditions Générales et dans la Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD figurant en annexe.

3. CONTRAT DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

3.1 Conclusion du contrat

Le Contrat est conclu à la date de son acceptation par le Client. Il prend effet sous réserve :

- du raccordement effectif direct du Point de Livraison au RPD.
- de la mise en service de l'installation du Client, permettant la fourniture d'électricité, effectuée dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés, tel qu'indiqué dans le catalogue des prestations de Strasbourg Électricité Réseaux disponible sur le site www.strasbourg-electricite-reseaux.fr. Cette mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation de ces ouvrages de raccordement.
- de la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend effet dans un délai maximal de vingt et un (21) jours à compter de la date à laquelle ÉS a été informée par le Client de l'acceptation de l'offre d'ÉS.

La date de prise d'effet du Contrat est précisée aux conditions particulières de vente du Contrat.

3.2 La prise d'effet du contrat

En application du II de l'article L.337-7 du code de l'énergie, les consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros devront attester préalablement à la souscription d'un nouveau contrat aux tarifs réglementés qu'ils remplissent ces critères. Ils portent la responsabilité du respect des dits critères pour leur contrat.

3.2 Durée

Le Contrat est conclu pour une durée d'1 an minimum à compter de sa date de prise d'effet. Il est reconduit tacitement par périodes d'1 an jusqu'à sa résiliation par le Client ou par ÉS.

Le Contrat pourra être conclu pour une durée plus courte lorsque le Client demande un contrat de fourniture temporaire pour un besoin particulier (chantiers de construction par exemple).

4. RESILIATION ET CESSION

4.1 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier à tout moment son Contrat sans pénalités par l'un des moyens suivants :

- téléphone ou courrier en utilisant respectivement le numéro de téléphone ou l'adresse indiqué(e) sur sa dernière facture,
 - déplacement en agence ÉS,
 - utilisation des outils de gestion contractuelle en ligne auxquels le Client a souscrit et disponibles sur le site Internet www.es.fr au jour de la demande de résiliation.
- La résiliation intervient, en accord avec ÉS à la date souhaitée par le Client qui ne pourra être antérieure à la demande sur la base des index relevés à cette date. La relève de ces index pourra nécessiter l'intervention de Strasbourg Électricité Réseaux et la présence impérative du Client lorsque l'appareil de comptage n'est pas librement accessible.

Le Contrat est également résilié sans pénalités en cas de changement de fournisseur. La résiliation intervient à la date d'effet du contrat conclu par le Client avec son nouveau fournisseur. En application du III de l'article L.337-7 du code de l'énergie, les clients finals non résidentiels qui emploient moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros sont tenus de résilier leur contrat dans un délai d'un mois, dès lors

qu'ils ne remplissent plus ces critères. Ils portent la responsabilité du respect desdits critères pour leur contrat.

4.2. Résiliation par ES

ES pourra résilier, sans formalité judiciaire préalable, le Contrat en cas de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles et après mise en demeure restée infructueuse. Plus particulièrement en cas de non-paiement de ses factures, ES pourra résilier le Contrat conformément à l'article 7.6 des présentes conditions générales de vente.

4.3 Dispositions applicables dans tous les cas de résiliation

Que la résiliation soit à l'initiative d'ES ou du Client :

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à ES jusqu'au jour de la résiliation effective. Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du Contrat

Les consommations à la date d'effet de la résiliation sont soit :

- relevées par le GRD selon les dispositions prévues au Catalogue des Prestations,
 - en l'absence d'accès au dispositif de comptage, estimées au prorata temporis par le GRD et basée sur les consommations antérieures du client sur son Point de Livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de Points de Livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, formule tarifaire d'acheminement, zone géographique),
- Par exception à l'alinéa précédent, en cas de changement de fournisseur, les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur sont déterminées à partir :
- de l'index auto-relevé par le Client s'il est réalisé le jour du changement de fournisseur,
 - d'une estimation prorata temporis réalisée par le GRD ou d'un relevé spécial payant (dont le prix figure au Catalogue des Prestations) s'il est effectué à la demande du Client.

Lorsque le Point de Livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations sont celles télérelevées au jour de la résiliation. À défaut, les consommations font l'objet d'une estimation prorata temporis réalisée par le Distributeur ou d'un relevé spécial dans les mêmes conditions que ci-dessus.

Si à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité sur son Site, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec ES ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le Distributeur. En aucun cas, le Client ne pourra rechercher la responsabilité d'ES pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de la fourniture par le Distributeur.

4.4. Cession

Le Client ne peut céder son Contrat à un tiers.

5. CARACTERISTIQUES DES TARIFS REGLEMENTES

Le Client choisit son tarif en fonction de ses besoins. Les caractéristiques du tarif choisi par le Client figurent dans les conditions particulières de vente ainsi que sur ses factures.

Ces tarifs sont fixés par les pouvoirs publics.

Le Client peut les consulter sur le site Internet www.es.fr. Ils sont également communiqués au Client par voie postale ou électronique sur simple demande.

Chaque tarif comporte un abonnement et un prix de l'énergie électrique qui dépendent notamment de la Puissance mise à disposition sous laquelle l'énergie électrique est fournie. Chacun de ces termes, y compris l'abonnement, intègrent le prix de l'acheminement de l'électricité sur le RPD, déterminé en fonction du tarif d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution de l'électricité.

5.1 Évolution des tarifs réglementés

Les tarifs réglementés de vente peuvent évoluer à la hausse ou à la baisse après décision des pouvoirs publics.

Les nouveaux tarifs s'appliqueront aux consommations relevées postérieurement à la date d'effet desdits nouveaux tarifs. En cas d'évolution d'un tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément les consommations payables à l'ancien et au nouveau tarif. Une répartition proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

5.2 Mise en extinction et suppression de tarif

Un tarif peut être supprimé de plein droit en application de la réglementation en vigueur et suite à une décision des pouvoirs publics.

La mise en extinction d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du Contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le Client conserve ainsi le tarif tant qu'il ne demande pas de modification du tarif souscrit.

En cas de suppression de tarif, ES en informera le Client qui devra choisir un autre tarif parmi ceux en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'1 an à compter de la date d'effet de la suppression de ce tarif, le Client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'un tarif.

6. RESPONSABILITES

ES et Strasbourg Électricité Réseaux sont responsables, dans les conditions du présent article des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de leurs obligations contractuelles respectives définies dans les présentes conditions générales de vente.

Dans ce cadre, ES ou Strasbourg Électricité Réseaux est tenu de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages directs et certains causés au Client, dans les conditions du droit commun sauf à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers, d'un événement constitutif d'un cas de force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites de la technique appréciée au moment de l'interruption ou d'une décision des pouvoirs publics pour un motif de sécurité publique ou de police.

7. MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

La facture d'électricité est proposée au Client sous un format de facture électronique à l'exception des factures de souscription ou de cessation de contrat, et des factures de régularisation de consommation. Les factures électroniques sont mises à disposition du Client durant 5 ans sous format PDF dans son espace client. A chaque édition de facture électronique, le Client en est informé par mail. Le Client accède à son espace client et reçoit ses factures électroniques dans son espace client. Le Client s'engage à informer ES de tout changement d'adresse électronique. Il doit à cet effet modifier son adresse mail dans son espace client. Le Client peut s'opposer à l'envoi électronique de la facture à tout moment dans son espace client. Cette facture sécurisée au moyen d'une signature électronique a valeur d'original au sens de la réglementation fiscale.

7.1 Prestations comprises dans le contrat sans donner lieu à une facturation complémentaire :

L'espace Client permet la consultation et la gestion en ligne, du Contrat. L'accès à l'espace client est sécurisé par un identifiant et un mot de passe. Le Client peut ainsi :

- accéder à ses factures électroniques,
- régler ses factures en ligne,
- accéder à son Bilan annuel,
- transmettre ses index de consommation. L'index est le chiffre qui correspond à la consommation affichée par le compteur d'électricité,
- communiquer avec son conseiller, suivre l'évolution de ses demandes et recevoir des réponses personnalisées.

La facture électronique : la facture électronique est mise à disposition dans l'espace client.

Le relevé confiance : ce service permet au client de recevoir une facture sur la base de l'index qu'il relève lui-même. Ce service n'est pas compatible avec la mensualisation ni avec le compteur communicant.

Factures.es.fr : cet outil, mis à la disposition du Client, est une aide en ligne pour mieux comprendre ses factures d'électricité et/ou de gaz. Le Client peut trouver les réponses à ses questions et obtenir des explications détaillées.

La facture d'électricité comporte notamment :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation,
- la consommation d'énergie électrique (relevée ou estimée) et son montant pour la période considérée,
- le montant des frais correspondants à des prestations annexes de Strasbourg Électricité Réseaux. Le Catalogue de Prestations est consultable dans les agences ES et téléchargeable sur www.strasbourg-electricite-reseaux.fr,
- le montant des impôts, taxes et contributions de toute nature applicable conformément à la législation en vigueur,
- la date limite de paiement de la facture,
- les caractéristiques du tarif choisi par le Client.

7.2 Modalités de facturation

Sauf dans le cas où le Client a opté pour une mensualisation de ses règlements, ses factures lui sont adressées tous les deux (2) mois. En cas d'option du Client pour la mensualisation, le Client ne recevra qu'une facture annuelle.

ES adresse au Client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès à son compteur. Les autres factures dites « estimées » sont établies sur la base des consommations estimées du Client, c'est-à-dire sur la base de ses consommations réelles antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire.

Une facture établie sur la base de consommations estimées est également adressée au Client :

- si son compteur n'a pas pu être relevé,
- lorsque les consommations relevées paraissent incohérentes avec les consommations habituelles.

Après information du Client et éventuel échange, la facture sera établie sur la base des consommations réelles antérieures du Client pour une même période ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour la même option tarifaire.

Lorsque le Point de Livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par le Distributeur.

7.3 Contestations et régularisation de facturation

En application de l'article 2224 du code civil, le Client et ES peuvent contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où la partie qui conteste, a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant d'exercer son droit d'agir.

La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le Distributeur a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- en cas de fraude ; le redressement est calculé selon les prix en vigueur au moment des faits. Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client à ce titre.

Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un «forfait Agent assermenté» dont le montant figure au Catalogue des Prestations du Distributeur.

7.4 Mode de paiement

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

- **Prélèvement automatique, TIP prélevé, TIP chèque, carte bancaire**
- **Mensualisation avec prélèvement automatique**

Pour en bénéficier, le Client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique. La mensualisation permet au Client de lisser ses paiements (dont les options payantes éventuellement souscrites) sur une période de douze mois en payant un montant identique tous les mois, pendant 10 mois. À cette fin, ÉS et le Client arrêtent d'un commun accord un calendrier de paiements mensuels comprenant 10 mensualités de même montant 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 un relevé du Distributeur. Un nouvel échéancier sera alors adressé au Client.

Dans tous les cas, une facture de régularisation sera adressée au Client le onzième mois sur la base des consommations réelles relevées par le Distributeur ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Elle fera également l'objet d'un prélèvement automatique. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de Contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation.

- **Spécès** : le Client a la possibilité de régler sa facture en espèces aux bornes de paiement situées à l'agence 1 rue des Bonnes Gens à Strasbourg ou par Eficash, dans les limites mentionnées à l'article L112-6 du code monétaire et financier.

7.5 Modalités de règlement :

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de sa date d'émission sans déduction ni compensation d'aucune sorte.

Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par ÉS.

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour son règlement, ÉS peut relancer le Client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate.

Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage. 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 ÉS. Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

En application des articles L441-10 et D441-5 du code de commerce, tout client professionnel en situation de retard de paiement sera de plein droit débiteur à l'égard d'ÉS d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €.

En cas de rejet de prélèvement ou de chèque pour cause de provisions insuffisantes, ÉS facturera des frais tels qu'indiqués dans le catalogue des services d'ÉS disponible sur le site internet www.es.fr.

7.6 Non-paiement des factures

Le Client est responsable du paiement des factures nonobstant le fait qu'il ait désigné un tiers comme payeur de ses factures. En cas de pluralité de Clients pour un même contrat, les co-titulaires sont solidairement responsables du paiement des factures.

En l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement indiquée sur la facture ÉS informe le Client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date limite de règlement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue.

À défaut d'accord entre ÉS et le Client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, ÉS avise le Client par courrier qu'en l'absence de paiement dans un délai de dix (10) jours, sa fourniture d'électricité pourra être réduite ou suspendue. Si aucun paiement n'est intervenu après l'échéance de ce délai de dix (10) jours ÉS pourra résilier le contrat de plein droit.

Lorsque la facture d'électricité du contrat relatif aux parties communes d'un immeuble n'a pas été acquittée à la date limite de paiement, il sera fait application de l'article 8 du décret 2008-780 du 13 août 2008.

Tous les frais liés à la suspension ou à la résiliation du Contrat du Client seront à sa charge.

7.7 Délai de remboursement

En cours de contrat :

Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client (notamment en cas de régularisation des consommations estimées suite au relevé des consommations réelles du Client), ÉS le rembourse au plus tard sur la facture

suivante lorsque ce trop-perçu est inférieur à cinquante (50) euros, sauf si le Client demande son remboursement.

À partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par ÉS dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

En cas de résiliation du contrat ;

Si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, ÉS rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze jours (15) à compter de la date d'émission de la facture de résiliation. Afin de permettre ce remboursement, le Client devra communiquer à ÉS un relevé d'identité bancaire.

En cas de non-respect par ÉS de ce délai, 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 est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes majoré de dix (10) points de pourcentage et qui est appliqué au montant de la créance TTC. Ces pénalités ne peuvent être inférieures à un montant minimum de quarante (40) euros HT.

8. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES

En cas d'évolution, ÉS communique au Client les modifications apportées aux Conditions Générales de Vente au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique, selon la réglementation en vigueur. En cas de non-acceptation des modifications contractuelles, le Client peut résilier son Contrat, sans pénalité, dans un délai de trois (3) 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.

9. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations nominatives relatives au Client regroupées dans les fichiers d'ÉS sont communiquées exclusivement à Strasbourg Électricité Réseaux et sont éventuellement transmises aux services et organismes expressément habilités à les connaître.

Ces fichiers ont pour finalité la gestion des contrats et la facturation. Tout Client dispose conformément à la loi Informatique et Libertés modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 d'un droit d'accès et de rectification relatif aux données le concernant ainsi qu'un droit d'opposition à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale.

Le Client peut exercer ses droits en adressant un courrier accompagné d'un justificatif d'identité à ÉS.

9.1 Données à caractère personnel

ÉS regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et, lorsqu'il sera applicable, avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment la dénomination sociale, la raison sociale, le numéro de RCS et/ou SIREN, les nom, prénom, adresse du Client, offre(s) de fourniture choisie(s) etc. D'autres données sont en revanche facultatives, telles que les coordonnées bancaires, coordonnées téléphoniques, courrier électronique, caractéristiques du lieu de consommation..., comme indiqué lors de la collecte des données. La communication de ces données facultatives permet au Client de bénéficier de services personnalisés (Espace client, facture électronique...).

Les fichiers d'ÉS contiennent également les données de consommation du Client transmises par le Distributeur pour les besoins de la gestion et la facturation du Contrat. En présence d'un compteur communiquant, le Distributeur télérelève quotidiennement les index de consommation et la puissance maximale appelée au cours des vingt-quatre (24) dernières heures et met ces Données Personnelles à la disposition du Client sur son site internet. Il transmet les mêmes informations à ÉS. Les données à caractère personnel collectées par ÉS auprès du Client et nécessaires au Distributeur et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par ÉS. ÉS transmettra par ailleurs à ses sous-traitants les données personnelles nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

ÉS 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 de marketing (dont la prospection commerciale) réalisées par ÉS.

Dans le cadre de la gestion des relations commerciales avec ses clients, ÉS pourra, si le Client ne s'y est pas opposé, utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ces derniers sur les offres proposées par ÉS ou ses partenaires commerciaux, à qui elles pourront être transmises à cette occasion.

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 inexacts, incomplètes, équivoques et/ou périmés,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par ÉS de ces informations à des fins de prospection commerciale,
- 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
- d'un droit à l'effacement de ses données en application de la réglementation.

Lorsque le Client exerce son droit d'opposition, ÉS prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Le Client peut exercer les droits susvisés en se munissant d'un justificatif d'identité et en contactant le service chargé du droit d'accès : ÉS, 26 Boulevard du Président Wilson 67000 Strasbourg - tél : 03 88 20 62 62.

En cas de difficulté dans l'exercice de ses droits, le Client peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) d'ÉS dont les coordonnées sont : dpo@es.fr - 5 rue André-Marie Ampère - 67450 Mundolsheim.

En outre, le droit d'opposition peut s'exercer par le lien de désabonnement figurant sur tout mail adressé par ÉS.

Le Client dispose en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime qu'il est porté atteintes à ses droits sur ses Données Personnelles

En présence d'un compteur communiquant, le Distributeur télérelève quotidiennement les index de consommation et la puissance maximale appelée au cours des vingt-quatre (24) dernières heures et met ces Données Personnelles à la disposition du Client sur son site internet. Il transmet les mêmes informations à ÉS.

10. SERVICE CLIENTS - REGLEMENTS AMIABLES ET CONTENTIEUX DES LITIGES

Le Client peut contacter ÉS de la manière suivante :

- par téléphone : un conseiller clientèle à disposition du Client au 03 88 20 62 20 (prix d'un appel local)

- par mail : professionnels@es.fr

Coordonnées du Distributeur Strasbourg Électricité Réseaux :

Strasbourg Électricité Réseaux
26 boulevard du Président Wilson
67000 STRASBOURG

Site internet : <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr>

10.1 Mode de règlement interne

Le Client peut contacter ÉS, notamment en cas de réclamation par mail depuis le site Internet www.es.fr ou bien par téléphone ou par courrier en utilisant respectivement le numéro de téléphone ou l'adresse figurant sur sa dernière facture. Lorsque le Client a une demande/réclamation concernant l'accès et l'utilisation du RPD, il l'adresse :

- soit au service Client d'ÉS

- soit au gestionnaire du RPD selon les modalités décrites dans la Synthèse

Distributeur consultable à l'adresse suivant : <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/fournisseurs-re/fournisseurs/le-contrat-grd-f>

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Client, il peut saisir le Médiateur EDF :

- par le formulaire internet disponible sur le site mediateur.edf.fr

- ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur d'EDF - TSA 50026, 75804 Paris Cedex 08

10.2 Médiateur National de l'Énergie

Tout consommateur peut saisir le Médiateur national de l'énergie pour des litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture d'électricité. Le litige doit nécessairement avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du consommateur auprès du fournisseur intéressé.

Lorsque le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux (2) mois à compter de la réclamation initiale, le consommateur dispose alors d'un délai de deux (2) mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie.

Cette saisine doit être écrite ou transmise sur un support durable :

- soit à l'adresse :

Médiateur national de l'énergie

Libre Réponse n° 59252

75443 PARIS Cedex 09

- soit via le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site du médiateur national de l'énergie <https://www.energie-mediateur.fr/>

Une fois saisi, le Médiateur doit formuler une recommandation écrite et motivée dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'accusé de réception de la saisine.

Les modes de règlement amiables des litiges sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en vertu du droit français.

11. AIDE-MEMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ENERGIE

L'aide-mémoire du consommateur d'énergie est disponible à l'adresse Internet suivante :

www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

ÉS Énergies Strasbourg • S.A. au capital de 6 472 800 Euros • 37, rue du Marais Vert • F-67932 Strasbourg, Cedex 9
RCS Strasbourg B 501 193 171 • APE 3514 Z • CCP Strasbourg 1150 K • No d'identification Intracommunautaire (TVA) FR 82501193171