

## CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE ET D'ACHEMINEMENT D'ENERGIE ELECTRIQUE Au tarif réglementé applicables au 1<sup>er</sup> Mars 2025

### 1. DÉFINITIONS

**Annexes :** Les annexes du présent contrat sont constituées des barèmes de prix SOREA et du catalogue des prestations GRD disponibles sur le site [www.sorea-maurienne.fr](http://www.sorea-maurienne.fr)

**Appareil de mesure :** équipement permettant d'effectuer la mesure de la puissance de l'électricité fournie au(x) Point(s) de Livraison.

**Catalogue des Prestations :** liste établie et publiée par le Gestionnaire du Réseau de Distribution des prestations permanentes ou ponctuelles disponibles pour le client, chaque prestation étant assortie de ses conditions tarifaires.

**Client :** toute personne physique ou morale raccordée en Basse Tension au Réseau Public de Distribution avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36kVA à laquelle est livrée l'électricité en un ou plusieurs Points de Livraison. Le client est désigné dans les conditions particulières. Le client résidentiel (ou particulier ou domestique) est le client qui souscrit aux présentes pour son compte personnel. Le client professionnel, au sens du tarif réglementé, est celui qui souscrit aux présentes pour son activité professionnelle, y compris l'activité agricole, l'immobilier collectif, l'usage communal et intercommunal sous réserve d'avoir moins de 10 salariés et un CA inférieur à 2 M€.

**Compteur :** installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant la fonction de comptage de l'électricité distribuée au client.

**Conditions Générales de Vente (CGV):** partie du présent contrat dans laquelle figurent les obligations des Parties s'appliquant de façon générale.

**Contrat ou Contrat Unique :** présent contrat constitué des Conditions Particulières, des Conditions Générales et de ses Annexes. Il constitue un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité.

**Dispositif de Mesure :** ensemble constitué du compteur et des systèmes ou procédures utilisés par le Gestionnaire du Réseau de Distribution pour déterminer les quantités livrées au(x) Point(s) de Livraison.

**Fournisseur :** Co-contractant du client pour la fourniture de l'électricité.

**SOciété des REgions de l'Arc ou SOREA :** Fournisseur d'énergie et GRD.

**Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) :** Exploitant du Réseau public de Distribution de l'électricité dans la zone où est situé le Point de livraison du client, également appelé Distributeur. Il exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. SOREA

**Mise en Service :** opération consistant à rendre durablement possible l'arrivée d'électricité dans une installation.

**Parties :** SOREA ou le client ou les deux selon le contexte.

**Options tarifaires :** options tarifaires que le client peut choisir, définies par les pouvoirs publics. Elles peuvent comprendre un simple tarif (tarif de base) ou un double tarif. Ce dernier comprend des Heures Pleines (HP) et Heures Creuses (HC) durant 8 heures par jour. Les heures creuses sont définies par le GRD. Les plages horaires sont indiquées sur les

factures, et, sont disponibles, sur demande, auprès de SOREA. L'heure de début et de fin de période tarifaire peut s'écarter de quelques minutes de l'horaire, mais la durée journalière d'heures creuses est respectée. Les plages horaires, fixées par le GRD, sont modifiables avec préavis de 3 mois ou lors de changements contractuels.

**Période contractuelle :** une période contractuelle débute à compter du premier jour de la date d'effet du présent contrat à 0 heure et s'achève à la date d'échéance à 23h59'59".

**Point de Livraison :** point(s) où, pour chaque site, SOREA livre au client de l'électricité. Point où s'effectue le transfert de propriété et le transfert des risques liés à la vente et à la fourniture d'électricité.

**Puissance Souscrite :** puissance électrique maximale que le client prévoit d'appeler pour un site donné.

**Réseau public de Distribution (RPD) :** ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes, exploités par ou sous la responsabilité du Gestionnaire de Réseau de Distribution, permettant à ce dernier de réaliser des prestations de distribution de l'électricité jusqu'au(x) Point(s) de Livraison du client.

**Site :** Site de consommation d'électricité du client.

**Versión tarifaire :** classification des tarifs d'utilisations du réseau de distribution en fonction de la consommation du client – Courtes Utilisations (CU), Moyennes Utilisations (MU), Longues Utilisations (LU).

### 2. OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles SOREA s'engage à fournir et à acheminer au client l'énergie électrique au tarif réglementé dans les limites de la puissance déterminée dans les conditions particulières. Il s'agit d'un contrat unique pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité. En contrepartie, le client s'engage à payer l'électricité selon les prix du tarif réglementé et modalités de facturation et de règlement fixés dans le présent contrat.

Tout client ayant opté pour une offre de marché avec une puissance  $\leq 36$  kVA peut, à tout moment, bénéficier à nouveau des Tarifs Réglementés de Vente.

### 3. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

#### 3.1 Engagement de SOREA

SOREA s'engage à fournir et acheminer au client l'électricité nécessaire à l'alimentation de son site dans la limite du tarif fixé dans les conditions particulières et dans la limite des contraintes techniques de branchement.

**Continuité et qualité de la fourniture d'électricité :** conformément à la réglementation en vigueur, dont le décret n°2007-1826 du 24 décembre 2007 et l'arrêté du même jour relatif aux niveaux de qualité (« le décret qualité ») aux prescriptions du cahier des charges de concession applicable et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité, SOREA s'engage à assurer une fourniture d'électricité de qualité et

à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une fourniture continue d'électricité, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure cités dans l'article 10 des présentes CGV, ou des circonstances exceptionnelles telles que définies par le « décret qualité » ou des limites des techniques concernant le réseau ou le système électrique et existantes au moment de l'incident et dans les cas suivants :

- Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par affichage ou information individualisée. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser.
- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou en matière de police en cas de trouble de l'ordre public
- danger grave et imminent porté à la connaissance de SOREA et pouvant porter atteinte à la sécurité des biens et des personnes
- lorsque les engagements du client listés à l'article 3.2 des présentes CGV ne sont pas respectés
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée pour des raisons accidentelles sans faute de la part de SOREA
- dans les cas cités à l'article 8.1 des présentes CGV

Conformément à la réglementation en vigueur, lorsque le client subit une interruption de fourniture totale et continue d'une durée supérieure à six heures consécutives imputable à une défaillance du RPD, un abattement lui sera versé.

Cet abattement est calculé proportionnellement à la durée de l'interruption de fourniture à raison de :

- 2% de la part fixe annuelle de la facturation de l'acheminement de l'électricité sur le RPD liée à la Puissance Souscrite pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze
- 4% pour une coupure de plus de douze et de moins de dix-huit heures
- et ainsi de suite par période de six heures

#### 3.2 Engagement du Client

L'engagement de SOREA pour la fourniture et l'acheminement de l'électricité, conformément aux dispositions du contrat, est conditionné pour chaque site par :

- le raccordement du ou des Points de Livraison du client au Réseau de Distribution,
- le respect des normes et de la réglementation en vigueur par le client pour sa propre installation intérieure, ainsi que pour les appareils qui y sont raccordés, notamment celles définies par l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques de sécurité,
- le respect, durant la durée du contrat, de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux normes et à la réglementation en vigueur,
- la résiliation effective de tout éventuel contrat avec un autre fournisseur d'électricité pour le ou les sites concernés.
- les limites de capacité du branchement telles qu'elles sont fixées par le GRD au Point de Livraison.

- l'utilisation directe et exclusive par le client de l'électricité au(x) Point(s) de Livraison,
- l'accord du client permettant à SOREA de récupérer l'ensemble des informations ou données relatives à chaque Point de Livraison (volume, comptage...),
- le paiement des factures d'électricité dans les conditions définies dans le présent contrat.
- l'usage non frauduleux ou illicite de l'énergie électrique.

Le cas échéant, le maintien pendant la durée du présent contrat du libre accès aux installations de SOREA ou des installations placées sous sa responsabilité.

#### **4. SOUSCRIPTION AU CONTRAT**

Choix de la puissance souscrite :

Le client a le choix entre une puissance allant de 3 à 36 kVA, parmi les offres fixées par les pouvoirs publics. La puissance souscrite est déterminée en fonction des besoins annuels du client.

Le fournisseur renseigne le client lors de sa mise en service sur la meilleure tarification à choisir en fonction de son profil. Les conseils sont donnés sur la base des informations transmises par le client. Au cours du contrat, le client a la possibilité de contacter son fournisseur à tout moment pour s'assurer que son contrat est toujours adapté à son profil de consommation. Il peut éventuellement changer de tarif au cours du contrat, selon les conditions tarifaires prévues dans le catalogue de prestations du GRD.

Le client peut souscrire au contrat auprès de l'agence commerciale dont les coordonnées sont indiquées dans l'article 18 des Conditions Générales, par courrier postal, par télécopie, ou par téléphone.

Le paiement de la 1<sup>ère</sup> facture de mise en service vaut acceptation des CPV et CGV.

Si le client emménage sur un nouveau site et demande expressément à bénéficier immédiatement de la fourniture d'électricité, le client renonce à exercer son droit de rétractation.

#### **Droit de rétractation pour les clients résidentiels**

En cas de souscription à distance (notamment par téléphone), le client résidentiel dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de la date de mise en service, pour se rétracter. Si ce délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (Art. L121-19 du Code de la Consommation).

Article L221-21 du code de la consommation : le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Toutefois, le client, qui accepte expressément de bénéficier de l'offre ainsi souscrite avant la fin du délai de quatorze jours, est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation (Art. L121-25 Code de la Consommation).

#### **Vente à distance et démarchage à domicile**

Article L111-1 du code de la consommation : Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;

En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;

S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;

La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les dispositions du présent article s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

Article L111-2 du Code de la consommation : outre les mentions prévues à l'article L. 111-1, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les informations complémentaires qui ne sont communiquées qu'à la demande du consommateur sont également précisées par décret en Conseil d'Etat.

#### **5. PRIX**

Les barèmes de l'électricité, au titre du contrat, sont facturés selon les prix réglementés fixés par l'Etat et publiés au JORF après avis de la Commission de Régulation de l'Energie. SOREA met à disposition des clients les barèmes de prix sur son site Internet, dans ses points

d'accueil clientèle et les communique à toute personne qui en fait la demande.

#### **5.1 Composition des prix de vente**

Ces prix incluent la fourniture et l'acheminement de l'énergie électrique. Ils sont déterminés en fonction de la puissance effectivement souscrite au titre de l'accès au RPD et de l'option tarifaire choisie. Ils sont composés d'une part fixe (abonnement) payable par avance, et d'une part variable (consommation en kWh). Ces prix sont majorés des contributions et taxes conformément à la réglementation en vigueur à la date d'émission de la facture. Ils sont majorés de plein droit du montant des taxes locales sur l'électricité, de la CTA, de l'ACCISE (ou TICFE ou CSPE) et des impôts actuels ou futurs s'appliquant sur la vente d'électricité. Les taxes locales et l'ACCISE sont soumises à la TVA.

#### **5.2 Détermination des consommations :**

Les puissances et consommations sont déterminées à partir des éléments élaborés par les appareils de mesure réglés et plombés par le GRD. En général, ceux-ci font l'objet, à minima, d'une relève annuelle par le GRD ; en cas d'absence de relève, les consommations sont déterminées par estimation. Les consommations sont exprimées en kilowattheure (kWh). Le client autorise SOREA à récupérer l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation, et ce au moins une fois dans l'année afin de prendre en compte la quantité d'énergie consommée par le Client sur cette période.

#### **5.3 Evolution des tarifs**

Les tarifs réglementés d'électricité évoluent par arrêté. Le fournisseur s'engage à répondre à toute question du client au sujet des évolutions tarifaires.

#### **5.4 Prix des prestations GRD**

Les prix des prestations du GRD sont définis dans le catalogue des prestations du GRD disponible sur le site Internet du GRD ou sur simple demande.

#### **5.5 Fraude et dysfonctionnement des appareils de mesure et de contrôle**

Le client et SOREA s'engagent, pour eux-mêmes et pour leur personnel, leurs préposés, et leurs sous-traitants respectifs, à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au fonctionnement du dispositif de comptage.

Le client s'engage, pour lui-même et pour ses personnels, ses préposés et ses sous-traitants, à ne pas briser les scellés apposés par le GRD.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client, sauf si le client démontre que la fraude ne lui est pas imputable et qu'elle n'est pas imputable à son personnel, ni à ses préposés, ni à ses sous-traitants éventuels.

En cas de fraude des appareils de mesure et de contrôle, SOREA procédera en outre à un redressement de facture de façon rétroactive, en suivant les règles de prescription en vigueur. En cas d'anomalie ou de dysfonctionnement des appareils de comptages, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, SOREA procédera à



l'évaluation de la consommation du client, par comparaison avec des périodes similaires de consommation, éventuellement corrigée pour tenir compte d'informations complémentaires, notamment la connaissance d'une évolution de Puissance Souscrite, et les données délivrées par les dispositifs de comptage éventuellement installés par le client sur ses installations. A défaut, la quantité d'énergie livrée est déterminée par analogie avec celle d'un Point de Livraison présentant des caractéristiques de consommations comparables.

SOREA prévient aussitôt que possible le client et lui communique la quantité corrigée accompagnée de tous les éléments la justifiant. Le client dispose d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de cette communication pour contester la quantité corrigée auprès de SOREA.

Le client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur. En cas de contestation comme indiquée ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique apportée. À tout moment, chacune des parties peut saisir la juridiction compétente.

### 5.6 Accès à la tarification spéciale des Clients Résidentiels

Le chèque énergie remplace les tarifs sociaux de l'énergie à partir de 2018. Il est attribué en fonction des ressources fiscales (revenu fiscal de référence) et de la composition du ménage. Il est envoyé nominativement à l'adresse connue des services fiscaux. Pour en bénéficier, à aucun moment, le bénéficiaire n'est démarché (ni à son domicile, ni par téléphone), ni ne doit communiquer ses références bancaires : toute sollicitation en ce sens doit être refusée. Le chèque énergie est nominatif et vous aide à payer les factures d'énergie de votre logement. Il est attribué pour une année en fonction de vos ressources et de la composition de votre foyer. Vous le recevez automatiquement par courrier, chez vous.

Attention, pour bénéficier du chèque énergie :

- vous devez impérativement avoir déclaré vos revenus auprès des services fiscaux, même en cas de revenus faibles ou nuls (il est inutile en revanche de transmettre votre avis d'imposition sur les revenus pour bénéficier du chèque). Votre droit à bénéficier du chèque énergie sera établi sur la base de cette déclaration.
- vous devez habiter dans un logement imposable à la taxe d'habitation (même si vous en êtes exonéré)

- En cas de déménagement, vous ne paierez pas les frais de mise en service de votre contrat.

- En cas d'incident de paiement, vous bénéficierez :

- du maintien de votre puissance électrique pendant la période de trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars)
- d'une réduction des frais liés à une intervention en cas d'impayés (réduction de puissance ou suspension d'alimentation)
- d'une exonération, le cas échéant, des frais liés à un rejet de paiement.

Le dispositif chèque énergie fait l'objet d'une information sur le site : [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr) et sur simple appel au :

N'attendez pas de recevoir votre facture pour nous adresser votre chèque énergie :

- Si vous êtes mensualisé (un prélèvement identique tous les mois + une facture de régularisation annuelle), le montant de votre chèque sera déduit de vos prochaines mensualités jusqu'à épuisement de sa valeur.

- Si vous recevez une facture d'un montant différent tous les 3 mois, le montant de votre chèque sera déduit de vos prochaines factures jusqu'à épuisement de sa valeur.

### 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 une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, la SOREA peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le client par courrier.

**5.7 Suppression d'un tarif :** le fournisseur informera le client en cas de suppression du tarif qui lui est appliqué sur décision des pouvoirs publics. Le fournisseur applique d'office la nouvelle tarification la mieux adaptée. Le client a la possibilité de résilier son contrat sous trois (3) mois si le nouveau tarif proposé ne le satisfait pas.

### 5.8 Services inclus dans le contrat :

Le service auto-relève, la mensualisation, le prélèvement automatique et, en cas de prélèvement, le choix de la date de règlement (DRP) sont inclus dans le contrat du client. Ces services sont gratuits.

Le gestionnaire de réseau assure également un dépannage 24h/24 gratuit en cas de panne, non imputable au client, du réseau jusqu'à la borne aval du disjoncteur.

## 6. FACTURATION ET RÈGLEMENT

### 6.1 Facturation

Sauf en cas de mensualisation, SOREA établit une facture trimestrielle à terme échu, sur la base des quantités relevées ou, à défaut, des quantités prévisionnelles estimées sur la base des consommations antérieures pour une même période, ou à défaut, à partir des consommations constatées en moyenne pour le même tarif.

La part abonnement est facturée par avance. Cette avance sur abonnement est remboursée lors de la résiliation du contrat. Elle n'est pas productive d'intérêts. Une facture de régularisation est émise par SOREA, après chaque relevé du GRD, et ce au minimum une fois tous les douze (12) mois afin de prendre en

compte la quantité d'énergie consommée par le client sur cette période.

**Auto-relève :** le client a la possibilité de transmettre à SOREA ses index réels lorsque les factures sont estimées ou préalablement à l'établissement de la facture. La transmission peut se faire par téléphone, messagerie ou par courrier. Dans tous les cas, le client a l'obligation de laisser l'accès à un relevé mandaté par SOREA au moins une fois par an.

**Mensualisation :** Si le client opte pour la mensualisation, un prélèvement automatique mensuel identique pendant dix (10) mois est effectué. Au préalable, un échéancier indiquant les dates de prélèvement est adressé au client et la facture est établie annuellement. La régularisation par rapport aux mensualités payées, est prélevée ou remboursée les 11ème et 12ème mois si nécessaire.

SOREA se réserve la possibilité de différer le démarrage de la mensualisation s'il reste moins de 7 mois avant l'établissement de la facture annuelle et également de réajuster les mensualités en cours de mensualisation d'après les consommations relevées.

**Changement de tarifs :** En cas de changement de tarif, lorsqu'un relevé de consommation comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux tarifs, une répartition proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

### 6.2 Délai et mode de paiement

Le moyen de paiement choisi par le client est indiqué dans les Conditions Particulières. La facture doit être payée au plus tard quinze (15) jours à compter de sa date d'émission.

SOREA propose le paiement par prélèvement automatique, chèque, carte bancaire à l'agence commerciale de SOREA, par téléphone ou en ligne, par virement bancaire, par espèces ou par mandat.

Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire de SOREA est crédité de l'intégralité du montant facturé. Toutefois, la date d'envoi du paiement par le client sera prise en compte pour déterminer si le paiement a été effectué dans les délais. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

### 6.3 Retard et incidents de paiement

Si le paiement intégral du montant des factures n'est pas intervenu dans les délais prévus, le client sera relancé par courrier afin de remédier à ce manquement sous quinze (15) jours supplémentaires ; les frais de relance figurant dans ce courrier seront dus et ajoutés à la prochaine facture. Si la première relance est restée vaine, une seconde relance intitulée « avis de coupure » est envoyée au client, lui expliquant qu'il a la possibilité de saisir les services sociaux ; le montant des frais de cette seconde relance, figurant dans ce courrier, seront dus et ajoutés à la prochaine facture.

Le fournisseur à ensuite la possibilité de couper le Client sous 20 (vingt) jours, entraînant la facturation de frais de gestion, leur montant étant mentionné dans la lettre de relance.

Au terme des relances successives non suivies d'effets, SOREA pourra réduire ou interrompre la fourniture d'électricité, sans préjudice des

dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles pour les personnes physiques, et/ou résilier le contrat selon les modalités de l'article 8.1. Durant la période de coupure, le client conserve l'obligation de paiement des sommes dues au titre des abonnements et des prestations. Tous les frais liés à la coupure et au rétablissement du courant facturés sont à la charge du client.

Les rejets de prélèvement pourront faire l'objet de refacturation des frais bancaires et de gestion au client. Au terme de 2 (deux) incidents de paiement répétés, SOREA se réserve le droit de ne plus accepter le mode de paiement par prélèvement mensuel ou trimestriel.

### **Dispositions pour les clients résidentiels en situation de précarité**

Pour le client qui bénéficie du chèque énergie ou qui a reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture auprès du fournisseur ou si sa situation relève de celles prévues dans les conventions FSL et qui n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du premier délai de paiement, le second délai est porté à 30 jours

- A défaut d'accord dans ce délai supplémentaire et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du FSL par le client, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client dans un second courrier qu'il peut procéder à la réduction ou à la coupure.

- A compter du dépôt d'un dossier auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de sa fourniture. A défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de 2 mois, le fournisseur avise au moins 20 jours à l'avance le client qu'il peut procéder à la réduction ou à la coupure.

- Maintien de la fourniture pendant la trêve hivernale (1er novembre / 31 mars) pour les personnes bénéficiant ou ayant bénéficié au cours des 12 derniers mois d'une aide du FSL pour leur résidence principale (article 5 du décret du 13 août 2008, article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles).

Selon le décret 2012-1115 du 2 octobre 2012 applicable au 1er janvier 2013, tout professionnel en retard de paiement est redevable, outre les pénalités de retard prévues par la loi d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € dès le premier jour de retard de paiement.

### **6.4 Contestation de la facture et modalités de remboursement**

Toute réclamation du client concernant une facture doit être notifiée par écrit à SOREA. Le client s'engage à transmettre à SOREA tous les éléments de nature à justifier sa réclamation en vue d'un traitement par SOREA.

La contestation de la facture est possible dans un délai de cinq (5) ans pour le client, deux (2) ans pour SOREA pour les clients résidentiels et cinq (5) ans pour les clients professionnels.

En cas de remboursement d'un éventuel trop-perçu inférieur à un montant défini par les pratiques en vigueur – vingt-cinq (25) euros à ce jour, le fournisseur a la possibilité de reporter celui-ci pour l'établissement de la prochaine facture. Néanmoins le client a la possibilité de réclamer le versement immédiat

de ce trop-perçu qui lui sera remboursé dans un délai de deux (2) semaines.

Si le trop-perçu est supérieur à un montant défini par les pratiques en vigueur – vingt-cinq (25) euros à ce jour, il sera automatiquement remboursé au client sous un délai de deux (2) semaines.

### **7. ENTRÉE EN VIGUEUR – PRISE D'EFFET – DURÉE**

Sauf pour les alimentations provisoires, le présent contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de sa prise d'effet, renouvelable par tacite reconduction pour une durée indéterminée. Le contrat entre en vigueur à compter de sa signature sous réserve de la réalisation des conditions fixées à l'article 3 des Conditions Générales.

Le contrat prend effet à la date de première fourniture d'électricité du site du client par SOREA. Cette date est mentionnée sur la première facture adressée au client. Conformément aux dispositions réglementaires relatives aux prestations réalisées sous le monopole des GRD, le délai de mise en service sur une installation existante est de 5 jours ouvrés maximum (ou 10 jours pour une première installation) à compter de la date de demande du client, excepté si ce délai ne peut être respecté du fait du client.

### **8. SUSPENSION – RESILIATION DU CONTRAT**

#### **8.1 Suspension**

La fourniture de l'électricité ainsi que l'accès au Réseau de Distribution pourront être suspendus:

- à l'initiative de SOREA:

- En cas de non-paiement d'une facture dans les délais impartis, après mise en demeure restée infructueuse à l'expiration d'un délai de trente (30) jours, SOREA appliquera d'une part le Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, et d'autre part les articles L115-3 et R261-1 du code de l'action sociale et des familles relatif au maintien de la fourniture d'électricité. Le Fond Solidarité Logement (FSL) peut également être sollicité dans ces cas particuliers en cas d'utilisation, par le Client, de l'électricité livrée dans des conditions autres que celles prévues au titre du présent Contrat, dans l'article 3.

- à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, en cas de force majeure, en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens, ou en cas de mise hors service d'ouvrage imposée par les Pouvoirs Publics.

- à l'initiative du GRD, notamment conformément aux cahiers de charges de distribution publique d'électricité, et en cas d'impossibilité prolongée d'accès au compteur supérieure à un (1) an.

- à l'initiative du client en cas de manquement par SOREA de ses obligations contractuelles

La suspension de l'accès au Réseau de Distribution entraîne l'exigibilité de toutes les sommes dues par le client. Les frais de rétablissement de l'accès au Réseau de Distribution sont, le cas échéant, à la charge du

client (sauf en cas de manquement par SOREA à ses obligations contractuelles).

#### **8.2 Résiliation**

Conformément aux dispositions des articles L.121-87, 14° et L.121-89 du Code de la consommation, le Client peut résilier le Contrat à tout moment :

- en cas de changement de fournisseur, après information préalable par courrier auprès de SOREA par le client, le contrat étant résilié de plein droit à compter de la date de prise d'effet du contrat conclu entre le client et un autre fournisseur que SOREA; et, au plus tard, dans les vingt et un (21) jours après la date de la demande.

- dans les autres cas, la résiliation prenant effet à la date souhaitée par le client, et au plus tard, dans les trente (30) jours à compter de la notification écrite de la résiliation à SOREA.

Dans les cas prévus ci-dessus, SOREA pourra facturer au client les frais correspondant aux coûts que SOREA a effectivement supportés au titre de la résiliation. Les frais seront explicitement ceux prévus dans le catalogue du GRD. Si le client ne résilie pas son contrat à sa sortie du logement, il sera redevable du paiement de l'abonnement et des consommations d'énergie sur la période comprise entre son départ et l'arrivée d'un nouvel occupant.

Le client reçoit une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du contrat. Cette facture est basée sur un index réel. Le client ayant un compteur intérieur peut transmettre son auto-relève dans ce dernier cas. Un remboursement de trop perçu éventuel est effectué dans un délai maximum de deux semaines après l'émission de la facture de clôture.

En cas de manquement par l'une des parties à l'une de ses obligations contractuelles, la partie non défaillante a la faculté, si la partie défaillante ne s'exécute pas dans les quinze (15) jours à compter de la date de mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception, de résilier le contrat sans préavis.

Tous les frais liés à la résiliation du contrat sont à la charge de la partie défaillante, sans préjudice de tous dommages qui pourront être demandés par la partie non défaillante.

Le client est tenu de payer intégralement les sommes dues jusqu'au jour de la résiliation.

Si le client continue de consommer de l'électricité à compter de la date effective de la fin du présent contrat, alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de fourniture d'électricité avec SOREA ou tout autre fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences, notamment financières, et prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le GRD.

### **9. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les parties décident de maintenir confidentiels le contrat et son contenu. Les parties s'engagent à ne pas divulguer les informations et documents de l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient, économique, technique ou commerciale, auxquels elles pourraient avoir accès du fait de l'exécution du contrat. Aucune des parties n'est tenue par la présente

obligation de confidentialité si les informations concernées sont ou tombent dans le domaine public sans faute de la partie cherchant à s'exonérer de cette obligation de confidentialité. Les parties ne peuvent communiquer le contrat ou les informations susvisées à un tiers sans autorisation préalable et écrite de l'autre partie, sauf le cas où elle a une obligation légale de le faire, ou pour la défense des intérêts de l'une des parties.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant, y compris ses coordonnées téléphoniques, conformément à la loi n° 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 Janvier 1978 modifiée. Ce droit peut être exercé par courrier auprès de SOREA.

## 10. FORCE MAJEURE

La responsabilité de chaque partie ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de leurs obligations découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement qui échappe au contrôle des parties, qui ne pouvait être prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil.

En cas de survenance d'un événement constitutif de force majeure et tant que les effets perdurent, les obligations contractuelles respectives des parties, sont suspendues à l'exception de :

- l'obligation de confidentialité,
- l'obligation de payer les sommes dues au titre du présent contrat avant la survenance dudit cas de force majeure.

Aucune des parties ne peut par conséquent, dans ces limites, être tenue responsable de l'inexécution d'une de ses obligations.

La partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre partie dans un délai de dix (10) jours à compter de la survenance de l'événement. Si la suspension du contrat résultant de l'événement se prolonge pendant plus de trente (30) jours à compter de sa survenance, chacune des parties a la faculté de résilier le contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre partie. Durant cette période de prolongation le client conserve son droit de résiliation au sens de l'article L121-89 du Code de la consommation.

## 12 – Responsabilité

### 11. REVISION DU CONTRAT

SOREA informera le client de toute évolution des conditions générales de vente à l'initiative de SOREA moyennant un préavis de trois mois. Le client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant SOREA par courrier de sa volonté de résiliation du contrat, sans pénalité selon les modalités indiquées dans l'article 8.2 des présentes CGV. A défaut de réception par SOREA du courrier dans un délai de trois mois à compter de la date de notification au client de la modification contractuelle, le client est réputé l'avoir acceptée sans restriction ni réserve.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

### 12. RESPONSABILITÉ

Chacune des parties est responsable de l'exécution de ses obligations mises à sa charge au titre du présent contrat dans les limites définies ci-après. A l'exclusion de tout autre préjudice, perte ou charge, seuls les dommages directs subis par le client du fait de l'inexécution par SOREA de ses engagements contractuels pourront être indemnisés. SOREA ne pourra pas être tenu responsable en cas de dommages subis par le client du fait d'une utilisation non conforme des Appareils de Mesure et de son installation intérieure. Le client déclare prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives à son installation intérieure et aux appareils qui sont raccordés à celle-ci.

Les parties peuvent être responsables à l'égard des tiers dans les conditions de droit commun des préjudices causés à ces derniers à l'occasion d'une exécution fautive du présent contrat.

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.**

### 13. CESSION DU CONTRAT

SOREA a la faculté de céder le contrat à un tiers, après information préalable du client par lettre simple. Le client a alors la faculté de résilier son contrat dans un délai de trois mois à compter de la réception de l'information. Le client ne peut pas céder à un tiers partiellement ou totalement ses droits et obligations découlant du présent contrat sans l'accord préalable et écrit de SOREA.

### 14. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le contrat est régi par le droit français, en particulier le code de la consommation pour les clients résidentiels et le code du commerce pour les clients professionnels. En cas de litige, le client contactera le service client de SOREA aux coordonnées mentionnées à l'article 18 des présentes Conditions Générales. Les parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. Dans le cas où le client n'obtiendrait pas satisfaction, il peut saisir le Médiateur de l'Energie selon la procédure mise en place par décret :

- Le client envoie une réclamation écrite à SOREA par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée à l'article 18. SOREA dispose de 2 mois pour proposer au client une solution.
- Si 2 mois après la réception par SOREA de la réclamation, le client n'a pas de réponse ou n'est pas satisfait de la réponse, le client peut

saisir gratuitement le Médiateur à l'aide d'un formulaire téléchargeable sur [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) dans un délai de 2 mois maximum. En cas de litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution du présent contrat qui ne pourrait se résoudre à l'amiable, le litige sera soumis aux juridictions compétentes.

### 15. INTEGRALITE

Le contrat constitue l'intégralité de l'accord des parties. Il annule toutes les lettres, propositions, offres et accords antérieurs en relation avec la fourniture de l'électricité pour le ou le(s) site(s) concerné(s).

### 16. COMMUNICATION

Chaque partie s'engage à transmettre à tout moment à l'autre partie toute information susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution du présent contrat (coordonnées client, ...).

Le client a accès à toutes les informations concernant le marché de l'énergie sur le site développé par la CRE et le médiateur national de l'énergie : <http://www.energies-info.fr>. N° vert 0 800 112 212 (appel gratuit depuis une ligne fixe). Adresse du

**Médiateur national de l'énergie**  
**Libre réponse n° 59252**  
**75443 Paris cedex 09**

### 17. TOLERANCE

Les parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des parties, de tolérer un manquement quelconque de l'autre partie dans l'exécution de ses obligations contractuelles, ne doit pas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice de ses obligations.

### 18. CORRESPONDANCE

Tout document ou courrier relatif à l'exécution du contrat devra être adressé exclusivement à l'adresse suivante :

Siège Social :

SOREA

6 Rue Porte Martel

ZAC du Pré de Pâques

73870 Saint-Julien-Montdenis

[www.sorea-maurienne.fr](http://www.sorea-maurienne.fr)

Tel. 04 79 64 02 11

Mail : [accueil@sorea-maurienne.fr](mailto:accueil@sorea-maurienne.fr)

La Société des Régies de l'Arc (SOREA) est une société anonyme d'économie mixte locale.

RCS Chambéry 492 931 944.