



UEM
SAEML au capital de 20 000 000 euros
 RCS Metz 779 987 486 - SIREN : 779 987 486
 www.uem-metz.fr

Siège social :
 2, place du Pontiffroy
 BP 20129 – 57014 METZ CEDEX 01
 Tél. 03 87 34 44 44

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ EN BASSE TENSION APPLICABLES À L'OFFRE « ALL INCLUSIVE »

Article préliminaire • DÉFINITIONS

Au sens du présent contrat, les termes ci-dessous employés avec une majuscule sont définis de la manière suivante, au singulier comme au pluriel :

Client : personne physique ou morale achetant de l'électricité pour ses propres besoins auprès d'UEM et qui est désignée aux conditions particulières.

Conditions Générales : présentes dispositions applicables à l'ensemble des contrats de vente d'électricité en basse tension applicables à l'offre « All inclusive » et complétées par les conditions particulières.

Conditions Particulières : dispositions contractuelles spécifiques applicables au site de consommation du Client et complétant les Conditions Générales.

Contrat : contrat unique au sens de l'article L.121-92 du code de la consommation portant sur la fourniture et la distribution d'électricité en basse tension, composé des Conditions Générales, des Conditions Particulières et du barème de prix en vigueur.

Titulaire du Contrat : responsable des consommations et du paiement des factures établis par UEM en application du Contrat, y compris dans le cas où il est désigné un payeur différent du titulaire.

GRD : gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité auquel le site de consommation du Client est raccordé accomplissant, sous le contrôle de la Commission de Régulation de l'Énergie, l'exploitation, la maintenance et le développement du réseau public de distribution d'électricité conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 1 • CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité par UEM aux Clients ayant renoncé au tarif réglementé ou se trouvant sur un site de consommation ne pouvant plus bénéficier du tarif réglementé depuis le 1er juillet 2007, conformément à la loi n°2000-108 du 10 février 2000 et n°2005-781 du 13 juillet 2005, et ce pour les sites alimentés en basse tension à une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Elles sont caduques lorsque le tarif réglementé n'est plus en vigueur en application d'une disposition législative ou réglementaire.

Les Conditions Générales, et leurs versions ultérieures, s'appliquent de plein droit à l'ensemble des Contrats en cours dès qu'elles sont portées à la connaissance du Client par tout moyen.

Elles sont par ailleurs modifiées de plein droit et sans autre formalité dès lors que de nouvelles dispositions sont imposées par la loi et/ou ses textes d'application.

Pour l'exécution du Contrat, le Client autorise UEM à accéder aux informations détenues par le GRD qui sont relatives aux puissances souscrites et aux données de consommation.

Article 2 • TITULAIRE DU CONTRAT

Les informations communiquées par le Client, à la conclusion du Contrat, sont reprises sur la facture de souscription et ainsi que dans les Conditions Particulières et emportent désignation du Titulaire du Contrat, responsable des consommations et du paiement des factures, y compris dans le cas où il est désigné un payeur différent du Titulaire.

En cas de pluralité de Titulaires, les co-Titulaires sont constitués débiteurs solidaires vis-à-vis d'UEM pour l'ensemble des montants dus au titre du Contrat. Chaque co-Titulaire est en conséquence tenu de la totalité de la dette, à charge pour lui de se retourner, le cas échéant, contre l'autre co-Titulaire.

Article 3 • OBJET

Les Conditions Générales ont pour objet de déterminer les conditions de la fourniture d'électricité auprès du Client pour ses propres besoins et des prestations de service pouvant être associées.

Pour ce faire UEM s'engage à avoir conclu les accords nécessaires (contrat GRD-F) à l'exécution du Contrat.

UEM assure l'ensemble des démarches et effectue l'ensemble des obligations nécessaires à la fourniture d'électricité pour le compte du Client auprès du GRD, notamment le changement de fournisseur, la mise en service et toute autre notification à effectuer auprès du GRD.

Article 4 • SERVICES ASSOCIÉS DANS LE CADRE DES PACKS

Les Conditions Générales s'appliquent à tout Contrat, quel que soit le service souscrit : pack classique, pack vert ou pack zen.

Le pack classique comprend l'acheminement et la fourniture d'électricité.

Le pack vert comprend l'acheminement et la fourniture d'électricité 100% verte d'origine locale, ainsi que la remise de certificats verts délivrés par Observer.

Le pack zen comprend, outre l'acheminement et la fourniture d'électricité, un service de dépannage vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), trois-cent-soixante-cinq (365) jours par an conformément aux conditions de vente de la prestation Dépann'elec dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et les accepter en cas de souscription du pack zen.

Des cadeaux pourront également être remis au Client lors de la conclusion du Contrat.

Article 5 • SERVICES OPTIONNELS

Des services optionnels, tels que le délai de paiement personnalisé ou le service Dépann'elec, peuvent être souscrits par le Client dans le cadre des packs décrits à l'article 4 des Conditions Générales.

Des services optionnels peuvent être ajoutés sans modification de prix ou proposés au Client lorsque le service optionnel est payant.

Article 6 • EFFET

La conclusion du Contrat a pour effet la perte du tarif réglementé pour le site de consommation concerné.

Le Client reconnaît donc et accepte que les prix proposés dans le cadre du Contrat ne relèvent pas du tarif réglementé. Le Client a la possibilité de revenir ou non sur son choix pour le site de consommation concerné dans les conditions énoncées à l'article 66 de la loi n°2005-781 du 13 juillet 2005.

Article 7 • DURÉE-RENOUVELLEMENT

À l'exception des contrats temporaires ou des alimentations provisoires liées à un besoin particulier du Client, le Contrat, valable uniquement pour le site de consommation considéré (également dénommé « espace de livraison »), est souscrit pour une durée d'un (1) an. Il est renouvelé pour la même durée à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

Le Contrat entre en vigueur à compter de sa conclusion.

Sous réserve des délais supplémentaires imposés par le GRD, le Contrat prend effet à la date de mise en service ou de changement de fournisseur effectué par le GRD conformément aux délais prévus par son catalogue de prestations.

Article 8 • RÉSILIATION

Le Client peut résilier le Contrat notamment pour les motifs suivants :

- Lorsqu'il n'occupe plus le local où se situe le site de consommation désigné aux Conditions Particulières en raison de la vente ou de la mise en location du local,
 - Déménagement du Titulaire,
 - Décès du Titulaire,
 - Ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire à l'encontre du Titulaire.
- La résiliation prend effet à la date indiquée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur sauf en cas de changement de fournisseur où le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité.

Article 9 • DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation dans les conditions prévues aux articles L.121-20 et L.121-25 du code de la consommation, notamment lorsque le Client accepte une offre faite par téléphone.

Le Client dispose d'un délai de sept (7) jours pour exercer ce droit de rétractation à compter de l'acceptation de l'offre. Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client exerce son droit de rétractation par l'envoi d'un courrier simple adressé au « Service Commercial » d'UEM sis 2 place du Pontiffroy, 57 000 Metz.

Article 10 • CONDITIONS DE FOURNITURE

L'obligation d'UEM de fournir le Client en électricité est subordonnée aux conditions suivantes :

- L'attestation de conformité de l'installation à la réglementation en vigueur délivrée par l'organisme compétent (CONSUEL) est remise par le Client au GRD dans le cas d'une première mise sous tension d'installation neuve ou ayant fait l'objet d'une rénovation totale ;
- Le site de consommation du Client est raccordé à un réseau public de distribution d'électricité pour lequel UEM a conclu un contrat GRD-F ;
- L'autorisation donnée par le Client au GRD de communiquer à UEM les informations relatives aux puissances souscrites et aux données de consommation conformément à l'article 1 des Conditions Générales ;
- Le paiement des factures dans les conditions énoncées à l'article 20 des Conditions Générales.

Article 11 • BRANCHEMENTS EXTÉRIEURS ET INTÉRIEURS

Les branchements reliant l'installation du Client au réseau public de distribution d'électricité font partie du réseau public de distribution d'électricité et le GRD en garde l'entretien. Les frais liés à l'établissement du branchement sont facturés par le GRD au Client.

Article 12 • PRINCIPALES OBLIGATIONS DU CLIENT SUR SON INSTALLATION INTÉRIEURE

Il est rappelé au Client qu'il doit entretenir son installation intérieure en conformité avec les normes en vigueur lors de sa création.

Article 13 • RESPONSABILITÉ

UEM est responsable, dans les conditions énoncées au présent article, de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé au Client du fait du non respect de ses obligations de fourniture d'électricité issues du Contrat, à l'exclusion de toute autre obligation relevant du GRD et résultant des conditions d'accès et d'utilisation du réseau public de distribution d'électricité telle que notamment le comptage et l'acheminement.

L'installation intérieure du Client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement et est placée sous sa responsabilité. Il en assure l'entretien à ses frais ou, le cas échéant, aux frais du propriétaire ou de tout tiers auquel la garde de ladite installation aurait été transférée.

L'électricité n'est livrée au Client que s'il se conforme, pour toute installation branchée sur le réseau public de distribution d'électricité aux mesures prescrites par le GRD notamment dans les dispositions relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité, son catalogue de prestations et aux normes en vigueur.

Le Client est réputé avoir effectué les démarches prévues par les textes réglementaires régissant les rapports entre propriétaire et locataire, UEM ne pouvant en aucun cas être tenue pour responsable des litiges pouvant survenir en la matière entre ces deux parties.

Le GRD a le droit de vérifier l'installation intérieure du Client en cours d'exécution du Contrat, en vue d'établir qu'elle n'occasionne aucun trouble de fonctionnement sur le réseau public de distribution d'électricité, ne compromette pas la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public et ne permette pas un usage frauduleux ou illicite de l'électricité. En aucun cas UEM n'encourt de responsabilité due à des déficiences d'installations qui ne sont pas directement de son fait. Le Client dispose d'un droit direct, conformément aux dispositions relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité, à rechercher la responsabilité du GRD pour les dommages causés à ce titre.

ARTICLE 14 • CONTINUITÉ DE LA FOURNITURE / FORCE MAJEURE

L'électricité est mise à la disposition du Client en permanence, dans une qualité conforme à la réglementation en vigueur.

Toutefois, le GRD a la faculté d'interrompre le service pour l'exploitation, l'entretien et les réparations du réseau public de distribution d'électricité.

Conformément à la réglementation, pour toute interruption de fourniture d'une durée supérieure à six (6) heures imputable à une défaillance du réseau public de transport et de distribution d'électricité, il est fait application d'un abattement égal à deux (2) % du montant annuel de la part de la prime fixe relative à l'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité, par période entière de six (6) heures, dans la limite, par année civile, du montant annuel dû pour cette utilisation.

Sont considérées comme un cas de force majeure ou assimilés à une force majeure au titre du Contrat : la guerre, la mobilisation, la grève, l'incendie, l'inondation, l'ouragan, l'orage, le fait d'un tiers (perturbations générées par le tiers, dommages aux réseaux à l'occasion de travaux, ...), l'indisponibilité soudaine, fortuite et simultanée de plusieurs installations de production, ainsi que tous les faits pouvant être qualifiés de force majeure dans le cadre du raccordement et de l'acheminement de l'électricité par le GRD. En cas de survenance d'un cas de force majeure telle que définie au présent article, les obligations respectives des parties au Contrat sont suspendues et chaque partie n'est pas tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations pour la durée et dans la limite des effets du cas de force majeure sur lesdites obligations.

Il appartient au Client de prendre ses précautions pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts de la qualité de la fourniture.

Article 15 • INTERRUPTION DE LA FOURNITURE À L'INITIATIVE DU GRD OU D'UEM

Conformément au cahier des charges de concession pour le service public du développement et de l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité et de la fourniture d'énergie électrique aux tarifs réglementés dont relève le site de consommation, aux dispositions réglementaires applicables, et sans préjudice, le cas échéant, de tous dommages et intérêts, le GRD peut procéder à l'interruption de la fourniture ou refuser l'accès au réseau public de distribution d'électricité, notamment 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 de l'installation à la réglementation et aux normes en vigueur,
- Danger grave et immédiat porté à sa connaissance,
- Modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par ses soins quelle qu'en soit la cause,
- Par mesure de sécurité, lorsque l'installation du Client est reconnue défectueuse ou que celui-ci s'oppose à sa vérification,
- Trouble causé par un Client ou par son installation et appareillages, affectant la distribution d'électricité,
- Usage illicite ou frauduleux d'électricité.

UEM peut également suspendre la fourniture en cas de non-paiement des factures dans les conditions prévues à l'article 20, sous réserve du respect des dispositions relatives à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion et de la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité du code de l'action sociale et des familles.

Article 16 • COMPTEURS-DISJONCTEURS

La consommation d'électricité est mesurée par des compteurs qui sont fournis, posés, scellés et entretenus par le GRD.

Les conditions et modalités relatives au raccordement et à l'emplacement des compteurs et disjoncteurs sont décrites dans le catalogue de prestations du GRD disponible sur son site internet dont l'adresse est communiquée par UEM à la demande du Client.

Le Client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de son compteur au moins une (1) fois par an.

Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze (12) derniers mois ou, dans le cas des clients mensualisés, si le Client est absent lors de la relève annuelle, UEM peut demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais sont facturés au Client.

Article 17 • DÉTERMINATION DES QUANTITÉS

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre, d'une part, les données relevées par le GRD ou communiquées par le Client et, d'autre part le dernier relevé ayant servi à la facturation précédente. La consommation peut également être estimée par le GRD ou UEM sur la base des consommations antérieures du Client pour une même période ou, à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même tarif.

Article 18 • VÉRIFICATION DES COMPTEURS ET DISJONCTEURS

Le GRD peut faire vérifier, à ses frais, les compteurs et les disjoncteurs à tout moment par ses agents, munis de leur carte d'identité professionnelle.

Le Client peut demander à UEM à tout moment la vérification de ces appareils, soit par le GRD soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont payables par avance par le Client et lui seront remboursés si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance.

En cas de fonctionnement défectueux des compteurs ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation. À défaut, la quantité d'électricité livrée est déterminée par analogie avec celle des Clients présentant des caractéristiques de consommations comparables.

Article 19 • FACTURE

La période de facturation est de trois (3) mois. Le Client peut demander à bénéficier d'une mensualisation des paiements sur la base d'une facturation annuelle.

Chaque facture d'énergie comporte :

- Le montant de la prime fixe à échoir, au prorata temporis si le mois calendaire est commencé à la date de souscription du Contrat ; au cours du Contrat et à son terme, tout mois commencé et facturé est dû dans son intégralité,
- La consommation d'électricité (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- Le cas échéant, le montant de location de matériels,
- S'il y a lieu, le montant des frais correspondant à des prestations annexes, et à la mise en service du branchement, tel qu'il résulte du barème de prix disponible auprès d'UEM,
- Le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur, qui comprennent notamment la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE), la TVA et les taxes locales,
- La part acheminement HT correspondant aux coûts d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité,
- La date limite de paiement de la facture,
- Les caractéristiques du tarif choisi par le Client,
- Les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.

Conformément à la réglementation, l'information sur l'origine de l'électricité fournie fait l'objet d'un document annuel joint à la facture du Client et/ou publié sur le site internet d'UEM.

Article 20 • PAIEMENTS

Les factures seront payables sans déduction dans les dix (10) jours de leur réception.

À défaut de paiement intégral dans ce délai, UEM est en droit de réclamer des pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie (1,5) le taux de l'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance à compter d'une mise en demeure restée infructueuse pendant plus de dix (10) jours.

Les factures sont par ailleurs majorées de plein droit de frais de relance et, le cas échéant, de coupure, selon le barème en vigueur.

Par ailleurs, à défaut de paiement, et après un rappel écrit resté infructueux, UEM peut suspendre la fourniture d'électricité sans autres formalités et sans préjudice de tous dommages et intérêts à son profit sous réserve du respect des dispositions relatives à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion et de la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité du code de l'action sociale et des familles.

Article 21 • CESSATION DE CONTRAT

Le Client est responsable des consommations enregistrées et des primes fixes tant qu'il n'a pas résilié le Contrat, jusqu'à la date de relève fixée par le GRD avec le Client et dans la mesure où l'accès au compteur lui est rendu possible.

Dans le cas où le Client décide de changer de fournisseur, il est procédé à une relève ou à une estimation et la résiliation prend effet à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture d'électricité.

Article 22 • PRIX

Les prix de l'électricité fournie au Client, de la prime fixe, des services associés et des services optionnels payants visés à l'article 4 et 5 des Conditions Générales sont indiqués dans les Conditions Particulières.

UEM s'engage auprès du Client à ce que le prix de l'électricité et de la prime fixe évolue en fonction des variations du tarif réglementé.

Les prix des prestations du GRD figurent pour les principales dans la fiche standardisée accessible sur le site internet d'UEM ou au siège social d'UEM et dans leur intégralité au catalogue de prestations UEM.

Le service et la puissance choisis par le Client et mentionnés aux Conditions Particulières s'appliquent pour une durée minimale d'un (1) an.

Les Conditions Générales sont caduques dès lors que le tarif réglementé n'est plus en vigueur en application d'une disposition législative ou réglementaire.

Article 23 • ACCÈS AUX DOCUMENTS

Les informations concernant le Client et contenues dans les fichiers informatiques d'UEM ne peuvent être transmises qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître. Le Client peut en demander communication à UEM et les faire rectifier le cas échéant (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés) en adressant une demande par écrit au siège social d'UEM.

Article 24 • COORDONNÉES DU GRD

Les coordonnées du GRD figurent sur la dernière facture.

Article 25 • ACCÈS AU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

Le Client ayant souscrit un contrat unique avec son fournisseur UEM, les conditions d'accès et d'utilisation du réseau public de distribution d'électricité sont énoncées dans le Contrat dit « GRD-F » conclu avec le GRD.

Ces conditions d'accès et d'utilisation ainsi que leur synthèse établie par le GRD sont disponibles sur son site internet ou peuvent être demandées par le Client à l'accueil d'UEM sise 2, place du Pontiffroy à Metz.

Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et s'engage à s'y conformer.

Il est rappelé au Client qu'UEM ne saurait être responsable de :

- L'acheminement dans le respect des standards de qualité,
- La réalisation des interventions techniques nécessaires et notamment le dépannage sur le réseau public de transport et de distribution d'électricité,
- La sécurité des tiers sur le réseau public de transport et de distribution d'électricité,
- L'information du Client relative aux éventuelles coupures pour travaux, pour raison de sécurité ou suite à un incident sur le réseau public de transport et de distribution d'électricité,
- L'entretien et le développement du réseau public de transport et de distribution d'électricité,
- La mesure de l'électricité consommée.

En effet, ces activités relèvent de la seule compétence et responsabilité du GRD.

INFORMATION CLIENT

Préambule :

Le présent document, ci-après Information Client, est destiné à assurer l'information précontractuelle du futur Client dans le cadre d'une offre de fourniture d'électricité proposée par UEM, conformément aux dispositions de l'article L.121-87 du code de la consommation. L'Information Client est complétée par les informations communiquées par UEM dans le cadre de son offre et figurant notamment dans les Conditions Générales et dans la proposition commerciale.

Article 1 • IDENTITÉ ET COORDONNÉES DU FOURNISSEUR

UEM

2 place du Pontiffroy

57 000 Metz,

03 87 34 45 00

accueil-reception@uem-metz.fr

Article 2 • PRODUITS ET SERVICES PROPOSÉS

L'offre comporte la fourniture d'électricité ainsi que la prestation de services d'acheminement d'électricité. L'offre peut également, à la demande du Client, être complétée par des prestations telles que notamment la mensualisation, le dépannage de l'installation intérieure du Client.

Article 3 • PRIX DES PRODUITS ET SERVICES PROPOSÉS

Le prix proposé est celui figurant dans la proposition commerciale faite par UEM au Client.

La proposition commerciale mentionne le caractère réglementé ou non du prix.

Le Client ayant renoncé au tarif réglementé à la possibilité de revenir ou non sur son choix pour le site de consommation concerné dans les conditions énoncées à l'article 66 de la loi n°2005-781 du 13 juillet 2005.

Article 4 • ÉVOLUTION DES PRIX

Lorsqu'il s'agit d'un tarif réglementé, celui-ci peut évoluer suite à l'adoption d'une décision des ministres chargés de l'économie et de l'énergie, sur proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie, conformément à l'article 4 III de la loi n°2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité.

Lorsqu'il s'agit d'une offre aux prix du marché « Objectif élec » ou « All Inclusive », le prix de l'électricité et de la prime fixe est indexé sur le tarif réglementé.

Article 5 • DURÉE DU CONTRAT

Le Contrat contenant les produits et services désignés ci-dessus est en principe d'une durée d'un (1) an. Il est renouvelé pour la même durée à chaque échéance contractuelle, par tacite reconduction, jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

Article 6 • DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client peut se rétracter dans les conditions prévues aux articles L.121-20 et L.121-25 du code de la consommation, soit notamment lorsque le Client accepte une offre faite par téléphone.

Article 7 • DÉLAI PRÉVISIONNEL DE FOURNITURE DE L'ÉLECTRICITÉ

Le délai prévisionnel de fourniture de l'électricité est, au maximum, de dix (10) jours ouvrés, ce délai étant fonction des délais de mise en œuvre du GRD.

Article 8 • MODALITÉS DE PAIEMENT

Les factures peuvent être payées en espèce, chèque, carte de paiement, prélèvement bancaire, virement bancaire ou titre interbancaire de paiement. À la demande du Client, une mensualisation peut être mise en place.

Le paiement peut être effectué à l'accueil de notre siège, par voie postale ou par internet.

Article 9 • MOYENS D'ACCÉDER AUX INFORMATIONS RELATIVES À L'ACCÈS ET À L'UTILISATION DES RÉSEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

Les informations relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité peuvent être consultées sur le site internet du GRD.

Article 10 • MODES DE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

Pour toute réclamation, le Client peut s'adresser par écrit au Service Consommateurs à l'adresse mentionnée sur la dernière facture d'électricité.

Le Client peut saisir le Médiateur de l'Énergie selon la procédure mise en place par la Commission de Régulation de l'Énergie.

Article 11 • CONDITIONS D'ACCÈS À LA TARIFICATION SPÉCIALE PRODUIT DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ POUR L'ÉLECTRICITÉ

Conformément à la réglementation en vigueur, le bénéfice de la tarification de l'électricité comme produit de première nécessité est ouvert sur demande et pour sa résidence principale, aux personnes physiques titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité, dont les ressources annuelles du foyer, telles que définies par les dispositions législatives et réglementaires du code de la sécurité sociale, sont inférieures ou égales à un montant fixé par voie de décret.

Ce sont les organismes d'assurance maladie qui, après avoir déterminé les personnes pouvant bénéficier du tarif de première nécessité, communiquent au fournisseur d'électricité les prénoms, noms et adresses de ces derniers.

Une attestation précisant notamment le nombre d'unités de consommation est ensuite adressée aux personnes susceptibles de bénéficier du tarif de première nécessité. Le Client devra fournir ladite attestation à UEM afin de bénéficier du tarif de première nécessité.