



URM

2bis rue Ardant du Picq
BP 10102 - 57014 METZ CEDEX 01
Tél. : 03 87 34 45 45 - Fax : 03 87 34 45 60
www.urm-metz.fr

Synthèse des règles générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution Basse Tension exploité par URM-GRD pour les Clients en Contrat Unique avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA Annexe Synthèse BT ≤ 36 kVA au contrat GRD-Fournisseur

Avertissement : le présent document est une sélection des clauses des règles générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution pour les points de livraison alimentés en Basse tension et de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA au travers d'un Contrat Unique conclu entre le Client et le Fournisseur. Il concerne les Clients ayant signé avec un fournisseur un Contrat Unique, c'est-à-dire un contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD.

Les règles générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution explicitent les engagements de URM et du Fournisseur vis-à-vis du Client et également les obligations que doit respecter le Client.

Elles peuvent être obtenues sur simple demande auprès du Fournisseur et sont également disponibles sur le site Internet de URM : www.urm-metz.fr.

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que sur ce même site, URM publie également :

- son référentiel technique qui expose les dispositions réglementaires et les règles complémentaires appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD,
- son Catalogue des prestations présentant l'offre de URM aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités définies dans le référentiel technique et dans le Catalogue des prestations de URM.

1 - Cadre général de l'accès au Réseau Public de Distribution (RPD)

URM assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions d'efficacité et de qualité régies par les textes réglementaires en vigueur.

1.1 Souscription du Contrat Unique

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et signe avec lui un Contrat Unique. Le Client dispose alors d'un seul interlocuteur en la personne de son Fournisseur, tant pour l'acheminement que pour la fourniture.

Le dispositif contractuel général d'un Client comprend :

- les règles générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD,
- le cas échéant une Convention de Raccordement,
- le cas échéant, une Convention d'Exploitation.

1.2 URM et l'accès au RPD

URM s'engage à :

- acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison désigné par le Fournisseur, en respectant certains standards de qualité définissant l'onde électrique en matière de continuité et de qualité,
- réaliser les interventions techniques nécessaires en particulier celles relatives au dépannage,
- assurer la confidentialité des données,
- assurer la sécurité des tiers relativement au RPD,
- informer le Fournisseur et le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- répondre aux demandes d'information du Fournisseur et des Clients lors des coupures pour incident affectant le RPD,
- indemniser les Clients en cas de non-respect de ses engagements en matière de continuité et/ou de qualité de l'onde électrique,

- informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables,
- entretenir le RPD, et, dans les zones géographiques où elle en a la maîtrise d'ouvrage, renforcer le RPD en cas de nécessité,
- assurer l'accueil des demandes du Fournisseur.

1.3 Le Fournisseur et l'accès au RPD

Le Fournisseur s'engage à :

- assurer l'accueil du Client,
- intégrer dans le Contrat Unique, selon les modalités de son choix, le document de synthèse applicable, relatif à l'accès et à l'utilisation du RPD,
- informer le Client relativement aux règles générales, applicables relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, en les lui fournissant sur simple demande,
- informer le Client que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers quelconque et notamment à URM,
- organiser le recueil de l'ensemble des réclamations du Client relatives au Contrat Unique,
- informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur.
- souscrire auprès de URM pour le Client un accès au Réseau respectant la capacité des ouvrages,
- payer à URM dans les délais convenus les coûts relatifs à l'accès et à l'utilisation du Réseau et les prestations techniques nécessaires concernant le Client,
- conseiller le Client sur la formule tarifaire d'utilisation des Réseaux et la puissance à souscrire.

1.4 Le Client et l'accès au RPD

Le Client s'engage notamment à :

- assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables,
- garantir le libre accès de URM aux installations de comptage et respecter les règles de sécurité applicables,
- respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau,
- veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel,
- le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose.

1.5 Relations directes entre URM et Client

Le Fournisseur est l'interlocuteur du Client à la fois pour la fourniture de l'énergie électrique et pour l'accès au RPD et son utilisation.

Le Client peut s'adresser directement à URM (dont le numéro de téléphone de dépannage sera indiqué sur la facture du Client), et URM peut être amenée à intervenir directement auprès du Client dans les cas suivants :

- l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien et le renouvellement des Dispositifs de comptage,
- le dépannage de ces Dispositifs de comptage,
- le contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non perturbation du RPD,

- les incidents sur le RPD provoquant des interruptions d'alimentation ou des perturbations chez le Client et nécessitant un dépannage de la part de URM,
- les enquêtes que URM peut être amenée à entreprendre auprès des Clients en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

2 - Mise en œuvre de l'accès au RPD

2.1 Mise en service

La mise en service d'une installation neuve nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement. La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires,
- au paiement de la facture de raccordement,
- à la fourniture d'une attestation de conformité visée par CONSUEL de ses installations intérieures,
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas où elle a été maintenue, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mises en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations, ayant nécessité une mise hors tension ou soumises à l'arrêté préfectoral n° 96-DACI/2 du 2 décembre 1996, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité visée par CONSUEL.

2.2 Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec URM.

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

2.3 Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 2.4 s'appliquent.

2.4 Défaillance du Fournisseur

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant, ou par URM, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre fournisseur de son choix.

3 - Comptage

URM assure la fourniture du matériel de comptage et exerce l'ensemble des activités afférentes.

Elle procède notamment à

- la facturation au Fournisseur du tarif d'utilisation du RPD,
- la transmission au Fournisseur des données qui lui sont nécessaires pour facturer la fourniture d'électricité au Client,
- la transmission au Responsable d'Equilibre désigné par le Fournisseur des données de reconstitution des flux.

Le Client autorise URM à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

3.1 Description et objet du matériel de comptage

Le matériel de comptage comprend notamment le compteur pour l'enregistrement des consommations et le disjoncteur réglé en fonction de la Puissance Souscrite.

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

3.2 Accès au matériel de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à URM d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage,

- le dépannage des Dispositifs de comptage,
- le relevé du Compteur au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage de URM.

Si un Compteur n'a pas pu être relevé au cours des douze derniers mois du fait de l'impossibilité de cet accès, URM peut exiger un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé spécifiquement.

3.3 Entretien et vérification des appareils

L'entretien et le renouvellement des équipements du dispositif de comptage fournis par URM sont assurés par cette dernière. Les frais correspondants sont à la charge de URM, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils, soit par URM, soit par un expert choisi en commun accord. Lorsque les appareils de comptage ont été fournis par URM, les frais entraînés par cette vérification sont à la charge de URM si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

3.4 Fraude et dysfonctionnement de comptage

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des prestations de URM.

En cas de fonctionnement défectueux du Dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par URM, une rectification de facturation est établie. Cette rectification est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du Point de Livraison concerné ou à défaut, avec celles d'un Point de Livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

4 - Continuité et qualité de l'onde électrique

Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés ci-dessous que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable à URM et engage le seul Fournisseur vis-à-vis de son Client.

4.1 Engagements de URM

4.1.1 Qualité de l'onde électrique

La tension contractuelle mise à disposition au Point de Livraison est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. La tension de fourniture est comprise entre 207 V et 244 V en courant monophasé, et entre 358 V et 423 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

4.1.2 Engagements de URM en matière de continuité

URM s'engage à mettre tous les moyens en œuvre en vue d'assurer la disponibilité du RPD pour acheminer l'électricité jusqu'au Point de Livraison du Client, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 6.3 ci-dessous, ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou des limites des techniques existantes au moment de l'incident, ainsi que dans les cas énoncés ci-après :

- lorsque la continuité est interrompue du fait de tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part de URM,
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires ; elles sont alors portées à la connaissance du Client avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées,
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau traités aux paragraphes 8.2 et 8.3 ci-après.

4.1.3 Engagements de URM en matière de qualité

URM s'engage, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 6.3 ci-dessous, ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident, à livrer au Client une énergie d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

URM dégage toute responsabilité lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus aux faits de tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de sa part.

4.1.4 Coupures d'une durée supérieure à 6 heures

La composante annuelle fonction de la Puissance Souscrite du Tarif d'Utilisation des Réseaux fait l'objet d'un abattement forfaitaire, en cas de coupure d'une durée supérieure à 6 heures, de 2% par période de 6 heures de coupure.

La somme des abattements consentis au cours d'une année civile ne peut être supérieure au montant annuel de la part fixe de la facturation de l'acheminement annuel.

L'abattement est appliqué sur la facture par URM au Fournisseur à charge pour lui de le répercuter au Client.

4.1.5 Information des Clients

URM met à disposition un numéro d'appel permettant au Client d'obtenir les renseignements en possession de URM relatifs à la coupure subie, éventuellement via un serveur vocal.

4.1.6 Perturbations générées par les travaux sur le RPD

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, elles sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées.

5 - Règles de sécurité

5.1 Règles générales de sécurité

La distribution de l'énergie électrique par URM et son enlèvement par le Client sont effectués en se conformant strictement à la réglementation applicable relative à l'électricité et la sécurité.

Le Client et URM sont respectivement responsables de tous les actes exécutés par leur personnel de part et d'autre de la limite de propriété des ouvrages de raccordement.

5.2 Installation électrique intérieure du Client

L'installation électrique intérieure du Client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100. Une attestation de conformité, visée par CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Electricité) sera exigée par URM avant toute mise en service d'une installation nouvelle. Elle est entretenue aux frais du propriétaire ou du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations, de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le Réseau Public de Distribution exploité par URM, et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, URM n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client,
- prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire,
- veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles,
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

URM se réserve le droit de contrôler le respect de ces engagements par le Client.

5.3 Moyens de production d'électricité chez le Client

Le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son Site qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer URM, via le Fournisseur, au moins un mois avant leur mise en service, de l'existence de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du Site, et de toute modification de ceux-ci. L'accord écrit de URM est nécessaire avant la mise en œuvre de ces moyens de production.

6 - Responsabilité

6.1 Responsabilité de URM vis-à-vis du Client

URM est responsable vis-à-vis du Client en cas de non-respect des engagements et obligations mises à sa charge au terme des règles générales d'accès et d'utilisation du RPD.

Le Client peut engager une procédure de règlement amiable avec URM conformément au paragraphe 7.

6.2 Responsabilité du Client vis-à-vis de URM

Le Client est responsable vis-à-vis de URM en cas de non-respect des obligations mises à sa charge au terme des règles générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution.

URM peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Elle en tient informé le Fournisseur.

6.3 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles de URM, du Client ou du Fournisseur.

En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté de URM et non maîtrisables dans l'état des connaissances techniques, qui sont assimilées par les parties (URM, le Fournisseur et le Client) à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions,
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises,
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause au moins 100 000 clients, alimentés par le RPT et/ou par les RPD sont privés d'électricité. Cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de PDL non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise,
- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique,
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure,
- les délestages organisés par RTE conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution..

Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'évènement de force majeure.

7 - Traitement des réclamations relatives à l'Accès et à l'utilisation du RPD présentées par les Clients

7.1 Réclamation sans demande d'indemnisation

Le Fournisseur transmet à URM la réclamation lorsqu'elle concerne URM. À cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, URM procède à son analyse et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7.2 Réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence de URM ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur dans un délai de sept jours calendaires, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur à minima les éléments suivants :

- date, heure et lieu de(s) l'incident(s),
- nature et montant estimé des dommages directs et certains.

Le Fournisseur transmet la réclamation à URM dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client sur la plate-forme d'échanges de URM.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la demande, URM procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.

En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants ; il transmet ce dossier à son Fournisseur, qui le communique à URM. À l'issue de l'instruction, URM ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander à URM, via son Fournisseur, d'organiser une expertise amiable. À défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

8 - Application des règles générales

8.1 Révision des règles générales

En cas de modification substantielle de l'environnement légal ou réglementaire conduisant à la nécessité de revoir tout ou partie des dispositions des règles applicables, les modifications seront portées à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.

8.2 Suspension de l'accès au Réseau à la demande du fournisseur

Dans le respect des textes en vigueur et des modalités définies pour l'information préalable du Client, le Fournisseur a la faculté de faire suspendre par URM l'accès au RPD de Points de Livraison pour lesquels le Client n'aurait pas payé effectivement l'intégralité des sommes dues et non contestées concernant l'ensemble des factures émises par le Fournisseur.

8.3 Suspension de l'accès au Réseau à l'initiative de URM

URM peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- danger grave et immédiat porté à la connaissance de URM,
- non justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur, et/ou non remise de l'attestation de conformité aux normes visée par CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Electricité),

- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par URM, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie dûment constaté par URM,
- raccordement non autorisé d'un tiers sur l'installation intérieure du Client,
- absence de Contrat Unique,
- en cas de non paiement par le Client de l'intégralité des sommes dues concernant l'ensemble des factures émises par URM -la date d'émission des factures étant généralement antérieure à la date de rattachement au contrat GRD-F- et après respect des obligations d'information préalable du Client par URM,
- refus du Client de laisser URM accéder, pour vérification, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage,
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques y compris le dispositif de comptage, sont défectueuses, de procéder à leurs réparations ou à leur renouvellement,
- impossibilité prolongée d'accès au compteur pour son relevé,
- si la CRE prononce à l'encontre du Client, pour le Site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de l'article 40 de la Loi 2000-208 du 10 février 2000.

La suspension par URM pour des impératifs de sécurité peut intervenir sans délai. Dans les autres cas, les délais et les modalités de la suspension sont ceux des articles sur la base desquels il est procédé à ladite suspension ; à défaut de telles dispositions, la suspension prend effet dix jours calendaires après l'envoi par URM au Client d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception valant mise en demeure, avec copie au Fournisseur.

9 - Recours

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents de URM en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées des différentes instances d'appel possibles sont disponibles sur simple demande auprès de URM. Le Client peut également soumettre le différend devant la juridiction compétente.

10 - Assurance

Il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

11 - Dispositions relatives à la confidentialité des données du Client

Les données nominatives communiquées par le Client, via son Fournisseur, à URM sont protégées au titre de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978. Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit de modification ou de suppression des données qui le concernent. Le Client peut exercer ce droit soit via son Fournisseur, soit en contactant directement URM à l'adresse suivante :

URM
2bis rue Ardant du Picq - BP 10102
57014 METZ CEDEX 01

URM préserve la confidentialité des informations dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément à la Loi 2000-208 du 10 février 2000.

12 - Révision des règles générales

Toute modification des présentes règles sera portée à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.