

Synthèse des règles générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution HTA exploité par URM-GRD pour les Clients en Contrat Unique Annexe Synthèse HTA 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 HTA. 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 ainsi que 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 :

- a) 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,
- b) réaliser les interventions techniques nécessaires en particulier celles relatives au dépannage,
- c) assurer la confidentialité des données,
- d) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD,
- e) informer le Fournisseur et le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- f) répondre aux demandes d'information du Fournisseur et des Clients lors des coupures pour incident affectant le RPD,
- g) indemniser les Clients en cas de non-respect de ses engagements en matière de continuité et/ou de qualité de l'onde électrique,
- h) informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables,

- i) entretenir le RPD, et, dans les zones géographiques où elle en a la maîtrise d'ouvrage, renforcer le RPD en cas de nécessité,
- j) assurer l'accueil des demandes du Fournisseur.

1.3 Le Fournisseur et l'accès au RPD

Le Fournisseur s'engage à :

- a) assurer l'accueil du Client,
- b) 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,
- c) 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,
- d) 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,
- e) organiser le recueil de l'ensemble des réclamations du Client relatives au Contrat Unique,
- f) informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur.
- g) souscrire auprès de URM pour le Client un accès au Réseau respectant la capacité des ouvrages,
- h) 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,
- i) 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 :

- a) assurer la conformité de ses installations intérieures et de son poste de livraison aux textes et normes applicables,
- b) garantir le libre accès de URM aux installations de comptage et respecter les règles de sécurité applicables,
- c) 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,
- d) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel,
- e) 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 de ses installations intérieures, visée par CONSUEL,
- à la conformité des installations du poste de livraison aux règlements et normes en vigueur, notamment la norme NF C 13-100.
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

La mise en service d'une 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 soumise 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'Équilibre 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 propriété du dispositif de Comptage

Le matériel de comptage comprend notamment le ou les compteur(s), accompagné(s) du panneau de comptage, pour l'enregistrement des consommations et le contrôle 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.

Le Client doit mettre gratuitement à la disposition de URM un local de comptage.

Le Client a l'obligation de mettre en place, sous sa responsabilité et à ses frais, des transformateurs de mesure -en général fournis par URM-, des câbles de liaison, et si nécessaire, une alimentation auxiliaire. Le Client peut, s'il le souhaite, mettre en place des dispositifs supplémentaires de comptage sur le réseau électrique situé en aval de son Point de Livraison. Préalablement à la mise en service de ces équipements, le Client transmet à URM les certificats de vérification garantissant la conformité aux règles et normes en vigueur.

Il peut modifier ses équipements sous réserve d'en avoir préalablement informé URM par l'intermédiaire du Fournisseur.

Pour les Points de Livraison dont la Puissance Souscrite est supérieure à 250 kW, une installation de comptage permettant le télérelevé de la courbe de charge est nécessaire. Le Point de Livraison devra donc disposer de lignes téléphoniques.

Pour les Points de Livraison dont la Puissance Souscrite est inférieure à 250 kW, une installation de comptage permettant le télérelevé des courbes de charge peut être installée aux frais du demandeur.

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 fourni 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. 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 des appareils

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 selon les modalités définies dans les règles générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution HTA.

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

3.5 Accès aux données de comptage

Si l'installation de comptage le permet, le Client ou un tiers mandaté par lui peut accéder à distance aux données brutes, en particulier via une ligne téléphonique en respectant la plage horaire définie par URM.

4 - Continuité et qualité de l'onde électrique

Tout engagement complémentaire ou différent 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 Caractéristiques d'énergie livrée

Les engagements de URM pour la zone de ses concessions de distribution publique sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Phénomènes	Engagements
Fluctuations lentes	Uc située dans la plage $\pm 5\%$ autour de la tension nominale Uf située dans la plage $\pm 5\%$ autour de la tension nominale
Fluctuations rapides	$Plt \leq 1$ (niveau de sévérité de longue durée)
Déséquilibres	$\tau_{vm} \leq 2\%$
Fréquence	50 Hz $\pm 1\%$ (cas des réseaux interconnectés) 50 Hz $\pm 4/-6\%$ (cas des réseaux îlotés)

4.1.2 Engagements de URM hors travaux

URM s'engage à 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 la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts du fait de tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part de URM,
- 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.

Le Client peut, s'il le souhaite, et dans les conditions définies dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution HTA, bénéficier d'un engagement personnalisé.

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 d'acheminement annuel.

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

4.1.3 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.

4.1.4 Travaux sur le RPD

URM peut réaliser des travaux pour le développement, l'exploitation, l'entretien, la sécurité et les réparations urgentes que requiert le Réseau.

Pour les travaux ne présentant pas un caractère d'urgence, URM et le Client se rencontreront afin de déterminer d'un commun accord la date de réalisation des travaux.

URM informe le Client, avec copie au Fournisseur, de la date, de l'heure et de la durée des travaux et de la durée de la Coupure qui s'ensuit.

Pour les travaux présentant un caractère d'urgence, URM prend immédiatement les mesures nécessaires et prévient par tout moyen dans les meilleurs délais le Fournisseur, avec copie au Client de la date, de l'heure et de la durée de la Coupure qui s'ensuit.

4.2 Engagements du Client - Obligation de prudence

Si le Client le demande, URM lui adresse les informations sur les conditions de qualité et de continuité du Site, sur leurs évolutions envisageables ainsi que sur les mesures habituelles que le Client peut prendre pour minimiser les conséquences des aléas de distribution, tout particulièrement s'il a subi des dommages suite à une perturbation électrique.

Il appartient au Client, dûment informé par le Fournisseur des aléas cités ci-dessus, de prendre les mesures économiquement raisonnables et techniquement efficaces pour en minimiser, dans la mesure du possible, les conséquences sur ses installations. Il peut s'agir, à titre d'exemples, de l'optimisation des schémas électriques, de l'installation de dispositifs d'arrêt d'urgence, de la mise en place d'onduleurs ou de groupes de sécurité.

Le respect, par URM, de ses obligations suppose que le Client limite les perturbations générées par ses installations conformément aux règles générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution HTA.

Pour ce faire, le Client s'engage à s'équiper, à ses frais, des appareils nécessaires, et à faire remédier à toute déféctuosité qui pourrait se manifester. Les éventuels désaccords sur les mesures à prendre en vue de faire disparaître toutes causes de danger ou de limiter les troubles dans le fonctionnement du réseau sont réglés conformément à l'article 9 des règles générales. Il en va de même dans le cas où le Client refuserait de prendre les dispositions visant à limiter ses propres perturbations conformément aux tolérances précisées.

Ces dispositions s'appliquent sans préjudice de tout recours en indemnité, notamment dans l'hypothèse où la responsabilité de URM serait recherchée par un autre client du fait des conséquences des perturbations générées par le Client.

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

La limite entre le RPD géré par URM et l'installation électrique intérieure du Client est précisée au Contrat Unique concerné.

En aval de cette limite, l'installation intérieure du Client est placée sous sa responsabilité. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur et 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 déféctuosité 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 Installations du poste de livraison

Les installations du poste de livraison du Client doivent, tant pour éviter les troubles dans l'exploitation du Réseau Public de Distribution que pour assurer la sécurité du personnel de URM, être établies en conformité aux règlements et normes en vigueur, notamment la norme NF C 13-100, et comprendre tous les aménagements imposés par les règles de l'art. Elles sont réalisées, maintenues et renouvelées aux frais du Client. Pour le raccordement au Réseau Public de Distribution d'une nouvelle installation, les plans et spécifications du matériel sont soumis à l'agrément de URM avant tout commencement d'exécution.

Le Client devra avoir communiqué à URM, via le Fournisseur, préalablement à la mise en service de ses installations du poste de livraison, un procès verbal attestant de la conformité de celles-ci, établi par l'organisme de contrôle agréé, prévu par le décret 72-1120 du 14 décembre 1972, modifié par le décret 2001-222 du 6 mars 2001 (formulaire type Cerfa DRE 152 ou assimilé).

Le Client s'engage impérativement à transmettre -via le Fournisseur- à URM, pour accord, avant exécution, toutes les modifications apportées par le Client aux installations de son poste de livraison fonctionnant à la tension de raccordement.

5.4 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'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit « d'injection » auprès de URM.

En aucun cas la mise en œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrite de URM.

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 a minima les éléments suivants :

- date, heure et lieu de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages,
- 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 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,
- appel de puissance excédant la Puissance Souscrite ou la puissance disponible sur le Réseau,
- 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 2000-108 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. Ces droits peuvent être exercés en contactant 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 2000-108 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.