

VILLE DE NOUMEA



Haut-Commissariat de la République  
en Nouvelle-Calédonie

16 NOV. 2021

CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

# **CONTRAT DE CONCESSION DE DISTRIBUTION D'ENERGIE ELECTRIQUE DE NOUMEA**

**ENTRE :**

**LA COMMUNE DE NOUMEA,**

représentée par son Maire, Madame Sonia LAGARDE, dûment habilité à cet effet par la délibération du Conseil Municipal n°2021/1029 du 21 octobre 2021 transmise au représentant de l'Etat, le 25 octobre 2021 autorisant la signature d'un contrat de concession de distribution publique d'énergie électrique, ci-après désignée par " L'Autorité concédante ",

**d'une part,**

**ET :**

**LA SOCIETE EEC,**

représentée par son Président Directeur Général, Monsieur François LAFOREST, habilité à cet effet par les pouvoirs que lui délégué le Conseil d'Administration, ci-après désignée par "Concessionnaire",

**d'autre part,**

**PREAMBULE**

Au terme du précédent contrat pour la concession de son service distribution d'énergie électrique, la Ville de Nouméa, compétente pour la distribution publique d'énergie électrique, a organisé une consultation en vue de désigner le futur Concessionnaire du service.

Cette consultation a abouti au présent contrat et ses 22 annexes.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :**

# Table des matières

## PREAMBULE

<b>Chapitre 1 DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>6</b>
<b>Article 1 Objet de la concession</b>	<b>6</b>
<b>Article 2 Périmètre de la concession et ouvrages concédés</b>	<b>7</b>
<b>Article 3 Durée et entrée en vigueur de la concession</b>	<b>7</b>
<b>Article 4 Responsabilités et assurances du Concessionnaire</b>	<b>7</b>
4.1 Responsabilités du Concessionnaire	7
4.2 Assurances	8
<b>Article 5 Protection des données</b>	<b>9</b>
5.1 Règles générales du traitement des données à caractère personnel des usagers du service	9
5.2 Mise en œuvre du traitement des données à caractères personnel des usagers du service	9
<b>Article 6 Communication du Concessionnaire</b>	<b>11</b>
<b>Article 7 Élection de domicile</b>	<b>11</b>
<b>Article 8 Subdélégation et sous-traitance</b>	<b>12</b>
8.1 Subdélégation	12
8.2 Sous-traitance	12
<b>Article 9 Cession ou modification de concession</b>	<b>12</b>
<b>Article 10 Clause de revoyure</b>	<b>12</b>
<b>Article 11 Conciliation en cas de litige entre les parties</b>	<b>12</b>
<b>Chapitre 2 LES MOYENS DU SERVICE</b>	<b>14</b>
<b>Article 12 Les différentes catégories de biens</b>	<b>14</b>
<b>Article 13 Remise des biens corporels du service au Concessionnaire</b>	<b>14</b>
<b>Article 14 Les biens incorporels du service</b>	<b>14</b>
14.1 Système d'information géographique (SIG)	14
14.2 Système d'acquisition et de contrôle de données (SCADA)	15
14.3 Documentation des biens du service du domaine concédé	16
14.4 Fichier des abonnés	16
<b>Article 15 Intégration des biens au domaine concédé</b>	<b>16</b>
<b>Article 16 Inventaires des biens du service concédé</b>	<b>17</b>
16.1 Inventaire des biens de retour	17
16.2 Inventaire des biens de reprise	17
16.3 Transmission des inventaires à l'Autorité concédante	18
<b>Article 17 Personnel du service</b>	<b>18</b>
17.1 Personnel du Concessionnaire	18
17.2 Reprise du personnel	18
<b>Article 18 Outils numériques complémentaires mis à disposition de l'autorité concédante</b>	<b>18</b>
18.1 Plateforme d'hypervision :	18
18.2 Double numérique 3D	18
18.3 Plateforme digitale cyclone	19
18.4 Plateforme digitale de suivi des investissements	19
<b>Chapitre 3 MISE EN PLACE DES INSTALLATIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE</b>	<b>20</b>
<b>Article 19 Schéma directeur du service de distribution et Plan pluriannuel d'investissement</b>	<b>20</b>
<b>Article 20 Conditions générales de réalisation des travaux</b>	<b>21</b>
20.1 Respect des réglementations et normes en vigueur	21
20.2 Implantation des ouvrages	21
20.3 Utilisation des voies publiques	22
20.4 Utilisation des voies privées et coutumières	22
20.5 Information et validation des travaux programmés par l'Autorité concédante	22

<b>Article 21</b>	<b>Branchements</b>	<b>23</b>
21.1	Définition du branchement	23
21.2	Conditions d'établissement des branchements	24
21.3	Conditions spécifiques concernant l'établissement d'un branchement à usage collectif	25
21.4	Modification et renouvellement	25
21.5	Déconnexion et dépose de branchement	25
<b>Article 22</b>	<b>Postes de transformation privés</b>	<b>25</b>
<b>Article 23</b>	<b>Renforcement et extension du réseau</b>	<b>25</b>
23.1	Définition des renforcements et des extensions	25
23.2	Conditions de réalisation des renforcements et des extensions	26
23.3	Intégration esthétique des ouvrages de la concession	26
<b>Article 24</b>	<b>Raccordement des producteurs d'énergie électrique au réseau de distribution public</b>	<b>27</b>
<b>Chapitre 4</b>	<b>EXPLOITATION DU SERVICE DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE</b>	<b>29</b>
<b>Article 25</b>	<b>Gestion de l'alimentation du réseau de distribution d'électricité</b>	<b>29</b>
<b>Article 26</b>	<b>Utilisation des ouvrages de la concession</b>	<b>29</b>
<b>Article 27</b>	<b>Entretien et renouvellement des installations</b>	<b>29</b>
27.1	Entretien et renouvellement des installations faisant partie du domaine concédé	29
27.2	Engagement sur la surveillance des ouvrages et sur le programme de maintenance des équipements	29
27.3	Maintien de l'aspect visuel des ouvrages et des installations	30
27.4	Installations intérieures privées	30
27.5	Surveillance des installations intérieures	31
27.6	Conditions d'exploitation des postes de transformation privés	32
<b>Article 28</b>	<b>Limites de responsabilité entre le service de distribution d'électricité Basse tension (BT) et le service d'éclairage public (EP)</b>	<b>32</b>
<b>Article 29</b>	<b>Déplacements ou modifications d'ouvrages concédés</b>	<b>32</b>
29.1	Motifs de sécurité	33
29.2	Motifs de voirie	33
<b>Article 30</b>	<b>Gestion des abonnés</b>	<b>33</b>
30.1	Obligation de consentir des abonnements	33
30.2	Égalité de traitement entre les usagers	33
30.3	Gestion des usagers professionnels et des usagers sensibles	34
30.4	Contrat d'abonnement	35
30.5	Conseil tarifaire	36
30.6	Charte d'engagement envers les clients	36
30.7	Dispositifs de comptage	37
30.8	Facturation et paiement du service rendu	39
30.9	Services aux usagers	41
<b>Article 31</b>	<b>Fourniture d'énergie électrique aux abonnés via le réseau de distribution</b>	<b>42</b>
31.1	Continuité du service	42
31.2	Information sur les interruptions de fourniture d'électricité	42
31.3	Tension et fréquence du courant distribué	43
<b>Article 32</b>	<b>Traitement des réclamations</b>	<b>44</b>
<b>Article 33</b>	<b>Gestion de crise affectant le réseau</b>	<b>44</b>
33.1	Points de vie en cas d'intempéries majeures	45
33.2	Plan cyclone et plan de délestage	45
<b>Article 34</b>	<b>Gestion des producteurs d'énergie électrique raccordés au réseau</b>	<b>45</b>
<b>Article 35</b>	<b>Maîtrise de la consommation d'énergie électrique</b>	<b>45</b>
<b>Article 36</b>	<b>Responsabilité Sociétale et Environnementale</b>	<b>47</b>
<b>Article 37</b>	<b>Infrastructures de recharge des véhicules électriques</b>	<b>49</b>
<b>Chapitre 5</b>	<b>DISPOSITIONS FINANCIERES</b>	<b>50</b>
<b>Article 38</b>	<b>Tarification du service aux usagers</b>	<b>50</b>
38.1	Tarifs pour fourniture d'énergie électrique	50
38.2	Tarifs des prestations accessoires	51
<b>Article 39</b>	<b>Financement des travaux de branchement, d'extension et de renforcement</b>	<b>52</b>
39.1	Répartition de la prise en charge des travaux	52
39.2	Contenu du montant des travaux	53

<b>Article 40</b>	<b>Financement des travaux d'entretien et de renouvellement</b>	<b>56</b>
<b>Article 41</b>	<b>Financement des déplacements ou modifications d'ouvrages non concédés</b>	<b>56</b>
<b>Article 42</b>	<b>Impôts et taxes</b>	<b>56</b>
<b>Article 43</b>	<b>Incitation à la réduction des temps de coupure subis par les usagers</b>	<b>57</b>
<b>Article 44</b>	<b>Rémunération du Concessionnaire</b>	<b>58</b>
<b>Article 45</b>	<b>Païement de l'indemnité de fin de contrat de la précédente concession</b>	<b>58</b>
<b>Article 46</b>	<b>Redevances reversées par le Concessionnaire à l'Autorité concédante</b>	<b>58</b>
46.1	Redevance de concession	58
46.2	Redevance d'occupation du domaine public communal	59
<b>Chapitre 6</b>	<b>SUIVI ET CONTROLE DE LA CONCESSION</b>	<b>60</b>
<b>Article 47</b>	<b>Partage des informations du service avec l'Autorité concédante</b>	<b>60</b>
<b>Article 48</b>	<b>Contrôle par l'Autorité concédante</b>	<b>60</b>
<b>Article 49</b>	<b>Indicateurs de performance</b>	<b>60</b>
<b>Article 50</b>	<b>Compte Rendu Annuel d'activité du Concessionnaire</b>	<b>61</b>
<b>Article 51</b>	<b>Suivi financier du contrat de concession</b>	<b>61</b>
51.1	Compte annuel d'exploitation du contrat de concession du service de distribution d'électricité de Nouméa	61
51.2	Montants collectés auprès des usagers du service de distribution d'électricité de Nouméa	61
51.3	Comité de suivi	62
51.4	Attestation des comptes de la concession de Nouméa	62
<b>Article 52</b>	<b>Sanctions et pénalités</b>	<b>62</b>
<b>Chapitre 7</b>	<b>TERME DE LA CONCESSION</b>	<b>64</b>
<b>Article 53</b>	<b>Dispositions communes</b>	<b>64</b>
53.1	Substitution au Concessionnaire	64
53.2	Règlement	64
53.3	Remise des plans, fichiers et des documents informatiques	64
53.4	Transfert du personnel du Concessionnaire	64
53.5	Remise des biens de retour	65
53.6	Biens de reprise	65
53.7	Biens propres du Concessionnaire	65
<b>Article 54</b>	<b>Terme régulier de la concession</b>	<b>66</b>
54.1	Disposition générale de fin de concession	66
54.2	Inventaire et état des lieux de fin de concession	66
54.3	Période de transition	66
54.4	Plan de transition	66
<b>Article 55</b>	<b>Rachat de la concession</b>	<b>66</b>
<b>Article 56</b>	<b>Mise en régie provisoire - Déchéance</b>	<b>67</b>
56.1	Mise en régie provisoire	67
56.2	Déchéance	67
<b>Chapitre 8</b>	<b>Dispositions relatives aux réseaux d'éclairage public</b>	<b>68</b>
<b>Article 57</b>	<b>Dépose de réseau électrique en support commun d'éclairage public</b>	<b>68</b>
<b>Article 58</b>	<b>Mode opératoire pour la modification sur les réseaux BT/EP à neutre commun</b>	<b>68</b>
58.1	Méthodologie	68
58.2	Modalités financières	68
<b>Article 59</b>	<b>Modalités d'exploitation relatives aux réseaux d'éclairage public</b>	<b>68</b>
<b>Chapitre 9</b>	<b>Gestion des réseaux de distribution isolés</b>	<b>69</b>
<b>Article 60</b>	<b>Établissement d'un réseau de distribution isolé</b>	<b>69</b>
<b>Article 61</b>	<b>Entretien, renouvellement et mise en conformité des installations d'un réseau de distribution isolé</b>	<b>69</b>
<b>Article 62</b>	<b>Qualité et continuité de service</b>	<b>69</b>
<b>Article 63</b>	<b>Dispositions financières</b>	<b>69</b>
<b>Chapitre 10</b>	<b>Usagers raccordés à des dispositifs de production autonome individuels isolés</b>	<b>71</b>
<b>Article 64</b>	<b>Établissement des dispositifs de production autonomes individuels</b>	<b>71</b>
<b>Article 65</b>	<b>Fourniture d'énergie électrique aux abonnés via des dispositifs de production autonome individuels</b>	<b>71</b>

<b>Article 66 Dispositions financières</b>	<b>72</b>
66.1 Financement de l'établissement des dispositifs de production autonome individuels	72
66.2 Tarif pour les usagers équipés d'un dispositif de production autonome individuel	72
<b>ANNEXES</b>	<b>75</b>
<b>ANNEXE 1. Inventaire de début de la concession</b>	<b>76</b>
<b>ANNEXE 2. Liste des informations que l'inventaire contiendra pour chaque type d'ouvrage et d'équipement</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE 3. Modalités de calcul des avances sur consommation</b>	<b>84</b>
<b>ANNEXE 4. Modèle de charte de service public</b>	<b>85</b>
<b>ANNEXE 5. Modèles de contrats d'abonnement - Conditions générales de vente BT</b>	<b>86</b>
<b>ANNEXE 6. Modèles de contrats d'abonnement - Conditions générales de vente HTA ou MT</b>	<b>103</b>
<b>ANNEXE 7. Puissances minimales de dimensionnement à prévoir par local et courant assigné de Appareil Général de Coupure Primaire (AGCP)</b>	<b>121</b>
<b>ANNEXE 8. Conditions particulières aux contrats d'abonnement des systèmes de production solaire</b>	<b>122</b>
<b>ANNEXE 9. Liste des tarifs relatifs aux prestations accessoires</b>	<b>134</b>
<b>ANNEXE 10. Eléments minimum du Système d'Information Géographique</b>	<b>137</b>
<b>ANNEXE 11. Informations minimales collectées au sein du système d'acquisition et de contrôle des données (SCADA)</b>	<b>146</b>
<b>ANNEXE 12. Programme de surveillance et de maintenance des ouvrages et équipements</b>	<b>155</b>
<b>ANNEXE 13. Modalités de calcul des indicateurs de performance</b>	<b>172</b>
<b>ANNEXE 14. Indicateurs descriptifs du service à fournir dans le cadre du Compte rendu annuel d'activité du Concessionnaire</b>	<b>183</b>
<b>ANNEXE 15. Indicateurs complémentaires donnant lieu à un engagement spécifique du Concessionnaire</b>	<b>188</b>
<b>ANNEXE 16. Présentation du compte annuel d'exploitation du contrat de concession</b>	<b>195</b>
<b>ANNEXE 17. Limite de responsabilité entre le service de distribution d'électricité et le service d'éclairage public</b>	<b>196</b>
<b>ANNEXE 18. Mode opératoire pour la dépose de réseau électrique en support commun d'éclairage public de la ville de Nouméa</b>	<b>197</b>
<b>ANNEXE 19. Convention décrivant le mode opératoire pour toute modification de réseau de distribution d'énergie électrique en support avec l'éclairage public</b>	<b>198</b>
<b>ANNEXE 20. Convention décrivant les dispositions d'exploitation des réseaux d'éclairage public.</b>	<b>199</b>
<b>ANNEXE 21. Frais du Concessionnaire permettant les interventions et accès au réseau d'éclairage public commun</b>	<b>205</b>
<b>ANNEXE 22. Modèle de calcul de la redevance d'occupation du domaine public pour l'exercice 2020.</b>	<b>206</b>

# CHAPITRE 1 DISPOSITIONS GENERALES

## Article 1 Objet de la concession

La présente concession a pour objet de confier au Concessionnaire la gestion du service public de distribution d'électricité sur le périmètre défini à l'Article 2.

Ces missions s'effectuent conformément aux dispositions du présent contrat et de ses annexes. Ces annexes font partie intégrante du contrat.

Pendant toute la durée de la concession, le Concessionnaire est soumis aux textes législatifs et réglementaires en matière de distribution d'électricité en vigueur en Nouvelle-Calédonie.

L'Autorité concédante donne au Concessionnaire, durant toute la durée de la concession, l'obligation et l'exclusivité :

- de la distribution et de l'alimentation de tous les usagers du service de distribution publique d'électricité ;
- de l'exploitation des ouvrages de distribution publique d'électricité situés sur le périmètre concédé ;
- du raccordement, du contrôle (de la conception au suivi de travaux) et de la réception des nouveaux ouvrages dans le périmètre concédé, au-dessus, ou au-dessous des voies publiques et de leurs dépendances, des ouvrages ou des réseaux destinés à la distribution de l'énergie électrique ;
- de l'établissement des ouvrages et des réseaux identifiés dans le schéma directeur ;
- de l'entretien, dans le périmètre concédé, au-dessus, ou au-dessous des voies publiques et de leurs dépendances, des ouvrages ou des réseaux destinés à la distribution de l'énergie électrique ;
- de la mise en place des contrats et conventions nécessaires à l'alimentation du réseau de distribution d'électricité concédé ;
- de la fourniture en électricité sans discontinuité de l'ensemble des usagers du service concédé ;
- de la gestion des usagers du service concédé ;
- de la facturation et du recouvrement des sommes dues par les usagers du service en contrepartie du service rendu ;
- de la transmission aux autorités compétentes de l'ensemble des informations prévues dans le cadre du système électrique de Nouvelle-Calédonie ;
- de l'information de l'Autorité concédante sur l'ensemble des aspects techniques et financiers liés au service de distribution d'électricité conformément au présent contrat.

Le Concessionnaire a pour obligation mais de manière non exclusive :

- l'établissement des ouvrages et des réseaux se trouvant sur le périmètre concédé demandé par l'Autorité concédante ;
- la modification ou l'extension des ouvrages et des réseaux se trouvant sur le périmètre concédé demandé par l'Autorité concédante ;
- l'implication dans l'ensemble des démarches et opérations de maîtrise de l'énergie concernant l'exploitation du réseau de distribution d'électricité et le comportement de ses usagers.



## **Article 2 Périmètre de la concession et ouvrages concédés**

Le périmètre de la concession correspond au territoire de la Commune de Nouméa.

A la date d'entrée en vigueur du présent contrat, les ouvrages concédés comprennent :

- l'ensemble des installations affectées à la distribution publique de l'énergie électrique et à l'alimentation des usagers sur le périmètre concédé y compris les branchements, les compteurs et les moyens de stockage système, que ces installations aient été financées par l'Autorité concédante, le Concessionnaire ou des tiers ;
- l'ensemble des installations de raccordement du réseau de distribution d'énergie électrique aux ouvrages de production, qu'elles aient été financées par le producteur, le Concessionnaire ou un tiers ;
- les moyens de desserte décentralisés non connectés à l'ensemble du réseau, mis en œuvre en accord entre l'Autorité concédante et le Concessionnaire, si de telles solutions sont conformes à l'intérêt général.

Au fur et à mesure de leur mise en place, les ouvrages qui résultent des extensions ou du renforcement du réseau financés par l'Autorité concédante, le Concessionnaire ou des tiers sont intégrés au périmètre concédé.

Les conducteurs d'alimentation de l'éclairage public communs avec les conducteurs du réseau de distribution publique font également partie des ouvrages concédés. Les réseaux spécifiques à l'éclairage public, ainsi que les supports d'éclairage public physiquement et électriquement séparés du réseau de distribution publique d'énergie électrique, n'en font pas partie.

## **Article 3 Durée et entrée en vigueur de la concession**

La durée de la concession est fixée à 15 ans à compter de sa prise d'effet le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Le contrat pourra toutefois être prorogé d'une durée maximale d'un an pour un motif d'intérêt général après décision du Conseil Municipal.

## **Article 4 Responsabilités et assurances du Concessionnaire**

### **4.1 Responsabilités du Concessionnaire**

Le Concessionnaire assume la responsabilité résultant des ouvrages ainsi que la responsabilité de l'exploitation du service concédé.

Le Concessionnaire est responsable, tant vis-à-vis de l'Autorité concédante que vis-à-vis des tiers, des dommages occasionnés par le fonctionnement du service concédé. Toutefois sa responsabilité ne saurait être engagée lorsque :

- le dommage résulte d'une faute commise par l'Autorité concédante dans le cadre d'une opération dont elle assure la maîtrise d'ouvrage ;
- la défaillance est due à l'inexécution d'une obligation mise à la charge de l'Autorité concédante par le présent contrat ;
- le dommage résulte de l'existence même d'un ouvrage dont l'Autorité concédante est propriétaire et dans la conception et la réalisation duquel le Concessionnaire n'est pas intervenu.

Le Concessionnaire ne porte pas la responsabilité des interruptions ou des défauts dans la qualité de la fourniture pouvant survenir :

- pour des raisons accidentelles et sans faute de sa part ;
- suite aux faits des tiers ;
- en raison d'un dysfonctionnement de l'installation intérieure de l'utilisateur ;



- suite à des circonstances de force majeure ou à des contraintes insurmontables dont en particulier :
  - les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats, atteintes délictuelles ;
  - les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels que les incendies, explosions, chutes d'avion ;
  - les catastrophes naturelles déclarées par l'autorité compétente ;
  - les phénomènes atmosphériques et climatiques au regard de leur impact sur les réseaux électriques, et notamment cyclone et foudre ;
  - les perturbations ou l'indisponibilité soudaine, fortuite du réseau de transport ou des installations de production raccordées au réseau public de distribution ;
  - les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du Concessionnaire ;
- en raison des limites techniques des installations appréciées au moment de l'incident.

En situation d'exploitation perturbée, le Concessionnaire prend toutes les mesures appropriées pour rétablir le plus rapidement possible les conditions normales d'exploitation.

Le Concessionnaire dispose de toutes possibilités de recours contre le tiers dont la responsabilité pourrait être engagée.

Le Concessionnaire se trouve par ailleurs subrogé dans les droits de l'Autorité concédante pour les dommages causés aux biens dont il assume le financement et la réalisation.

## 4.2 Assurances

Le Concessionnaire est tenu de souscrire, auprès de compagnies notoirement solvables, toutes les assurances nécessaires à la couverture des risques induits par l'exploitation du service public concédé.

Les assurances à souscrire concernent notamment les garanties suivantes :

- « responsabilité civile », couvrant le Concessionnaire des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile, quel qu'en soit le fondement juridique, qu'il est susceptible d'encourir vis-à-vis des tiers à raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui trouvent leur origine dans l'exécution de ses obligations ;
- « dommages aux biens », afin d'assurer l'intégralité des biens de toute nature qui lui seront confiés par l'Autorité concédante pour l'exécution du service à l'exclusion des lignes électriques, leurs supports et les équipements associés ;
- « véhicules », couvrant les véhicules qu'il utilise dans le cadre de sa mission à quelque titre que ce soit.

Le Concessionnaire informe l'Autorité concédante, par lettre recommandée avec avis de réception dans les trois (3) mois suivant l'entrée en vigueur de la concession, de l'ensemble des contrats d'assurances souscrits en lui communiquant les attestations d'assurances afférentes, qui font apparaître les mentions suivantes :

- le nom de la compagnie d'assurance ;
- les activités garanties ;
- les risques garantis ;
- les montants de chaque garantie ;
- les montants des franchises et des plafonds de garanties ;
- les principales exclusions ;
- la période de validité.

Pendant toute la durée de la concession, les garanties et les montants de garanties sont en rapport avec les missions confiées au Concessionnaire. Toutefois, la communication des contrats n'engagera en rien la responsabilité de l'Autorité concédante, pour le cas où, à l'occasion d'un sinistre, l'étendue des garanties ou le montant de ces assurances s'avèreraient insuffisants et ne limitera en rien l'obligation de réparation du Concessionnaire.

Le Concessionnaire s'engage à reconstruire et à remplacer à l'identique et dans le respect des normes en vigueur les biens sinistrés.

Le Concessionnaire devra informer l'Autorité concédante de toute modification, suspension, résiliation de ses contrats d'assurance par lettre recommandée avec avis de réception dans les quinze (15) jours calendaires suivant l'évènement touchant le contrat d'assurance.

## **Article 5 Protection des données**

### **5.1 Règles générales du traitement des données à caractère personnel des usagers du service**

Le Concessionnaire et l'Autorité concédante s'engagent à respecter la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ainsi que les prescriptions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016.

A la signature du présent contrat de concession de distribution d'énergie électrique, le Concessionnaire devient avec l'Autorité concédante responsable conjoint du traitement des données selon les termes du RGPD.

### **5.2 Mise en œuvre du traitement des données à caractères personnel des usagers du service**

#### **▪ Nature et finalité du traitement**

Le Concessionnaire est autorisé à traiter les données à caractère personnel nécessaires pour la gestion du service public de la distribution d'électricité de Nouméa.

Le traitement des données réalisé a pour objectif d'assurer un service de distribution d'électricité satisfaisant aux abonnés dudit service.

Les personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel sont essentiellement les abonnés du service. Il peut s'agir de tout habitant du périmètre géographique de la concession, potentiellement concerné par le fonctionnement du réseau de distribution.

Les opérations réalisées sur les données consistent notamment en :

- La constitution d'un fichier des abonnés ;
- La constitution des comptes des abonnés ;
- La constitution de l'inventaire des biens du service et du système d'information géographique du service ;
- Le suivi des demandes de branchements ;
- Le suivi particulier des abonnés en situation de pauvreté-précarité ;
- Le suivi particulier des abonnés équipé de matériel médical vital nécessitant une alimentation électrique ;
- Le suivi des créances irrécouvrables des abonnés ;
- Le suivi des réclamations des abonnés.

L'Autorité concédante a accès aux données à caractère personnel afin d'assurer sa mission d'intérêt public.

#### **▪ Obligations du Concessionnaire**

Le Concessionnaire s'engage :

- à effectuer toute démarche déclarative concernant ses bases de données auprès des organismes compétents ;
- à ne collecter et conserver que les données utiles à la bonne gestion du service ;

- à traiter et utiliser les données uniquement pour les seules finalités qui font l'objet du présent contrat ;
- à garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat ;
- à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
- à prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du présent contrat ;
- à tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées dans le cadre du présent contrat ;
- à réaliser le cas échéant une étude d'impact du registre de traitement de données conformément à la réglementation en vigueur ;
- à transmettre, dans un délai de deux (2) mois maximum, à l'Autorité concédante le nouveau registre de traitement des données lorsque ce dernier subit une modification.

Le Concessionnaire s'engage à mettre en œuvre au titre des mesures techniques et organisationnelles, toutes actions garantissant un niveau de sécurité adapté à la protection des données à caractère personnel.

▪ **Obligations de l'Autorité concédante**

L'Autorité concédante s'engage :

- à traiter les données uniquement pour les seules finalités qui font l'objet du présent contrat et de sa mission d'intérêt public ;
- à garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat ;
- à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
- à prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du présent contrat ;
- à tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées dans le cadre du présent contrat ;
- à réaliser le cas échéant une étude d'impact du registre de traitement de données conformément à la réglementation en vigueur.

L'Autorité concédante s'engage à mettre en œuvre au titre des mesures techniques et organisationnelles, toutes actions garantissant un niveau de sécurité adapté à la protection des données à caractère personnel.

▪ **Droit d'information des personnes concernées**

Le Concessionnaire, au moment de la collecte des données, doit fournir aux personnes concernées, l'information relative aux traitements de données réalisés dans le cadre de la gestion du service par le Concessionnaire ou par l'Autorité concédante.

Il informe en particulier les abonnés que le Concessionnaire et l'Autorité concédante sont également susceptibles d'utiliser les données collectées.

▪ **Exercice des droits des personnes**

Le Concessionnaire doit donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées conformément à la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ainsi que du RGPD.

▪ **Notification des violations de données à caractère personnel**

Le Concessionnaire notifie à l'Autorité concédante toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance.

#### ▪ **Documentation**

Le Concessionnaire met à la disposition de l'Autorité concédante la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits.

#### ▪ **Transfert des données entre responsable conjoint de traitement**

Le Concessionnaire s'engage à mettre à disposition et à transmettre à l'Autorité concédante à n'importe quel moment l'ensemble de la base de données, sous un format informatique exploitable. Pour réaliser cette transmission d'information, le Concessionnaire s'engage à mettre en place et respecter le protocole de transfert sécurisé suivant :

- Lorsque la demande d'extraction de la base de données est inférieure à 5 Go :

Les données sont compressées et chiffrées dans un document unique qui est ensuite déposé sur une plateforme d'échanges hébergée par les serveurs sécurisés du Concessionnaire.

Un lien d'une durée de validité temporaire est envoyé vers la plateforme d'échange par courrier électronique. Le mot de passe de déchiffrement est communiqué à l'Autorité concédante par téléphone.

- Lorsque la demande d'extraction de la base de données excède 5 Go :

Les données personnelles sont compressées et chiffrées dans un document unique.

Ce document est transmis par coursier, via un support amovible à l'Autorité concédante.

Le mot de passe de déchiffrement est communiqué par courrier électronique.

#### ▪ **Sort des données**

Le Concessionnaire s'engage :

- à ne conserver aucune copie des documents et supports d'informations confiés conformément à la réglementation en vigueur et au-delà de la durée nécessaire à la bonne gestion ;
- à ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- à ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- à prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat.

### **Article 6 Communication du Concessionnaire**

Le Concessionnaire s'engage à ne pas utiliser les données du service dans le cadre d'une action commerciale non comprise dans le périmètre du présent contrat.

Le Concessionnaire s'engage à mettre en place une communication permettant de différencier explicitement les services commerciaux proposés dans le cadre du présent contrat et ceux dans le cadre des activités commerciales en tant qu'entreprise privée.

Le Concessionnaire s'engage également à utiliser des supports de communication dédiés uniquement au périmètre du présent contrat.

Concernant les supports numériques un espace dédié uniquement au périmètre de la concession devra être mis en place pour les abonnés du service par le Concessionnaire, en excluant toutes les communications et actions commerciales non comprises dans le présent contrat.

### **Article 7 Élection de domicile**

Pour l'exécution du présent contrat, le Concessionnaire fait élection de domicile à Nouméa.

## **Article 8 Subdélégation et sous-traitance**

### **8.1 Subdélégation**

La subdélégation totale ou partielle du présent contrat est interdite.

### **8.2 Sous-traitance**

Le Concessionnaire peut sous-traiter à des tiers une partie des missions qui lui sont confiées, à la condition expresse qu'il conserve l'entière responsabilité du service. Le Concessionnaire tiendra à jour et à disposition de l'Autorité concédante la liste de ses sous-traitants.

Les contrats conclus par le Concessionnaire avec des tiers ne peuvent, en aucun cas, excéder la durée de la présente concession.

Tous les contrats passés par le Concessionnaire avec des sous-traitants doivent comporter une clause réservant à l'Autorité concédante ou à toute autre personne désignée par elle, la faculté de se substituer au Concessionnaire dans le cas où il serait mis fin au contrat, pour un motif autre que son échéance contractuelle.

En tout état de cause, le Concessionnaire demeure personnellement responsable de la bonne exécution du service public concédé.

## **Article 9 Cession ou modification de concession**

Toute cession partielle ou totale de la concession, tout changement de Concessionnaire ne peuvent avoir lieu, à peine de déchéance, qu'en vertu d'une autorisation de l'Autorité concédante.

Toute modification du contrat sera faite par avenant.

Le Concessionnaire et l'Autorité concédante pourront étudier la possibilité de mise en place d'une société dédiée, filiale à 100% du Concessionnaire, chargée de l'exécution du nouveau contrat. Cette étude portera sur les aspects réglementaires, sociaux, fiscaux et contractuels de la mise en place de cette société dédiée. Un telle cession, qui devrait garantir qu'elle transfère l'intégralité des garanties professionnelles et financières du Concessionnaire signataire du présent contrat, ferait en tout état de cause l'objet d'un avenant au contrat, lequel n'emporterait alors aucune autre modification des clauses du présent contrat.

## **Article 10 Clause de revoyure**

Les parties se rencontreront, en vue d'examiner l'opportunité d'adapter par avenant le présent contrat, dans les circonstances suivantes :

- de manière systématique tous les cinq ans ;
- en cas d'évolution des textes législatifs et réglementaires relatifs à la distribution publique d'électricité ;
- en cas de modification du périmètre géographique du service concédé ;
- en cas d'évènement ayant un impact significatif sur l'économie du contrat pour l'une ou l'autre partie.

## **Article 11 Conciliation en cas de litige entre les parties**

Pour tous les litiges qui résulteraient de l'interprétation ou de l'exécution des dispositions du présent contrat, les parties chercheront dans un premier temps à trouver une solution amiable.

Dans cette recherche de solution amiable, les parties pourront décider d'un commun accord de recourir à un conciliateur indépendant, choisi conjointement par les parties, qui rédige un rapport sur le litige et propose une solution de règlement amiable.

Faute pour les parties de s'entendre dans un délai de quinze (15) jours pour la désignation d'un conciliateur, le tribunal compétent pourra être saisi du litige par la partie la plus diligente pour la désignation.



Le conciliateur s'efforce de régler le différend dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de sa désignation.

La conciliation :

- n'empêche pas une partie de porter le contentieux en référé afin que la juridiction administrative ordonne des mesures provisoires mais rapides tendant à préserver les droits du demandeur ;
- doit être organisée de manière à ne pas compromettre les droits à recours des parties. En conséquence les parties restent libres d'engager tout recours devant les tribunaux, nonobstant la procédure de conciliation, si cela s'avérait nécessaire pour éviter d'être frappé par un délai de prescription.

Les contestations relatives à l'exécution ou l'interprétation des dispositions du présent contrat qui n'auront pu être résolues par la phase amiable seront soumises aux juridictions de Nouvelle-Calédonie.



## CHAPITRE 2 LES MOYENS DU SERVICE

### Article 12 Les différentes catégories de biens

Les biens du service comprennent :

- les biens faisant partie intégrante du domaine concédé, appelés **biens de retour** :
  - les biens de l'Autorité concédante remis au Concessionnaire à la prise d'effet de la concession ;
  - les biens intégrés au domaine concédé pendant la durée de la concession et qui comprennent :
    - les biens financés par le Concessionnaire ;
    - les biens financés par l'Autorité concédante ;
    - les biens financés par des tiers.
- les biens appartenant au Concessionnaire, utilisés dans le cadre de la gestion du service mais non intégrés au domaine concédé qui peuvent comprendre :
  - **des biens propres** : biens appartenant au Concessionnaire et qui ne font l'objet d'aucune clause d'obligation de proposition de vente à l'Autorité concédante à l'issue du contrat ;
  - **des biens de reprise** : biens appartenant au Concessionnaire dont il est tenu, à l'issue de la concession, de proposer la vente à l'Autorité concédante ou au nouveau Concessionnaire qu'elle aura désigné, sans qu'ils ne soient tenus à une obligation d'achat.

### Article 13 Remise des biens corporels du service au Concessionnaire

Le Concessionnaire a pris connaissance de l'état des ouvrages, équipements et installations du service et a pris connaissance de l'inventaire s'y rapportant préalablement à la signature du contrat, et ne peut invoquer à aucun moment leur état pour se soustraire aux obligations du présent contrat.

A compter de la prise d'effet du contrat, les dépenses liées à l'exploitation (énergie, eau, télécommunications, analyses, etc.) sont à la charge du Concessionnaire.

### Article 14 Les biens incorporels du service

#### 14.1 Système d'information géographique (SIG)

##### 14.1.1 Contenu et caractéristiques du système d'information géographique

Dès la prise d'effet du contrat, le Concessionnaire met en place un Système d'Information Géographique (SIG) comprenant :

- une architecture informatique et logiciels spécifiques ;
- une base de données numériques d'information géographique et topographique du réseau de distribution;
- les attributaires associés traitant du patrimoine ainsi créé ;
- les données relatives au patrimoine et l'activité du service (travaux, maintenance, ...) ;
- les données relatives aux conventions de servitude ;
- les éléments listés en ANNEXE 10.

Le SIG est mis à jour par le Concessionnaire suite aux travaux de mise en place d'installation, de renouvellement ou de maintenance réalisés sur le périmètre concédé. L'Autorité concédante s'engage

à transmettre au Concessionnaire les Dossiers d'Ouvrages Exécutés (DOE) relatifs aux travaux, branchements, extensions qu'elle a réalisées.

#### **14.1.2 Mise à jour**

Le Concessionnaire s'engage à mettre à jour les plans et la base de données à une fréquence minimale de vingt-quatre (24) heures ouvrées en continu.

Le Concessionnaire s'engage à transmettre, avant le 31 janvier de l'année N, une version mise à jour au 31 décembre de l'année N-1 de la base de données.

L'Autorité concédante peut demander, à tout moment, au Concessionnaire de lui transmettre la base de données à jour. Le Concessionnaire s'engage à transmettre la base de données dans un délai d'un (1) jour calendaire.

#### **14.1.3 Transmission des informations à l'Autorité concédante**

Dès leur établissement, les données, les plans et l'intégralité des informations descriptives des biens du domaine concédé et des historiques d'interventions et d'évènements archivés dans le système d'information géographique y compris celles qui n'auraient pas été explicitement prévues au début du contrat, sont la propriété de l'Autorité concédante.

L'ensemble des éléments sont transmis sur demande à l'Autorité concédante dans un format exploitable par l'Autorité concédante. Le Concessionnaire apporte tout son concours pour que le transfert à l'Autorité concédante ne génère pas de perte d'information.

En revanche, les applications spécifiques que le Concessionnaire aura pu développer au cours du contrat pour mettre en place le système d'information géographique constituent des biens propres du Concessionnaire.

Le Concessionnaire met à la disposition de l'Autorité concédante un accès sécurisé et permanent de consultation à distance à l'intégralité des champs du SIG listés dans l'Article 14.1.1. sous forme d'accès direct temps réel "service web" à la database hébergé sur le serveur du Concessionnaire et superposable au Système d'Information de l'Autorité concédante.

### **14.2 Système d'acquisition et de contrôle de données (SCADA)**

Le Concessionnaire met en place et développe un système d'acquisition et de contrôle de données assurant la supervision et le contrôle des installations clés du réseau de distribution. Le Concessionnaire assure l'archivage et la préservation des données collectées par le SCADA sans limitation de durée.

Le Concessionnaire s'engage sur des caractéristiques minimales en termes de niveau de détail sur les informations collectées. Le SCADA permettra à minima de :

- surveiller les paramètres électriques du réseau nécessaires à la gestion en temps réel des flux et à la maîtrise de la tension et de sa qualité ;
- piloter à distance les différents organes et équipements du réseau ;
- acquérir et archiver les paramètres électriques pertinents à une exploitation fiable et pérenne ;
- détecter les défauts électriques et matériels et alarmer l'exploitant en temps réel, avec consignation de ces évènements dans un journal de bord archivé (boîte noire) ;
- intégrer des modules de :
  - Management d'énergie (analyse et investissements)
  - Gestion de flux multi-directionnels (intégration de l'ensemble des productions d'énergie renouvelables décentralisées)
  - Gestion des incidents et interventions
- Echanger avec les autres systèmes d'informations et notamment :
  - Système d'Informations Géographiques
  - Système de Gestion de la Relation Client
  - Système d'Informations Compteurs Communicants,

- Système de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur,
- Système de Qualimétrie,
- Hyperviseur.

La liste des informations collectées par le SCADA est fournie en ANNEXE 11.

L'intégralité des données collectées par le SCADA relatives à la concession fait partie intégrante du domaine concédé et peut être remise à tout moment sur demande à l'Autorité concédante sous un format exploitable. Le Concessionnaire apporte tout son concours pour que le transfert à l'Autorité concédante ne génère pas de perte d'information.

### **14.3 Documentation des biens du service du domaine concédé**

Les documents tenus à jour et archivés par le Concessionnaire doivent permettre :

- de répondre aux prescriptions réglementaires et contractuelles ;
- de satisfaire les objectifs d'information de l'Autorité concédante ;
- d'assurer la traçabilité des opérations d'exploitation et des interventions sur le périmètre du service ;
- de faciliter les décisions d'investissement.

L'intégralité de la documentation des biens du service du domaine concédé qui décrit ces biens et leur fonctionnement, y compris lorsque cette documentation strictement descriptive a été établie par le Concessionnaire, est propriété de l'Autorité concédante et est tenue à disposition de l'Autorité concédante en version informatique sous un format exploitable.

Les procédures spécifiques relatives à l'exploitation et à la maintenance du service concédé développées par le Concessionnaire à destination de ses propres agents d'exploitation et de ses services internes constituent en revanche des biens propres du Concessionnaire.

### **14.4 Fichier des abonnés**

L'Autorité concédante remet au Concessionnaire le fichier des abonnés du service concédé. Pendant toute la durée du présent contrat, le Concessionnaire conserve, complète et procède à la mise à jour du fichier des abonnés, qui reste propriété de l'Autorité concédante.

Le Concessionnaire le communique à l'Autorité concédante sur demande de cette dernière et conformément à l'Article 5.2 et à la réglementation.

Le Concessionnaire est tenu de n'utiliser les données personnelles collectées auprès des usagers du service que pour les besoins stricts du service concédé. Il ne peut en particulier en aucun cas utiliser les données personnelles collectées auprès des usagers à des fins commerciales pour des services annexes qu'il pourrait proposer mais qui ne font pas partie des missions exclusives qui lui sont confiées par le présent contrat.

## **Article 15 Intégration des biens au domaine concédé**

Chaque fois qu'un bien indispensable au service est utilisé par le Concessionnaire exclusivement pour la gestion du service concédé, il doit être obligatoirement intégré au domaine concédé.

Si le Concessionnaire utilise un bien qui est nécessaire au bon fonctionnement du service mais qu'il n'est pas affecté exclusivement au service concédé, il doit obligatoirement se rapprocher de l'Autorité concédante pour discuter de la possibilité de l'intégrer dans le domaine concédé. Cette discussion aura notamment pour objet d'évaluer les conséquences de l'utilisation de ce bien dans le cas d'un changement de Concessionnaire. Faute pour le Concessionnaire d'avoir dûment informé l'Autorité concédante, ce bien sera considéré comme un bien de reprise et il ne pourra s'opposer à son rachat à la fin du présent contrat.

## **Article 16 Inventaires des biens du service concédé**

### **16.1 Inventaire des biens de retour**

#### **16.1.1 Inventaire initial des biens de retour**

Un inventaire quantitatif et qualitatif des biens remis au Concessionnaire, rédigé par l'Autorité concédante sera présenté en ANNEXE 1 du présent contrat.

#### **16.1.2 Mise au point de l'inventaire des biens de retour**

Dans un délai de six (6) mois à compter de la date d'effet du présent contrat, le Concessionnaire propose à l'Autorité concédante, compte tenu des constatations qu'il a pu faire sur l'état réel de fonctionnement et les caractéristiques des biens, une mise à jour de l'inventaire, contradictoire le cas échéant.

L'inventaire devra contenir au moins les informations prévues en ANNEXE 2 pour chaque ouvrage et équipement.

Pour les équipements en nombre, l'inventaire comporte l'effectif et les éléments permettant d'en avoir une description pertinente.

Tous les ouvrages sont référencés géographiquement dans le Système d'Information Géographique. La quantité de chaque type d'ouvrage est fournie.

#### **16.1.3 Tenue à jour de l'inventaire des biens de retour**

L'inventaire est tenu à jour par le Concessionnaire afin de prendre en compte :

- les nouveaux biens réceptionnés et intégrés au service concédé depuis la dernière mise à jour;
- les évolutions concernant les biens déjà répertoriés à l'inventaire;
- les biens mis hors service, démontés ou abandonnés, avec mention de la date et du motif.

Dès la prise d'effet du contrat, le Concessionnaire s'engage à réaliser un rapprochement de l'inventaire des biens de retour, dans lequel chaque équipement est identifié, avec l'inventaire comptable des immobilisations du service concédé également tenu à jour par le Concessionnaire. Ce rapprochement est mis à jour chaque année pendant toute la durée du contrat.

Ce rapprochement est tenu, sous un format informatique exploitable, à la disposition de l'Autorité concédante qui en est propriétaire.

### **16.2 Inventaire des biens de reprise**

#### **16.2.1 Mise au point de l'inventaire des biens de reprise**

Dans un délai de six (6) mois à compter de la date d'effet du présent contrat, le Concessionnaire rédige et transmet à l'Autorité concédante, un inventaire des biens de reprise utilisés dans le cadre de la gestion du service.

#### **16.2.2 Tenue à jour de l'inventaire des biens de reprise**

L'inventaire des biens de reprise est tenu à jour par le Concessionnaire afin de prendre en compte :

- les nouveaux biens réceptionnés et intégrés depuis la dernière mise à jour ;
- les évolutions concernant les biens déjà répertoriés dans l'inventaire des biens de reprise.

L'inventaire des biens de reprise fait apparaître pour chaque bien :

- la valeur brute ;
- la valeur nette après déduction de l'amortissement comptable appliqué ;
- la durée d'amortissement retenue.

Le Concessionnaire tient à disposition de l'Autorité concédante tout élément permettant de justifier la valorisation des biens de reprise.

### **16.3 Transmission des inventaires à l'Autorité concédante**

L'inventaire des biens de retour et celui des biens de reprise sont entièrement la propriété de l'Autorité concédante ; il est tenu à jour par le Concessionnaire y compris les éventuelles annexes apportant des éléments de description des biens du service.

Les inventaires sont tenus en permanence à disposition de l'Autorité concédante sous un format informatique exploitable.

## **Article 17 Personnel du service**

### **17.1 Personnel du Concessionnaire**

Le Concessionnaire affecte au périmètre de la concession un personnel qualifié et suffisant pour garantir une gestion efficace et pérenne du service.

Les agents que le Concessionnaire fait assermenter pour la surveillance et la police de la distribution d'électricité et de ses dépendances sont munis d'un titre constatant leurs fonctions.

Les agents du Concessionnaire ont libre accès aux installations du service présentes chez les usagers pour les relevés, vérifications et travaux utiles au service. Ce libre accès s'étend à l'ensemble des servitudes du périmètre concédé.

### **17.2 Reprise du personnel**

Le Concessionnaire reprend à sa charge et dans les mêmes conditions à compter de la prise d'effet du contrat l'ensemble du personnel du concessionnaire sortant affecté au service conformément à la réglementation.

## **Article 18 Outils digitaux complémentaires mis à disposition de l'autorité concédante**

### **18.1 Plateforme d'hypervision :**

Le Concessionnaire proposera d'accompagner l'Autorité concédante dans son développement vers le concept de ville connectée par la mise à disposition du niveau 1 d'une plateforme digitale d'hypervision des infrastructures de la ville de type Livin' dans un délai de trois (3) ans après la prise d'effet du contrat. La plateforme d'hypervision est un outil qui agrège les informations et les restitue selon un affichage et une ergonomie adaptée aux besoins de la ville.

Cet outil digital pourra être interconnecté avec le système de supervision de la distribution d'électricité (SCADA) opéré par le Concessionnaire et avec les systèmes existants ou à venir de gestion des infrastructures de la ville, quel qu'en soit l'opérateur : éclairage public, stationnement, vidéoprotection, service de la propreté urbaine, gestion des eaux, qualité de l'air, le contrôle des feux tricolores en fonction du trafic.

Le niveau 1 de la plateforme, comprend :

- l'interconnexion avec l'outil de télégestion des réseaux de distribution d'électricité ;
- le géoréférencement des points lumineux de la ville.

### **18.2 Double numérique 3D**

Dans un délai de trois (3) ans après la prise d'effet du contrat, le Concessionnaire proposera à l'Autorité concédante la mise en place d'un outil digital « double numérique 3D » des bâtiments de la ville. Cet outil digital sera enrichi de données métier EEC, et pourra être complété de données techniques de la ville et d'autres sources disponibles en open data.

Par exemple, les données intégrées dans l'outil identifiées pourraient être :

- Données anonymes de consommation, rattachées par poste : consommation, puissance souscrite,
- Zoom sur les installations communales : localisation, consommation,

- Localisation des ouvrages (postes) ,
- Tracé du réseau Haute Tension et Basse Tension,
- Colonne montante des branchements dans les immeubles,
- Tracé des réseaux enterrés et futurs projets d'enfouissement.

Les données communes qui pourraient être ajoutées sont par exemple :

- Infrastructures,
- Zones du Plan d'Urbanisme Directeur,
- Patrimoine historique de la Ville,
- Services (actuels et futurs).

### **18.3 Plateforme digitale cyclone**

Dès la prise d'effet du contrat le Concessionnaire mettra à disposition de l'Autorité concédante une plateforme digitale qui permet de consulter en ligne, durant les épisodes cycloniques, l'état du réseau électrique, de localiser des dégâts recensés et de suivre les réparations.

L'information est mise à jour par le Concessionnaire au fur et à mesure de la remise en état du réseau.

### **18.4 Plateforme digitale de suivi des investissements**

Dès la prise d'effet du contrat, le Concessionnaire mettra à disposition de l'Autorité concédante un outil de reporting interactif sur une plateforme digitale du Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI). Cet outil permettra de fournir à l'Autorité concédante le plan pluriannuel d'investissements sous différents axes croisés et de mettre en perspective des projets sous forme de tableaux de bord, graphiques et de géolocalisation par catégories et type d'investissement.

## CHAPITRE 3 MISE EN PLACE DES INSTALLATIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE

### Article 19 Schéma directeur du service de distribution et Plan pluriannuel d'investissement

#### ▪ Élaboration et mise à jour par le Concessionnaire

Le Concessionnaire élabore un schéma directeur, qui est transmis et présenté à l'Autorité concédante dans les six (6) mois à compter de la prise d'effet du présent contrat conformément aux dispositions de la législation en vigueur.

Le schéma directeur comprend notamment :

- les objectifs généraux en matière de développement du réseau, dans les domaines de la qualité, de la maîtrise de l'énergie (réseaux intelligents), de la sécurité et de la préservation de l'environnement ;
- une présentation du système électrique existant comprenant le recensement des contraintes existantes ou susceptibles d'apparaître à un horizon de dix (10) à quinze (15) ans (évolution de la puissance, contraintes de transit, qualité de tension, de vétusté, de sécurisation, etc.) ;
- l'identification des zones de fragilité électrique, pour la bonne desserte électrique desquelles le développement ou le renforcement du réseau public de distribution d'énergie électrique sera nécessaire, en vue de satisfaire les besoins en puissance et en énergie des consommateurs ou des producteurs ;
- l'identification de l'ensemble des points d'injection sur le réseau de distribution en énergies renouvelables ;
- la liste des projets de développement du réseau en cours de concertation ou d'instruction réglementaire.

Le schéma directeur est élaboré en tenant compte de la programmation pluriannuelle des investissements de production et de l'impact des injections d'énergie électrique d'origine renouvelable sur le réseau de distribution concédé.

Le Concessionnaire met à jour chaque année le schéma directeur. Le schéma directeur de l'année N présente, a minima, pour le service de distribution d'électricité de la concession :

- un inventaire des ouvrages existants de la concession au 31 décembre de l'année N-1 ;
- la liste et la localisation des points d'injection d'énergie électrique d'origine renouvelable ;
- un historique des investissements majeurs de la concession depuis le début du contrat ;
- le détail des investissements réalisés l'année N-1 ;
- une vision cohérente de l'évolution à horizon de cinq (5) ans ;
- un Plan Pluriannuel d'Investissements (PPI) à cinq (5) ans, identifiant de manière claire et objective, les investissements qui relèvent :
  - de la sécurité ;
  - de la croissance ;
  - de l'amélioration de la continuité et de la qualité d'alimentation ;
  - de la vétusté ;
  - d'un engagement contractuel ;
  - de la transition énergétique.
- Le schéma d'exploitation du réseau.



Le schéma directeur de l'année N est transmis par le Concessionnaire, en version informatique (PDF) et en couleur, chaque année à l'Autorité concédante et au service de la Nouvelle-Calédonie compétent en matière d'énergie avant le 15 mars de l'année N. Le Concessionnaire sur demande de l'Autorité concédante s'engage à transmettre sous un fichier informatique exploitable les graphiques et les tableaux se trouvant dans le schéma directeur.

Avant le 31 août de l'année N, le Concessionnaire présente à l'Autorité concédante le détail prévisionnel des investissements actualisés pour l'année N+1.

Suite à cette présentation, l'Autorité concédante émet dans un délai de deux (2) mois un avis sur les choix et le montant prévisionnel des investissements prévus au budget de l'année suivante.

#### ▪ **Proposition de projets d'investissement par l'Autorité concédante**

L'Autorité concédante pourra proposer chaque année au Concessionnaire une liste d'opérations d'investissement que ce dernier s'engage à intégrer au sein de son Plan Pluriannuel d'Investissement avec une date prévisionnelle de réalisation fixée, au plus tard le 31 décembre de l'exercice suivant.

Ces investissements auront pour objectif une amélioration du réseau de distribution d'électricité de Nouméa que ce soit en termes de performance, d'intégration esthétique ou de tout autre motif allant dans le sens de l'intérêt général.

Le Concessionnaire pourra refuser tout ou partie du programme de travaux proposé si et seulement si il démontre :

- soit que le montant des investissements proposés par l'Autorité concédante excède **10 %** du budget annuel prévisionnel du Plan Pluriannuel d'Investissement du Concessionnaire ;
- soit que les travaux demandés présentent une incompatibilité technique avec l'exploitation du réseau par le Concessionnaire dans les règles de l'art.

#### ▪ **Etude dynamique du comportement du réseau**

Pour améliorer la connaissance du réseau de distribution, le Concessionnaire conduira une étude dynamique de son comportement dans un délai de cinq (5) ans à partir de la prise d'effet du contrat. Le résultat et les mises à jour éventuelles de cette étude seront restitués à l'Autorité concédante.

## **Article 20 Conditions générales de réalisation des travaux**

### **20.1 Respect des réglementations et normes en vigueur**

Sur les installations du service concédé, l'ensemble des travaux doivent être réalisés dans le respect des règles de l'art et conformément à la réglementation et aux normes en vigueur en Nouvelle-Calédonie.

### **20.2 Implantation des ouvrages**

Les réseaux électriques seront, soit aériens, soit souterrains et seront établis suivant les règles de l'art, dans le respect des normes applicables en Nouvelle-Calédonie, de la réglementation en vigueur et du Plan d'Urbanisme Directeur applicable sur le territoire de la concession.

A moins d'impossibilité reconnue par le service de la voirie compétent, les réseaux électriques souterrains seront toujours sous les trottoirs et les accotements, sauf aux traversées de chaussées. Celles-ci devront être les plus courtes possibles, et les réseaux pourront, sur la demande du Concessionnaire, être placées dans des fourreaux permettant de retirer le câble sans ouverture de tranchée.

L'Autorité concédante a la possibilité de demander au Concessionnaire de contrôler et de garantir que l'objectif de densification des différentes couches des tranchées réalisées est bien atteint. La réalisation du contrôle sera prise en charge par le Concessionnaire. Le volume de contrôle pouvant être demandé par l'Autorité concédante sera plafonné à 30 % du nombre de tranchées réalisées par le Concessionnaire durant l'année. Le Concessionnaire communiquera annuellement au travers du compte rendu annuel d'activité prévu à l'Article 50 du présent contrat, le bilan et résultats détaillés des contrôles réalisés durant l'exercice.

### **20.3 Utilisation des voies publiques**

Sous réserve du respect du présent contrat, des règlements de voirie et de la réglementation en vigueur, le Concessionnaire peut établir, étendre, renforcer, renouveler, entretenir ou réparer, dans les limites territoriales de la concession, soit au-dessus, soit au-dessous des voies publiques et de leurs dépendances, tout ouvrage nécessaire à la distribution publique de l'énergie électrique.

### **20.4 Utilisation des voies privées et coutumières**

Pour l'exercice de ses droits d'exploitation, le Concessionnaire devra se conformer aux conditions du présent contrat et à la réglementation en vigueur.

Les réseaux qui doivent être établis sur foncier privé de droit commun ou de droit coutumier nécessitent une phase préalable de concertation, pour trouver avec les propriétaires, le tracé de moindre impact. Ces discussions entre le Concessionnaire et le propriétaire ont pour finalité la signature, pour le foncier de droit commun, d'une convention de servitude, ou pour le foncier de droit coutumier, d'un acte coutumier. La convention de servitude et l'acte coutumier établissent les droits et obligations du Concessionnaire.

A défaut d'avoir pu signer la convention de servitude à l'amiable avec le propriétaire foncier, le Concessionnaire devra se référer à la réglementation en vigueur.

L'Autorité concédante s'engage à assister et appuyer le Concessionnaire à la fois lors de la phase préalable de concertation menée avec le propriétaire et lors de l'exercice de ses droits d'exploitation.

Le Concessionnaire s'engage à conserver et transmettre à l'Autorité concédante sur demande de cette dernière, les conventions de servitude. Il s'engage également à intégrer dans le SIG de la concession les servitudes nouvelles, modifiées ou supprimées durant l'exécution du présent contrat.

### **20.5 Information et validation des travaux programmés par l'Autorité concédante**

#### **20.5.1 Information sur le programme de travaux à moyen terme**

Au plus tard le 30 octobre de chaque année, le Concessionnaire transmet à l'Autorité concédante, son programme prévisionnel détaillé des travaux d'entretien, maintenance, renouvellement et extension pour les trois (3) années à venir.

De manière à ce que soient identifiées les coordinations de travaux, l'Autorité concédante pourra organiser, sur la base du programme transmis par le Concessionnaire, les réunions et échanges nécessaires à l'établissement de la liste des opérations qui seront menées en coordination. Le Concessionnaire sera tenu de participer à ces réunions et échanges.

#### **20.5.2 Information sur les opérations de travaux mises en oeuvre**

Après obtention des autorisations administratives, de tous les documents relatifs aux servitudes de passage nécessaires, le cas échéant, le Concessionnaire doit avertir au moins dix (10) jours à l'avance les services de l'Autorité concédante et les clients concernés, par voie de presse, d'affichage et, dans toute la mesure du possible, d'information individuelle de tous travaux programmés en y indiquant ( la date, l'heure et la durée des coupures). Pour les clients en haute tension, lorsque les travaux ne présentent pas un caractère d'urgence, le Concessionnaire a pour obligation de prendre contact avec les clients concernés raccordés en haute tension en soutirage afin de déterminer d'un commun accord la date de réalisation des travaux. Dans les circonstances exigeant une intervention immédiate, le Concessionnaire est autorisé à prendre d'urgence les mesures nécessaires dont il rendra compte au plus tard dans les quarante-huit (48) heures qui suivent l'intervention.

Les contrats des clients mentionnent ces engagements, ainsi que les modalités de programmation des interruptions.

L'Autorité concédante dispose de cinq (5) jours ouvrables pour s'assurer de l'existence des autorisations nécessaires, le cas échéant, et donner ainsi son accord à la réalisation des travaux. Si au terme de ce délai, l'Autorité concédante ne s'est pas prononcée, le Concessionnaire peut réaliser les travaux.

Le Concessionnaire sera tenu de se conformer aux prescriptions des services de voirie pour le maintien des voies intéressées dans leur état de viabilité.



Les travaux pourront être suspendus momentanément sur ordre de l'Autorité concédante, communale, provinciale ou territoriale, en fonction de la voirie concernée, toutes les fois que la sécurité publique l'exigera.

### **20.5.3 Partage des données cartographiques des travaux du Concessionnaire**

Dès la prise d'effet du contrat, le Concessionnaire intègre dans son système d'information géographique une base de données comprenant la localisation de l'ensemble de ses travaux en cours et de ses projets sur le réseau de distribution d'électricité du service concédé.

Les champs et attributs constituant cette base de données sont à minima :

- la référence du dossier du Concessionnaire ;
- le libellé du projet ;
- le nom du chargé d'affaires ;
- le nom de l'entreprise principale sous-traitante ;
- le numéro de l'arrêté de voirie ;
- la date de début des travaux ;
- la date prévisionnelle de fin de travaux ;
- l'état d'avancement ;
- le quartier ;
- l'adresse des travaux ;
- les coordonnées X, Y.

Cette base de données est mise à jour chaque jour ouvrable.

Le Concessionnaire tient en permanence cette base de données à disposition de l'Autorité concédante sous un format exploitable.

L'intégralité des champs listés ci-dessus est disponible sous forme d'accès direct en temps réel "service web" hébergé sur un serveur du Concessionnaire et superposable au Système d'Information de l'Autorité concédante.

## **Article 21 Branchements**

### **21.1 Définition du branchement**

Est considéré comme branchement les réseaux électriques en basse tension ayant pour objet d'amener le courant du réseau public de distribution à l'intérieur des propriétés. Plus précisément, le branchement est constitué des ouvrages basse tension situés à l'amont des bornes de sortie du disjoncteur ou, à défaut, de tout appareil de coupure équipant le point de raccordement d'un utilisateur au réseau public et à l'aval du point du réseau basse tension électriquement le plus proche permettant techniquement de desservir d'autres utilisateurs, matérialisé par un accessoire de dérivation.

Lorsque le raccordement dessert plusieurs utilisateurs à l'intérieur d'une construction, le branchement est constitué des ouvrages basse tension situés à l'amont des bornes de sortie des disjoncteurs ou, à défaut, des appareils de coupure équipant les points de raccordement de ces utilisateurs au réseau public et à l'aval du point du réseau basse tension électriquement le plus proche permettant techniquement de desservir d'autres utilisateurs, matérialisé par un accessoire de dérivation. Le branchement inclut l'accessoire de dérivation ainsi que les installations de comptage.

Les murets techniques ainsi que les locaux de comptage ne font pas partie du branchement ; en revanche le coffret de comptage en fait partie.

La longueur maximale de la partie d'un branchement située sur le domaine public ne doit pas excéder cent (100) mètres. Le surplus éventuel du réseau, sur le domaine public, sera considéré comme extension de réseau et traité comme défini à l'Article 23.1.2

Les branchements y compris les installations de comptage, qu'ils aient été réalisés ou non par le Concessionnaire font partie intégrante de la concession.

## 21.2 Conditions d'établissement des branchements

Les travaux de branchement sont exécutés par le Concessionnaire ou sous sa responsabilité.

Le demandeur indique la puissance prévue pour chacun des locaux à desservir. Cette puissance doit correspondre aux besoins prévisibles et est, en règle générale, fixée selon la norme en vigueur ou à défaut selon la norme NFC 14-100.

L'implantation de supports intermédiaires de branchement sur le domaine public est limitée au strict minimum technique.

Le tableau de comptage équipé du disjoncteur est implanté au plus près des limites de propriété et accessible depuis le domaine public.

Dans le cas de branchement provisoire, le tableau de comptage sera placé le plus près possible du réseau de distribution ; les installations situées en aval du disjoncteur seront traitées comme des réseaux électriques intérieurs.

Un branchement simple est un branchement dont la réalisation ne nécessite pas d'adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Le Concessionnaire s'engage sur les délais suivants, concernant la réalisation des branchements simples :

Délai maximum pour une réponse initiale à une demande de branchement simple à partir de la réception de la demande	un (1) jour ouvré
Délai maximum pour l'envoi d'un devis pour un branchement simple à partir de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son élaboration	un (1) jour ouvré
Délai maximum de réalisation des travaux pour un branchement simple à partir de l'acceptation du devis et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur	trois (3) jours ouvrés

Un branchement complexe est un branchement dont la réalisation nécessite une adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Le Concessionnaire s'engage sur les délais suivants pour la réalisation des branchements complexes :

Délai maximum pour une réponse initiale à une demande de branchement complexe à partir de la réception de la demande	un (1) jour ouvré
Délai maximum pour l'envoi d'un devis pour un branchement complexe (extension ou renforcement) à partir de la réception de l'ensemble des pièces nécessaire à son élaboration	dix (10) jours ouvrés

Au travers du devis proposé au client et sauf cas particulier validé par l'Autorité concédante, le Concessionnaire s'engage sur le délai suivant :

Délai maximum entre la remise du dossier complet (accords + équipements) par le demandeur et la mise à disposition par le Concessionnaire des ouvrages réalisés conformément à la demande pour un branchement complexe	dix (10) jours ouvrés
--	-----------------------

Pour les branchements simples ou complexes, des cas particuliers peuvent justifier des modifications dans les délais, après validation de l'Autorité concédante.

### **21.3 Conditions spécifiques concernant l'établissement d'un branchement à usage collectif**

Les travaux de branchement sont exécutés par le Concessionnaire ou sous sa responsabilité.

Le Concessionnaire peut, après approbation du projet de travaux, autoriser le propriétaire d'un immeuble à faire réaliser aux frais de ce dernier, la partie des branchements situés à l'intérieur de cet immeuble par une entreprise de son choix, agréée par le Concessionnaire.

Le matériel utilisé à cet effet, doit être conforme aux normes en vigueur et agréé par le Concessionnaire.

Après mise en exploitation de ces ouvrages, ces branchements font partie du domaine concédé.

### **21.4 Modification et renouvellement**

Les branchements y compris les tableaux de comptage sont renouvelés par le Concessionnaire dans le cadre de sa mission.

Les modifications de branchement sont réalisées par le Concessionnaire ou sous sa responsabilité.

### **21.5 Déconnection et dépose de branchement**

Après résiliation de la police d'abonnement, le Concessionnaire peut déconnecter le branchement à l'issue d'un délai de deux (2) ans et le déposer à l'issue d'un délai de cinq (5) ans.

La suppression de branchement est réalisée par le Concessionnaire ou sous sa responsabilité.

## **Article 22 Postes de transformation privés**

Les postes de transformation des usagers alimentés en haute tension sont construits, conformément à la réglementation en vigueur (ou à défaut à la norme NF C 13-100 ou celle qui viendrait s'y substituer), aux frais des usagers dont ils resteront la propriété.

Ils sont hors du domaine concédé.

Les plans et caractéristiques des équipements sont transmis pour approbation au Concessionnaire avant tout commencement d'exécution des travaux. La mise en service se fait après approbation du Concessionnaire.

La fourniture et le montage des appareils de mesure et de contrôle sont réalisés conformément à l'Article 30.7.

## **Article 23 Renforcement et extension du réseau**

### **23.1 Définition des renforcements et des extensions**

#### **23.1.1 Renforcement du réseau**

On appelle « renforcement du réseau », toute modification du réseau concédé nécessitée par :

- l'accroissement général des quantités d'énergie acheminées ;
- l'amélioration de la qualité du service ;
- la résorption des contraintes électriques existantes, laquelle pouvant concourir à l'amélioration de l'efficacité énergétique du réseau.

#### **23.1.2 Extension du réseau**

On appelle « extension du réseau », tout ouvrage à établir en vue :

- d'alimenter un ou plusieurs immeubles ou sites ne pouvant être desservis par un branchement depuis le réseau existant ;

- de faire évoluer un réseau monophasé en triphasé lorsque cette évolution n'est pas liée à l'accroissement général des quantités d'énergie ;
- d'acheminer l'énergie produite par une centrale de production à raccorder au réseau concédé.

L'extension du réseau comprend notamment les canalisations, supports, câbles basse tension et haute tension, postes de transformation, organes de coupures, toutes installations et prestations nécessaires pour assurer l'acheminement de l'électricité dans les conditions de sûreté et de qualité.

Les ouvrages de branchement ne font pas partie de l'extension.

L'extension du réseau est en « coupure d'artère » ou en « antenne » selon la configuration du réseau concédé sur lequel elle est rattachée et selon le choix du Concessionnaire.

### **23.2 Conditions de réalisation des renforcements et des extensions**

Les travaux de renforcement et d'extension sont exécutés par le Concessionnaire ou sous sa responsabilité.

Le renforcement et l'extension du réseau devront être réalisés conformément à la réglementation et aux normes en vigueur.

Le dimensionnement des ouvrages devra être déterminé au plus près des besoins des bâtiments à alimenter, tout en tenant compte des standards techniques retenus par le Concessionnaire sur la concession. Dans le cas où l'étude est réalisée par un tiers, le dimensionnement devra être validé par le Concessionnaire d'après les prescriptions se trouvant en ANNEXE 7.

Lorsque l'alimentation nécessite l'installation d'un ou de plusieurs postes de transformation, le propriétaire ou l'organisme constructeur mettra à la disposition du Concessionnaire les terrains ou locaux nécessaires. Cette mise à disposition fera l'objet d'une convention de servitude signée entre le propriétaire ou l'organisme constructeur et le Concessionnaire.

Le ou les postes de transformations devront être positionnés de telle sorte à :

- favoriser au mieux leur intégration esthétique dans leur environnement immédiat ;
- permettre à tout moment le passage du matériel, des engins et des agents du Concessionnaire pour pouvoir y accéder en permanence et en sécurité.

### **23.3 Intégration esthétique des ouvrages de la concession**

Pour l'amélioration de l'esthétisme des ouvrages électriques, le Concessionnaire s'engage à :

- adopter, comme standard de construction pour les réseaux électriques neufs et renouvelés, des solutions techniques en cohérence avec les directives d'intégration des ouvrages dans l'environnement du Plan d'Urbanisme Directeur (PUD). A titre d'exemple et selon les zones identifiées dans le PUD :
  - construction des réseaux neufs et des branchements en technologie souterraine exclusivement (bornes neuves de réseaux BT en technologie enterrée, etc.) ;
  - les postes neufs seront intégrés aux bâtiments ou à empreinte réduite ou enterrés ;
- soumettre à l'approbation de l'Autorité concédante les nouveaux projets d'ouvrages émergents mais aussi les projets de rénovation et renouvellement des ouvrages existants (postes HTA/BT et bornes BT) quand ils sont autorisés par le PUD, afin d'en assurer la meilleure intégration esthétique dans le paysage urbain. Le Concessionnaire présentera à l'Autorité concédante pour chaque projet une vue d'intégration dans son environnement. La référence des matériaux et peintures utilisés sera, au préalable, approuvée par l'Autorité concédante pour s'assurer que les ouvrages sont bien intégrés dans leur environnement. Dans le cas où le projet d'intégration ne conviendrait pas à l'Autorité concédante, le Concessionnaire proposera d'autres projets jusqu'à approbation finale.
- homogénéiser l'esthétisme des ouvrages. Le Concessionnaire peindra les postes de distribution publique qui n'ont pas encore été traités.

- intégrer dans le schéma directeur et le plan d'investissement annuel des opérations d'enfouissement et d'intégration des ouvrages, qui seront présentées à l'Autorité concédante pour avis. L'objectif visé étant que les ouvrages électriques soient de moins en moins visibles et s'intègrent mieux dans leur environnement, en adéquation avec les besoins de l'Autorité concédante. Dans ce cadre le Concessionnaire réalisera pour l'évolution des réseaux urbains existants dans le respect du plan d'urbanisme directeur :
  - l'enfouissement de réseaux HTA et BT ;
  - l'enfouissement, l'effacement ou l'embellissement de postes existants de distribution ;
  - l'embellissement des postes sources de Vélodrome et Magenta ;
- présenter à l'Autorité concédante un bilan trimestriel des opérations réalisées dans ce domaine.

Le Concessionnaire s'engage également, à ses frais exclusifs :

- à visiter les postes sources afin d'identifier les graffitis indésirables souillant les structures externes, à une fréquence minimale de cinquante-deux (52) fois par an ;
- à éliminer les graffitis indésirables souillant les structures externes des postes sources dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés ;
- à visiter, les postes de distribution publique afin d'identifier les graffitis indésirables souillant les structures externes, à une fréquence minimale de dix-sept (17) fois par an ;
- à éliminer les graffitis indésirables souillant les structures externes des postes de distribution publique (hors postes aériens et postes intégrés dans les bâtiments) dans un délai maximal d'un (1) jour ouvré ;
- à visiter les murets techniques des bornes BT, afin d'identifier les graffitis indésirables souillant les structures externes, à une fréquence minimale de deux (2) fois par an ;
- à éliminer les graffitis indésirables souillant les structures externes des murets techniques de bornes BT dans un délai maximal d'un (1) jour ouvré ;
- à visiter tous les supports HT et BT, afin d'identifier les graffitis indésirables souillant les structures externes, à une fréquence minimale d'un (1) fois par an ;
- à éliminer les graffitis indésirables souillant les structures externes de tous les supports HT et BT dans un délai maximal d'un (1) jour ouvré.

## **Article 24 Raccordement des producteurs d'énergie électrique au réseau de distribution public**

Conformément à la réglementation en vigueur, le Concessionnaire est tenu de garantir aux producteurs d'énergie un accès au réseau public de distribution d'électricité.

Sous réserve de la nécessité de préserver le bon fonctionnement technique et économique, la qualité et la sécurité du réseau public de distribution d'électricité, le Concessionnaire est tenu de conclure, si les producteurs intéressés en font la demande, un contrat pour l'achat d'électricité d'origine renouvelable conformément à la réglementation en vigueur.

Les contrats et protocoles font apparaître notamment le tarif de l'électricité vendue, son mode d'actualisation, la durée d'application, la puissance installée et, le cas échéant, la puissance garantie.

Pour les raccordements au réseau BT et HT d'un système de production solaire, le contrat est établi conformément à l'ANNEXE 8 et à la réglementation en vigueur.

Les contrats et protocoles, ainsi que leurs avenants, sont soumis à l'agrément du gouvernement, après avis de la commission des coûts du système électrique. L'avis simple de la commission est transmis au Concessionnaire.

Le Concessionnaire tiendra à jour la liste de l'ensemble des demandes reçues, afin de pouvoir garantir un traitement non discriminatoire de celles-ci.

Le tarif d'achat de l'électricité vendue est fixé conformément à la réglementation en vigueur.

Le Concessionnaire réalise, dans les conditions financières fixées au Chapitre 5, l'ensemble des travaux nécessaires au raccordement du demandeur. Les ouvrages nécessaires au raccordement des outils de production seront des ouvrages de la concession de distribution.

Le Concessionnaire s'engage sur les délais suivants :

- concernant la réalisation des raccordements simples des producteurs d'énergie qui s'entendent comme des raccordements au réseau de distribution dont la réalisation ne nécessite pas d'adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions:

Délai maximum pour une réponse initiale à une demande de raccordement simple à partir de la réception de la demande	un (1) jour ouvré
Délai maximum pour l'envoi d'un devis pour un raccordement simple à partir de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son élaboration	un (1) jour ouvré
Délai maximum de réalisation des travaux pour un raccordement simple à partir de l'acceptation du devis et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur	trois (3) jours ouvrés

- concernant la réalisation des raccordements complexes des producteurs qui s'entendent comme des raccordements dont la réalisation nécessite une adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions :

Délai maximum pour une réponse initiale à une demande de raccordement complexe à partir de la réception de la demande	un (1) jour ouvré
Délai maximum pour l'envoi d'un devis pour un raccordement complexe (extension ou renforcement) à partir de la réception de l'ensemble des pièces nécessaire à son élaboration	dix (10) jours ouvrés

Au travers du devis proposé au client et sauf cas particulier validé par l'Autorité concédante, le Concessionnaire s'engage sur le délai suivant :

Délai maximum entre la remise du dossier complet (accords + équipements) par le demandeur et la mise à disposition par le Concessionnaire des ouvrages réalisés conformément à la demande pour un branchement complexe	dix (10) jours ouvrés
--	-----------------------

Pour les raccordements simples ou complexes, des cas particuliers peuvent justifier des modifications de délais, après validation de l'Autorité concédante.

## **CHAPITRE 4 EXPLOITATION DU SERVICE DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE**

### **Article 25 Gestion de l'alimentation du réseau de distribution d'électricité**

Le Concessionnaire souscrit auprès du Concessionnaire de transport et des producteurs agréés raccordés sur les réseaux de distribution, des contrats d'achat de puissance et d'énergie de manière à assurer à tout instant l'équilibre des flux d'électricité sur le réseau ainsi que la sécurité, la sûreté et l'efficacité de ce réseau, en tenant compte des contraintes techniques pesant sur celui-ci et conformément à la réglementation en vigueur.

### **Article 26 Utilisation des ouvrages de la concession**

Le Concessionnaire a seul le droit de faire usage des ouvrages de la concession.

Il peut utiliser ces ouvrages pour fournir de l'énergie électrique en dehors du territoire de la concession ou pour tous services connexes et notamment pour le transit vers le réseau de transport de l'énergie produite par des installations de production raccordées sur le réseau de distribution excédant les besoins du réseau de distribution.

Avec l'accord de l'Autorité concédante, le Concessionnaire peut autoriser la mise en place, sur les supports des lignes aériennes, d'autres installations affectés à d'autres services. Toute autorisation en ce sens fait l'objet d'une convention fixant notamment ses modalités financières et techniques. Les contrats et conventions passés à cet effet doivent contenir une clause substituant l'Autorité concédante (ou le nouveau Concessionnaire qu'elle aura choisi) au Concessionnaire à l'expiration normale ou anticipée de la concession.

Ces utilisations complémentaires des réseaux de distribution ne doivent porter atteinte ni au bon fonctionnement du service concédé dans les conditions prévues au présent contrat ni aux obligations imposées par celui-ci.

Le Concessionnaire tient à jour un inventaire des supports dits « commun » faisant l'objet d'une utilisation par d'autres services.

### **Article 27 Entretien et renouvellement des installations**

#### **27.1 Entretien et renouvellement des installations faisant partie du domaine concédé**

Le Concessionnaire réalise la maintenance préventive et corrective de l'ensemble des biens compris dans le périmètre concédé afin d'assurer une qualité de service telle que définie au présent contrat.

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des ouvrages concédés nécessaires au maintien des ouvrages et des réseaux en bon état de fonctionnement devront respecter la réglementation et les normes en vigueur en Nouvelle-Calédonie.

Le Concessionnaire met en place systématiquement un bac de rétention d'huile en dessous de chaque transformateur et assure l'évacuation des huiles récupérées selon une filière conforme à la réglementation en vigueur.

#### **27.2 Engagement sur la surveillance des ouvrages et sur le programme de maintenance des équipements**

Dès la prise d'effet du contrat, le Concessionnaire s'engage à réaliser le programme de surveillance et de maintenance selon les principes de l'ANNEXE 12.

Ce programme permet :

- d'intégrer des améliorations afin d'accroître la sûreté et la sécurité des ouvrages ;
- de garantir la pérennité du patrimoine concédé ;

- de réduire l'impact sur l'environnement et d'optimiser la qualité de service ;
- de prolonger la durée de vie des ouvrages ;
- d'intégrer les nouvelles technologies et méthodes employées.

Le programme est issu des préconisations des constructeurs, et du retour d'expérience du Concessionnaire. L'intérêt de chaque opération en termes de qualité de service et les fréquences des opérations seront optimisés afin d'assurer efficacité et maîtrise des coûts d'exploitation. Ce programme pourra être adapté en fonction de l'évolution de la technologie, des techniques de maintenance, du niveau de qualité de service.

Le Concessionnaire présentera chaque année un bilan des opérations effectuées.

### **27.3 Maintien de l'aspect visuel des ouvrages et des installations**

Le Concessionnaire s'engage à ses frais exclusifs :

- à éliminer ou prévenir les graffitis indésirables souillant les structures externes des ouvrages à une fréquence minimale de :
  - toutes les semaines pour les postes sources ;
  - toutes les trois (3) semaines (17 fois par an) pour chacun des postes de distribution publique (en excluant les postes aériens et postes intégrés dans les bâtiments) ;
  - tous les six (6) mois pour les murets techniques de bornes BT ;
  - tous les ans pour les supports HTA et BT, sachant qu'il pourra être établi, à la demande de l'Autorité concédante, une liste réduite de supports à traiter avec une fréquence minimale inférieure à un (1) an.
- à maintenir en état les peintures et revêtement des structures externes des ouvrages du service concédé à une fréquence minimale de dix (10) ans.

La référence des peintures utilisées sera, au préalable, approuvée par l'Autorité concédante.

Le Concessionnaire privilégiera des solutions préventives et écologiques (végétalisation, vernis anti-tag avec nettoyage à l'eau, utilisation de produits éco-responsable) et s'engage à présenter à l'Autorité concédante un bilan semestriel des opérations réalisées. Ces données seront mises à disposition de l'Autorité concédante sur la plateforme de partage d'informations.

Il pourra être établi, à la demande de l'Autorité concédante, une liste réduite d'ouvrages à maintenir en état avec une fréquence minimale inférieure à 10 ans.

Le Concessionnaire, réalisant des visites fréquentes des ouvrages dans le cadre de la lutte anti-graffitis et du plan de surveillance et de maintenance, il déclenchera dès que nécessaire les opérations de reprise de peinture et de revêtement des ouvrages dont l'état se serait significativement dégradé avant les limites définies ci-dessus.

### **27.4 Installations intérieures privées**

Les installations intérieures sont réalisées et entretenues aux frais du propriétaire ou de l'utilisateur, chacun en ce qui le concerne et par leurs soins.

Le point de livraison de l'énergie constitue la limite amont des installations intérieures.

#### **▪ Alimentation en Basse Tension (BT)**

Pour les Usagers à tarification BT, le point de livraison correspond aux bornes aval du disjoncteur de branchement.

Pour les Usagers à tarification MT, le point de livraison se situe au niveau des bornes aval du dispositif de sectionnement conformément à la réglementation en vigueur (ou à défaut à la norme NF C 14-100 ou celle qui viendrait s'y substituer).

▪ **Alimentation en Haute Tension (HTA) :**

Pour les usagers en Haute Tension (HTA) le point de livraison se situe :

- à la connexion amont des chaînes d'ancrage en cas de raccordement en antenne sur un réseau HTA aérien et pour tous types de postes ;
- à la connexion amont des deux cellules d'arrivée en cas de raccordement en coupure d'artères des réseaux HTA aériens et souterrains ;
- à la connexion amont de la cellule disjoncteur départ Usager sur le jeu de barres HTA en cas de raccordement direct à un poste source ou de répartition ;
- à la connexion amont de la cellule disjoncteur ou interrupteur « arrivée » en cas de raccordement direct sur un réseau souterrain.

Dans tous les cas de figure, les parafoudres situés sur le support ou en Remontée Aéro-Souterraine (RAS) d'arrivée du réseau aérien appartiennent aux usagers, sauf dans le cas du poste simplifié préfabriqué où les parafoudres font partie du domaine concédé.

## **27.5 Surveillance des installations intérieures**

Les usagers sont responsables de leurs installations intérieures. L'énergie électrique n'est fournie que si les installations intérieures sont réalisées en conformité avec la réglementation et les normes en vigueur, en vue :

- d'éviter des troubles dans l'exploitation des réseaux du Concessionnaire (harmoniques, facteur de puissance, charges instantanées, retour de puissances, etc ...) et d'assurer la sécurité du personnel ;
- d'empêcher l'usage illicite ou frauduleux de l'énergie électrique.

Par ailleurs, l'usager doit se prémunir contre toutes perturbations en provenance du réseau et pour lesquelles le Concessionnaire ne pourrait directement être impliqué :

- harmonique de tension ;
- brusque variation de fréquence ou de tension ;
- phénomènes atmosphériques.

Les usagers sont responsables de la connexion aux points de livraison et il leur appartient d'en contrôler le serrage.

L'usager ne peut mettre en œuvre un moyen quelconque de production d'énergie électrique susceptible de fonctionner en parallèle avec le réseau que s'il est en conformité avec les conditions techniques imposées par la réglementation correspondante et qu'après avoir obtenu l'accord préalable et écrit du Concessionnaire.

En aucun cas, le Concessionnaire n'encourra de responsabilité en raison des défauts ou en raison de la non-conformité électrique des installations intérieures.

Lorsqu'un usager fait appel aux services du Concessionnaire pour le dépanner, et qu'il s'avère que l'origine de la panne provient de l'installation intérieure de l'usager, les frais de déplacement pourront lui être facturés conformément à l'ANNEXE 9 du présent contrat.

Eu égard aux objectifs ci-dessus définis, le Concessionnaire est autorisé avant la mise en service, et ultérieurement à toute époque, à vérifier l'installation intérieure d'un usager. Si l'installation est reconnue défectueuse, ou si l'usager s'oppose à sa vérification, le Concessionnaire peut suspendre la fourniture de l'énergie et résilier le contrat.

En cas de trouble dans le fonctionnement général de la distribution et a fortiori dans le cas où les installations intérieures mettraient en péril la distribution d'énergie électrique publique, le Concessionnaire pourra procéder immédiatement et sans aucun préavis à la coupure d'alimentation des installations en cause.

Dans ces deux cas, le Concessionnaire en informe alors l'Autorité concédante dans un délai maximum de dix (10) jours calendaires après le constat de trouble ou le refus de vérification de l'usager.



## **27.6 Conditions d'exploitation des postes de transformation privés**

L'entretien et le renouvellement des postes de transformation privés sont réalisés par les propriétaires et à leur charge.

Le Concessionnaire se réserve le droit de demander au propriétaire du poste un certificat d'entretien établi par un professionnel. En cas de défaut d'entretien qui pourrait entraîner une perturbation sur la distribution publique d'énergie électrique, le Concessionnaire peut intervenir, voire suspendre la fourniture d'énergie électrique. Il en informe alors l'Autorité concédante dans un délai de 3 (trois) jours calendaires ou un 1 jour ouvré.

## **Article 28 Limites de responsabilité entre le service de distribution d'électricité Basse tension (BT) et le service d'éclairage public (EP)**

### **28.1.1 Réseaux BT/EP à neutre commun**

Le présent article concerne les portions de réseau Basse Tension / Eclairage Public à neutre commun composées de :

- trois conducteurs isolés de phase ;
- un conducteur isolé de phase d'éclairage public ;
- un conducteur isolé de neutre commun.

Le conducteur isolé de phase d'éclairage public issu de l'armoire de comptage de l'éclairage public fait partie intégrante du service d'éclairage public et est sous la responsabilité technique et financière de la Ville de Nouméa. Cependant, pour des raisons pratiques, si le Concessionnaire est amené à réaliser des travaux de maintenance sur la ligne électrique pour quelque raison que ce soit, les dits travaux devront être réalisés sur l'ensemble du câble y compris le conducteur isolé d'éclairage public sans pouvoir exiger aucune rémunération ou indemnité quelconque de l'Autorité concédante.

Le conducteur isolé de neutre commun contenu dans le câble de distribution publique fait partie intégrante des ouvrages de distribution d'électricité et est sous la responsabilité du Concessionnaire. Cependant, par dérogation à ce qui vient d'être énoncé, un conducteur isolé raccordé au conducteur de neutre commun pour alimenter un dispositif d'éclairage public, bien que non séparé physiquement ou électriquement du conducteur isolé de neutre commun, fait partie du réseau d'éclairage public et est sous la responsabilité technique et financière de la Ville de Nouméa.

Un schéma représentant les limites de responsabilité entre les deux services est présenté en ANNEXE 17. Les accès au réseau de distribution commun au réseau d'éclairage public sont réalisés dans le respect des textes en vigueur.

### **28.1.2 Extension de réseau dédiée à l'éclairage public**

Le présent article concerne les portions du réseau dédiées exclusivement à l'éclairage public et constituées d'un câble à deux conducteurs isolés, dont :

- un conducteur isolé de phase d'éclairage public .
- un conducteur isolé de neutre.

Les portions de câble qui sont dédiées exclusivement au réseau d'éclairage public relèvent de la responsabilité technique et financière de la Ville de Nouméa.

Le Concessionnaire et la Ville de Nouméa mettront en œuvre les actions nécessaires pour réaliser la séparation physique et électrique de l'ensemble de ces réseaux lors des travaux d'extension (existants ou à venir), afin de garantir dans les meilleures conditions la sécurité des personnes et le respect des textes en vigueur. Les études et travaux nécessaires à la réalisation de cette séparation physique et électrique pour les réseaux existants sont à la charge de la Ville de Nouméa.

## **Article 29 Déplacements ou modifications d'ouvrages concédés**

Lorsque le Concessionnaire exécute des travaux entraînant des déplacements ou des modifications d'ouvrages concédés, il est tenu de financer toutes les dépenses afférentes aux déplacements et aux modifications des ouvrages appartenant à l'Autorité concédante ou un tiers. Toutefois, il pourra

demander à l'Autorité concédante ou au tiers le remboursement de la partie de ces dépenses qui correspondrait à une amélioration des ouvrages déplacés ou modifiés, s'il y a eu accord préalable avec l'autre partie.

### **29.1 Motifs de sécurité**

Le Concessionnaire doit déplacer ou modifier les installations et ouvrages établis par lui sur ou sous le domaine public déjà existants lorsque ces changements sont requis par l'autorité compétente pour un motif de sécurité publique.

### **29.2 Motifs de voirie**

Le Concessionnaire doit déplacer les ouvrages implantés sur le domaine public lorsque le gestionnaire de ce dernier en fait la demande dans l'intérêt du domaine public occupé.

Lorsque la demande n'est pas motivée par l'intérêt du domaine public occupé ou l'intérêt de la sécurité routière, le demandeur supporte les frais qui en résultent.

## **Article 30 Gestion des abonnés**

### **30.1 Obligation de consentir des abonnements**

Dans les conditions prévues au présent contrat et sur le territoire de la concession, le Concessionnaire est tenu de consentir des contrats d'abonnement en vue de la fourniture d'énergie électrique à toute personne qui demandera à contracter ou à renouveler un abonnement sous réserve de la fourniture par ce dernier de tous les éléments nécessaires, et en particulier des autorisations administratives justifiant le droit à occuper les lieux et le cas échéant, la conformité électrique de l'installation.

La mise en service devra être assurée par le Concessionnaire dans un délai maximal d'un (1) jour ouvré à partir de la réalisation des travaux et après souscription régulière du contrat.

Le Concessionnaire ne sera pas astreint à alimenter en basse tension les installations d'une puissance supérieure à 40 kVA, ni à alimenter en haute tension, les installations d'une puissance inférieure à 63 kVA. En outre, en basse tension, pour éviter que les trois phases du réseau ne soient inégalement chargées, le Concessionnaire n'est pas tenu de livrer, en monophasé, une puissance supérieure à 13,2 kVA.

Le Concessionnaire pourra proposer à l'utilisateur uniquement un contrat d'abonnement et un tarif d'achat d'électricité correspondant au raccordement réalisé au réseau de distribution d'énergie électrique et conforme à la réglementation en vigueur.

Lorsque l'utilisateur possède à l'égard du Concessionnaire des dettes de paiement de fournitures ou autres prestations associées au contrat de fourniture, le Concessionnaire n'est pas tenu d'accorder un nouveau contrat d'abonnement.

Pour les branchements provisoires visés à l'Article 21.2, les dispositions du présent article ne sont pas applicables et le Concessionnaire sera juge de la puissance susceptible d'être fournie ainsi que de la tension, compte tenu des possibilités du réseau.

### **30.2 Égalité de traitement entre les usagers**

Le Concessionnaire doit assurer à l'utilisateur un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture de l'électricité que les prestations qui en découlent (accueil, conseil et dépannage...). Dans le respect de la règle de l'égalité de traitement, il personnalise ces services (emplacement des comptages, dates de rendez-vous...).

Le Concessionnaire est tenu, à tous égards, et notamment en matière de tarifs, à une stricte égalité de traitement vis-à-vis des usagers quels qu'ils soient. Lorsqu'un usager aura bénéficié d'un tarif d'application institué par le Concessionnaire en conformité avec la réglementation, tout autre usager pour lequel les caractéristiques de la fourniture seraient dans leur ensemble au moins équivalentes, pourra demander le bénéfice du même tarif aussi longtemps que celui-ci sera en vigueur. Les caractéristiques ci-dessus visées sont notamment les suivantes :

- périodes de mise à disposition ou d'utilisation de l'énergie constatées, garanties à l'utilisateur ou découlant de la destination de l'énergie ;

- puissance demandée par l'utilisateur ou mise à sa disposition et modulation de cette puissance selon les périodes visées à l'alinéa ci-dessus ;
- tension sous laquelle est effectuée la fourniture ;
- caractère d'appoint ou de secours de la fourniture ;
- consommation d'énergie réactive rapportée à la consommation d'énergie active (sauf si l'énergie réactive est décomptée à part) ;
- durée des contrats.

Afin d'assurer une égalité de traitement entre l'ensemble des usagers du service, le Concessionnaire s'engage à :

- mettre en place un numéro vert pour faciliter les usagers à le contacter ;
- faciliter l'accès aux informations tarifaires à jour et en application ;
- mettre en place une charte du service public de la distribution de l'électricité définie en concertation avec l'Autorité concédante (la charte est en ANNEXE 4) ;
- mandater un « responsable interne de la conformité » afin de garantir le respect du principe d'égalité de traitement des usagers et des engagements de la charte du service public de la distribution de l'électricité ;
- communiquer avec les usagers par le moyen le plus adéquat selon les cas : voie de presse, affichage en agence, site internet, courriel, facture, etc. ;
- mettre à disposition le contrat de concession, les guides d'informations pratiques (sécurité, condition de raccordement, maîtrise de l'énergie, etc.) sur le site internet et en agences ;
- mettre en place un guide d'application des missions du contrat de concession en concertation avec l'Autorité concédante ;
- traiter les réclamations avec impartialité ;
- développer le réseau afin de fournir la même qualité et continuité de service dans tous les secteurs de la commune.

Le Concessionnaire doit répondre favorablement aux demandes des usagers qui souhaitent prendre connaissance des dispositions du contrat de concession relatives aux droits et obligations qui en découlent (raccordement, conditions d'abonnement, prestations annexes, installations intérieures, tarification et paiement des fournitures...).

### **30.3 Gestion des usagers professionnels et des usagers sensibles**

#### **30.3.1 Dispositions générales**

Dans le respect de l'égalité de traitement des usagers, le Concessionnaire peut mettre en place des dispositions spéciales pour garantir aux usagers professionnels et aux usagers sensibles un service adapté à leurs contraintes techniques ou économiques spécifiques.

Le Concessionnaire s'engage à minima à mettre en œuvre les dispositions ci-après.

#### **30.3.2 Dispositions relatives aux usagers professionnels**

Les usagers professionnels désignent les clients dont le contrat d'abonnement est de type tarification à usage professionnel.

Le Concessionnaire met à disposition de cette catégorie d'usagers un espace dédié en agence physique et sur son site internet.

Pour les usagers professionnels titulaires d'un contrat HTA, le Concessionnaire met en place un numéro de téléphone dédié afin de les assister d'une manière personnalisée en cas d'incident ou de cyclone.

Afin de limiter l'impact des coupures programmées sur cette catégorie d'usagers, le Concessionnaire s'engage à respecter un délai de prévenance de deux (2) semaines minimum avant la date prévisionnelle de la coupure.

Cette information est effectuée par SMS, courriel ou téléphone. L'utilisateur peut alors faire part de ses contraintes et proposer des modifications de date et de durée. Après prise en compte de ses souhaits, la coupure est soit reportée soit une alimentation secourue est mise en place si la date de la coupure est maintenue.

Le Concessionnaire peut proposer des offres complémentaires payantes permettant à ces usagers de disposer d'une continuité de fourniture en énergie électrique, notamment par l'installation d'un système d'alimentation électrique de secours.

### **30.3.3 Dispositions relatives aux usagers sensibles**

Les usagers sensibles désignent les clients pour lesquels la rupture de la fourniture d'électricité peut entraîner des répercussions directes ou indirectes particulièrement graves notamment sur la vie humaine, l'environnement, l'ordre public, l'hygiène ou encore l'activité économique.

Trois catégories d'usagers sensibles sont adressées : les usagers prioritaires, les usagers à Haut Risque Vital et les usagers sous tutelle et curatelle.

#### **▪ Les Usagers Prioritaires :**

Ils contribuent aux besoins essentiels du territoire. Ils sont identifiés dans le plan de délestage qui est révisé annuellement en concertation avec la Ville de Nouméa et la Sécurité Civile.

Le Concessionnaire s'engage à ne pas délester ces usagers prioritaires.

#### **▪ Les usager à Haut Risque Vital et les usagers sous tutelle/curatelle**

Un usager à Haut Risque Vital est un client assisté d'un appareil médical dont le fonctionnement permanent est vital. L'utilisateur doit se déclarer auprès du Concessionnaire et fournir une demande d'intégration dans le dispositif d'alerte aux Personnes à Haut Risque Vital.

Un usager placé sous tutelle ou curatelle par décision de justice est un usager qui nécessite un accompagnement personnalisé.

Pour les usagers à Haut Risque Vital et les usagers sous Tutelle et/ou Curatelle le Concessionnaire s'engage :

- en cas d'interruption de la fourniture d'électricité programmée : à informer chaque usager et ses aidants par SMS et/ou courriel de la programmation de l'interruption du service.
- en cas de coupure sur incident : à informer automatiquement via une alerte électronique chaque usager concerné ou son aidant par SMS de l'interruption du service. En cas de conditions climatiques extrêmes, l'utilisateur recevra un SMS et/ou un courriel avec des recommandations adaptées à la situation.

La liste des usagers sensibles et le traitement spécifique mis en place pour ces usagers sont définis par le Concessionnaire et validés annuellement par l'Autorité concédante.

Le Concessionnaire rend compte à l'Autorité concédante de la liste et des traitements spécifiques appliqués aux usagers professionnels et sensibles apportées au titre du présent article, au travers du compte rendu annuel d'activité prévu à l'Article 50 du présent contrat.

### **30.4 Contrat d'abonnement**

Toute fourniture d'énergie électrique est subordonnée à la passation d'un contrat écrit entre le Concessionnaire et l'utilisateur suivant les modèles figurant en ANNEXE 5 et ANNEXE 6.

Le contrat d'abonnement précise la puissance souscrite ou la puissance réservée, cette dernière étant la puissance maximale que le Concessionnaire est tenu de mettre à la disposition d'un usager Moyenne Tension (MT). Il est précisé que toute augmentation de la puissance réservée peut avoir des conséquences sur le réseau, le branchement ou les installations de comptage et de protection.

Pour les abonnements au tarif Basse Tension - Usage Domestique l'utilisateur a la possibilité de modifier à deux (2) reprises sa puissance de souscription (en plus ou en moins) durant les six (6) premiers mois du contrat.

Les modifications apportées aux contrats de fourniture d'énergie ou les nouveaux modèles de contrats d'abonnement qui ne résultent pas de l'application d'une réglementation ne peuvent être mis en application qu'après approbation de l'Autorité concédante. Si ces modifications découlent de l'application d'une réglementation, le Concessionnaire met à jour ses modèles type de contrat et en informe sans délais l'Autorité concédante afin de modifier par voie d'avenant les modèles annexés au contrat.

Pour les fournitures en Basse Tension, le Concessionnaire peut se contenter, en guise de contrat écrit, de la signature par l'abonné d'une demande d'abonnement aux conditions du présent contrat et de la police d'abonnement (ou police type).

Toute rétrocession d'énergie par un usager, à quelque titre que ce soit, à un ou plusieurs tiers, est interdite, sauf disposition réglementaire le permettant et accord préalable du Concessionnaire. En cas de rétrocession illicite constatée, le Concessionnaire pourra infliger une pénalité au contrevenant dont le mode de calcul est défini dans le contrat d'abonnement.

### **30.5 Conseil tarifaire**

Le Concessionnaire est tenu par une obligation de conseil en matière d'optimisation tarifaire à destination des usagers, notamment en cas de modification des tarifs de fourniture définis par la réglementation.

Le « conseil tarifaire » permet l'adéquation entre l'abonnement et le besoin lors de la souscription du contrat. Il est dû à titre gracieux par le Concessionnaire.

Un état synthétique de la situation de leur abonnement par rapport à leur besoin est ainsi fourni annuellement aux usagers des tarifs Moyenne Tension et, sur demande, aux usagers des tarifs Basse Tension.

### **30.6 Charte d'engagement envers les clients**

Dès la première année du contrat, le Concessionnaire met en place une charte d'engagements pris envers les clients, qui comprend des objectifs tels que les délais de réponse, les conditions de retour d'un devis ou la mise en service d'une installation électrique.

Les engagements pour les cinq (5) premières années du contrat sont décrits ci-dessous. Ils pourront être revus avec l'Autorité concédante tous les cinq (5) ans :

Le Concessionnaire s'engage à :

- Respecter les heures de rendez-vous fixées aux clients sur un retard maximum de dix (10) minutes ;
- Envoyer le devis de branchement à l'utilisateur dans les deux (2) jours qui suivent le rendez-vous ;
- Réaliser les travaux de branchement dans un délai de six (6) jours qui suivent l'acceptation et le paiement du devis ;
- Intervenir dans un maximum de 1h45 après l'appel d'un client qui signale une panne sur son tableau de comptage ;
- Assurer la mise en service d'un contrat basse tension dans un délai d'un (1) jour ouvré qui suivent la demande de l'utilisateur (hors usager non encore raccordé au réseau électrique) ;
- Apporter une première réponse à une réclamation client dans les quatre (4) jours ouvrés après sa demande ;
- Rembourser le matériel endommagé à valeur neuve sans appliquer de taux de vétusté, pour les sinistres chez les usagers pour lesquels la responsabilité de EEC est avérée ;
- Remettre un chèque de cinq-mille (5 000) francs CFP au client en cas de manquement à la présente charte.

## **30.7 Dispositifs de comptage**

### **30.7.1 Dispositifs de comptage en Basse Tension**

Les appareils de mesure et de contrôle des éléments concourant à la facturation de l'énergie électrique et à l'équilibrage des flux doivent être conformes à la réglementation en vigueur, ou à défaut d'un type approuvé par l'Autorité concédante.

À tout moment, l'utilisateur peut choisir librement d'opter pour un dispositif de comptage de son choix proposé par le Concessionnaire, notamment à pré-paiement.

Pour les usagers alimentés en Basse Tension, les appareils de mesure et de contrôle comprennent notamment :

- un compteur d'énergie active ainsi que d'éventuels dispositifs additionnels nécessaires à sa mise en œuvre prévue par la réglementation ;
- un disjoncteur calibré et scellé, adapté à la puissance mise à la disposition de l'utilisateur ;
- des dispositifs complémentaires nécessaires à la mise en œuvre de certaines tarifications (relais, horloges par exemple).

Les compteurs et leurs accessoires sont installés dans un boîtier normalisé, sur une paroi solide ou un support situé à l'extérieur du bâtiment ou dans un local sec accessible en permanence, sans préavis et sans danger, à l'abri des chocs, des vibrations et de toute substance ou émanation corrosive, de sorte que leur lecture, leur vérification et leur entretien soient aisés. L'emplacement est fixé par le Concessionnaire en concertation avec l'utilisateur, autant que possible en limite de propriété.

Tous ces appareils, y compris les accessoires (planchette de support, dispositif de fixation et de scellage, etc...) sont fournis, posés, scellés, entretenus et renouvelés par le Concessionnaire.

Ces équipements constituent des biens de retour.

### **30.7.2 Dispositifs de comptage en Haute Tension**

Pour les usagers alimentés en Haute Tension, les appareils de mesure et de contrôle comprennent notamment les dispositifs permettant de mesurer la consommation d'énergie active, réactive et la puissance atteinte.

Les compteurs d'énergie doivent être munis d'un dispositif tel que l'énergie réactive qui serait fournie au réseau par l'installation de l'utilisateur ne puisse être enregistrée en déduction de l'énergie consommée.

Lorsque c'est techniquement possible, le comptage peut être réalisé au niveau de la Basse Tension, moyennant la mesure ou une estimation forfaitaire des pertes liées au transformateur.

A la prise d'effet du contrat, les dispositifs de comptage en Haute Tension peuvent :

- soit faire partie du périmètre concédé ;
- soit appartenir aux usagers et faire partie de leurs installations intérieures.

Les appareils faisant partie du périmètre concédé sont fournis, posés, réglés, scellés et périodiquement vérifiés par le Concessionnaire.

Les appareils qui appartiennent aux usagers restent, sauf convention contraire avec le Concessionnaire, leur propriété et l'entretien de ces appareils est à leur charge.

Le Concessionnaire pourra exiger que les appareils de mesure et de contrôle, préalablement soumis à son agrément, soient fournis par le client ; ils seront alors posés par les agents du Concessionnaire, réglés, scellés et périodiquement vérifiés par eux, éventuellement contradictoirement avec le client ou ses représentants.

Le Concessionnaire assure le renouvellement de l'ensemble des dispositifs de comptage Haute Tension, y compris lorsqu'ils appartiennent aux usagers, à l'exception des transformateurs de mesure pour les comptages placés sur la Haute Tension. Les nouveaux dispositifs installés par le Concessionnaire sont intégrés au périmètre concédé.

Les usagers restent propriétaires des transformateurs de mesure des comptages placés sur la Haute Tension. Ils sont fournis, posés, entretenus et renouvelés par l'utilisateur propriétaire en accord avec le Concessionnaire.

Les conditions de pose, de scellement, d'entretien et, s'il y a lieu, de location des appareils de mesure sont définies dans le contrat d'abonnement que l'utilisateur signe avec le Concessionnaire.

### **30.7.3 Vérification des appareils de mesure et de contrôle**

Les agents qualifiés du Concessionnaire doivent avoir accès, à tout moment, aux appareils de mesure et de contrôle.

Le Concessionnaire peut procéder à la vérification des appareils de mesure et de contrôle chaque fois qu'il le juge utile.

Les usagers ont de même le droit de demander une vérification de ces appareils soit par le Concessionnaire, soit par un expert désigné d'un commun accord.

Un défaut d'exactitude n'est avéré et pris en considération que s'il dépasse :

- soit la limite de la tolérance réglementaire ;
- soit 3% en plus ou en moins.

Si la vérification a été demandée par un usager, son coût est supporté :

- par le Concessionnaire si un défaut d'exactitude est avéré ;
- par l'utilisateur si aucun défaut d'exactitude n'est avéré.

L'Autorité concédante peut signaler au Concessionnaire des appareils de comptage dont elle estime qu'ils pourraient présenter une défaillance. Le Concessionnaire procède à des vérifications, apporte les mesures correctives qu'il juge utiles et en informe l'Autorité concédante. Ces vérifications sont prises en charge financièrement par le concessionnaire.

Les compteurs déposés doivent faire l'objet d'une vérification avant réutilisation.

Lorsqu'une erreur est constatée dans l'enregistrement des consommations, ou en cas d'arrêt ou de fonctionnement defectueux, une rectification est effectuée par le Concessionnaire dans les limites autorisées par les textes applicables en matière de prescription et de consommation. La période à corriger commence à la date à laquelle le Concessionnaire a pu constater pour la dernière fois le bon fonctionnement du dispositif de comptage et se termine à la date à laquelle le matériel defectueux ou détérioré est remplacé. Pendant la période définie ci-dessus où ces appareils auront donné des indications erronées, les quantités d'énergie livrées seront déterminées par comparaison avec les consommations des périodes antérieures similaires au regard de l'utilisation de l'électricité ou à défaut, par comparaison avec des sites présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, tension de livraison, catégorie tarifaire).

### **30.7.4 Suivi des dispositifs de comptage**

Le Concessionnaire s'engage à avoir un inventaire et un suivi précis des dispositifs de comptage appartenant au périmètre concédé.

Le Concessionnaire fournit, a minima, les informations suivantes concernant les dispositifs de comptage, dans le cadre du compte-rendu annuel d'activité prévu à l'Article 50 :

- le détail des coûts d'exploitation ;
- le nombre et type d'intervention réalisé et notamment :
  - les augmentations et diminutions de puissance ;
  - les mises en service et résiliations ;
  - les changements de comptage classique en prépaiement et inversement ;
  - les dépannages.
- l'évolution des différents types de dispositif de comptage dans le périmètre concédé :
  - le nombre et taux de compteurs prépaiement ;
  - le nombre de compteurs classiques ;
  - le nombre et taux de compteurs communicants.
- l'évolution de l'âge des dispositifs de comptage se trouvant dans le périmètre concédé ;
- le nombre de dispositif de comptage defectueux ;

- le nombre d'étalonnage et résultats associés à la suite de demandes de clients ;
- le nombre et le taux de dépannage injustifié ;
- le nombre de déconnexions et déposes pour raison de sécurité (après respectivement un (1) an et cinq (5) ans) ;
- le nombre de tableaux de comptages renouvelés.

Dans le cadre d'un déploiement des compteurs communicant, le Concessionnaire s'engage à fournir les éléments suivants :

- le nombre de compteurs déployés sur une période ;
- les éléments financiers.

### **30.8 Facturation et paiement du service rendu**

#### **30.8.1 Avance sur consommation**

Une avance sur consommation peut être demandée par le Concessionnaire aux abonnés de type « professionnel » lors de la signature du contrat d'abonnement dans le respect de l'ANNEXE 3 ou des conditions réglementaires en vigueur.

L'avance sur consommation fixée à la souscription du contrat d'abonnement et celle qui correspondrait à des augmentations de puissance, sont calculées sur la base des tarifs en vigueur au moment de la signature de l'abonnement ou de la date de la demande de l'augmentation de puissance.

Le non-paiement de cette avance entraînera la suspension de la fourniture d'énergie sans aucun préavis.

L'avance sur consommation n'est révisable ni en cours d'abonnement ni au renouvellement de l'abonnement, s'il n'y a pas de modification de puissance ou de périodicité de facturation.

Elle n'est pas productive d'intérêts : sauf dispositions réglementaires contraires, elle est remboursée à l'expiration ou à la résiliation de l'abonnement sauf déduction des sommes dues au Concessionnaire par le client et conformément à la réglementation en vigueur.

Pour les installations équipées d'un système à prépaiement, l'utilisateur achetant par anticipation son énergie, l'avance sur consommation est sans objet.

#### **30.8.2 Facturation liée à la consommation**

Les modalités de facturation et de paiement sont établies par le Concessionnaire dans le respect de la réglementation.

Le Concessionnaire procède :

- à la relève des compteurs à fréquence bimestrielle (tous les deux (2) mois) pour les clients basse tension et à fréquence mensuelle pour les clients haute tension ;
- à l'envoi d'une facture aux usagers à une fréquence mensuelle (une (1) fois par mois) exception faites des clients équipés d'une centrale photovoltaïque en autoconsommation conformément aux conditions prévues à l'ANNEXE 8.

Lorsque l'établissement d'une facture ne coïncide pas avec la relève du compteur concerné, le Concessionnaire l'établit sur la base d'une estimation qu'il s'efforce d'affiner au mieux en fonction des informations dont il dispose sur l'utilisateur concerné.

Le Concessionnaire a pour obligation de proposer aux usagers le service d'autorelevé des consommations. L'index relevé par l'utilisateur pourra être communiqué, a minima, au Concessionnaire au travers :

- du site internet du Concessionnaire ;
- du numéro vert.
- du serveur vocal 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ;
- de l'application « smartphone » mobile du Concessionnaire ;
- du courrier ;

- du courriel ;
- des agences.

Ce rythme de relève et facturation s'applique à l'ensemble des usagers y compris ceux qui sont également producteurs autonomes d'énergie électrique en autoconsommation.

Hormis pour les compteurs à prépaiement, les factures émises par le Concessionnaire à destination des usagers comportent à minima, les informations suivantes :

- l'historique de consommation des douze (12) derniers mois ;
- des éléments de comparaison pertinents pour le consommateur issus de moyennes statistiques basées sur les données de consommation de la concession ;
- le contenu CO2 de l'électricité consommée, selon les données disponibles ;
- les modalités de contestation auprès du Concessionnaire ;
- le numéro vert permettant de contacter le Concessionnaire ;
- la liste des moyens de paiement disponibles ;
- l'historique des consommations journalières pour les clients Basse tension équipés de dispositif de télérelève ;
- l'historique de revente d'énergie des douze derniers mois pour les clients équipés d'installations photovoltaïques.

Le Concessionnaire transmet par défaut une facture dématérialisée aux abonnés. Un abonné peut demander auprès du Concessionnaire d'obtenir les factures en version matérialisée qui a pour obligation de les lui fournir.

Le Concessionnaire propose aux usagers des moyens de paiement qui sont précisés dans les conditions générales de vente, en enrichissant la gamme d'offres de règlement. Le Concessionnaire accepte les titres de paiement prévus par la réglementation.

Les délais de règlement par les usagers sont définis dans le contrat d'abonnement qui lie l'utilisateur au Concessionnaire dont le modèle est annexé au présent contrat.

En cas de non-paiement des sommes qui lui sont dues par l'utilisateur, le Concessionnaire peut interrompre les fournitures d'électricité après avertissement, relance ou mise en demeure dans un délai qui ne peut être inférieur à dix (10) jours. Les frais de relance, les pénalités pour facture impayée et les frais éventuels de recouvrement sont à la charge de l'utilisateur. L'ensemble de ces conditions sont définies dans le contrat d'abonnement qui lie l'utilisateur au Concessionnaire dont le modèle se trouve en ANNEXE 5 du présent contrat.

Au-delà d'un mois de suspension de fourniture d'énergie pour facture impayée, le Concessionnaire peut résilier d'office le contrat d'abonnement correspondant sans aucun préavis.

Pour les installations équipées d'un système à prépaiement, le Concessionnaire peut résilier d'office le contrat d'abonnement en l'absence de recharge depuis plus de six (6) mois.

### **30.8.3 Gestion des usagers en situation de précarité énergétique**

Le Concessionnaire apporte son concours à l'Autorité concédante et aux autres collectivités ou établissements publics compétents, à leur demande, afin de les aider à mieux connaître les zones de précarité énergétique sur le territoire de la concession.

Le Concessionnaire contribue à lutter contre la précarité énergétique sur le territoire de la concession conformément à la réglementation en vigueur. Il agit notamment dans les directions suivantes :

- sensibilisation des usagers en situation fragile sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie, en particulier sur les économies d'énergie ;
- collaboration avec les collectivités territoriales intervenant dans le domaine de l'action sociale.

Le Concessionnaire met en œuvre les actions suivantes :

- Informations aux autorités compétentes en matière de précarité énergétique :

Le Concessionnaire met à la disposition des autorités compétentes, à leur demande, une fois par an, des informations statistiques générales sur les usagers en situation de précarité (statistiques de coupures pour impayés)..

- Dispositif de prévenance en amont des coupures pour impayés :

Le Concessionnaire prévient l'utilisateur préalablement à tout acte de coupure de l'électricité pour impayé dans les conditions prévues dans le contrat d'abonnement.

Le Concessionnaire rend compte à l'Autorité concédante, dans le cadre du compte-rendu annuel d'activité prévu à l'Article 50, des actions menées au titre du présent article.

### **30.9 Services aux usagers**

Dès la prise d'effet du contrat, le Concessionnaire s'engage à mettre à disposition des usagers les services suivants :

- deux agences commerciales ;
- seize bornes de paiement décentralisées dont neuf sur la commune de Nouméa ;
- trente-cinq sites de vente de cartes prépayées dont quinze sur la commune de Nouméa ;
- un centre de relation clientèle (plateforme téléphonique) ;
- une agence en ligne internet ;
- la solution e-contrat qui offre à l'utilisateur la possibilité de contracter un abonnement en ligne sans aucun déplacement
- l'application pour smartphone « EEC Smart » application mobile ;
- un espace dédié pour les usagers professionnels ;
- le portail e-Réseau espace en ligne dédié aux professionnels, gestion des déclarations d'intention de commencement de travaux : demandes des plans ;
- un numéro de téléphone dédié pour les usagers professionnels Grands Comptes (clients à tarification Haute Tension) ;
- la possibilité pour les usagers de planifier un rendez-vous avec un conseiller clientèle ;
- les compteurs à prépaiement « Kiwatt » ;
- les compteurs communicants pour Tarification Haute Tension ;
- la facturation sous forme dématérialisée à tout type de tarification ;
- l'outil « BILL-e » pour faciliter la gestion multi-contrats ;
- l'outil « Chorus Pro » l'outil de transmission dématérialisé des données de facturation des clients « Etat » ;
- les possibilités de règlement suivants :
  - aux agences ;
  - aux bornes de paiement ;
  - en ligne sur le site internet ;
  - par téléphone ;
  - par SMS ;
  - par virement avec date de prélèvement au choix du client.
- les voies d'informations pour les interruptions de service :
  - par SMS et/ou email des coupures programmées avec géolocalisation ;
  - par SMS et/ou email des coupures sur incident en temps réel avec géolocalisation ;
  - par dépose dans chaque boîte aux lettres des coupures programmées.
- un service d'astreinte 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 pour les dépannages des ouvrages ;



- un système d'informations personnalisées par SMS au client après intervention programmée sur son branchement ;
- un service de gestion dédié aux réclamations ;
- la lettre d'information trimestrielle.

Dans les deux premières années du contrat, le Concessionnaire proposera à l'Autorité concédante :

- la mise en place d'un partenariat avec Proxibus ;
- la mise en place du service de mensualisation « lissée » des factures pour les usagers qui le souhaiteraient ;
- la mise à la disposition des usagers d'une application de suivi en ligne des étapes (études et travaux) du raccordement pour les extensions de réseau et les branchements.

Le Concessionnaire proposera à l'Autorité concédante le déploiement de compteurs communicants pour les clients de type Tarification Basse Tension.

Certains des services décrits ci-dessus font l'objet d'engagements et d'indicateurs associés le cas échéant, de pénalités. Ces éléments sont présentés en ANNEXE 15.

## **Article 31 Fourniture d'énergie électrique aux abonnés via le réseau de distribution**

### **31.1 Continuité du service**

Le Concessionnaire est tenu de prendre les dispositions appropriées pour acheminer l'énergie électrique avec le moins d'interruptions possible en conciliant les besoins de continuité des usagers, les aléas inhérents à l'exploitation du réseau et la nécessité pour le Concessionnaire de faire face à ses charges.

Le Concessionnaire a la faculté d'interrompre le service notamment :

- pour toutes opérations de travaux dont lui ou l'Autorité concédante est maître d'ouvrage sur les installations du service concédé ;
- dans le cadre de manœuvres liées à des réparations, des dépannages, des opérations de maintenance préventives, des opérations de délestage en regard de conditions d'exploitation contrainte ;
- sur l'injonction d'une autorité compétente ;
- lors de réparations urgentes ou programmées ;
- lors de tous travaux à proximité des ouvrages nécessitant leur mise hors tension par mesure de sécurité.

Le Concessionnaire s'efforce alors de réduire ces interruptions au minimum, et de les situer, dans toute la mesure compatible avec les nécessités de l'exploitation, aux dates et heures susceptibles de provoquer le moins de gêne possible aux usagers.

Dans les circonstances exigeant une intervention immédiate, le Concessionnaire est autorisé à prendre d'urgence toutes mesures nécessaires. Il en avise, dans les plus brefs délais l'Autorité concédante.

### **31.2 Information sur les interruptions de fourniture d'électricité**

En Basse Tension, lorsque des interventions programmées, et donc non urgentes, sur le réseau sont nécessaires, les dates, heures et durées prévisibles de ces interruptions sont portées au moins trois (3) jours à l'avance à la connaissance de l'Autorité concédante, du(des) maire(s) intéressé(s) et des usagers, par voie de presse, d'affichage et, dans toute la mesure du possible, d'information individuelle.

En Haute Tension, lorsque les travaux ne présentent pas un caractère d'urgence, le Concessionnaire prend contact avec les usagers concernés raccordés en Haute Tension en soutirage afin de déterminer, d'un commun accord dans la mesure des possibilités raisonnables d'un point de vue technique et économique, la date des interruptions de fourniture d'électricité. Le Concessionnaire informe alors les

usagers de la date, de l'heure et de la durée des coupures, au moins dix (10) *jours* ouvrés avant la date de l'interruption d'alimentation.

Les contrats des usagers mentionnent ces engagements, ainsi que les modalités de programmation des interruptions.

### **31.3 Tension et fréquence du courant distribué**

#### **31.3.1 Niveau de qualité de l'énergie livrée**

Le Concessionnaire doit assurer une desserte en électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

Sauf dispositions réglementaires contraires, des valeurs repère en matière de niveau de qualité sont définies dans le schéma directeur d'investissement, lequel est décliné dans des programmes pluriannuels d'investissement, mentionnés à l'Article 19 du présent cahier de charges.

En cas de contestation sur la qualité de l'énergie électrique livrée, le Concessionnaire est tenu d'apporter aux demandeurs les éléments permettant de justifier que sa responsabilité n'est pas engagée dans la qualité de l'énergie distribuée aux usagers.

#### **31.3.2 Nature et caractéristiques de l'énergie livrée**

Le courant distribué est alternatif et triphasé, éventuellement monophasé.

##### **▪ Obligation en matière de fréquence :**

La fréquence du courant distribué est fixée à cinquante (50) hertz. Elle ne doit pas varier de plus de deux (2) % en plus ou en moins de sa valeur nominale pendant quatre-vingt quinze (95) % d'une semaine et de plus de quinze (15) % en plus ou en moins de sa valeur nominale pendant cent (100) % du temps.

##### **▪ Obligation en matière de tension :**

Les caractéristiques de la tension sont définies et doivent respecter la norme EN 50160, édition de novembre 2007, ou celle qui viendrait s'y substituer.

- Caractéristiques de la tension en Haute Tension (HTA) :
  - la tension nominale du courant livré en HTA est fixée à 15.000, 20.000, 30.000 ou 33.000 Volts entre phases ;
  - la valeur de la tension contractuelle fixée dans chaque contrat d'abonnement ne doit s'écarter de plus ou moins dix (10)% autour de la tension nominale ;
  - la tension de fourniture délivrée au point de livraison à un instant donné : dans les conditions normales d'exploitation, en dehors des interruptions, pour chaque période d'une semaine, quatre-vingt quinze (95) % des valeurs efficaces moyennées sur dix (10) minutes doivent se situer dans une plage de plus ou moins 10% autour de la tension contractuelle fixée.
- Caractéristiques de la tension en Basse Tension (BT) :
  - La tension nominale  $U_n$  du courant livré en BT est fixée à quatre cents (400) Volts en triphasé (tension entre phases) et à deux cent trente (230) Volts en monophasé. En triphasé, les trois (3) phases et le neutre sont distribués (230/400 V) ;
  - La tension contractuelle  $U_c$  fixée dans les contrats d'abonnement est égale à la tension nominale  $U_n$  ;
  - Soit  $U_f$  la tension de fourniture délivrée au point de livraison à un instant donné : dans les conditions normales d'exploitation, en dehors des interruptions, pour chaque période d'une semaine, quatre-vingt quinze 95 % des valeurs efficaces de tensions mesurées de  $U_f$  moyennées sur dix (10) mn doivent se situer dans la plage de +/- dix (10)% autour de la tension contractuelle  $U_c$ .
- Étendue des responsabilités du Concessionnaire en matière de tension :

Le Concessionnaire est tenu de délivrer une tension conforme aux prescriptions techniques ci-dessus et est présumé responsable des dommages survenant chez les usagers en cas d'écart par rapport à ses obligations. Il est tenu d'indemniser les usagers à hauteur des préjudices effectivement subis par ces derniers, sauf dans les cas qui relèvent des exonérations de sa responsabilité définis à l'Article 4.1.

Le Concessionnaire prend toutes les mesures appropriées pour rétablir le plus rapidement possible les conditions normales d'exploitation.

### **31.3.3 Changement de tension en Haute Tension**

Le Concessionnaire a le droit de procéder au changement de tension en vue d'augmenter la capacité des réseaux, de les rendre conformes aux normes prescrites par la réglementation ou de les exploiter aux tensions normalisées fixées par cette dernière.

Les programmes de travaux concernant lesdites modifications seront portés à la connaissance des usagers par notification individuelle six (6) mois au moins avant le commencement des travaux.

Les travaux tels qu'ils auront été approuvés par l'Autorité concédante seront réalisés par le Concessionnaire sur le domaine concédé. Les usagers supporteront la part des dépenses qui correspondrait à la mise en conformité de leurs installations avec la réglementation qui aurait dû être appliquée avant la transformation du réseau.

## **Article 32 Traitement des réclamations**

Toute réclamation adressée par les usagers au Concessionnaire, quel que soit son mode de transmission (par exemple, téléphone, site internet ou courrier), donne lieu à une réponse du Concessionnaire.

Le Concessionnaire maintient un dispositif de traitement des réclamations pour apporter une réponse rapide aux attentes des usagers.

Le Concessionnaire accuse réception des réclamations des usagers dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré.

Le Concessionnaire répond aux réclamations "simples" des usagers dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré.

Le Concessionnaire répond aux réclamations "complexes" des usagers dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés.

Le Concessionnaire indique sur les factures mensuelles envoyées aux usagers les modalités de contestations/réclamations.

Le Concessionnaire indique sur toutes ses réponses aux réclamations reçues les recours possibles.

Le Concessionnaire rend compte à l'Autorité concédante des réclamations reçues et des réponses apportées au titre du présent article, au travers du compte rendu annuel d'activité prévu à l'Article 50 du présent contrat.

## **Article 33 Gestion de crise affectant le réseau**

Une situation de crise se caractérise par la survenance d'un événement qui porte atteinte directement ou indirectement et de façon significative à l'intégrité et à la sécurité des personnes et des biens ou qui entrave le fonctionnement du service public de distribution d'électricité, sur un large périmètre ou une durée longue.

Lorsque sur le territoire de la concession, les conditions normales d'exploitation ne peuvent plus être assurées en raison d'une situation de crise, le Concessionnaire met en œuvre une organisation et des ressources dédiées dans le cadre d'un dispositif de gestion de crise adapté à la situation.

En particulier, le Concessionnaire met en place une ligne d'appel réservée à l'Autorité concédante. Le cas échéant, le Concessionnaire informe l'Autorité concédante de tout dispositif particulier d'information et d'assistance mis en œuvre au niveau des communes touchées par la situation de crise et



communiquent le nom et les coordonnées des agents du Concessionnaire dédiés, pendant la gestion de la crise, aux mairies concernées.

Le Concessionnaire informe l'Autorité concédante de façon régulière de l'état du réseau de distribution publique d'électricité et de l'avancement des opérations de réalimentation.

### **33.1 Points de vie en cas d'intempéries majeures**

Le Concessionnaire identifie en concertation avec l'Autorité concédante des « points de vie », notamment les établissements sensibles, qu'il s'engage à alimenter en énergie par des moyens de secours en cas d'intempéries majeures privant d'alimentation de manière durable une partie significative de la concession.

Une fois par an, le Concessionnaire informe les usagers concernés de leur appartenance aux « points de vie » identifiés.

Le cas échéant, le Concessionnaire inscrit les investissements nécessaires dans son Plan Prévisionnel d'Investissement et, après acquisition de ces moyens de secours, les intègre à l'inventaire du service soit en tant que biens de reprise soit en tant que biens de retour.

### **33.2 Plan cyclone et plan de délestage**

Le Concessionnaire présente chaque année à l'Autorité concédante, avant le 30 septembre, la mise à jour du plan « cyclone » qui sera mis en œuvre en cas de survenance d'un tel évènement.

Le Concessionnaire expose également chaque année à l'Autorité concédante, avant le 30 septembre, le plan de délestage qu'il mettra en œuvre en cas de défaillance d'une partie des installations de production ou d'alimentation du réseau de distribution d'électricité de la concession.

## **Article 34 Gestion des producteurs d'énergie électrique raccordés au réseau**

Le Concessionnaire assurera l'intégration de l'énergie injectée par les producteurs techniquement et financièrement selon la réglementation.

Le Concessionnaire peut interrompre l'injection d'énergie électrique d'un usager sur le réseau public de distribution d'électricité pour raison de sécurité, de travaux ou lors de visites de maintenance. Il s'efforce de limiter la durée de ces interruptions.

Le Concessionnaire s'engage à poursuivre les contrats existants d'achat d'énergie renouvelable conclus avec les producteurs et ce pour la durée des dits contrats.

Le Concessionnaire tient à jour un fichier des producteurs d'énergie électrique raccordés au réseau de distribution concédé.

Les limites des installations intérieures des producteurs sont celles définies à l'Article 27.4.

La localisation des points d'injections et les caractéristiques des installations de chaque producteur sont intégrées dans la base de données du Système d'Information Géographique du service concédé défini à l'Article 14.1 ainsi que dans le logiciel de gestion clientèle du Concessionnaire.

Le Concessionnaire mettra à disposition du Gestionnaire du Réseau de Transport et de l'Autorité concédante l'ensemble des éléments prévus par la réglementation en vigueur.

## **Article 35 Maîtrise de la consommation d'énergie électrique**

Le Concessionnaire s'engage à promouvoir auprès des usagers l'intérêt des solutions conduisant à maîtriser leurs consommations d'électricité. A cet égard :

- Il propose aux usagers qui le demandent des conseils leur permettant de mieux comprendre leur consommation et d'identifier les solutions concrètes leur permettant de réduire leur consommation d'électricité et le montant de leurs factures.

Pour le client particulier (tarif UD), un conseiller clientèle l'accompagne dans l'étude de sa facture afin d'identifier les sources d'économie et proposer des solutions de réduction de consommation d'énergie. L'étude s'appuiera sur les services digitaux mis à disposition de la

clientèle des particuliers. Des enregistreurs individuels pourront être mis à disposition du client pour confirmer certains postes énergivores. Le Concessionnaire informe en parallèle le client des services proposés par les organismes publics ( par exemple l'Agence Calédonienne de l'Energie, DIMENC etc.).

Pour les clients professionnels (tarif UP) qui veulent diminuer leur facture d'électricité, un conseiller analysera les consommations du client et fournira des recommandations d'économie d'énergie.

Pour les clients grands comptes (tarif HTA) qui le souhaitent, un conseiller dédié analyse tous les paramètres sensibles de la facturation d'énergie, consolidés dans un bilan, y compris les données télé-relevées. A l'issue de l'entretien, le conseiller propose des solutions d'optimisation des conditions contractuelles.

- Il met en œuvre des services allant de la sensibilisation à la responsabilisation du consommateur qui devient acteur de sa consommation.

Pour cela, le Concessionnaire propose à l'ensemble des usagers (BT) sans que cette liste soit exhaustive différents outils digitaux comme l'espace « Eco-conso » ou encore le « baromètre de consommation », « EEC smart » mais aussi des simulateurs de puissance ou d'identification des postes énergivores, leur permettant de prendre conscience de l'état de leur consommation, et d'agir.

Pour les usagers grands comptes (HTA), le service de télérelève « Zoom Conso » leur permet d'avoir accès à leur courbe de charges pour un suivi en temps réel de leur consommation. Ce service émet des alertes en cas de dépassement des conditions contractuelles et fournit périodiquement des rapports facilitant l'analyse des consommations. Les informations fournies en temps réels permettent de réagir rapidement pour éviter des pénalités et d'adapter son activité pour mieux maîtriser ses consommations.

Le compteur communicant quant à lui offre de nombreuses fonctionnalités et est adaptable en fonction des usagers, particuliers, professionnels, sensibles ou en situation de précarité. La mise à disposition des données d'énergie en temps réel est un service qui responsabilise les usagers vis-à-vis de leur consommation. A cet effet, sous réserve de l'accord de l'Autorité concédante, le Concessionnaire proposera le déploiement de compteurs communicants Basse Tension.

- Il met en œuvre des actions de communication sur la maîtrise de la demande en énergie au travers de différents canaux de sensibilisation.

Le Concessionnaire réalise des actions de sensibilisation et de communication développées pour chaque cible de clients, en privilégiant les formats interactifs, ludiques et innovants, mais aussi en fonction de leur accès aux outils numériques (réseaux sociaux, plateforme digitale, campagnes d'emailing, jeux, site pédagogique, spectacles et ateliers interactifs, événements grand public, lieux dédiés à l'environnement, réunions avec des associations de quartiers et services sociaux...).

- Il met en œuvre un programme d'actions visant à promouvoir des équipements conduisant à des économies de l'énergie distribuée.

Le programme d'actions comprendra notamment des partenariats avec des acteurs institutionnels de la transition énergétique, la promotion et conseils concernant les outils de gestion de l'énergie, des équipements à faible consommation d'énergie (chauffes eaux solaires, pompes à chaleur, éclairage, etc.), l'autoconsommation etc.

Le Concessionnaire conseillera les usagers pour l'achat d'équipements et de prestations éco-performants et en développant une plateforme de comparaison des performances énergétiques des équipements commercialisés en Nouvelle-Calédonie.

Le Concessionnaire conseillera les usagers en proposant un service digital et un accompagnement aux clients qui le souhaitent pour déterminer les aides publiques les mieux adaptées à leurs besoins.

- Il met à la disposition de l'Autorité concédante, l'ensemble des informations pertinentes relatives aux installations et aux usagers qui peuvent lui permettre de mettre en place des actions visant à améliorer la maîtrise de la consommation d'énergie électrique.



Au travers de l'ensemble de ses actions, le Concessionnaire est attentif en particulier à développer la responsabilisation des usagers vis-à-vis de leur consommation.

Le Concessionnaire contribue à la mise en œuvre des mécanismes tarifaires et financiers incitatifs à la maîtrise de l'énergie prévus par la réglementation et à l'amélioration de l'efficacité énergétique du réseau de distribution d'électricité. En tout état de cause, il lui appartient de faire valoir aux usagers l'intérêt des solutions conduisant à une utilisation rationnelle de l'électricité.

Il joue un rôle moteur dans l'études des structures tarifaires et financières du système électrique et un rôle de relais dans leur mise en œuvre pour qu'elles répondent aux attentes des clients de Nouméa et aux enjeux de la maîtrise de l'énergie électrique.

Le Concessionnaire met en œuvre des actions visant à améliorer l'efficacité énergétique du réseau public de distribution d'électricité concédé et constituant des solutions alternatives et économiquement justifiées au renforcement de ce réseau, le cas échéant concourant à réduire les pertes techniques.

Pour ce faire, le Concessionnaire agit directement sur les infrastructures du réseau afin de suivre rigoureusement les mesures de consommation, exploiter de manière optimale les ouvrages, investir dans des équipements performants et encourager le développement de la production décentralisée.

Les engagements et objectifs du Concessionnaire font l'objet d'un plan d'actions pour la maîtrise de la consommation d'énergie électrique mis à jour tous les cinq (5) ans. Ce plan d'actions se traduit par des engagements et des indicateurs de performance et des pénalités associées à certains indicateurs en cas de non atteinte de ceux-ci. Ces éléments sont présentés en ANNEXE 15.

Le Concessionnaire rend compte chaque année à l'Autorité concédante des actions engagées auprès des usagers ou sur l'efficacité du réseau dans le cadre du compte rendu annuel d'activité prévu à l'Article 50 du présent contrat.

## **Article 36 Responsabilité Sociétale et Environnementale**

### **36.1.1 Dispositions générales**

Les engagements et objectifs du Concessionnaire pour la mise en œuvre de sa politique de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) et de développement durable font l'objet d'une feuille de route dont la première est établie dans les six (6) mois à partir de la prise d'effet du contrat puis mise à jour tous les cinq (5) ans. Cette politique se traduit par des engagements et des indicateurs de performance et des pénalités associées à certains indicateurs en cas de non atteinte de ceux-ci. Ces éléments vont permettre le pilotage de la démarche du Concessionnaire. Ces éléments sont présentés en ANNEXE 15.

Cette feuille de route se décline autour de trois volets associés à des objectifs tels que décrits ci-dessous. Elle intègre notamment les aspects de réduction de l'empreinte environnementale, la prise en compte du volet social, l'économie circulaire et le principe d'employeur responsable.

Le Concessionnaire rend compte à l'Autorité concédante des actions menées au titre du présent article, au travers du compte rendu annuel d'activité visé à l'Article 50 du présent contrat.

### **36.1.2 Partenariat avec l'Autorité concédante**

Le Concessionnaire, par sa politique RSE, s'engage à :

- Accompagner l'Autorité concédante dans les actions en faveur de la transition énergétique pour lutter contre le changement climatique ;
- Mener des expérimentations visant à maximiser le taux de pénétration des énergies renouvelables dans le mix électrique dans la limite de ses compétences ;
- Accroître la résilience des réseaux et leur intégration dans le paysage urbain ;
- Développer les relations avec les parties prenantes.
- Partager avec les agents de l'Autorité concédantes qui auront été identifiés de manière conjointe avec cette dernière, le contenu des formations en ligne pertinentes développées par sa société mère ENGIE.

Le Concessionnaire mène des actions en faveur de la cohésion sociale et s'engage à :

- Répondre aux besoins des usagers en situation de précarité énergétique ;
- Adapter les relations clients pour les populations les plus fragiles ;
- Soutenir les acteurs locaux dans leurs initiatives en faveur de la communauté ;
- Soutenir les acteurs locaux dans leurs initiatives en faveur de l'environnement ;
- Soutenir les initiatives sportives locales et les acteurs pédagogiques.

Le Concessionnaire mène des actions en faveur de l'économie circulaire et s'engage à :

- Coordonner ses actions avec les acteurs économiques du territoire en intégrant une logique de mutualisation des équipements ;
- Renforcer son rôle d'animateur territorial en encourageant la mise en place de synergies multi-acteurs ;
- S'associer aux acteurs locaux engagés en faveur de l'économie circulaire à l'échelle locale.

### **36.1.3 Performance environnementale du Concessionnaire**

Le Concessionnaire développe une stratégie globale de réduction de l'empreinte carbone et s'engage à :

- Piloter efficacement les émissions carbone suivant les standards internationaux ;
- Favoriser l'écomobilité dans ses activités ;
- Réaliser les travaux de façon discrète et respectueuse de l'environnement ;
- Accélérer la stratégie de déploiement d'équipements vertueux sur le réseau électrique.

Le Concessionnaire met en œuvre les principes de l'économie circulaire pour réduire l'empreinte environnementale de ses activités depuis les achats jusqu'au traitement des produits en fin de vie et s'engage à :

- Intégrer des clauses favorisant l'économie circulaire dans sa stratégie d'achats ;
- Développer les initiatives en matière de recyclage et valorisation des déchets générés par ses activités ;
- Intégrer l'économie circulaire dans la stratégie digitale.

### **36.1.4 Employeur responsable**

Le Concessionnaire mène des actions qui visent à :

- Promouvoir la mixité et l'égalité professionnelle et l'absence de discrimination ;
- Disposer d'un référent handicap ;
- Agir en faveur de l'insertion des jeunes ;
- Promouvoir les compétences de chacun.

Le Concessionnaire, dans le domaine de la santé, de la sécurité et de la qualité de vie au travail, s'engage à :

- Instaurer une culture d'excellence en matière de sécurité ;
- Pérenniser la qualité des relations au travail ;
- Améliorer l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle.

Le Concessionnaire, pour développer les compétences, s'engage à :

- Former ses collaborateurs, notamment, aux nouveaux métiers ;
- Adopter les formes d'apprentissage innovantes ;
- Former et inciter les agents à être acteurs de la politique RSE.

### **Article 37      Infrastructures de recharge des véhicules électriques**

Dans le respect de la réglementation en vigueur, le Concessionnaire répond aux demandes du ou des porteurs de projets d'implantation d'infrastructures de recharge des véhicules électriques ou des véhicules hybrides rechargeables sur le territoire de la concession, notamment en leur apportant une information sur l'impact des différentes solutions techniques de recharge sur la gestion du réseau public de distribution d'électricité. Le Concessionnaire se doit de communiquer systématiquement à l'Autorité concédante le même niveau d'information.

Le Concessionnaire et l'Autorité concédante émettent un avis sur les projets de création d'infrastructures de recharge, en échangeant les informations nécessaires préalablement à la notification de leurs avis respectifs.



## CHAPITRE 5 DISPOSITIONS FINANCIERES

### Article 38 Tarification du service aux usagers

#### 38.1 Tarifs pour fourniture d'énergie électrique

##### 38.1.1 Tarifs de fourniture

Les tarifs auxquels le Concessionnaire est autorisé à vendre l'électricité sont ceux fixés par la Nouvelle-Calédonie, conformément à la réglementation en vigueur.

Ces tarifs concernent la fourniture d'énergie électrique garantie pour laquelle la puissance souscrite est tenue en permanence à la disposition de l'utilisateur qui y fait appel librement suivant ses besoins, sous les réserves prévues à l'article 34 pour les producteurs autonomes d'énergie électrique raccordés au réseau.

Le tarif peut notamment comprendre :

- Une part proportionnelle à la puissance souscrite ;
- Une part proportionnelle à la quantité d'énergie consommée.

##### 38.1.2 Dispositions spécifiques applicables aux tarifs Haute Tension

###### 38.1.2.1 Dépassements

Il y a dépassement lorsque l'utilisateur appelle une puissance supérieure à la puissance souscrite fixée dans son contrat d'abonnement.

Pour un mois considéré, le cas échéant, le dépassement est défini comme la différence entre la puissance moyenne maximale appelée par l'utilisateur pendant une période de dix (10) minutes au cours du mois et de la puissance souscrite.

Un dépassement donne lieu à l'application d'une surprime sur la facture de l'utilisateur pour le mois concerné.

Cette surprime est égale à vingt-cinq (25)% du tarif annuel proportionnel à la puissance souscrite multiplié par le dépassement défini ci-dessus.

###### 38.1.2.2 Énergie réactive

Le prix de l'énergie proportionnel à la quantité consommée, fixé en francs par kWh consommé, s'entend pour un facteur de puissance moyen mensuel ( $\cos \phi$ ) compris entre 0,80 et 0,90. Si pour un mois déterminé, ce  $\cos \phi$  moyen :

- est supérieur à 0,90, le prix de l'énergie proportionnel à la quantité consommée est, pour le mois considéré, diminué de 0,20 % par centième de  $\cos \phi$  compris entre 0,90 et 1,00 ;
- est inférieur à 0,80, le prix de l'énergie proportionnel à la quantité consommée, majoré de 1 % par centième de  $\cos \phi$  au-dessous de 0,80.

Le Concessionnaire n'est pas tenu de fournir de l'énergie réactive à un utilisateur dont le facteur de puissance moyen mensuel descend au-dessous de 0,60.

##### 38.1.3 Redevance de comptage

Une redevance pour l'entretien des dispositifs de comptage est facturée aux utilisateurs Basse Tension et Haute Tension conformément à la réglementation en vigueur.



#### **38.1.4 Application des tarifs dans le cas de points de livraison multiples**

Dans le cas où un même usager reçoit de l'énergie en plusieurs points de livraison, le tarif consenti par le Concessionnaire s'applique séparément pour chaque point de livraison.

Toutefois, si les installations propres de l'utilisateur permettent d'apporter au Concessionnaire des avantages particuliers d'exploitation, notamment par des reports organisés de puissance d'un point de livraison à un autre, il pourra en être tenu compte par une clause spéciale du contrat d'abonnement et dans le respect de l'égalité de traitement entre les usagers.

#### **38.1.5 Énergie de secours**

Est considérée comme énergie de secours, l'énergie que le Concessionnaire est tenu, en vertu d'un contrat préalable, de fournir temporairement pour des installations normalement alimentées par une source autonome d'énergie, en cas de défaillance totale ou partielle de cette source. La fourniture de l'énergie de secours doit être précédée d'une demande faite au Concessionnaire avec le préavis précisé au contrat.

Le tarif applicable à l'énergie de secours est fixé d'un commun accord entre le Concessionnaire et l'utilisateur, dans le respect de l'égalité de traitement entre les usagers, et sous réserve de l'accord de l'Autorité concédante.

Cette disposition concerne exclusivement les usagers dont les tarifs ne sont pas définis par la Délibération n° 195 du 5 mars 2012 susmentionnée.

#### **38.1.6 Énergie d'appoint**

Est considérée comme énergie d'appoint, l'énergie que le Concessionnaire est tenu, en vertu d'un contrat préalable, de fournir pour des installations normalement alimentées par une source autonome d'énergie.

Le tarif applicable à l'énergie d'appoint est fixé d'un commun accord entre le Concessionnaire et l'utilisateur, dans le respect de l'égalité de traitement entre les usagers, et sous réserve de l'accord de l'Autorité concédante.

Cette disposition concerne exclusivement les usagers dont les tarifs ne sont pas définis par la réglementation.

### **38.2 Tarifs des prestations accessoires**

Le Concessionnaire établit la liste des tarifs facturés aux usagers en contrepartie des prestations accessoires qu'il leur fournit, qui sont directement liées à son activité de gestionnaire du réseau de distribution d'énergie électrique.

Le détail des prestations accessoires, des tarifs associés et de leurs modalités de révisions figure en ANNEXE 9 au présent contrat.

Ce détail est tenu en permanence à jour et à disposition des usagers et de l'Autorité concédante.

Les prix (Po) seront actualisés au 1er avril de chaque année à compter de 2022, par application de la formule suivante :

$$P \text{ actualisé} = P_o * C$$

$$P_o = \text{prix de base tel qu'établi le 01/01/2022}$$

$$C = 0,50 (IPC/IPC_o) + 0,50 (SE/SE_o)$$

Les indices de référence choisis pour l'actualisation des prix sont les indices publiés par l'ISEE.

Les termes affectés de l'indice zéro sont les prix définis ci-après tandis que les termes sans indice seront les indices du mois de décembre de l'année précédant l'actualisation.

Chaque paramètre et le coefficient global d'actualisation seront calculés et arrondis à la troisième décimale.

IPC<sub>o</sub> : indice officiel "des prix à la consommation - hors tabac" publié au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie en vigueur au mois d'application de la présente. Cet indice IPC est de 107,77 au mois d'avril 2021.

SE o : indice officiel des "services" publié au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie en vigueur au mois d'application de la présente. Cet indice SE est de 112,44 au mois d'avril 2021.

## Article 39 Financement des travaux de branchement, d'extension et de renforcement

### 39.1 Répartition de la prise en charge des travaux

	Charge du financement sur les frais d'établissement	
	Demandeur	Concessionnaire
Etablissement d'un branchement BT ou HT	100 %	-
Modification d'un branchement BT ou HT		
Reconnexion d'un branchement BT ou HT		
Suppression d'un branchement BT ou HT		
Equipement électrique d'un poste de distribution :		
public	90 %: au prorata de la puissance réservée par le demandeur et de la puissance max pouvant être installés dans le local	10 %
privé	100 %	
Mise à disposition du local et du foncier pour un poste de distribution :		
public	100 %	
privé	100 %	
Extension du réseau :		
pour la desserte des immeubles individuel ou collectif	90 %: au prorata de la puissance réservée par le demandeur et de la puissance max pouvant transiter par les équipements	10 %
pour le raccordement d'un poste de livraison privé		
pour le raccordement d'un point de livraison HT		
pour la desserte d'un lotissement	100 % de la puissance réservée	-
Raccordement d'un point d'injection d'une centrale de production	100 %	-
Renforcement de réseau hors travaux d'extension	-	100 %

Lorsqu'une extension de réseau nécessite un renforcement, les coûts afférents à ce renforcement sont traités suivant les modalités d'une extension de réseau et en conformité avec le tableau ci-dessus.

Sont également considérés comme des travaux d'extension, les travaux de renforcement rendus nécessaires par :

- la modification de la puissance contractuelle souscrite ou réservée telle que définie à l'Article 30.4 d'un ou plusieurs usagers ;
- le raccordement ou l'augmentation de puissance injectée par une centrale de production.

Pour un lotissement, le renforcement sur demande d'un ou plusieurs Clients d'ouvrages d'extension du réseau de Basse Tension mis en service depuis moins de cinq (5) ans sera à la charge des Clients demandeurs.

Après validation de l'Autorité concédante, le Concessionnaire peut prendre à sa charge au titre de son programme d'investissement le surcoût induit par la mise en place d'un raccordement en souterrain au lieu d'un branchement aérien lorsqu'un enjeu technique ou esthétique le justifie.

## **39.2 Contenu du montant des travaux**

### **39.2.1 Détail des éléments pris en compte dans les frais d'établissement**

#### ■ **Montant des travaux de branchements**

Le montant des travaux de branchement comprend :

- L'établissement, la modification ou la suppression de l'ensemble des ouvrages et équipements qui constituent un branchement tel que défini à l'Article 21.1 ;
- Les prestations diverses liées à la réalisation des ouvrages.

#### ■ **Montant des travaux d'extension et de renforcement**

Le montant des travaux d'extension et de renforcement comprend :

- L'établissement ou la modification de l'ensemble des ouvrages et équipements qui constituent une extension ou un renforcement tels que définis à l'Article 23.1, dont les postes de transformation publics ;
- Les prestations diverses liés à la réalisation des ouvrages.

### **39.2.2 Bordereau des prix pour les travaux réalisés pour les usagers**

#### 39.2.2.1 Fixation des prix du bordereau de base

Le bordereau des prix unitaires relatif à la réalisation des travaux de branchements ou d'extensions de réseau financés tout ou partie directement par les usagers du service sera établi par le Concessionnaire après des procédures de consultation auprès des entreprises sous-traitantes et des fournisseurs de matériel.

La procédure de consultation intègre la participation à titre d'observateur de l'Autorité concédante aux phases d'ouverture des offres et de sélection des entreprises sous-traitantes et de fixation des prix du bordereau.

Cette procédure fera l'objet de l'établissement d'une fiche de synthèse d'analyse des offres.

Cette démarche a pour objectif de garantir:

- la plus grande transparence sur la mise en place du bordereau de prix ;
- le meilleur rapport qualité prix pour les usagers du service concédé.

Le Concessionnaire proposera des contrats d'une durée de 3 (trois) ans maximum afin de pouvoir remettre en concurrence les entreprises sous-traitantes et les fournisseurs de matériel.

Le Concessionnaire tiendra à disposition de l'Autorité concédante une fiche récapitulative des éléments qui ont permis la sélection du matériel ou du prestataire.

### 39.2.2.2 Frais de gestion et de magasinage appliqués au bordereau de base

Le Concessionnaire s'engage à appliquer aux prix du bordereau de base obtenus auprès des entreprises sous-traitantes retenus pour les travaux réalisés aux frais des usagers un montant de frais de gestion d'un taux maximum de zéro pour cent (0%).

Le Concessionnaire s'engage à appliquer sur le prix des matériels pris dans ses stocks et utilisés pour les travaux réalisés aux frais des usagers, un montant de frais de magasinage d'un taux maximum de deux pour cents (2%).

### 39.2.3 Mode de calcul des frais généraux et forfait de maîtrise d'oeuvre

Les frais généraux correspondent notamment aux moyens, infrastructures et frais de personnel des services techniques et administratifs supports du Concessionnaire suivants :

- service étude et travaux (réalisation des devis, réalisation de la facturation, réalisation des études et des contrôles) ;
- service achats et approvisionnement (commandes, mise à disposition du matériel) ;
- service comptable (enregistrement factures et suivis) ;
- service juridique (suivi impayés, relances) ;
- service informatique.

Le montant des frais généraux qui s'applique en fonction du montant total des frais d'établissement est fixé comme suit :

Pour les travaux d'un montant inférieur ou égal à 23 000 000 francs CFP HT		
N°	Tranches du montant des travaux	Frais généraux appliqués à chaque tranche
1	T1 <= 250 000	F <sub>1</sub> , montant forfaitaire = quarante mille (40 000) francs CFP pour les branchement dont le coût d'établissement est supérieur à deux cent cinquante mille (250 000) francs CFP  F <sub>2</sub> , montant forfaitaire = quinze mille (15 000) francs CFP pour les branchements dont le coût d'établissement est inférieur ou égal à deux cent cinquante mille (250 000) francs CFP
2	250 000 < T2 <= 2 000 000	P <sub>2</sub> = F <sub>1</sub> / 250 000 * part du montant des travaux incluse dans la tranche T2
3	2 000 000 < T3 <= 15 000 000	P <sub>3</sub> = 24% * F <sub>1</sub> / 250 000 * part du montant des travaux incluse dans la tranche T3
4	15 000 000 < T4 <= 23 000 000	P <sub>4</sub> = 5% * F <sub>1</sub> / 250 000 * part du montant des travaux incluse dans la tranche T4
<b>Le montant des frais généraux est la somme des rémunérations dues au titre de chacune des tranches : F<sub>1</sub> + P<sub>2</sub> + P<sub>3</sub> + P<sub>4</sub></b>		

Pour les travaux d'un montant supérieur à 23 000 000 FCFP HT
<b>Le montant des frais généraux appliqués au montant total des travaux est égal à :</b> <b>P<sub>5</sub> = 24% * F<sub>1</sub> / 250 000 * montant total des travaux</b>

Si le demandeur est l'Autorité concédante, le montant des frais généraux est facturé sur la base du montant cumulé des frais d'établissement des ouvrages achevés dans l'année calendaire, la date de mise en service faisant foi. Dans tous les autres cas, le montant des frais généraux est facturé par opération.

#### **39.2.4 Modalités particulières**

##### **39.2.4.1 Mise à disposition de terrains et locaux pour les postes de transformation**

Lorsque l'alimentation en Basse Tension nécessite l'installation d'un ou de plusieurs postes de transformation, le propriétaire ou l'organisme constructeur met à la disposition du Concessionnaire les terrains ou locaux nécessaires et assume les dépenses de construction et d'aménagement du génie civil de ces postes.

##### **39.2.4.2 Droit de suite sur une extension du réseau**

###### **■ Pour la desserte des immeubles individuel ou collectif:**

Un nouveau branchement ne pourra être raccordé sur un réseau neuf financé par d'autres usagers dans le cadre de travaux d'extension que si le demandeur accepte de rembourser une part proportionnelle à la puissance retenue (puissance nécessaire au projet et calculée selon la norme NFC 14-100 ou celle qui viendrait s'y substituer) et à la fraction des installations utilisées par lui, des charges de premier établissement supportées par les usagers antérieurs, y compris l'Autorité concédante ou le Concessionnaire s'ils se sont substitués aux usagers, ces charges étant toutefois diminuées d'autant de cinquièmes de leur valeur qu'il s'est écoulé d'années depuis la date de mise en service de l'extension.

###### **■ Pour le raccordement d'un poste privé ou d'un point de livraison en Haute Tension :**

Un raccordement sur l'extension ne pourra être réalisé qu'à condition que le demandeur rembourse aux usagers antérieurs une part des frais d'établissement supportés par ceux-ci, y compris l'Autorité concédante ou le Concessionnaire s'ils se sont substitués aux usagers ; cette part sera proportionnelle à la puissance réservée et à la fraction des installations utilisées au transport de cette puissance, mais diminuée d'autant de huitièmes qu'il s'est écoulé d'années depuis la première mise en service de l'extension.

Il en sera de même en cas d'augmentation de puissance réservée par l'un des précédents usagers. Les conditions techniques et financières résultant des dispositions qui précèdent pourront être précisées par une convention spéciale passée entre le Concessionnaire et l'utilisateur.

###### **■ Pour le raccordement d'un point d'injection de centrale de production :**

Un raccordement sur l'extension ne pourra être réalisé qu'à condition que le demandeur rembourse aux usagers antérieurs une part des frais d'établissement supportés par ceux-ci, y compris l'Autorité concédante ou le Concessionnaire s'ils se sont substitués aux usagers ; cette part sera proportionnelle à la puissance réservée et à la fraction des installations utilisées au transport de cette puissance, mais diminuée d'autant de huitièmes qu'il s'est écoulé d'années depuis la première mise en service de l'extension.

Il en sera de même en cas d'augmentation de puissance réservée par l'un des précédents usagers. Les conditions techniques et financières résultant des dispositions qui précèdent pourront être précisées par une convention spéciale passée entre le Concessionnaire et l'utilisateur.

###### **■ Pour un lotissement :**

Le lotisseur ne percevra pas de droit de suite dans le cas de raccordement sur le réseau réalisé pour la desserte d'un lotissement.

##### **39.2.4.3 Conditions de paiement**

Le Concessionnaire propose aux usagers qui en font la demande des modalités de financement visant à faciliter l'accès à l'électricité.

Dans le cas d'un usager propriétaire, le paiement des travaux de branchement neuf ou de modification de branchement (augmentation de puissance, déplacement) peut être étalé sur un délai de six (6) mois à partir de la première facture de consommation d'énergie électrique, le montant mensuel correspondant étant ajouté aux factures d'énergie. Le non-paiement d'une des échéances entraînera la suspension de la fourniture d'énergie et l'exigibilité de l'intégralité du solde des échéances, les frais de mise hors service et de remise en service étant à la charge de l'utilisateur.

Dans le cas d'un organisme constructeur, les branchements sont payés selon les conditions définies sur le devis. La mise en service sera faite après règlement intégral de la facture des travaux.

## **Article 40 Financement des travaux d'entretien et de renouvellement**

A compter de la remise des installations, toutes les dépenses liées à l'exploitation sont à la charge du Concessionnaire.

Les travaux d'entretien, nécessaires au maintien du réseau en bon état de fonctionnement, ainsi que les travaux de mise en conformité des ouvrages avec les règlements techniques et administratifs, sont exécutés et financés par le Concessionnaire.

Les travaux de renouvellement des installations faisant partie du périmètre concédé sont financés par le Concessionnaire. Toutefois le financement du renouvellement des ouvrages n'est pas à la charge du Concessionnaire quand l'Autorité concédante a perçu le versement du fonds de renouvellement qui avait été constitué pour lesdits ouvrages au titre de la concession précédente.

Dans le cas de réseau privé ou d'installation photovoltaïque privée intégrant la distribution publique, les travaux de mise en conformité et de remise en état sont à la charge du demandeur.

Pour distinguer d'un point de vue comptable les opérations de renouvellement des opérations de gros entretien, le Concessionnaire applique la méthodologie suivante :

Les travaux d'entretien sont inscrits en charges de fonctionnement (OPEX).

Les travaux de renouvellement sont définis par les critères ci-dessous, et sont inscrits en dépense d'investissement (CAPEX), enregistrée à l'actif du bilan en « bien concédé ; financement du Concessionnaire » :

- Dépenses de caractère corporelle (matériel remplacé) ;
- L'intervention prolonge la durée de vie de l'ouvrage d'au minimum 3 ans ;
- Le coût total minimum soit supérieur à 50 000 F XPF, le coût total intègre (matériel, intervention interne ou externe).

## **Article 41 Financement des déplacements ou modifications d'ouvrages non concédés**

Lorsque le Concessionnaire exécute des travaux entraînant des déplacements ou des modifications d'ouvrages autres que ceux concédés, il est tenu de prendre à sa charge toutes les dépenses afférentes aux déplacements et aux modifications des ouvrages appartenant à l'Autorité concédante ou à un tiers. Toutefois, il pourra demander à l'Autorité concédante ou au tiers le remboursement de la partie de ces dépenses qui correspondrait à une amélioration des ouvrages déplacés ou modifiés, s'il y a eu accord préalable avec celui-ci.

## **Article 42 Impôts et taxes**

Tous les impôts et taxes établis par la Nouvelle-Calédonie ou l'Autorité concédante sont à la charge du Concessionnaire, à l'exclusion des impôts et taxes légalement imposés au consommateur.

Au cas où de nouveaux impôts ou taxes ou des majorations d'impôts ou de taxes existants, frapperaient le Concessionnaire, ce dernier aura le droit de demander la révision des tarifs des prestations accessoires visées à l'Article 38.2. L'Autorité concédante pourra de même présenter une demande de révision en cas de suppression ou de diminution des charges précitées.



Le Concessionnaire percevra sans rémunération complémentaire pour le compte de la Nouvelle-Calédonie ou de l'Autorité concédante les taxes que celles-ci ont ou auront instaurées sur la facturation des usagers.

### **Article 43 Incitation à la réduction des temps de coupure subis par les usagers**

Sans préjudice des dispositions de l'Article 4.1, le Concessionnaire s'engage à tout mettre en œuvre pour atteindre les objectifs ci-dessous en termes de SAIDI (System Average Interruption Duration Index) contractuel. Ce dernier est défini comme :

*La durée moyenne des coupures de courant affectant un consommateur final moyen dans la zone d'approvisionnement du gestionnaire de réseau pendant la période de relevé. Il est exprimé en minutes par usager sur la période de temps considérée.*

Le SAIDI contractuel est calculé de la manière suivante :

$$SAIDI = \frac{\sum \text{Nombre de consommateurs finaux concernés par la coupure} \times \text{Durée de la coupure}}{\text{Nombre total de consommateurs finaux}}$$

Il se formule plus précisément de la façon suivante :

$$SAIDI = \sum ni.ti / N$$

L'indice i étant le niveau de granularité le plus bas auquel le calcul peut être effectué.

Le SAIDI contractuel :

- prend en compte uniquement les coupures longues ayant affecté les consommateurs finaux, étant considérées comme coupure longue toute coupure, programmée ou non, dont la durée est supérieure à 3 minutes.
- ne prend pas en compte :
  - les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats, atteintes délictuelles ;
  - les catastrophes naturelles déclarées par l'autorité compétente ;
  - les phénomènes atmosphériques et climatiques au regard de leur impact sur les réseaux électriques, et notamment cyclone et foudre ;
  - les perturbations ou l'indisponibilité soudaine, fortuite du réseau de transport ou des installations de production raccordées au réseau public de distribution ;
  - les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du Concessionnaire ;
  - les événements exceptionnels non maîtrisables par le Concessionnaire tels que des incendies indépendants du réseau de distribution d'énergie électrique, des explosions, des chutes d'avion ou autres sous réserve de la validation de l'Autorité concédante.

Pour la première période quinquennale du contrat, les objectifs à atteindre par le Concessionnaire sont les suivants pour le SAIDI contractuel (en minutes) :

Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5
Vingt-sept (27)	Vingt-cinq (25)	Vingt-deux (22)	Dix-neuf (19)	Dix-sept (17)

Six (6) mois avant le terme de chaque période quinquennale, le Concessionnaire sollicite l'Autorité concédante pour définir d'un commun accord les objectifs de la période quinquennale suivante.

Les nouveaux objectifs tiennent compte notamment :

- des niveaux atteints pendant la période quinquennale précédente ;

- de l'évolution des installations du service de distribution électrique et notamment de la proportion de réseau souterrain.

Le Concessionnaire tient en permanence à disposition de l'Autorité concédante l'ensemble de la méthodologie et des historiques des données lui permettant de calculer de manière sincère le SAIDI contractuel.

En cas de non atteinte de l'objectif de SAIDI, l'Autorité concédante applique au Concessionnaire une pénalité égale à :

$$P_s = \text{Cinq-cent-mille (500 000) francs CFP par minute dépassant l'objectif}$$

Le mode opératoire dédié au calcul du SAIDI sera intégré dans le système Qualité du Concessionnaire. Ce mode opératoire sera mis à la disposition de l'Autorité concédante. L'Autorité concédante sera informée de chaque mise à jour de ce document. Chaque année le Concessionnaire fera auditer et certifier le calcul du SAIDI contractuel par un organisme de certification externe et tiendra ces audits et certificats à la disposition de l'Autorité concédante.

## **Article 44 Rémunération du Concessionnaire**

Le Concessionnaire est rémunéré pour son activité de gestionnaire de réseau de distribution d'électricité conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

La rémunération du Concessionnaire comprend :

- une part destinée à rémunérer les investissements réalisés sur le service de distribution d'électricité. Cette part comprend :
  - L'amortissement du capital immobilisé par le Concessionnaire sur le service concédé ;
  - La rémunération financière du capital immobilisé sur le service concédé ;
  - Le financement des stocks constitués par le Concessionnaire pour l'exploitation du service concédé.

Les taux de rémunération du capital et des stocks sont définis conformément à la réglementation en vigueur.

- une part destinée à rémunérer son activité d'exploitation des installations du service concédé. Cette part comprend :
  - Une quote-part du forfait de rémunération au titre de l'exploitation perçu par le Concessionnaire pour son activité de gestionnaire de réseau de distribution d'électricité en Nouvelle-Calédonie calculée au prorata du nombre d'abonnés du service.

Les montants des différentes composantes de la rémunération du Concessionnaire sont calculés conformément à la réglementation en vigueur.

## **Article 45 Paiement de l'indemnité de fin de contrat de la précédente concession**

Le Concessionnaire prend en charge le montant de l'indemnité de fin de contrat de la précédente concession. Le Concessionnaire amortit le montant de cette indemnité sur la durée du contrat de manière à ce que le montant de l'amortissement puisse être pris en compte chaque année dans l'assiette de calcul de la rémunération du Concessionnaire liée au financement des immobilisations du service par ce dernier.

## **Article 46 Redevances reversées par le Concessionnaire à l'Autorité concédante**

### **46.1 Redevance de concession**

Le Concessionnaire verse à l'Autorité concédante en contrepartie, soit des charges financières que l'Autorité concédante supporte au titre d'installations établies par ses soins et intégrées dans la concession, soit de sa propre participation aux frais de construction des réseaux, soit en contrepartie

des avantages procurés par l'utilisation des biens de la concession, une redevance calculée en accord entre l'Autorité concédante et le Concessionnaire selon chaque cas d'espèce.

En application de l'alinéa précédent, le Concessionnaire reverse chaque année à l'Autorité concédante une redevance égale à **7,8 %** de la marge commerciale qu'il a réalisée sur le périmètre concédé au cours de l'exercice précédent.

La marge commerciale est définie comme la différence entre les ventes et les achats d'énergie.

Les ventes d'énergie correspondent au montant réel sur le trimestre t :

- des ventes d'énergie pour la concession c ;
- des pénalités de dépassement de puissance souscrite et de Cos Phi ;
- des redevances de location et d'entretien compteur comprises.

Ne sont pas compris dans les ventes d'énergie :

- les primes transformateur et raccordement ;
- les remises tarifaire.

Les achats d'énergie pour la concession c, effectués par le Concessionnaire de réseau de distribution sur le trimestre t, sont calculés comme suit :

$$AD(c,t) = 16,5683 * IT(t) * Qv(c,t)$$

Avec :

IT(t) : l'indice d'actualisation de la grille tarifaire du transport au trimestre t ;

Qv(c,t) : la quantité d'énergie vendue à l'ensemble des clients de la concession c sur le trimestre t.

Le Concessionnaire transmet, dans son rapport annuel à l'Autorité concédante, le détail de chacun des termes exposés ci-dessus.

Le cas échéant, le Concessionnaire indique de manière claire les termes qui ont fait l'objet d'une estimation et dans ce cas, il détaille le calcul de la rectification qui a été prise en compte pour corriger l'estimation qui avait été faite l'année précédente.

La marge commerciale est arrêtée au 31 décembre de l'année précédente.

Cette redevance est acquittée mensuellement par douzièmes.

## **46.2 Redevance d'occupation du domaine public communal**

Le Concessionnaire s'acquitte auprès de la ville de Nouméa, d'une redevance due en raison de l'occupation du domaine public par les ouvrages du service de distribution d'énergie électrique.

Le montant annuel de la redevance d'occupation du domaine public est fixé en fonction de la surface occupée et de sa valorisation foncière calculée selon les paramètres suivants :

- le prix moyen du foncier sur 10 secteurs géographiques au prix du foncier homogène ;
- une décote de 60% pour les réseaux aériens et 90 % pour les réseaux souterrains ;
- un taux de rentabilité arrêté à 7%.

Les surfaces occupées seront délimitées par la Ville de Nouméa au 31 décembre de l'année précédent l'année de perception de la redevance. Ces surfaces seront déterminées à partir de la version mise à jour du Système d'Information Géographique établie par le Concessionnaire. Le mode de calcul pour l'année 2020 est joint en ANNEXE 22.

Cette redevance est acquittée mensuellement par douzièmes.

## CHAPITRE 6 SUIVI ET CONTROLE DE LA CONCESSION

### Article 47 Partage des informations du service avec l'Autorité concédante

Sur demande de l'Autorité concédante, le Concessionnaire tient à sa disposition toute donnée concernant exclusivement le service concédé, utile et nécessaire à l'évaluation et au contrôle du service rendu par le Concessionnaire.

L'ensemble des données devra être transmis sous une version informatique exploitable pour l'Autorité concédante.

Pendant toute la durée du contrat, le Concessionnaire met en place une plateforme d'échanges dématérialisés sécurisés de documents qu'il partage avec l'Autorité concédante.

### Article 48 Contrôle par l'Autorité concédante

L'Autorité concédante veillera à l'application par le Concessionnaire des textes législatifs et réglementaires en matière de distribution d'électricité en vigueur ou devant intervenir en Nouvelle-Calédonie.

Les agents de contrôle désignés par l'Autorité concédante peuvent :

- procéder à tout moment à des vérifications utiles pour l'exercice de leur fonction ;
- prendre connaissance sur place, ou effectuer des copies, de tous documents techniques ou comptables relatifs au service concédé et détenus par le Concessionnaire dans des conditions définies conjointement avec le Concessionnaire.

L'Autorité concédante peut en particulier chaque année organiser une mission de contrôle de l'exécution du contrat portant sur les aspects aussi bien techniques que financiers. Le Concessionnaire apporte tout son concours à la bonne réalisation de cette mission qui peut se dérouler aussi bien sur les installations du service de distribution que dans les locaux du Concessionnaire.

Les agents de contrôle désignés par l'Autorité concédante ne peuvent en aucun cas intervenir dans la gestion de l'exploitation.

L'Autorité concédante ne peut communiquer, sauf autorisation expresse du Concessionnaire, les informations confidentielles qu'elle détient dans le cadre du contrat, telles que celles dont la divulgation violerait le secret en matière industrielle et commerciale, lequel comprend le secret des procédés, des informations économiques et financières et des stratégies commerciales ou industrielles ou qui pourrait nuire à une concurrence loyale entre les opérateurs économiques.

A l'initiative de l'Autorité concédante, aussi souvent que nécessaire et au moins une fois par trimestre, une réunion abordant les aspects techniques et une autre réunion abordant l'aspect clientèle seront organisées.

Le procès-verbal de ces réunions sera établi par l'Autorité concédante, après accord du Concessionnaire sur son contenu.

Le Concessionnaire met à disposition de l'Autorité concédante un interlocuteur privilégié pour le suivi de l'application des termes du contrat de concession.

### Article 49 Indicateurs de performance

Le Concessionnaire fournit, a minima, les indicateurs se trouvant ANNEXE 13 , dans le cadre du compte-rendu annuel d'activité prévu à l'Article 50.

Cette liste n'est pas limitative et pourra être modifiée à la demande de l'Autorité concédante en concertation avec le Concessionnaire. Un tableau de bord de suivi des indicateurs est tenu à jour par le Concessionnaire et il est transmis à l'Autorité concédante une semaine avant la tenue des réunions trimestrielles prévues à l'Article 48.



Au début de chaque exercice, le Concessionnaire se fixe des objectifs internes pour chacun des indicateurs de performance suivi. Les objectifs sont présentés durant la première réunion trimestrielle de l'année à l'Autorité concédante.

## **Article 50 Compte Rendu Annuel d'activité du Concessionnaire**

Le Concessionnaire transmet pour chaque année civile à l'Autorité concédante, dans un délai de trois (3) mois qui suit l'exercice considéré, un compte-rendu d'activité, faisant apparaître à minima les éléments listés dans l'ANNEXE 14

Le compte rendu annuel d'activité du Concessionnaire peut être complété :

- par toute information dont l'utilité a été validée conjointement entre le Concessionnaire et l'Autorité concédante ;
- par toutes autres informations pertinentes identifiées chaque année par le Concessionnaire.

Le compte rendu annuel d'activité est transmis sous un format informatique exploitable et permettant une utilisation par l'Autorité concédante.

## **Article 51 Suivi financier du contrat de concession**

### **51.1 Compte annuel d'exploitation du contrat de concession du service de distribution d'électricité de Nouméa**

Le Concessionnaire présente chaque année dans son Compte Rendu Annuel d'activité, le compte de résultat financier de son activité de distributeur d'énergie électrique sur le territoire de la commune de Nouméa selon le format se trouvant en ANNEXE 16.

Les éléments financier transmis annuellement doivent permettre à l'Autorité concédante de différencier les charges et les recettes prises en compte ou exclues du système électrique tarifaire de la Nouvelle-Calédonie.

### **51.2 Montants collectés auprès des usagers du service de distribution d'électricité de Nouméa**

Le Concessionnaire présente chaque année dans son Compte Rendu Annuel d'activité le récapitulatif exhaustif et détaillé de l'ensemble des sommes qu'il aura perçu auprès des usagers du service de distribution d'électricité de Nouméa au titre de l'exercice concerné. Le Concessionnaire distinguera les recettes suivantes et transmettra en face pour chaque trimestre les éléments justificatifs correspondants :

- La vente d'électricité qui se décomposera en
- Recettes liées aux kWh consommés par les usagers

Eléments justificatifs :
KWh consommés par chaque catégorie d'usagers y compris ceux qui bénéficient d'un abattement ou d'une exemption
Tarifs appliqués à chaque type de consommation

- Recettes liées aux primes fixes payées par les usagers

Eléments justificatifs :
Puissance souscrite par chaque catégorie d'usagers y compris ceux qui bénéficient d'un abattement ou d'une exemption
Tarifs appliqués à chaque type de consommation

- Les redevances de location et d'entretien des appareils de mesure et de contrôle

Eléments justificatifs :
Nombre de redevances mensuelles de location et d'entretien des dispositifs de mesure et de contrôle facturés par catégorie d'usagers sur l'exercice concerné

- La taxe communale

Eléments justificatifs :
KWh consommés par les usagers constituant l'assiette de la taxe
Taux appliqué

### 51.3 Comité de suivi

Un comité de suivi pourra être mis en place dès que l'Autorité concédante en fera la demande, composé de représentants de l'Autorité concédante, désignés par le Maire de la Ville de Nouméa, ainsi que de représentants du Concessionnaire (direction générale, administrateurs,...).

Dans le cadre de ce comité de suivi, les représentants de la Ville de Nouméa disposeront de l'ensemble des informations sur l'évolution opérationnelle et financière du Concessionnaire au même titre que ses administrateurs et pourront émettre des avis.

### 51.4 Attestation des comptes de la concession de Nouméa

Le Concessionnaire fera attester annuellement par son Commissaire aux Comptes, les comptes du périmètre de la concession de Nouméa (comptabilité sociale et analytique).

## Article 52 Sanctions et pénalités

Dans les cas prévus ci-après, faute par le Concessionnaire de remplir les obligations qui lui sont imposées par le présent contrat, sauf cas d'exonération de sa responsabilité prévue par ce contrat, des pénalités peuvent lui être infligées, après mise en demeure restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours, sans préjudice, s'il y a lieu, des dommages et intérêts envers les tiers.

- En cas de dépassement non justifié des délais définis dans le présent contrat : une pénalité égale à deux cents (200) fois le prix du kWh au tarif BT-UD, par jour calendaire de retard.
- En cas de non-respect d'une clause contractuelle définie dans le présent contrat : une pénalité égale à trois millions (3 000 000) Francs pacifique (XPF).
- En cas de production incomplète ou erronée des documents et informations prévus dans le présent contrat, non suivi de la production et de la transmission des documents réclamés : une pénalité égale à deux cents (200) fois le prix du kWh au tarif BT-UD par jour calendaire de retard.
- Absence de présentation à l'Autorité concédante dans les délais contractuels prévus au présent contrat :
  - du schéma directeur du service de distribution et du Plan pluriannuel d'investissement décrits à l'Article 19
  - du plan cyclone et du plan de délestage décrits à l'Article 33.2
 une pénalité égale à mille (1000) fois le prix du kWh au tarif BT-UD, par jour calendaire de retard.
- En cas d'absence de mise à jour dans les délais contractuels prévus dans le présent contrat :
  - du Système d'Information Géographique (SIG) décrit à l'article 14.1
  - des données cartographiques des travaux du Concessionnaire définies à l'Article 20.5.3
 une pénalité égale à mille (1000) fois le prix du kWh au tarif BT-UD, par jour calendaire de retard.
- En cas d'absence de mise à jour, prévue dans le présent contrat :
  - de l'inventaire de biens de retour l'Article 16.1.3
  - de l'inventaire des biens de reprise l'Article 16.2.2
 une pénalité égale à trois millions (3 000 000) francs CFP.
- En cas d'interruption injustifiée du service de fourniture d'énergie électrique au sens de l'Article 0 du présent contrat : une pénalité égale à deux cents (200) fois le prix du kWh au tarif BT-UD, par heure entière de coupure.

- En cas de variation de tension à un point de livraison quelconque du réseau dépassant les tolérances maximales contractuelles au sens de l'Article 31.3 : une pénalité égale à vingt (20) fois le prix du kWh au tarif BT-UD par tranche de 5 % et par jour.
- En cas de non-respect à l'expiration du contrat de l'ensemble de ses obligations relatives à la remise des biens dans un état conforme aux obligations contractuelles : une pénalité correspondant au remboursement du montant des dépenses supportées par l'Autorité concédante pour réaliser les interventions prévues en lieu et place du Concessionnaire, sur présentation des justificatifs, sous réserve du caractère raisonnable des dépenses, majorées de 30 % pour frais généraux et pénalités.
- En cas de production incomplète ou erronée des documents relatifs au transfert du personnel du Concessionnaire dans les délais impartis à l'Article 53.4 du présent contrat : une pénalité égale à mille cinq cents (1500) fois le prix du kWh au tarif BT-UD, par jour calendaire de retard.

Au plus tard le 1<sup>er</sup> décembre de l'année N, une réunion est organisée entre les parties afin de constater les pénalités applicables au titre de l'année écoulée N-1, sur la base notamment du Compte Rendu Annuel d'activité du Concessionnaire. Les pénalités qui n'auraient pas été constatées à l'occasion de cette rencontre sont réputées ne plus être exigibles les années suivantes, et sont considérées comme étant abandonnées.

Les pénalités seront prononcées par le Maire au profit de l'Autorité concédante.

Les pénalités sont payées par le Concessionnaire dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant. En cas de retard de paiement, leur montant est majoré de l'intérêt au taux légal augmenté de dix (10) points.



## CHAPITRE 7 TERME DE LA CONCESSION

### Article 53 Dispositions communes

#### 53.1 Substitution au Concessionnaire

Quelle que soit la fin de la concession, l'Autorité concédante est tenue de se substituer au Concessionnaire pour l'exécution des contrats d'abonnement, des contrats d'achat d'énergie, des contrats de travail conformément à la réglementation en vigueur, et des autres engagements en cours qui ont été pris par le Concessionnaire en vue d'assurer la marche normale de l'exploitation.

#### 53.2 Règlement

Quelle que soit la fin de la concession, l'Autorité concédante crédite le Concessionnaire des créances relatives à l'exploitation qu'elle reprend à la valeur d'échéance et débite le Concessionnaire des dettes dont elle reprend la charge et au titre des investissements, elle crédite le Concessionnaire d'une indemnité égale à la valeur non amortie des biens du domaine concédé financés par le Concessionnaire définie de la façon suivante : la valeur brute de l'investissement dûment justifiée par le Concessionnaire, diminuée de la dotation aux amortissements de caducité cumulée à la date de fin de la concession.

#### 53.3 Remise des plans, fichiers et des documents informatiques

A la fin du présent contrat, le Concessionnaire remet gratuitement à l'Autorité concédante l'ensemble des documents, fichiers et données informatiques relatifs à l'exploitation du service tels que visés au Chapitre 2.

En cas de défaut de remise des plans, ou de remise de documents périmés ou inutilisables, les dépenses nécessaires pour la création de nouveaux documents ou pour leur mise à jour seraient mises à la charge du Concessionnaire.

En fin de contrat, et en complément des informations communiquées annuellement conformément à l'Article 50, le Concessionnaire fournira l'ensemble des données de la base abonnés (avec notamment n° de police, n° de compteur, consommation sur les deux dernières années, contrats, état des impayés, puissance souscrite, cette liste n'étant pas exhaustive).

L'Autorité concédante se réserve le droit de demander au Concessionnaire toute donnée utile à la continuité du service à l'exclusion de toute information qui porterait atteinte au secret industriel et commercial.

L'ensemble de ces informations sera communiqué sous format informatique exploitable par l'Autorité concédante et le cas échéant sous format papier.

#### 53.4 Transfert du personnel du Concessionnaire

Un (1) an avant la date d'expiration du présent Contrat, le Concessionnaire communique à l'Autorité concédante sur demande de cette dernière, la liste des emplois et des postes de travail ainsi que les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés à l'exploitation du service :

- année de naissance ;
- ancienneté ;
- niveau de qualification professionnelle ;
- tâche assurée ;
- convention collective ou statut applicable ;
- le type de contrat de travail ;
- la durée du contrat de travail ;
- ancienneté ;
- affectation à la concession de Nouméa ;
- montant total de la rémunération pour l'année civile précédente (charges comprises) ;
- éventuels avantages dont disposent certains salariés ;
- existence éventuelle, dans le contrat de travail ou le statut, d'une clause ou d'une disposition pouvant empêcher le transfert de l'intéressé à un autre exploitant ;

- o les habilitations et les formations.

En cas de déchéance, la communication des informations précisées ci-dessus a lieu dans le délai de quinze (15) jours suivant l'effectivité de la déchéance.

Les informations concernant les effectifs ne pourront être communiquées par l'Autorité concédante aux candidats à la délégation du service public que globalement et sans indications nominatives.

### **53.5 Remise des biens de retour**

À l'expiration de la concession, le Concessionnaire est tenu de remettre à l'Autorité concédante les ouvrages et le matériel constituant les biens de retour figurant à l'inventaire établi conformément à l'Article 16 et tenu à jour pendant toute la durée de la concession.

L'Autorité concédante est, dès lors, subrogée vis-à-vis des tiers aux droits et obligations du Concessionnaire relatifs à l'exploitation de la distribution et prend possession de tous les immeubles et ouvrages de la distribution et de ses dépendances, relatifs au domaine concédé.

Toutes les installations faisant partie de la concession sont remises gratuitement à l'Autorité concédante, sauf en ce qui concerne les investissements d'extension, de renforcement et de renouvellement acquis ou réalisés par le Concessionnaire pendant les quinze (15) dernières années pour lesquels l'Autorité concédante ou, le cas échéant son nouveau Concessionnaire, verse une indemnité.

Cette indemnité correspond à la valeur comptable non amortie des ouvrages financés par le Concessionnaire.

La valeur comptable non amortie des biens de retour est égale au montant des dépenses dûment justifiées par le Concessionnaire pour leur acquisition, déduction faite de l'amortissement de caducité pratiqué qui est égal à 1/15ème par année.

S'il y a lieu, l'Autorité concédante, met à la charge du Concessionnaire les sommes nécessaires pour remettre en état de service normal les ouvrages et matériels constituant les biens de retour. Les sommes correspondantes pourront notamment être déduites de l'indemnité due au titre de la valeur non-amortie.

Les règlements correspondant à l'application des dispositions du présent article sont effectués dans les six (6) mois qui suivent l'expiration de la concession. Tout retard dans le versement des sommes dues donne lieu de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, à des intérêts de retard calculés au taux des avances de l'Institut d'Emission d'Outre-Mer majorés de deux points.

### **53.6 Biens de reprise**

L'Autorité concédante ou, le cas échéant son nouveau Concessionnaire, peut reprendre, à valeur vénale, les biens de reprise appartenant au Concessionnaire, figurant dans l'inventaire des biens de reprise tenu par le Concessionnaire conformément à l'Article 16.2.

En cas de désaccord entre les parties sur la valeur des biens, il sera fait appel, à l'initiative de la partie la plus diligente, à un expert désigné par le Président du tribunal compétent de la Nouvelle-Calédonie et dont les honoraires seront réglés par moitié par chacune des parties. La valeur de ces biens est payée au Concessionnaire au moment de la reprise.

### **53.7 Biens propres du Concessionnaire**

Les biens autres que les biens de retour et de reprise ne font pas partie de la concession et constituent des biens propres.

Les comptes relatifs à ces installations et à leur exploitation doivent être distincts des comptes de la concession.

## **Article 54 Terme régulier de la concession**

### **54.1 Disposition générale de fin de concession**

A l'expiration de la concession, les ouvrages concédés devront être en bon état d'entretien et de fonctionnement.

En tout état de cause, à la fin du contrat, l'Autorité concédante est subrogée dans les droits et obligations du Concessionnaire.

### **54.2 Inventaire et état des lieux de fin de concession**

Deux (2) ans au plus tard avant l'échéance du contrat, l'Autorité concédante procédera à un état des lieux contradictoire des installations avec le Concessionnaire. Suite aux constatations validées conjointement, le Concessionnaire réalise, le cas échéant, l'ensemble des travaux de remise en état identifiés.

Trois (3) mois au plus tard avant l'échéance du contrat, le Concessionnaire et l'Autorité concédante vérifieront la bonne réalisation des travaux de remise en état identifiés lors de l'état des lieux. Faute pour le Concessionnaire de les avoir réalisés à l'échéance du contrat, l'Autorité concédante les fera réaliser d'office aux frais du Concessionnaire.

### **54.3 Période de transition**

Dans le cas où le Concessionnaire en cours n'est pas reconduit, l'Autorité concédante notifiera à ce dernier par courrier avec accusé de réception, au plus tard six (6) mois avant la date de fin de concession, l'identité du futur Concessionnaire pour engager la période de transition.

La période de transition concerne la période comprise entre la date de réception du courrier ci-dessus mentionné et la date de fin du contrat.

### **54.4 Plan de transition**

Durant la période de transition et au plus tard trois (3) mois avant la date de fin du contrat, le Concessionnaire et le futur Concessionnaire doivent s'accorder sur un plan de transition de l'exploitation des réseaux et des moyens techniques et humains associés, sous la supervision de l'Autorité concédante.

L'Autorité concédante a la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le Concessionnaire, de prendre toutes mesures pour garantir le transfert du service entre le Concessionnaire et le futur Concessionnaire afin de préserver la continuité du service à la fin du contrat, en réduisant autant que possible la gêne qui en résultera pour le Concessionnaire.

Pour cela, l'Autorité concédante réunit les représentants du Concessionnaire et du futur Concessionnaire pour organiser le transfert de l'exploitation du service concédé et notamment pour permettre au Concessionnaire d'exposer les principales consignes et les modes opératoires à suivre pour le fonctionnement des ouvrages, équipements et installations.

## **Article 55 Rachat de la concession**

L'Autorité concédante peut mettre fin à la concession avant la date normale d'expiration. Dans ce cas, elle doit procéder au rachat de la concession. Le rachat ne peut toutefois intervenir que si au moins la moitié de la durée de la concession plus un (1) an s'est écoulée depuis la signature du contrat et sous réserve d'un préavis d'un (1) an adressé au Concessionnaire, préavis qui prend effet après le versement de l'indemnité de rachat. L'indemnité de rachat comporte deux éléments :

- au titre de chacune des années restant à courir jusqu'au terme normal de la concession, une indemnité égale au résultat moyen courant avant impôt des cinq (5) dernières années d'exploitation, précédant celle où le rachat est effectué ;
- au titre des investissements, une indemnité égale à la valeur non amortie des biens du domaine concédé financés par le Concessionnaire ;

- les éventuelles indemnités de résiliation anticipée des contrats de financement (emprunt) extérieurs ;
- les éventuels coûts de débouclage des couvertures de taux.

Dans le cadre du rapport annuel du délégataire, le Concessionnaire transmettra à l'Autorité concédante, un état des emprunts contractés au titre du présent contrat comprenant une évaluation des indemnités de résiliation anticipée et des éventuels coûts de débouclage des couvertures de taux.

## **Article 56 Mise en régie provisoire - Déchéance**

### **56.1 Mise en régie provisoire**

En cas de défaillance d'une particulière gravité totalement imputable au Concessionnaire notamment :

- **si la sécurité publique vient à être compromise** : l'Autorité concédante prend, aux frais et risques du Concessionnaire, les mesures provisoires nécessaires pour prévenir tout danger. Puis elle adresse au Concessionnaire une mise en demeure fixant le délai qui lui est imparti pour assurer à l'avenir la sécurité de l'exploitation. Si dans le délai imparti le Concessionnaire ne prend pas les mesures prescrites, celles-ci le sont par l'Autorité concédante aux frais et risques du Concessionnaire.
- **si l'exploitation vient à être interrompue, en partie ou en totalité**, sauf évènement constituant un motif d'exonération de la responsabilité du Concessionnaire prévue par le présent contrat : l'Autorité concédante met le Concessionnaire en demeure de reprendre l'exploitation dans le délai fixé entre les parties. En cas de défaillance du Concessionnaire, il est pourvu aux besoins du service public aux frais et risques du Concessionnaire.

### **56.2 Déchéance**

Si, après une nouvelle mise en demeure adressée dès le début de la mise en régie, le Concessionnaire ne se met pas en état de reprendre l'exploitation dans des conditions conformes au contrat, l'Autorité concédante peut prononcer la déchéance sauf recours auprès de la Juridiction Administrative.

Elle ne serait pas encourue dans le cas où le Concessionnaire n'aurait pu remplir ses obligations en raison de la survenance d'un évènement constituant un motif d'exonération de sa responsabilité prévue par le présent contrat.

Le prononcé de la déchéance met fin au contrat à l'issue du délai prévu dans la mise en demeure préalable susvisée. Dès le prononcé de la déchéance, l'Autorité concédante reprend la disposition de tous les biens faisant partie de la concession.

L'Autorité concédante est tenue de se substituer au Concessionnaire pour l'exécution des traités d'abonnement en cours ainsi que des contrats d'achat d'énergie et des autres engagements pris en vue d'assurer la marche normale de l'exploitation. Le personnel rattaché à l'exploitation est transféré par le Concessionnaire à l'Autorité concédante, ou à l'opérateur qu'elle se substituerait, conformément à la réglementation en vigueur.

Toutefois, l'Autorité concédante n'est pas tenue de reprendre un stock d'approvisionnement d'une importance supérieure à celle nécessaire pour assurer le fonctionnement de la distribution pendant trois (3) mois.

## **CHAPITRE 8 DISPOSITIONS RELATIVES AUX RESEAUX D'ECLAIRAGE PUBLIC**

### **Article 57 Dépose de réseau électrique en support commun d'éclairage public**

L'ANNEXE 18 définit le mode opératoire pour la dépose de réseau électrique en support commun d'éclairage public de la Ville de Nouméa.

### **Article 58 Mode opératoire pour la modification sur les réseaux BT/EP à neutre commun**

#### **58.1 Méthodologie**

Le Concessionnaire et l'Autorité concédante s'engagent à établir contradictoirement et à fixer dans le cadre d'une convention (ANNEXE 19) le mode opératoire pour toute modification de réseau de distribution d'énergie électrique en support et neutre communs avec l'éclairage public.

#### **58.2 Modalités financières**

Les frais inhérents à la réalisation (fournitures et mise en œuvre) du local d'accueil des équipements de comptage/commande (muret ou armoire), du tableau de commande/protection équipé et appareillé, y compris sortie disjoncteur de branchement en attente, du raccordement entre le câble de deux conducteurs isolés pour l'éclairage public et son tableau de commande/protection sont à la charge de l'Autorité concédante.

Les frais inhérents à la réalisation (fournitures et mise en œuvre) du raccordement du tableau de commande/protection (branchement et tableau de comptage complet) au réseau de distribution publique sont à la charge du Concessionnaire.

Les autres frais inhérents à la modification du réseau de distribution publique d'électricité sont à la charge du Concessionnaire qui peut les répercuter, le cas échéant, sur le Tiers demandeur.

### **Article 59 Modalités d'exploitation relatives aux réseaux d'éclairage public**

L'Autorité concédante déclare au Concessionnaire, à chaque changement de prestataire, l'entreprise titulaire du marché d'entretien de l'éclairage public qui assurera le rôle de « Chargé d'exploitation du réseau d'éclairage public ».

Le Concessionnaire, en tant que chargé d'exploitation du réseau de distribution publique, gère les accès au réseau du chargé d'exploitation du réseau d'éclairage public sur les réseaux BT/EP à neutre commun.

Les deux parties s'engagent à conclure une convention dans un délai de deux (2) mois décrivant les dispositions d'exploitation relatives aux réseaux d'éclairage public. Une proposition de convention est présentée en ANNEXE 20.

Les frais d'intervention du Concessionnaire permettant les interventions et accès au réseau d'éclairage public commun à l'entreprise titulaire du marché d'entretien de l'éclairage public sont précisés dans l'ANNEXE 21.

## CHAPITRE 9 GESTION DES RESEAUX DE DISTRIBUTION ISOLES

### Article 60 Établissement d'un réseau de distribution isolé

Un réseau de distribution d'électricité isolé est un ensemble de lignes électriques :

- desservant plusieurs usagers ;
- non raccordé au réseau de distribution public principal ;
- alimenté par un dispositif de production autonome collectif.

Si un avantage économique ou technique le justifie, après accord du service de la Nouvelle-Calédonie en charge de l'énergie et de l'Autorité concédante, le Concessionnaire peut établir un réseau de distribution isolé en lieu et place de l'extension ou du renforcement des réseaux publics de distribution d'électricité.

Pour faire le choix du dispositif de production autonome collectif, de son fournisseur et de l'entreprise en charge de la réalisation des travaux, le Concessionnaire met en place une procédure d'appel à projet transparente à laquelle le service compétent de la Nouvelle-Calédonie et l'Autorité concédante participent. Pour le choix final, le service de la Nouvelle-Calédonie, l'Autorité concédante et le Concessionnaire ont chacun un pouvoir de décision équivalent.

Après sa mise en service, un réseau de distribution isolé y compris son dispositif de production autonome collectif fait partie intégrante du domaine concédé.

### Article 61 Entretien, renouvellement et mise en conformité des installations d'un réseau de distribution isolé

Les travaux d'entretien nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement des installations d'un réseau de distribution isolé (y compris les dispositifs de production autonome collectifs), ainsi que les travaux de mise en conformité des ouvrages avec les règlements techniques et administratifs, sont réalisés par le Concessionnaire.

### Article 62 Qualité et continuité de service

Dans la limite des possibilités des installations, et sauf cas particulier validé préalablement par l'Autorité concédante, le Concessionnaire est soumis aux mêmes exigences de qualité et de continuité de service sur les réseaux de distribution isolés que sur le reste du réseau de distribution public d'électricité du service concédé.

### Article 63 Dispositions financières

La charge du financement des travaux d'établissement d'un réseau de distribution isolé est répartie comme suit :

	Charge du financement	
	Demandeur	Concessionnaire
Établissement d'un réseau de distribution isolé (hors branchements)		
• Dispositif de production autonome collectif jusqu'à la limite des bornes aval du disjoncteur de protection.	100 %	-
• Réseau de distribution isolé à partir de la limite des bornes aval du disjoncteur de protection	90 %	10 %

## **CHAPITRE 10 USAGERS RACCORDES A DES DISPOSITIFS DE PRODUCTION AUTONOME INDIVIDUELS ISOLES**

### **Article 64 Établissement des dispositifs de production autonomes individuels**

Si un avantage économique ou technique le justifie, après accord de l'Autorité concédante, et pour faciliter l'électrification des habitats trop éloignés du réseau de distribution publique d'énergie électrique, le Concessionnaire peut proposer aux demandeurs individuels, en alternative au réseau filaire, dans le respect de l'intérêt général et de la réglementation en vigueur, la mise en place d'un dispositif de production autonome individuel.

L'installation comprend tous les équipements nécessaires à la production jusqu'à la limite des bornes avales du disjoncteur de protection.

Ces dispositifs de production individuels font partie des biens du domaine concédé tels que définis au présent contrat et sont intégrés par le Concessionnaire dans l'inventaire en tant que biens de retour.

En aucune circonstance, le Client ne pourra déplacer, vendre ou modifier tout ou partie de l'installation de production individuelle autonome, ni procéder à une quelconque intervention sur l'un de ses éléments.

Si, ultérieurement à la pose d'un dispositif de production individuel, la proximité du réseau public de distribution d'énergie électrique permet d'alimenter directement l'utilisateur, le Concessionnaire suit les règles établies ci-après :

- l'utilisateur du dispositif de production individuel dispose d'un délai d'un an pour se raccorder au réseau de distribution publique d'énergie électrique à partir du moment où il devient accessible. Durant ce délai, l'utilisateur conserve la jouissance du dispositif de production autonome individuel qui continue à être exploité par le Concessionnaire.
- dès le raccordement de l'utilisateur ou après le délai d'un (1) an défini ci-dessus, le Concessionnaire retire le dispositif de production autonome individuel du domaine concédé, le remet à l'utilisateur et cesse de l'exploiter.
- si l'utilisateur ne souhaite pas conserver l'installation, elle est retirée et recyclée à la charge du Concessionnaire.

Toute installation qui est constatée inactive depuis plus de deux (2) ans après la résiliation du contrat d'abonnement, peut être retirée par le Concessionnaire.

Dans le cas où l'installation aurait été financée par le Fonds d'Electrification Rurale (FER), les dispositions du FER s'appliqueront.

### **Article 65 Fourniture d'énergie électrique aux abonnés via des dispositifs de production autonome individuels**

Sous réserve de disponibilité de l'énergie renouvelable primaire (ensoleillement, vent, eau, etc...) et d'un usage normal de l'installation, l'alimentation en énergie électrique est réputée fonctionner sans discontinuité.

L'énergie sera distribuée en Basse Tension selon les règles de l'art en vigueur au moment de l'installation de cet ouvrage concédé.

Le Concessionnaire peut interrompre la fourniture d'énergie électrique aux usagers équipés de dispositifs de production autonome individuels, pour raison de travaux ou lors de visites de maintenance sur l'installation de production. Il s'efforce de limiter la durée de ces interruptions.

Le Concessionnaire est tenu d'informer l'utilisateur sur les modes de consommation d'électricité à respecter assurant une durée de vie minimale de huit (8) ans au dispositif de stockage d'énergie.

La charge des travaux de branchements, extensions et raccordements sur un réseau de distribution isolé est répartie de la même manière que pour le reste du réseau de distribution public d'électricité du domaine concédé (Article 39).

Les travaux d'entretien et de renouvellement des installations faisant partie du domaine concédé sur un réseau de distribution isolé, y compris les dispositifs de production autonome collectifs, sont pris en charge par le Concessionnaire.

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters, located in the bottom right corner of the page.

## GLOSSAIRE

- **Abonné, Usager ou Client** : personne qui achète ou requiert des services moyennant rétribution et qui a pris un abonnement
- **Autorité concédante** : collectivité publique ayant signé un contrat de concession
- **Concessionnaire** : entreprise titulaire d'un contrat de concession
- **Contrat de concession** : contrat par lequel l'administration, l'Autorité concédante, charge une personne privée, le Concessionnaire, de la gestion à ses risques et périls d'un service public ou de la réalisation et de l'exploitation d'un ouvrage public, moyennant une rémunération que le Concessionnaire percevra des usages du service ou de l'ouvrage
- **BT (Basse Tension)** : ouvrages pour lesquels la valeur nominale de la tension est comprise entre :
  - 50 et 1 000 volts en régime de tension alternative ;
  - 120 et 1 500 volts en régime de tension continue.
- **HTA (Haute Tension A)** : ouvrages pour lesquels la valeur nominale de la tension :
  - excède 1000 volts sans dépasser 50 000 volts en courant alternatif ;
  - ou excède 1500 volts sans dépasser 75 000 volts en courant continu.
- **HTB (Haute Tension B)** : ouvrages pour lesquels la valeur nominale de la tension :
  - excède 50 000 volts en courant alternatif ;
  - excède 75 000 volts en courant continu.
- Un **dispositif de comptage** comprend :
  - le coffret de protection
  - le support de fixation
  - le coupe circuit principal individuel
  - le compteur
  - l'appareil général de commande et de protection
  - la filerie
- **Stockage système** : dispositif de stockage d'énergie utile au maintien de la stabilité du réseau de transport ou de distribution, lorsque son intérêt pour le système électrique de la Nouvelle-Calédonie est avéré, et plus généralement au maintien de l'équilibre entre l'offre et la demande. Les installations de stockage domestique et celles liées à des moyens de production ayant uniquement des fonctions de lissage en sont exclues.
- **Lotissement** : on désigne par lotissement un ensemble immobilier répondant à l'ensemble des trois conditions suivantes :
  - qui comprend au minimum 9 lots ;
  - dont l'accès a été rendu possible par la création d'une ou de plusieurs voiries spécifiques ;
  - qui a été équipé d'infrastructures conformes aux standards en vigueur dont notamment des réseaux communs d'adduction d'eau et d'assainissement.
- **Producteur autonome** : producteur dont l'installation de production n'est pas raccordée au réseau public de distribution électrique.
- **Puissance Réservée** : la puissance réservée est la puissance contractuelle maximale que le Concessionnaire est tenu de mettre à la disposition d'un client MT.
- **Redevance de concession** : En contrepartie des droits consentis et des charges effectivement supportées par l'Autorité concédante, du fait du service public concédé, le Concessionnaire

Les travaux d'entretien nécessaires au maintien des installations de production individuelles définies ci-dessus en bon état de fonctionnement, ainsi que les travaux de mise conformité des ouvrages avec les règlements techniques et administratifs, sont exécutés et financés par le Concessionnaire.

La réparation de toute dégradation d'un dispositif de production autonome individuel résultant d'une utilisation anormale de l'utilisateur est à la charge de ce dernier.

Par dérogation aux dispositions précédentes du présent article, le renouvellement d'un dispositif de stockage d'énergie, neuf d'origine, associé à un dispositif de production autonome individuel est pris en charge par l'utilisateur si celui-ci intervient, à sa demande, dans les huit (8) années suivant sa mise en service. Au-delà de cette période de 8 ans, le renouvellement est pris en charge par le Concessionnaire.

## Article 66 Dispositions financières

### 66.1 Financement de l'établissement des dispositifs de production autonome individuels

La charge du financement des travaux d'établissement d'un dispositif de production autonome est répartie comme suit :

	Charge du financement	
	Demandeur	Concessionnaire
Installation ou renforcement d'un dispositif de production autonome individuel	100%	-

### 66.2 Tarif pour les usagers équipés d'un dispositif de production autonome individuel

Préalablement à l'installation d'un dispositif de production individuel, l'utilisateur doit s'acquitter du versement de deux (2) mois d'avance sur consommation.

Le forfait-consommation mensuel perçu périodiquement est payable par l'utilisateur par anticipation sur la période à venir.

Au cas où, pour une raison quelconque, après un délai de trois (3) mois au cours duquel le Concessionnaire emploiera toutes les voies ordinaires afin d'obtenir le règlement de ses factures, celles-ci resteraient impayées, le Concessionnaire pourra déposer l'installation de production individuelle après résiliation du contrat, les frais de dépose étant à la charge de l'utilisateur.

<p>A Nouméa, le 4/11/21.</p> <p>Pour l'Autorité concédante,</p> <p>Le Maire</p>   <p>LAGARDE</p> <p><b>Sonia LAGARDE</b></p>	<p>A Nouméa, le 4/11/2021</p> <p>Pour le Concessionnaire,</p> <p>Le Président Directeur Général</p>  <div data-bbox="1037 1803 1460 2072" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie</p> <p>16 NOV. 2021</p> <p><b>CONTRÔLE DE LÉGALITÉ</b></p> </div>
--	---

## ANNEXES

<b>ANNEXE 1.</b>	<b>Inventaire de début de la concession</b>	<b>76</b>
<b>ANNEXE 2.</b>	<b>Liste des informations que l'inventaire contiendra pour chaque type d'ouvrage et d'équipement</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE 3.</b>	<b>Modalités de calcul des avances sur consommation</b>	<b>84</b>
<b>ANNEXE 4.</b>	<b>Modèle de charte de service public</b>	<b>85</b>
<b>ANNEXE 5.</b>	<b>Modèles de contrats d'abonnement - Conditions générales de vente BT</b>	<b>86</b>
<b>ANNEXE 6.</b>	<b>Modèles de contrats d'abonnement - Conditions générales de vente HTA ou MT 103</b>	
<b>ANNEXE 7.</b>	<b>Puissances minimales de dimensionnement à prévoir par local et courant assigné de Appareil Général de Coupure Primaire (AGCP)</b>	<b>121</b>
<b>ANNEXE 8.</b>	<b>Conditions particulières aux contrats d'abonnement des systèmes de production solaire</b>	<b>122</b>
<b>ANNEXE 9.</b>	<b>Liste des tarifs relatifs aux prestations accessoires</b>	<b>134</b>
<b>ANNEXE 10.</b>	<b>Eléments minimum du Système d'Information Géographique</b>	<b>137</b>
<b>ANNEXE 11.</b>	<b>Informations minimales collectées au sein du système d'acquisition et de contrôle des données (SCADA)</b>	<b>146</b>
<b>ANNEXE 12.</b>	<b>Programme de surveillance et de maintenance des ouvrages et équipements</b>	<b>155</b>
<b>ANNEXE 13.</b>	<b>Modalités de calcul des indicateurs de performance</b>	<b>172</b>
<b>ANNEXE 14.</b>	<b>Indicateurs descriptifs du service à fournir dans le cadre du Compte rendu annuel d'activité du Concessionnaire</b>	<b>183</b>
<b>ANNEXE 15.</b>	<b>Indicateurs complémentaires donnant lieu à un engagement spécifique du Concessionnaire</b>	<b>188</b>
<b>ANNEXE 16.</b>	<b>Présentation du compte annuel d'exploitation du contrat de concession</b>	<b>195</b>
<b>ANNEXE 17.</b>	<b>Limite de responsabilité entre le service de distribution d'électricité et le service d'éclairage public</b>	<b>196</b>
<b>ANNEXE 18.</b>	<b>Mode opératoire pour la dépose de réseau électrique en support commun d'éclairage public de la ville de Nouméa</b>	<b>197</b>
<b>ANNEXE 19.</b>	<b>Convention décrivant le mode opératoire pour toute modification de réseau de distribution d'énergie électrique en support avec l'éclairage public</b>	<b>198</b>
<b>ANNEXE 20.</b>	<b>Convention décrivant les dispositions d'exploitation des réseaux d'éclairage public.</b>	<b>199</b>
<b>ANNEXE 21.</b>	<b>Frais du Concessionnaire permettant les interventions et accès au réseau d'éclairage public commun</b>	<b>205</b>
<b>ANNEXE 22.</b>	<b>Modèle de calcul de la redevance d'occupation du domaine public pour l'exercice 2020.</b>	<b>206</b>

Haut-Commissariat de la République  
en Nouvelle-Calédonie

16 NOV. 2021

CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

verse à l'Autorité concédante une redevance.

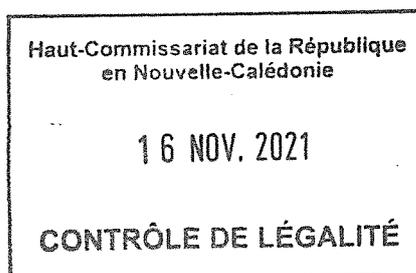
- **Redevance d'occupation du domaine public :** En contrepartie de l'occupation du domaine public par les ouvrages de distribution d'électricité, le Concessionnaire s'acquitte auprès de la ville de Nouméa d'une redevance.

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters, located in the bottom right corner of the page.

## ANNEXE 1. INVENTAIRE DE DEBUT DE LA CONCESSION

A la signature du contrat, le service de distribution d'énergie électrique de la ville de Nouméa comprend :

- 2 Postes sources de livraison raccordés au réseau de transport : Doniambo, Ducos
- 2 Postes sources de répartition : Magenta, Vélodrome
- 3 Postes d'étoilement : Cathédrale, PK4, Moselle
- 1 Poste central de regroupement des postes
- 319 km de Réseau Haute Tension (HT)
- 405 km de Réseau Basse Tension (BT)
- 632 Postes de distribution dont 470 publiques et 162 privés



### ANNEXE 3. MODALITES DE CALCUL DES AVANCES SUR CONSOMMATION

Formule de calcul de l'avance sur consommation (ASC) :

$$ASC = (PUKVA/12 * PS) + PUKWH * (NBH * PS) * (1 - ABATT)$$

avec :

PUKVA : tarif de la puissance souscrite (fixé par la réglementation) ;

PUKWH : tarif proportionnel au kilowattheure consommé (fixé par la réglementation);

PS = Puissance souscrite;

ABATT : correspond à l'abattement tarifaire (fixé par la réglementation);

NBH : Nombre d'heures forfaitaires selon les cas suivants :

Pour la Basse tension - Usage domestique :

Cas 1. si PS < 3,3 KVA NBH = 60

cas1.2. si PS ≥ 3.3 KVA et ≤ 6.6 KVA NBH = 55

Si PS > 6.6 KVA NBH = 40

Pour la Basse tension – Usage professionnel :

Si PS ≤ 3.3 KVA NBH = 45

Si PS > 3.30 KVA et ≤ 19.80 KVA NBH = 60

Si PS >19.80 KVA NBH = 100

Haut-Commissariat de la République  
en Nouvelle-Calédonie

16 NOV. 2021

CONTRÔLE DE LÉGALITÉ



## ANNEXE 4.    MODELE DE CHARTE DE SERVICE PUBLIC

A la prise d'effet du contrat, le contenu de la charte de service public est le suivant :

### CHARTE DE SERVICE PUBLIC

*Afin d'assurer une égalité de traitement entre l'ensemble des usagers du service, je m'engage à respecter dans le cadre de mon activité professionnelle les principes et engagements suivants :*

▪    **Egalité de traitement des usagers**

*Le principe d'égalité engage EEC à ce qu'aucune distinction ne soit faite entre les usagers quant à l'accès au service public de distribution d'électricité. Chaque usager bénéficie des prestations du service public sans se trouver en position d'infériorité en raison de sa condition sociale, de son handicap, de sa résidence, ou de tout autre motif tenant à sa situation personnelle ou à celle du groupe social dont il fait partie.*

▪    **Neutralité**

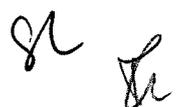
*Le principe de neutralité garantit à l'utilisateur, l'impartialité des agents de EEC et l'interdiction de toute discrimination fondée sur les convictions politiques, philosophiques, religieuses, syndicales ou tenant à l'origine sociale, au sexe, à l'état de santé, au handicap ou à l'origine ethnique.*

▪    **Transparence**

*Le principe de transparence permet aux usagers de s'assurer du bon fonctionnement du service public de distribution électrique et de faire valoir leurs droits. Tout usager dispose d'un droit à l'information sur l'action de EEC et EEC a l'obligation d'informer les usagers de manière systématique (média, presse, brochure, guide). Tout usager peut obtenir communication de documents administratifs dans les limites de la législation en vigueur.*

▪    **Fiabilité et confiance**

*La confiance impose de se comporter en toute circonstance en partenaire loyal. L'utilisateur a le droit à la sécurité juridique et à la fiabilité dans ses relations avec EEC.*



## ANNEXE 5. MODELES DE CONTRATS D'ABONNEMENT - CONDITIONS GENERALES DE VENTE BT

### CONTRAT D'ABONNEMENT BT Ville de NOUMEA CONDITIONS GENERALES DE VENTE BT

Haut-Commissariat de la République  
en Nouvelle-Calédonie

16 NOV. 2021

CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») ont été élaborées à partir et conformément au Contrat de concession de distribution publique d'énergie électrique de la ville de Nouméa.

### DÉFINITIONS

« Catalogue des prestations » ou « liste des tarifs relatifs aux prestations accessoires » : désigne l'ensemble des prestations accessoires proposées par EEC. Le Catalogue des prestations est disponible sur le site Internet EEC à l'adresse suivante : [www.eec-engie.nc](http://www.eec-engie.nc). Il figure en annexe du contrat de concession du service public de distribution d'énergie électrique de la ville.

« Contrat » : désigne le dispositif contractuel constitué des CGV, des CPV et les éventuels avenants.

« Conditions Générales de Vente » (ou CGV) : désigne la partie du Contrat dans laquelle figurent les obligations des parties s'appliquant de façon générale.

« Conditions Particulières de Vente » (ou CPV) : désigne la partie du Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre EEC et l'Usager.

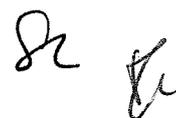
« Distributeur ou Concessionnaire » : désigne EEC chargée de la distribution de l'électricité sur le Réseau de distribution de la ville de Nouméa jusqu'à chaque point de livraison. Il est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement dudit Réseau dans les conditions du Contrat de concession. Il assure également le raccordement des producteurs situés sur sa zone de desserte en conformité avec la réglementation.

« Partie ou parties » : désigne les signataires du Contrat, tels que mentionnés dans les conditions particulières de vente.

« Point De Livraison » ou « PDL » : désigne le point physique situé dans le périmètre de la concession de Nouméa où l'électricité est livrée à l'Usager. Il est situé en aval des bornes de sortie du disjoncteur. Il est désigné aux conditions particulières de vente.

« Prime fixe » ou « abonnement » : correspond à un montant déterminé par rapport à la Puissance souscrite choisie par l'Usager lors de la souscription de son Contrat et des conditions tarifaires qui lui sont applicables.

« Puissance souscrite » : désigne la Puissance contractuelle maximale que l'Usager peut appeler sur le Réseau électrique. Cette Puissance est exprimée en kVA. Elle est désignée aux conditions particulières de vente.



« Réseau de distribution » ou « Réseau » : désigne l'ensemble des équipements, des ouvrages et des lignes électriques HTA et BT ne faisant pas partie du réseau de transport, des réseaux privés situés sur la ville pour permettre l'acheminement de l'énergie électrique aux Usagers finaux.

« Usager ou Client » : désigne toute personne physique majeure juridiquement capable (ci-après l'Usager particulier) ou personne morale (ci-après l'Usager professionnel) souscrivant à un Contrat d'abonnement d'électricité pour ses propres besoins auprès de EEC et qui est désignée aux conditions particulières.

## **1. OBJET**

Les présentes CGV ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité par EEC aux Usagers dont le point de livraison est alimenté en basse tension. Les présentes CGV sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre portées à la connaissance de tout Usager souscrivant un Contrat de vente d'électricité et sont disponibles sur le site Internet [www.eec-engie.nc](http://www.eec-engie.nc). Les présentes CGV sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

## **2. TITULAIRE DU CONTRAT**

Les informations communiquées par l'Usager lors de la demande de Contrat sont reprises dans les conditions particulières. Elles emportent désignation du titulaire du Contrat, lequel est responsable des consommations et du paiement des factures, y compris en cas de désignation d'un payeur différent du titulaire.

## **3. EFFET – DURÉE DU CONTRAT**

### **3.1 Conclusion et prise d'effet**

La souscription du Contrat est subordonnée à la fourniture par l'Usager de tous les éléments nécessaires et, en particulier, des autorisations administratives justifiant de son droit à occuper les lieux et, le cas échéant, la conformité électrique (cotsuel).

Le Contrat est conclu à la date de signature des CPV en agence EEC ou par voie électronique.

Le Contrat prend effet à la date de mise en service fixée avec l'Usager dans le respect des délais prévus par le contrat de la concession. La mise en service est subordonnée au paiement par l'Usager des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement. La date de mise en service figure sur la première facture adressée à l'Usager.

### **3.2 Durée**

À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier de l'Usager, le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an et se renouvelle par tacite reconduction par période successive d'une durée équivalente jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

## **4. ACCÈS ET UTILISATION DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION**

### **4.1 Avances sur consommation**

Pour les Contrats à usage professionnel dit « Contrat UP », une avance sur consommation est demandée par EEC lors de la signature du Contrat dans le respect du contrat de la concession ou des conditions réglementaires en vigueur.

L'avance sur consommation fixée à la souscription du Contrat et celle qui correspondrait à des augmentations de Puissance, sont calculées sur la base des tarifs en vigueur au moment de la signature du Contrat ou de la date de la demande de l'augmentation de Puissance.

Le non-paiement de cette avance entraînera la suspension de la fourniture d'énergie sans aucun préavis. L'avance sur consommation n'est révisable ni au cours du Contrat ni au renouvellement du Contrat, s'il n'y a pas de modification de Puissance ou de périodicité de facturation.

Elle n'est pas productive d'intérêts : sauf dispositions réglementaires contraires, elle est remboursée à l'expiration ou à la résiliation du Contrat sauf déduction des sommes dues au Concessionnaire par le Client et conformément à la réglementation en vigueur.

Pour les installations équipées d'un système à prépaiement, l'Usager achetant par anticipation son énergie, l'avance sur consommation est sans objet.

### **4.2 Installation intérieure**

L'installation électrique intérieure de l'Usager commence à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement. Elle est placée sous la responsabilité de l'Usager. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C15-100 dans sa version applicable en Nouvelle-Calédonie. Elle est entretenue aux frais du propriétaire ou de l'Usager, ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

L'Usager doit

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas EEC n'encourt de responsabilité en raison de la défektivité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures qui ne serait pas du fait de EEC ;
- prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le Réseau de distribution des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire ;
- veiller à ce que ses installations supportent les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du Réseau de distribution et celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles ;
- prendre les mesures nécessaires pour ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce Réseau, ni celle des tiers ;
- veiller à ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure. Toute rétrocession d'énergie par un Usager, à quelque titre que ce soit, à un ou plusieurs tiers, est interdite, sauf disposition réglementaire le permettant et accord préalable de EEC. Toute rétrocession d'énergie donne lieu à une pénalité selon la liste des tarifs relatifs aux prestations accessoires du contrat de concession « Pénalités pour fraude ».

Des informations relatives à la bonne utilisation de l'électricité et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès de EEC.

### **4.3 Les moyens de production d'électricité présents chez l'Usager**

L'Usager peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés à ses installations qu'il exploite à ses frais et sous sa seule responsabilité. Il devra toutefois être en conformité avec les conditions techniques et administratives imposées par la réglementation correspondante et avoir obtenu l'accord préalable et écrit de EEC.

Dans cette hypothèse, les conditions d'utilisation et leurs caractéristiques sont mentionnées par l'Usager aux conditions particulières pour le raccordement d'un système de production solaire individuel en autoconsommation.

## **5. DISPOSITIF DE COMPTAGE**

### **5.1 Description du dispositif de comptage**

Le dispositif de comptage permet le contrôle des caractéristiques de la fourniture d'électricité et son adaptation aux CPV souscrit par l'Usager et sert à la facturation de l'électricité.

Il est scellé par EEC. Il comprend notamment le disjoncteur de branchement, réglé en fonction de la Puissance souscrite, le compteur pour l'enregistrement des consommations et le cas échéant un dispositif de communication télécommandé.

### **5.2 Propriété du dispositif de comptage**

Le dispositif de comptage est fourni et posé par EEC. Il fait partie du domaine concédé.

### **5.3 Entretien et vérification du dispositif de comptage**

Le dispositif de comptage est entretenu, vérifié et renouvelé par EEC.

À cette fin, EEC doit pouvoir accéder à tout moment à ce dispositif. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence de l'Usager, ce dernier est informé au préalable pour permettre l'accès au tableau de comptage ce jour-là.

Les frais de réparation ou de remplacement des éléments du dispositif de comptage qui résultent le cas échéant de ces visites, sont à la charge de EEC (sauf détérioration imputable à l'Usager).

EEC peut procéder à la modification ou au remplacement de ces éléments en fonction des évolutions technologiques, ceci en conformité avec la réglementation sur la protection des données personnelles. L'Usager peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage, soit par EEC, soit par un expert choisi d'un commun accord.

### **5.4 Dysfonctionnement du dispositif de comptage**

En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes antérieures similaires de consommation de l'Usager sur le point de livraison concerné.

À défaut d'historique disponible et exploitable, la consommation d'électricité est déterminée par comparaison avec des points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (Puissance, tension de livraison, catégorie tarifaire). Par principe, les estimations de consommations établies par EEC pour l'établissement de la facture rectificative font foi, sauf justification contraire apportée par l'Usager.

L'Usager doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité, sous peine d'application des pénalités figurant à la liste des tarifs relatifs aux prestations accessoires du contrat de concession.

### **5.5 Accès aux installations pour le relevé des compteurs**

L'Usager doit prendre toute disposition pour qu'EEC puisse accéder en toute sécurité et sans difficulté au dispositif de comptage pour le relevé des consommations tous les deux mois. Dans le cas où ce dispositif nécessite la présence de l'Usager et que ce dernier est absent lors du relevé du compteur, il a la possibilité de communiquer son relevé à EEC. L'auto-relevé ne dispense pas l'Usager de l'obligation de laisser EEC accéder à son compteur. La transmission des données de consommation peut se faire 24 h/24 et 7 j/7 via le site Internet [www.eec-engie.nc/](http://www.eec-engie.nc/), par courriel à [clientele.eec@engie.com](mailto:clientele.eec@engie.com), via le serveur vocal au numéro vert 05.36.36, sur l'application « EEC smart ».

En cas d'impossibilité pour EEC d'accéder librement au dispositif de comptage, et si le compteur n'a pas pu être relevé depuis plus de douze mois, EEC peut demander un rendez-vous à la convenance de l'Usager pour un relevé spécial payant à la charge de l'Usager au tarif figurant dans la liste des tarifs relatifs aux prestations accessoires du contrat de concession.

Si après ces démarches, EEC n'a toujours pas l'accès possible au compteur, EEC pourra interrompre la fourniture à condition d'en avoir informé l'Usager au préalable, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai d'un mois après envoi du courrier.

## **6. CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉLECTRICITÉ**

### **6.1 Continuité de service et qualité de fourniture d'électricité**

EEC est tenue de prendre les dispositions appropriées pour acheminer l'énergie électrique avec le moins d'interruptions possibles en conciliant les besoins de continuité des Usagers, les aléas inhérents à l'exploitation du Réseau et la nécessité pour EEC de faire face à ses charges.

Des interruptions sont nécessaires pour procéder à des interventions programmées sur les réseaux ; elles seront portées préalablement à la connaissance de l'Usager au moins trois (3) jours à l'avance par voie de presse, d'affichage et dans toute la mesure du possible, d'une information individuelle.

Des interruptions ou des défauts dans la qualité de la fourniture peuvent survenir pour des raisons accidentelles sans faute de la part de EEC, dues notamment à des cas de force majeure tels que définis à l'article 12 ci-dessous, aux faits de tiers, à des contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques appréciées au moment de l'incident.

EEC s'engage à fournir toute information utile sur les circonstances invoquées et leurs conséquences. EEC fera ses meilleurs efforts en vue d'assurer dès que possible la reprise normale de l'exécution du Contrat.

Dans tous les cas, il appartient à l'Usager de prendre ses précautions pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture.

### **6.2 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de EEC**

EEC peut procéder à l'interruption de fourniture ou refuser l'accès au Réseau de distribution 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 des installations à la réglementation et aux normes en vigueur, notamment à la norme NF C 15-100 dans sa version applicable en Nouvelle-Calédonie ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance de EEC ;
- dégradation des réseaux et branchements suite à des conditions climatiques exceptionnelles (cyclones, dépressions...)
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par EEC, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par l'Usager ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation des installations des autres Usagers ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'électricité dûment constaté par EEC ;
- non-paiement des factures d'énergie, avance sur consommation ou prestations ;
- refus de l'Usager de laisser EEC accéder pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au compteur au moins une fois par an. Dans ce cas, l'Usager devra être alerté par EEC du risque de coupure, pour non-accès au dispositif de comptage, par tout moyen de communication jugé légal ;
- refus de l'Usager alors que des éléments de ses installations électriques sont jugés défectueux par EEC, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;

- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure de l'Usager.

## **7. TARIFS AUX USAGERS**

### **7.1 Tarifs de fourniture d'énergie électrique**

Les tarifs de l'énergie (tarifs réglementés) sont fixés trimestriellement par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. Ils sont disponibles dans toutes les agences EEC ainsi que sur son site [www.eec-engie.nc/](http://www.eec-engie.nc/) et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande.

### **7.2 Évolution des tarifs de l'énergie**

Les tarifs applicables au Contrat sont susceptibles d'évoluer trimestriellement par suite d'une décision du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.

En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau tarif. Le montant facturé est alors calculé au prorata temporis.

EEC s'engage à en informer l'Usager dans les conditions prévues à l'article 13 ci-après.

### **7.3 Taxes et redevances**

Tout impôt, taxe ou redevance, applicable conformément à la réglementation en vigueur et au contrat de concession, qui est une composante du prix, est facturé à l'Usager. À la date de souscription de l'Usager, ces taxes et redevances comprennent notamment la TGC (taxe générale sur la consommation), la taxe communale et la redevance comptage. Tout ajout, retrait ou modification du taux et/ou de la nature de taxe, imposé par la loi ou un règlement s'appliquera automatiquement au Contrat.

### **7.4 Conseil tarifaire et maîtrise de l'énergie**

Lors de la souscription du Contrat, sur la base des éléments d'information recueillis auprès de l'Usager sur ses besoins, EEC le conseille sur le type de Contrat à souscrire pour son « PDL ».

En cours de Contrat, l'Usager peut contacter EEC pour s'assurer de l'adéquation de la Prime fixe souscrite en cas d'évolution de ses besoins. A cet effet, l'usager a la possibilité de modifier 2 fois à la baisse ou à la hausse sa puissance souscrite durant les 6 premiers mois du Contrat. EEC s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande de l'Usager qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son Contrat est adapté à son mode de consommation. EEC met également à disposition de l'Usager un simulateur de Puissance souscrite sur [www.eec-engie.nc](http://www.eec-engie.nc). Sauf lorsqu'il s'agit d'un Contrat à Usage Professionnel (UP), tout Usager peut demander à modifier son abonnement à tout moment.

Pour les Contrats à usage professionnel, ce changement peut donner lieu à la facturation ou au remboursement d'un complément d'avance sur consommation.

Il n'y a pas d'application rétroactive du nouvel abonnement donnant lieu à un remboursement à l'Usager.

## **8. FACTURATION**

### **8.1 Établissement de la facture**

Chaque facture est établie conformément à la réglementation en vigueur.

Elle précise notamment

- la Prime fixe ;

- la consommation d'énergie (sur la base de relevé ou d'estimation), calculée en fonction de la quantité d'énergie consommée et des conditions tarifaires applicables ;
- les taxes ;
- la redevance comptage ;
- s'il y a lieu, le montant des frais correspondant à des services optionnels ou des prestations annexes ;
- la date d'échéance de paiement.

Elles sont adressées par EEC au format papier ou électronique.

## 8.2 Modalités de facturation

La facture correspondant à la vente de l'électricité et aux prestations diverses est émise tous les mois. Sauf dans le cas où l'Usager choisit la mensualisation, EEC procède

- à la relève des compteurs à fréquence bimestrielle (tous les deux (2) mois) ;
- à l'envoi d'une facture aux Usagers à une fréquence mensuelle (une (1) fois par mois).

EEC adresse à l'Usager une facture établie en fonction de ses consommations réelles tous les deux mois, si l'Usager a permis l'accès à ses index à EEC. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées de l'Usager. Selon les situations, les estimations réalisées par EEC sont basées sur :

- la moyenne des six dernières consommations relevées, ramenée sur 30 jours et à laquelle est appliqué un coefficient saisonnier ;
- ou, si aucun relevé réel n'a encore été réalisé, la consommation d'électricité est déterminée par comparaison avec des points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (Puissance, tension de livraison, catégorie tarifaire).

Si l'Usager souhaite que ces factures intermédiaires soient établies sur la base des consommations réelles, il peut transmettre à EEC ses index auto-relevés. Lorsque les index auto-relevés par l'Usager s'avèrent, après un contrôle annuel, incohérents avec la consommation constatée (index vérifié par EEC), la facture suivante sera établie en prenant en compte la régularisation.

Les Usagers bénéficiant d'un comptage communicant sont facturés tous les mois sur la base des données de consommation récupérées à distance après obtention de l'accord express de l'Usager concerné.

Dans le cas où l'Usager opte pour la mensualisation, la facturation se fait forfaitairement sur 11 mois et sur la base d'une consommation moyenne estimée. Au bout du douzième mois, après relevé du compteur, si un écart est constaté entre les consommations réelles et estimées, une régularisation est faite. Le budget énergie de l'Usager est ainsi lissé sur l'année.

## 8.3 Contestation de la facture

Toute réclamation devra être adressée à EEC dans le délai légal de prescription, soit cinq (5) ans à compter du jour où l'Usager a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. L'Usager transmet à EEC tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement de l'Usager. Dans l'éventualité d'un trop-perçu, celui-ci sera compensé sur les factures ultérieures (ou remboursé à défaut de facture ultérieure).

## 8.4 Facture électronique

Le service facture électronique est accessible aux abonnés personnes physiques ou morales qui en font expressément la demande. Les modalités d'utilisation de ce service sont indiquées sur le site [www.eec-engie.nc](http://www.eec-engie.nc).

## 9. PAIEMENT

### 9.1 Modalités de paiement

EEC ENGIE met à la disposition de l'Usager plusieurs modes de paiement

- Le prélèvement bancaire automatique : à la souscription ou à tout moment en se rendant dans l'espace Client du site <https://www.eec-engie.nc/> à la rubrique « Services » pour remplir un formulaire en ligne. Il est possible de choisir sa date de prélèvement dans le mois. Le formulaire peut aussi être transmis par voie électronique ou par courrier postal ;
- La carte bancaire : paiement disponible dans le compte en ligne de l'Usager sur [www.eec-engie.nc](http://www.eec-engie.nc) ;
- Le virement bancaire : remplir la demande de virement en précisant dans le libellé les numéros de facture et de police d'abonnement, essentiels à la bonne prise en compte du paiement ;
- Le chèque : joindre un chèque libellé à l'ordre de EEC ;
- Le paiement en espèces.

L'Usager peut modifier ses modalités de paiement en cours de Contrat en informant EEC par tout moyen.

Le titulaire du Contrat est responsable des consommations et du paiement des factures établies par EEC en application du Contrat, y compris dans le cas où il est désigné un payeur différent du titulaire. Le prix de l'abonnement, de l'énergie, et des prestations diverses à la charge de l'Usager est payable par mois, à terme échu, sur présentation d'une facture à l'exception des compteurs à prépaiement. Tout paiement doit être effectué au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture.

### 9.2 Mesures prises en cas de non-paiement

En l'absence de paiement EEC peut après mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de quinze (15) jours restée infructueuse, interrompre la fourniture d'électricité pour le point de livraison de l'Usager. Tout déplacement de EEC pour interruption ou rétablissement donne lieu à facturation selon la liste des tarifs relatifs aux prestations accessoires du contrat de concession.

### 9.3 Délai de remboursement

Lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu, l'Usager peut demander

- un remboursement en espèce sans que celui-ci excède 15 000 XPF ;
- un remboursement par virement, qui sera réalisé dans un délai de 15 jours à réception de la demande écrite de l'Usager.

## 10. RÉSILIATION

### 10.1 Résiliation du Contrat à l'initiative de l'Usager

Le titulaire du Contrat pourra résilier le Contrat à tout moment, sans frais.

La résiliation prend effet à la date souhaitée par l'Usager et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation à EEC.

Le titulaire du Contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation.

### 10.2 Résiliation du Contrat à l'initiative de EEC

En cas du manquement par l'Usager à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat pour de tels manquements, EEC met en demeure l'Usager de régulariser cette situation. Si

l'Usager ne s'exécute pas au terme du délai de mise en demeure, EEC pourra résilier le Contrat de plein droit.

### 10.3 Conséquences de la résiliation

L'Usager est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date.

## 11. RESPONSABILITÉ

La responsabilité de EEC ne s'étendant pas à l'installation intérieure de l'Usager, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation pour qu'ils soient compatibles avec les caractéristiques de la tension définies par la norme EN 50160, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée des fournitures. Il est recommandé à l'Usager 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. EEC est responsable de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé à l'Usager du fait du non-respect de ses obligations de continuité et de qualité.

Toutefois, EEC ne saurait être engagée :

- (i) en cas de dommage subi par l'Usager en raison d'un dysfonctionnement de son installation intérieure,
- (ii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation,
- (iii) du fait d'un tiers,
- (iv) suite à des cas relevant de la force majeure tels que décrits à l'article 12 ci-dessous
- (v) ou à des contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites techniques existant au moment de l'incident.

## 12. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILES

Un évènement de force majeure désigne tout évènement irrésistible, imprévisible et extérieur. En outre, il existe des circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté de EEC et non maîtrisables en l'état des techniques qui sont assimilées à des évènements de force majeure, à savoir

- 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'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles déclarées par l'Autorité concédante ;
- les phénomènes atmosphériques et climatiques, au regard de leurs impacts sur les réseaux électriques et notamment les cyclones et la foudre ;
- les perturbations ou l'indisponibilité soudaine, fortuite du réseau de transport ou des installations de production raccordées au Réseau de distribution ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police.

## 13. ÉVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

EEC pourra modifier les conditions contractuelles de l'Usager. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées à l'Usager un (1) mois au moins avant leur application, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (courrier ou voie électronique).



L'Usager pourra résilier son Contrat sans frais dans les conditions de l'article 10.1. Il est toutefois précisé que ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement.

## **14. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

EEC est soucieuse de garantir une utilisation intègre et un dispositif de sécurité et de confidentialité adéquat concernant les données personnelles susceptibles d'identifier les Usagers directement ou indirectement.

### **14.1 Le responsable du traitement et le cadre réglementaire**

Dans le cadre de son activité, EEC, agissant en qualité de responsable conjoint de traitement avec l'Autorité concédante, déclare qu'elle effectue des traitements de données personnelles des Usagers conformément aux règles en vigueur en métropole en vertu du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après désigné le RGPD) et à la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée dans sa version applicable en Nouvelle-Calédonie).

### **14.2 Données personnelles collectées par EEC**

Dans le cadre de son activité EEC est amenée à collecter les données personnelles directement (celles fournies par l'Usager) ou indirectement (celles recueillies à partir d'une source tierce).

En ce sens, EEC collecte et traite, ou est susceptible de traiter, les données personnelles suivantes :

- les données permettant d'identifier l'Usager de manière directe : civilité, prénom(s), nom, date et lieu de naissance visible sur le document officiel d'identité en cours de validité ;
- les données d'identification de l'Usager personne morale : dénomination sociale, numéro RCS état civil du représentant légal et Kbis de moins de trois mois, Ridet (patente) ;
- les données de correspondance : coordonnées téléphoniques et électroniques, adresse postale ;
- les données contractuelles : caractéristiques du Contrat d'électricité : Puissance souscrite, les services souscrits, lieu de consommation/livraison du/des service(s) ;
- les données de consommation : index compteur, historique consommation, données issus des compteurs communicants le cas échéant ;
- les données liées au logement et aux besoins énergétiques : surface du logement, nombre d'habitants, type de climatisation, type de chauffe-eau, équipements électroménagers, etc... ;
- les données de facturation et de paiement : montant des factures, historique des factures, état des paiements, factures, relances, soldes, mode de paiement, date de prélèvement ;
- les coordonnées bancaires : code RIB, code banque, numéro CB, nom / adresse / coordonnées banque, références de transaction ;
- les données de connexions : identifiant et mot de passe pour l'activation de l'« espace Usager » sur le site Internet EEC ou sur l'application EEC'smart.

EEC peut être amenée à collecter les données sensibles suivantes :

- donnée relative à l'usage vital d'appareil électrique médical au PDL.

### **14.3 Finalités et fondement juridique des traitements des données personnelles**

L'utilisation des Données est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat et a pour finalité de permettre à EEC de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de

la vente d'énergie électrique et la fourniture de services annexes tels que la mise en œuvre d'option de paiement variée et d'outils permettant le suivi et l'analyse des consommations. EEC précise que le traitement des incidents de paiement vise notamment à identifier les personnes en situation d'impayés aux fins d'exclusion pour la conclusion d'éventuel nouveau Contrat. Ces données personnelles sont collectées directement auprès de l'Usager qui est tenu de fournir ces Données. À défaut de communication, EEC ne sera pas en mesure de conclure ou d'exécuter le Contrat ou le service demandé.

Le traitement de données sensibles relative à l'usage d'un appareil électrique médical au PDL, ayant pour but la mise en œuvre d'une information privilégiée et personnelles avant coupure, est fondé sur le consentement explicite du demandeur. Il n'est pas tenu de fournir ces données. Dans ce cas, EEC ne pourra pas mettre en œuvre les finalités pour lesquelles elles sont recueillies.

EEC s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses Usagers. Dans ce cadre, EEC est amené à collecter des Données sur le fondement de l'intérêt légitime avec le consentement de la personne concernée, afin de mieux connaître ses Usagers et de pouvoir leur proposer les offres les plus pertinentes. Pour ce faire, EEC est également susceptible d'utiliser les données de navigation des Usagers, collectées sur son site internet et de les associer avec d'autres données. À tout moment, l'Usager a la possibilité de s'opposer au dépôt de cookies sur son terminal et en désactivant les cookies éventuellement déjà déposés. Il peut également demander à EEC de ne plus recevoir sa newsletter en exerçant son droit d'opposition dans les conditions mentionnées ci-après. À défaut de communication de ces données, EEC ne sera pas en mesure de proposer de services personnalisés ou d'offres promotionnelles ciblées à l'Usager.

#### **14.4 Destinataires des données à caractère personnel**

Les données personnelles peuvent être communiquées, outre au personnel interne dûment habilité à les traiter, à l'Autorité concédante (responsable conjoint de traitement), aux prestataires de services ou sous-traitants, dans le cadre de l'accomplissement de leurs prestations et services, pour les seuls besoins de la réalisation de la ou des finalités pour lesquelles elles sont recueillies.

EEC demande par ailleurs à ses prestataires ou sous-traitants de mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir, tout au long de leurs interventions, la sécurité et de la confidentialité des traitements des données personnelles, qu'ils opèrent pour le compte de EEC, et de restituer ou de supprimer, l'ensemble des données personnelles qu'ils ont traitées à la fin de leur prestation.

En aucun cas, les données personnelles ne seront révélées à aucune autre partie tierce à l'exception des tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire. A ce titre, dans le cadre de la réglementation en matière énergétique des données peuvent être communiqués au service compétent du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.

#### **14.5 Transfert de données**

EEC déclare qu'elle n'a nullement l'intention d'effectuer un transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale.

#### **14.6 Durée de conservation des données personnelles**

EEC s'engage à conserver les données personnelles des Usagers pour une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées et les conserve conformément aux durées de conservation imposées par la réglementation en vigueur.

À ce titre, les durées de conservation mises en œuvre par EEC sont

- \* Gestion de la relation contractuelle avec les Usagers :  
Les données seront conservées 5 ans à compter de la date de résiliation du Contrat. Certaines données personnelles pourront être conservées plus de 5 ans afin de satisfaire à des obligations légales, comptables et fiscales, et en cas de procédure contentieuse. A l'issue de la période, lesdites données personnelles seront irréversiblement anonymisées ;
- \* Données des prospects et de consommations issues des compteurs communicants :  
EEC conserve les données personnelles pendant 3 ans à compter de la date de collecte du consentement. Au terme de ce délai, EEC pourra reprendre contact avec l'Usager pour savoir s'il souhaite continuer à recevoir des sollicitations commerciales. A défaut les données personnelles seront supprimées ou irréversiblement anonymisées.

#### **14.7 Droits de l'Usager dont les données personnelles sont collectées**

L'Usager dont les données personnelles sont collectées, a le droit :

- \* de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci ;
- \* de demander la limitation du traitement relatif à la personne concernée ;
- \* de s'opposer au traitement et à la portabilité de ses données ;
- \* d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- \* de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci.

L'Usager dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

#### **14.8 Exercice des droits et coordonnées du délégué à la protection des données « DPM »**

L'Usager peut exercer l'ensemble de ses droits en s'adressant au DPM de EEC :

- \* par mail à l'adresse suivante : [donneespersonnelles.eec@engie.com](mailto:donneespersonnelles.eec@engie.com) ;
- \* via le formulaire dédié à cet effet disponible sur le site Internet EEC et sur l'application EEC'smart ;
- \* par courrier signé, sur papier libre ou à partir du formulaire dédié à cet effet disponible dans les agences EEC, accompagné de la copie d'un document officiel d'identité en cours de validité, à l'adresse suivante :

**EEC**  
**À l'attention du délégué à la protection des données**  
**15, rue Jean Chalier – PK4**  
**BP F3**  
**98800 Nouméa**

EEC s'engage à traiter la demande dans un délai d'un (1) mois à réception de la demande.

## **15. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES**

Les relations entre EEC et l'Usager sont régies par le droit français applicable en Nouvelle-Calédonie. La direction commerciale est à disposition de l'Usager pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de EEC sont : [clientele.eec@engie.nc](mailto:clientele.eec@engie.nc)

L'Usager et EEC s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat. Si la réclamation écrite de l'Usager n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux (2) mois, alors l'Usager pourra demander qu'un expert soit nommé. L'expert sera choisi par l'Autorité concédante aux frais de EEC. En tout état de cause, l'Usager reste libre d'exercer tout recours devant les tribunaux compétents.

## **16. DIVERS**

En cas de nullité, d'illégalité ou d'invalidité d'une stipulation du Contrat, les parties s'efforceront de remplacer cette clause par une clause valable et ayant un effet équivalent. Les autres stipulations du Contrat ne seront pas affectées par ce changement et resteront en vigueur.

Handwritten signatures in black ink, consisting of two distinct marks.

**CONDITIONS PARTICULIERES**  
**CONTRAT D'ABONNEMENT ELECTRIQUE N°.....**

**Usage : Résidentiel**

<b>Contrat entre le Distributeur :</b>  EEC, Société Anonyme, immatriculée au registre du Commerce ... :  EEC Service Clientèle Grand Public Représenté par ..... en qualité de Responsable de la Relation Client Grand Public 15 Rue Jean Chalié- PK4 Nouvelle Calédonie  Numéro de téléphone : 05 36 36 (appel Gratuit) E-mail : <a href="mailto:clientele.eec@engie.com">clientele.eec@engie.com</a>	<b>Et le Client:</b>  Nom : Si entreprise adresse du siège social : ----- -----  Numéro de Ridet: Code APE :  Représenté par Mr -----En sa qualité de ---- Adresse courrier :  Numéro de téléphone : E-mail :
--	--

<b>Point de Livraison :</b>	<b>Adresse de Correspondance :</b>  Pour recevoir vos factures, être informé en cas d'incident <i>indiquez vos coordonnées en face de vos choix</i>  SMS : E-mail : Courrier :  Je souhaite m'abonner à la newsletter EEC <input type="checkbox"/>
-----------------------------	--

<b>Caractéristiques Techniques :</b>  <u>Type de comptage :</u> <u>Puissance Souscrite :</u> <u>Tension nominale dont les caractéristiques sont définies dans le contrat de la concession de distribution d'énergie électrique : - - -</u>
--

**La Prime fixe** est de ----- TTC rapporté au nombre de jours

**Le tarif de l'énergie :**

Les tarifs réglementés de vente de l'énergie électrique sont déterminés trimestriellement par le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie et publiés par avis dans le Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie.

Le tarif réglementé de l'électricité pour la basse tension est, comme indiqué sur la grille des tarifs ajoutée en annexe du présent Contrat, de :

Prix unitaire

Usage Domestique

**Les services Gratuits disponibles :**

Dans le cadre de votre offre, vous bénéficiez d'un Espace Client à partir duquel vous pouvez activer des services gratuits, consulter nos fiches conseils pour vous aider à optimiser la gestion de votre Contrat.

Rendez-vous sur <https://www.eec.engie.nc> ou réclamer votre Catalogue des services EEC.

Tout terme ou expression dont l'initiale est en majuscule est défini dans les Conditions Générales de vente.

Les télécopies ont la valeur juridique d'un écrit et sont recevables comme preuve des obligations du Fournisseur et du Client.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de vente d'Électricité ci-jointes et les accepte.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des annexes aux Conditions Générales de vente, et les accepte.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'annexe de prix jointe au présent document et l'accepte.

.....

Fait le :

Pour EEC

Signature

Haut-Commissariat de la République  
en Nouvelle-Calédonie

16 NOV. 2021

CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

*Handwritten initials and signature*

**CONDITIONS PARTICULIERES**  
**CONTRAT D'ABONNEMENT ELECTRIQUE N°.....**

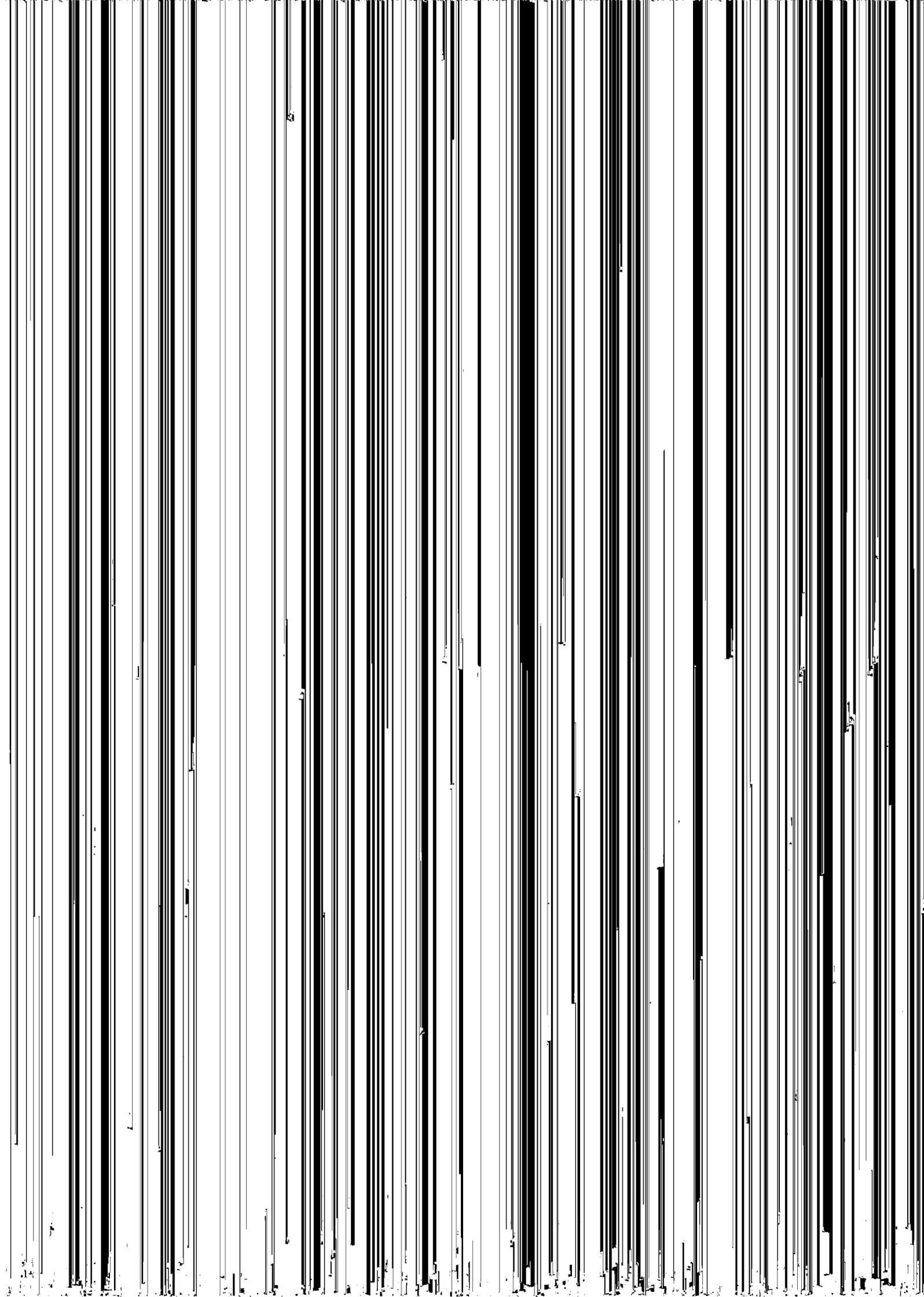
**Usage :      Professionnel**

<b>Contrat entre le Distributeur :</b>  EEC, Société Anonyme, immatriculée au registre du Commerce ... :  EEC Direction Commerciale Représenté par .....-en qualité de Responsable de la Relation Client Grand Public 15 Rue Jean Chalier- PK4 Nouvelle Calédonie  Numéro de téléphone : 05 36 36 (appel Gratuit) E-mail : <a href="mailto:Clientele.eec@engie.com">Clientele.eec@engie.com</a>	<b>Et le Client :</b>  Nom : Si entreprise adresse du siège social : ----- ----- --  Numéro de Ridet: Code APE :  Représenté par Mr -----En sa qualité de ---- Adresse courrier :  Numéro de téléphone : E-mail :
--	---

<b>Point de livraison :</b>	<b>Adresse de Correspondance :</b>  Pour recevoir vos factures, être informé en cas d'incident <i>indiquez vos coordonnées en face de vos choix</i>  SMS : E-mail : Courrier :  Je souhaite m'abonner à la newsletter EEC <input type="checkbox"/>
-----------------------------	--

<b>Caractéristiques Techniques :</b>  <u>Type de comptage :</u> <u>Puissance souscrite :</u> <u>Tension nominale dont les caractéristiques sont définies dans le contrat de la concession de distribution d'énergie électrique : - - -</u>
--





## ANNEXE 6. MODELES DE CONTRATS D'ABONNEMENT - CONDITIONS GENERALES DE VENTE HTA OU MT

### Contrat d'abonnement HTA

Ville de NOUMEA

#### CONDITIONS GENERALES DE VENTE HTA

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») ont été élaborées à partir et conformément au Contrat de concession de distribution publique d'énergie électrique de la ville de Nouméa.

#### DÉFINITIONS

« Contrat » : désigne le dispositif contractuel constitué des CGV, des CPV et les éventuels avenants.

« Conditions Générales de Vente » (ou CGV) : désigne la partie du Contrat dans laquelle figurent les obligations des parties s'appliquant de façon générale.

« Conditions Particulières de Vente » (ou CPV) : désigne la partie du Contrat dans laquelle figurent les stipulations convenues spécifiquement entre EEC et l'Usager.

« Distributeur ou Concessionnaire » : désigne EEC chargée de la distribution de l'électricité sur le réseau de distribution de la ville de Nouméa jusqu'à chaque point de livraison. Il est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement dudit réseau dans les conditions du Contrat de concession. Il assure également le raccordement des producteurs situés sur sa zone de desserte en conformité avec la réglementation.

« Partie ou parties » : désigne les signataires du Contrat, tels que mentionnés dans les conditions particulières de vente.

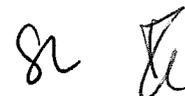
« Point de livraison » ou « PDL » : désigne le point physique situé dans le périmètre de la concession de Nouméa où l'électricité est livrée à l'Usager. Il est désigné aux conditions particulières de vente.

« Prime fixe » ou « abonnement » : correspond à un montant déterminé par rapport à la puissance souscrite choisie par l'Usager lors de la souscription de son Contrat et des conditions tarifaires qui lui sont applicables.

« Puissance réservée » : désigne la puissance contractuelle maximale que l'Usager peut appeler sur le réseau électrique. Cette puissance est exprimée en kVA.

« Puissance souscrite » : désigne la puissance contractuelle fixée par l'Usager et facturée par EEC. Tout dépassement de celle-ci fera l'objet de pénalités. Cette puissance est exprimée en kVA.

« Réseau de Distribution » ou « Réseau » : désigne l'ensemble des équipements, des ouvrages et des lignes électriques HTA et BT ne faisant pas partie du réseau de transport, des réseaux privés situés sur la ville pour permettre l'acheminement de l'énergie électrique aux Usagers finaux.



« Usager ou client » : désigne toute personne physique majeure juridiquement capable (ci-après l'Usager Particulier) ou personne morale (ci-après l'Usager Professionnel) souscrivant à un Contrat d'abonnement d'électricité pour ses propres besoins auprès de EEC et qui est désignée aux conditions particulières.

## **1. OBJET**

Les présentes CGV ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité par EEC aux Usagers dont la tarification est en haute tension. Les présentes CGV sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre portées à la connaissance de tout Usager souscrivant un Contrat de vente d'électricité. Elles sont disponibles sur le site [www.eec-engie.nc](http://www.eec-engie.nc). Les présentes CGV sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

## **2. TITULAIRE DU CONTRAT**

Les informations communiquées par l'Usager lors de la demande de Contrat sont reprises dans les conditions particulières. Elles emportent désignation du titulaire du Contrat, lequel est responsable des consommations et du paiement des factures, y compris en cas de désignation d'un payeur différent du titulaire.

## **3. EFFET – DURÉE DU CONTRAT**

### **3.1 Conclusion et prise d'effet**

La souscription du Contrat est subordonnée à la fourniture par l'Usager de tous les éléments nécessaires et en particulier, des autorisations administratives justifiant de son droit à occuper les lieux et le cas échéant, la conformité électrique (cotsuel).

Le Contrat est conclu à la date de signature des CPV.

Le Contrat prend effet à la date de mise en service fixée conjointement par l'Usager et EEC.

La mise en service est subordonnée au paiement par l'Usager des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement.

### **3.2 Durée**

À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier de l'Usager, le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an et se renouvelle par tacite reconduction par période successive d'une durée équivalente jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

### **3.3 Adaptation du Contrat**

L'Usager doit s'assurer que son Contrat est adapté à ses besoins.

EEC s'engage de son côté à lui fournir, à titre gracieux, tous les éléments d'informations lui permettant de confirmer que sa tarification et son profil de consommation soient en adéquation.

Lors de la souscription du Contrat d'abonnement et dans le cas où l'Usager manque de visibilité sur la définition de sa puissance souscrite, EEC peut lui proposer d'ajouter aux CPV une clause d'adaptation mensuelle de la puissance souscrite pour une durée maximale de douze (12) mois, le temps d'établir une exploitation stable. Durant cette période, EEC analysera le profil de consommation de l'Usager afin de lui proposer la tarification la mieux adaptée à son activité.

Durant cette même période, la facturation de la prime fixe sera basée sur la puissance maximale atteinte et non sur la puissance souscrite, afin d'en minimiser les pénalités de dépassement. Cette disposition fera donc l'objet d'avenant(s) aux CPV.

À échéance, EEC présentera un bilan synthétique à l'Usager qui déterminera définitivement la tarification, la ou les puissances souscrites ainsi que le montant de l'avance sur consommation.

#### **4. AVANCE SUR CONSOMMATION**

Une avance sur consommation est demandée par EEC lors de la signature du Contrat d'abonnement dans le respect de l'annexe n°1 des CGV ou des conditions réglementaires en vigueur.

L'avance sur consommation fixée à la souscription du Contrat d'abonnement et celle qui correspondrait à des augmentations de puissance, sont calculées suivant une formule de calcul fournie au 1) de l'annexe n°1 des CGV et qui varie en fonction du tarif. Elle est facturée, au moment de la signature de l'abonnement ou de la date de la demande de l'augmentation de puissance. L'avance sur consommation est spécifiée sur les CPV et les éventuels avenants.

Le non-paiement de cette avance entraînera la suspension de la fourniture d'énergie sans aucun préavis. L'avance sur consommation est révisable uniquement en cas de modification de puissance. Elle n'est pas productive d'intérêts. Sauf dispositions réglementaires contraires, elle est remboursée à l'expiration ou à la résiliation de l'abonnement sauf déduction des sommes dues au Concessionnaire par le client et conformément à la réglementation en vigueur.

#### **5. SURVEILLANCE DES INSTALLATION INTÉRIEURES**

A partir du point de livraison, unique et précisé dans les conditions particulières, les installations sont la propriété de l'usager et sous sa responsabilité.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité de l'Usager. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier les normes NF C15-100, NF C 14-100, NF C13-100, dans leurs versions applicables en Nouvelle-Calédonie.

Elle est entretenue aux frais du propriétaire ou de l'Usager, ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

L'Usager doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas EEC n'encourt de responsabilité en raison de la défektivité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures qui ne serait pas du fait de EEC ;
- prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le réseau de distribution des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire ;
- veiller à ce que ses installations supportent les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du réseau de distribution et celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles ;
- prendre les mesures nécessaires pour ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce Réseau, ni celle des tiers.
- veiller à ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure. Toute rétrocession d'énergie par un Usager, à quelque titre que ce soit, à un ou plusieurs tiers, est interdite, sauf disposition réglementaire le permettant et accord préalable de EEC. Toute rétrocession d'énergie donne lieu à une pénalité selon la liste des tarifs relatifs aux prestations accessoires du contrat de concession « Pénalités pour fraude ».

Eu égard aux objectifs ci-dessus définis, le Concessionnaire est autorisé avant la mise en service, et ultérieurement à toute époque, à vérifier l'installation intérieure d'un Usager. Si l'installation est reconnue défectueuse, ou si l'Usager s'oppose à sa vérification, le Concessionnaire peut suspendre la fourniture de l'énergie et résilier le Contrat.

En cas de trouble dans le fonctionnement général de la distribution et a fortiori dans le cas où les installations intérieures mettraient en péril la distribution d'énergie électrique publique, le Concessionnaire pourra procéder immédiatement et sans aucun préavis à la coupure d'alimentation des installations en cause.

Dans ces deux cas, le Concessionnaire en informe alors l'Autorité concédante dans les meilleurs délais.

Des informations relatives à la bonne utilisation de l'électricité et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès de EEC.

### **5.1 Conditions d'exploitation des postes de transformation privés**

L'entretien et le renouvellement des postes de transformation privés sont réalisés par le propriétaire et à sa charge au moins une fois par an.

Tout remplacement de transformateur doit être porté à la connaissance de EEC. Il entrainera la signature d'un avenant aux CPV, sans modification de la durée initiale du Contrat.

EEC se réserve le droit de demander au propriétaire du poste un certificat d'entretien établi par un professionnel. En cas de défaut d'entretien qui pourrait entraîner une perturbation sur la distribution publique d'énergie, EEC peut intervenir, voire suspendre la fourniture d'énergie électrique. Il en informe alors l'Autorité concédante dans un délai de 21 jours calendaires.

L'Usager et EEC seront chacun responsable de tous les actes exécutés par leur personnel dans le poste de livraison ; il est spécifié que l'Usager s'interdit toute manœuvre et toute intervention sur les organes de coupures raccordés au réseau de distribution (interrupteur, disjoncteur) et autres matériels de puissance situés en amont du point de livraison, sur les équipements de protection et de contrôle associés, et sur les matériels de comptage de l'énergie et de contrôle de la puissance.

Les manœuvres effectuées à l'intérieur du poste de livraison doivent être exécutées par un personnel compétent et habilité

Pour des raisons d'exploitation et de sécurité, le propriétaire du poste s'engage à laisser un accès permanent au Concessionnaire pour lui permettre d'intervenir librement.

En cas de résiliation de la police d'abonnement depuis plus d'une année avec le maintien des installations privées sur le réseau, EEC peut intervenir pour déconnecter le poste privé de ce dernier, et en faire supporter le coût au client.

### **5.2 Les moyens de production d'électricité présents chez l'Usager**

L'Usager peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés à ses installations qu'il exploite à ses frais et sous sa seule responsabilité. Il devra toutefois être en conformité avec les conditions techniques et administratives imposées par la réglementation correspondante et avoir obtenu l'accord préalable et écrit de EEC.

Dans cette hypothèse, les conditions d'utilisation et leurs caractéristiques sont mentionnées par l'Usager aux conditions particulières du Contrat d'abonnement HTA pour le raccordement d'un système de production solaire individuel en autoconsommation.

L'Usager a la faculté d'installer un ou plusieurs groupes électrogènes de secours afin de se prémunir des interruptions de la fourniture électrique. Ces équipements devront être munis d'un système d'inversion interdisant tout fonctionnement parallèle avec le réseau, même en cas de fausse manœuvre.



Ces dispositifs évitent toute réinjection intempestive de potentiel dans le réseau de distribution publique sur lequel des agents du Concessionnaire ou d'une entreprise pourraient être en intervention.

L'Usager s'engage également à informer le Concessionnaire de la mise en place de tels secours et de toute modification ou adjonction qu'il pourrait effectuer.

## **6. DISPOSITIF DE COMPTAGE**

### **6.1 Description du dispositif de comptage**

Le dispositif de comptage permet le contrôle des caractéristiques de la fourniture d'électricité et son adaptation aux CPV souscrit par l'Usager et sert à la facturation de l'électricité.

Il comprend le compteur et ses appareils de mesure pour l'enregistrement des consommations, éventuellement d'un dispositif de télérelève.

### **6.2 Propriété du dispositif de comptage**

Le dispositif de comptage est fourni et posé par EEC. Il fait partie du domaine concédé.

### **6.3 Entretien et vérification du dispositif de comptage**

Le dispositif de comptage est entretenu, vérifié et renouvelé par EEC.

À cette fin, EEC doit pouvoir accéder à tout moment à ce dispositif. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence de l'Usager, ce dernier est informé au préalable pour permettre l'accès au tableau de comptage ce jour-là.

Les frais de réparation ou de remplacement des éléments du dispositif de comptage qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge de EEC (sauf détérioration imputable au client).

EEC peut procéder à la modification ou au remplacement de ces éléments en fonction des évolutions technologiques.

L'Usager peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage, soit par EEC, soit par un expert choisi d'un commun accord.

### **6.4 Dysfonctionnement du dispositif de comptage**

En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou lorsqu'une erreur est constatée dans l'enregistrement des consommations, une rectification est effectuée par le Concessionnaire. La période à corriger commence à la date à laquelle le Concessionnaire a pu constater pour la dernière fois le bon fonctionnement du dispositif de comptage et se termine à la date à laquelle le matériel défectueux ou détérioré est remplacé dans la limite autorisée par les textes applicables en matière de prescription. Pendant la période définie ci-dessus où ces appareils auront donné des indications erronées, les quantités d'énergie livrées seront déterminées par comparaison avec les consommations des périodes antérieures similaires au regard de l'utilisation de l'électricité ou à défaut, par comparaison avec des sites présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, tension de livraison, catégorie tarifaire).

L'Usager doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité, sous peine d'application de pénalités.

### **6.5 Accès aux installations pour le relevé des compteurs**

L'Usager doit prendre toute disposition pour que EEC puisse accéder en toute sécurité et sans difficulté au dispositif de comptage pour relever les index de consommation. Dans le cas où le site est régi par une réglementation particulière (induction, accès sécurisé), il devra informer EEC de ces spécificités.

En cas d'impossibilité pour EEC d'accéder librement au dispositif de comptage, et si le compteur n'a pas pu être relevé, EEC estimera la facture du mois en cours, selon les données historiques en sa possession.



Par ailleurs, EEC se réserve le droit d'installer un module de télérelève à distance ou tout système de communication à distance.

## **7. CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉLECTRICITÉ**

### **7.1 Nature de l'énergie**

La tension nominale est précisée aux conditions particulières du Contrat d'abonnement. Les caractéristiques sont définies dans le contrat de la concession de distribution d'électricité. Le Concessionnaire se réserve la faculté de changer à toute époque le niveau de tension définie dans les conditions particulières du présent Contrat. Les dépenses à engager de ce fait dans les installations de l'utilisateur seront à la charge du Concessionnaire étant entendu que l'utilisateur se conformera aux indications que lui donnera le Concessionnaire en vue de réduire ses dépenses au minimum.

### **7.2 Continuité de service et qualité de fourniture d'électricité**

EEC est tenue de prendre les dispositions appropriées pour acheminer l'énergie électrique avec le moins d'interruptions possible en conciliant les besoins de continuité des Usagers, les aléas inhérents à l'exploitation du Réseau et la nécessité pour EEC de faire face à ses charges.

Des interruptions sont nécessaires pour procéder à des interventions programmées sur les réseaux ; elles seront préalablement portées à la connaissance de l'Usager au moins 20 jours à l'avance par voie de presse, électronique, téléphonique et dans toute la mesure du possible, d'une information individuelle.

Des interruptions non programmées ou des défauts dans la qualité de la fourniture peuvent survenir pour des raisons accidentelles sans faute de la part de EEC, dues notamment à des cas de force majeure tels que définis à l'article 13 ci-dessous, aux faits de tiers, à des contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques appréciées au moment de l'incident.

EEC s'engage à fournir toute information utile sur les circonstances invoquées et leurs conséquences. EEC fera ses meilleurs efforts en vue d'assurer dès que possible la reprise normale de l'exécution du Contrat.

Dans tous les cas, il appartient au Client de prendre ses précautions pour se prémunir des conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture.

### **7.2 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de EEC**

EEC peut procéder à l'interruption de fourniture ou refuser l'accès au réseau de distribution 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 des installations à la réglementation et aux normes en vigueur, notamment : NF C 15-100, NF C 14- 100 et la NF C 13-100 dans leur version applicable en Nouvelle-Calédonie ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance de EEC ;
- dégradation des réseaux et branchements suite à des conditions climatiques exceptionnelles (cyclones, dépressions, ...) ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par EEC, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par l'Usager ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation des installations des autres clients ou de la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'électricité dûment constaté par EEC ;
- non-paiement des factures d'énergie, avance sur consommation ou prestations ;

- \* refus du client de laisser EEC accéder pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au compteur. Dans ce cas, l'Usager devra être alerté par EEC du risque de coupure, pour nonaccès au dispositif de comptage, par tout moyen de communication jugé légal ;
- ° refus de l'Usager alors que des éléments de ses installations électriques sont jugés défectueux par EEC, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- ° raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du client.

## 8. TARIFS AUX USAGERS

### 8.1 Tarifs de fourniture d'énergie électrique

Les tarifs de l'énergie (tarifs réglementés) sont fixés trimestriellement par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. Ils sont disponibles dans toutes les agences EEC ainsi que sur son site [www.eec-engie.nc](http://www.eec-engie.nc) et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande.

Les tarifs de l'énergie électrique livrée en Haute Tension sont actualisés à partir des tarifs de base définis au point n°2 de l'annexe n°1 des CGV.

### 8.2 Puissances souscrites

La (les) puissance(s) souscrite(s) figure(nt) aux CPV. En aucun cas la responsabilité de EEC ne pourra être mise en cause du fait du choix de (des) puissance(s) souscrite(s).

Les modifications de (des) puissance(s) souscrite(s) et/ou du type de comptage sont réalisées suivant les modalités établies par EEC.

Ces modifications font l'objet d'un avenant entre les parties. Les dispositions relatives à tout dépassement de la puissance souscrite figurent au paragraphe ci-dessous.

En cas d'augmentation de puissance souscrite, la durée du traité d'abonnement sera prorogée d'un (1) an à dater de la date d'entrée en vigueur de l'avenant de modification de puissance.

#### Dépassement de puissance souscrite

La puissance souscrite au-delà de laquelle il y a dépassement est celle fixée par l'Usager lors de la signature des conditions particulières ou des avenants de celles-ci.

Lorsqu'au cours d'un mois déterminé la puissance moyenne en kVA appelée par l'Usager pendant une période de dix minutes dépasse la puissance souscrite, la différence qui constitue la puissance de dépassement est passible, pour le mois considéré, d'une prime fixe égale à 25 % de la prime fixe annuelle.

L'Usager a cependant la faculté pendant la période de deux mois qui suit le mois au cours duquel le dépassement a été constaté, d'adapter à la hausse sa puissance souscrite jusqu'à hauteur de 20 % et que cette majoration prenne effet le premier jour du mois où le dépassement a été constaté. L'Usager pourra, sous réserve d'en avoir informé EEC au préalable, dépasser sa puissance souscrite sur une période d'un mois pour des besoins spécifiques non récurrents. EEC ne peut être tenue de faire face aux besoins de l'Usager si ceux-ci excèdent sa puissance réservée.

#### Energie réactive et Cos $\varphi$

Dans l'hypothèse où l'Usager appelle de l'énergie réactive au point de livraison, le prix de l'énergie fixé en XPF/kWh, s'entend pour un facteur de puissance moyen mensuel (COS  $\varphi$  HTA), calculé à la tension de livraison et compris entre 0,80 et 0,90.

Si pour un mois considéré ce facteur de puissance

- ° est supérieur à 0,90 : le prix de l'énergie fixé en XPF/kWh sera, pour le mois considéré, diminué de 0,20% par centième de facteur de puissance compris entre 0,90 et 1,00.

- est inférieur à 0,80 : le prix de l'énergie fixé en XPF/kWh sera, pour le mois considéré, majoré de 1% par centième de facteur de puissance inférieur à 0,80.

Le Concessionnaire n'est pas tenu de fournir de l'énergie réactive à un Usager dont le facteur de puissance moyen mensuel descend au-dessous de 0,60.

En cas de désaccord entre EEC et l'Usager sur les mesures à prendre pour réduire la quantité de l'énergie réactive appelée, ainsi que sur le délai dans lequel ces mesures devront être prises, il sera statué par l'autorité de tutelle.

Le facteur de puissance  $\text{COS } \varphi$  HTA est calculé différemment suivant que la tension de comptage est égale ou différente à la tension de livraison. Les 2 formules de calcul sont définies aux paragraphes 3.1 et 3.2 de l'annexe n°1 des CGV.

### **8.3 Evolution des tarifs de l'énergie**

Les tarifs applicables au Contrat sont susceptibles d'évoluer trimestriellement par suite d'une décision du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.

EEC s'engage à en informer l'Usager dans les conditions prévues à l'article 14 ci-après.

### **8.4 Taxes et redevances**

Tout impôt, taxe ou redevance, applicable conformément à la réglementation en vigueur et au contrat de concession, qui est une composante du prix, est facturé à l'Usager. A la date de souscription de l'Usager, ces taxes et redevances comprennent notamment la TGC (Taxe Générale sur la Consommation), la taxe communale et la redevance comptage. Tout ajout, retrait ou modification du taux et/ou de la nature de taxe, imposé par la loi ou un règlement s'appliquera automatiquement aux Contrats.

### **8.5 Conseil tarifaire et maîtrise de l'énergie**

Lors de la souscription du Contrat et de rencontres périodiques avec l'Usager, sur la base des éléments d'information recueillis auprès de l'Usager sur ses besoins, EEC le conseille sur le type de Contrat d'abonnement à souscrire pour son « PDL ».

En cours de Contrat, l'Usager peut contacter EEC pour s'assurer de l'adéquation de l'abonnement souscrit en cas d'évolution de ses besoins. EEC s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son tarif est adapté à son mode de consommation. EEC met également à disposition du client un simulateur de puissance souscrite sur [www.eec-engie.nc](http://www.eec-engie.nc).

L'Usager peut demander à modifier son abonnement à tout moment dans les conditions définies ci-après.

Ce changement peut donner lieu à la facturation ou au remboursement d'un complément d'avance sur consommation ainsi que le remboursement de pénalités de dépassement telles que définies aux articles 4 et 8.2.

## **9. FACTURATION**

### **9.2 Modalités de facturation**

La facture correspondant à la vente de l'électricité et aux prestations diverses est émise tous les mois.

EEC procède

- à la télérelève des compteurs à fréquence mensuelle ;
- à l'envoi d'une facture aux Usagers à une fréquence mensuelle.

EEC adresse au client une facture établie en fonction de ses consommations réelles tous les mois, si l'Usager a permis l'accès à EEC pour le relevé de ses index. A défaut d'accès, les factures dites « estimées » sont établies sur la base des données en possession de EEC. Selon les situations, les estimations réalisées par EEC sont basées sur

- \* l'historique de facturation.
- \* ou, si le compteur le permet, le relevé des courbes de charge du mois concerné.

### 9.3 Contestation de la facture

Toute réclamation devra être adressée à EEC dans le délai légal de prescription, soit 2 ans à compter du jour où l'Usager a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. L'Usager transmet à EEC tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement de l'Usager. Dans l'éventualité d'un trop-perçu, celui-ci sera régularisé par un avoir.

### 9.4 Facture électronique

Le service facture électronique est accessible aux Usagers, personnes physiques ou morales qui en font expressément la demande. Les modalités d'utilisation de ce service sont indiquées sur le site [www.eec-engie.nc](http://www.eec-engie.nc).

## 10. PAIEMENT

### 10.1 Modalités de paiement

EEC met à la disposition de l'Usager plusieurs mode de paiement

- \* le prélèvement bancaire automatique : se rendre dans l'espace client du site <https://www.eec-engie.nc/> à la rubrique « Services » pour remplir un formulaire en ligne. Le formulaire peut aussi être transmis par voie électronique ou par courrier postal ;
- \* la carte bancaire : paiement disponible dans le compte en ligne de l'Usager sur [www.eec-engie.nc](http://www.eec-engie.nc);
- \* le virement bancaire : remplir la demande de virement en précisant dans le libellé les numéros de facture et de police d'abonnement, essentiels à la bonne prise en compte du paiement ;
- \* le chèque : joindre un chèque libellé à l'ordre de EEC;
- \* le paiement en espèces.

L'Usager peut modifier ses modalités de paiement en cours de Contrat en informant EEC par tout moyen.

Le titulaire du Contrat est responsable des consommations et du paiement des factures établies par EEC en application du Contrat, y compris dans le cas où il est désigné un payeur différent du titulaire. Le prix de l'abonnement, de l'énergie, et des prestations diverses à la charge de l'Usager est payable par mois, à terme échu, sur présentation d'une facture.

Tout paiement doit être effectué au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture.

### 10.2 Mesures prises en cas de non-paiement

En l'absence de paiement, EEC peut après mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de quinze (15) jours restée infructueuse, interrompre la fourniture d'électricité pour le point de livraison de l'Usager.

### 10.3 Délai de remboursement

En cas de résiliation du Contrat, si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur de l'Usager, EEC rembourse ce montant dans un délai maximal de vingt-et-un (21) jours à compter de la

date d'émission de la facture de résiliation sous réserve d'avoir obtenu au préalable les coordonnées bancaires de l'Usager.

## **11. RÉSILIATION**

### **11.1 Résiliation du Contrat à l'initiative de l'Usager**

Le titulaire du Contrat pourra résilier le Contrat à tout moment, sans frais.  
La résiliation prend effet à la date souhaitée par l'Usager et au plus tard 30 jours à compter de la notification de la résiliation à EEC.

Le titulaire du Contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation.

### **11.2 Résiliation du Contrat à l'initiative de EEC**

En cas du manquement par l'Usager à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues au Contrat pour de tels manquements, EEC peut mettre en demeure l'Usager de régulariser cette situation. Si l'Usager ne s'exécute pas au terme du délai de mise en demeure, EEC pourra résilier le Contrat de plein droit.

### **11.3 Conséquences de la résiliation**

L'Usager est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la date de résiliation et sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à cette date.

## **12. RESPONSABILITÉ**

La responsabilité de EEC ne s'étendant pas à l'installation intérieure de l'Usager, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation pour les rendre compatibles avec la norme EN 50160, en ce qui concerne notamment une interruption momentanée des fournitures. Il est recommandé à l'Usager 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.

EEC est responsable de tout préjudice direct et certain dûment justifié causé à l'Usager du fait du non-respect de ses obligations de continuité et de qualité.

Toutefois, EEC ne saurait être engagée

- (i) en cas de dommage subis par l'Usager en raison d'un dysfonctionnement de son installation intérieure,
- (ii) en cas d'interruption de fourniture d'électricité consécutive à une résiliation,
- (iii) du fait d'un tiers,
- (iv) suite à des cas relevant de la force majeure tels que décrits à l'article 13 ci-dessous
- (v) ou à des contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites techniques existants au moment de l'incident.

## **13. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILES**

Un évènement de force majeure désigne tout évènement irrésistible, imprévisible et extérieur.  
En outre il existe des circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté de EEC et non maîtrisables en l'état des techniques qui sont assimilées à des évènements de force majeure, à savoir

- 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 maitrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions, ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles déclarées par l'Autorité concédante ;
- les phénomènes atmosphériques et climatiques, au regard de leur impacts sur les réseaux électriques et notamment les cyclones et la foudre ;
- les perturbations ou l'indisponibilité soudaine, fortuite du réseau de transport ou des installations de production raccordées au réseau de distribution ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police.

## 14. ÉVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

EEC pourra modifier les conditions contractuelles de l'Usager. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées à l'Usager un (1) mois au moins avant leur application, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (courrier ou voie électronique). L'Usager pourra résilier son Contrat sans frais dans les conditions de l'article 11.1. Il est toutefois précisé que ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement.

## 15. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

EEC est soucieuse de garantir une utilisation intègre et un dispositif de sécurité et de confidentialité adéquat concernant les données personnelles susceptibles d'identifier les clients directement ou indirectement.

### 15.1 Le Responsable du traitement et le cadre réglementaire

Dans le cadre de son activité, EEC, agissant en qualité de responsable conjoint de traitement avec l'Autorité concédante, déclare qu'il effectue des traitements de données personnelles des usagers conformément aux règles en vigueur en métropole en vertu du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après désigné le RGPD) et à la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée dans sa version applicable en Nouvelle-Calédonie).

### 15.2 Données personnelles collectées par EEC

Dans le cadre de son activité EEC est amenée à collecter les données personnelles directement (celles fournies par l'Usager) ou indirectement (celles recueillies à partir d'une source tierce).

En ce sens, EEC collecte et traite, ou est susceptible de traiter, les données personnelles suivantes :

- les données permettant d'identifier l'Usager personne morale : dénomination sociale, numéro RCS, identité du représentant légal et Kbis de moins de trois mois ou Ridet (pour patente) ;
- les données de correspondance : coordonnées téléphoniques et électronique, adresse postale ;

- les données contractuelles : caractéristiques du Contrat d'électricité : puissance souscrite, avance sur consommation, les services souscrits, lieu de consommation/livraison du/des service(s) ;
- les données de consommation : index compteur, historique consommation, données issues des compteurs communicants ;
- les données liées au local et aux besoins énergétiques : surface du bâtiment, nombre d'occupants, type d'équipements ;
- les données de facturation et de paiement : montant des factures, historique des factures, état des paiements, factures, relances, soldes, mode de paiement, date de prélèvement
- les coordonnées bancaires : code RIB, code banque, numéro CB, nom / adresse / coordonnées banque, références de transactions ;
- les données de connexions : identifiant et mot de passe pour l'activation de l'« espace client » sur le site Internet EEC ou sur l'application EEC'smart.

### **15.3 Finalités et fondement juridique du traitement des données personnelles**

EEC traite les données personnelles sur la base des fondements juridiques suivants :  
 Le traitement est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat et a pour finalité de permettre à EEC de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la vente d'énergie électrique et la fourniture de services annexes tels que la mise en œuvre d'option de paiement variée et d'outils permettant le suivi et l'analyse des consommations. EEC précise que le traitement des incidents de paiement vise notamment à identifier les personnes en situation d'impayés aux fins d'exclusion pour la conclusion d'éventuel nouveau Contrat. Ces données personnelles sont collectées directement auprès de l'Usager qui est tenu de fournir ces Données. A défaut de communication, EEC ne sera pas en mesure de conclure ou d'exécuter le Contrat ou le service demandé.

EEC s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses usagers. Dans ce cadre, EEC est amené à collecter des Données sur le fondement de l'intérêt légitime avec le consentement de la personne concernée, afin de mieux connaître ses usagers et de pouvoir leur proposer les offres les plus pertinentes. Pour ce faire, EEC est également susceptible d'utiliser les données de navigation des usagers, collectées sur son site internet et de les associer avec d'autres données. À tout moment, l'usager a la possibilité de s'opposer au dépôt de cookies sur son terminal et en désactivant les cookies éventuellement déjà déposés. Il peut également demander à EEC de ne plus recevoir sa newsletter en exerçant son droit d'opposition dans les conditions mentionnées ci-après. À défaut de communication de ces données, EEC ne sera pas en mesure de proposer de services personnalisés ou d'offres promotionnelles ciblées à l'usager.

### **15.4 Destinataires des données à caractère personnel**

Les données personnelles peuvent être communiquées, outre au personnel interne dûment habilité à les traiter, à l'Autorité concédante (responsable conjoint de traitement), à des prestataires de services ou sous-traitants, dans le cadre de l'accomplissement de leurs prestations et services, pour les seuls besoins de la réalisation de la ou des finalités pour lesquelles elles sont recueillies.

EEC demande par ailleurs à ses prestataires ou sous-traitants de mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir, tout au long de leurs interventions, la sécurité et la confidentialité des traitements de données personnelles, qu'ils opèrent pour le compte de EEC, et de restituer ou de supprimer, l'ensemble des données personnelles qu'ils ont traitées à la fin de leur prestation.

En aucun cas les données personnelles ne seront révélées à aucune autre partie tierce à l'exception des tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire. A ce titre, dans le cadre de la réglementation en matière énergétique, des données peuvent être communiqués au service compétent

du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, à l'Agence Calédonienne de l'Energie ou encore à la CCI-NC.

### **15.5 Transfert de données**

EEC déclare qu'elle n'a nullement l'intention d'effectuer un transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale.

### **15.7 Durée de conservation des données personnelles**

EEC s'engage à conserver les données personnelles des Usagers pour une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées et les conserve conformément aux durées de conservation imposées par la réglementation en vigueur.

A ce titre, les durées de conservation mises en œuvre par EEC sont

- \* Gestion de la relation contractuelle avec les Usagers :  
les données seront conservées 5 ans à compter de la date de résiliation du Contrat. Certaines données personnelles pourront être conservées plus de 5 ans afin de satisfaire à des obligations légales, comptables et fiscales, et en cas de procédure contentieuse. A l'issue de la période, lesdites données personnelles seront irréversiblement anonymisées ;
- \* Données des prospects et de consommations issues des compteurs communicants :  
EEC conserve les données personnelles pendant 3 ans à compter de la date de collecte du consentement. Au terme de ce délai, EEC pourra reprendre contact avec l'Usager pour savoir s'il souhaite continuer à recevoir des sollicitations commerciales. A défaut les données personnelles seront supprimées ou irréversiblement anonymisées.

### **15.8 Droits de l'Usager dont les données personnelles sont collectées**

La personne dont les données personnelles sont collectées, a le droit :

- \* de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci ;
- \* de demander la limitation du traitement relatif à la personne concernée ;
- \* de s'opposer au traitement et à la portabilité de ses données ;
- \* d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- \* de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci.

L'usager dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

### **15.9 Exercice des droits et coordonnées du délégué à la protection des données « DPM »**

L'Usager peut exercer l'ensemble de ses droits en s'adressant au DPM de EEC :

- \* Par mail à l'adresse suivante : [donneespersonnelles.eec@engie.com](mailto:donneespersonnelles.eec@engie.com)
- \* via le formulaire dédié à cet effet disponible sur le site Internet EEC et sur l'application EEC'smart ;
- \* par courrier signé, sur papier libre ou à partir du formulaire dédié à cet effet disponible dans les agences EEC, accompagné de la copie d'un document officiel d'identité en cours de validité, à l'adresse suivante :

EEC  
A l'attention du Délégué à la protection des données  
15 Rue Jean Chalier – PK4  
BP F3  
98 800 NOUMEA

EEC s'engage à traiter la demande dans un délai d'un (1) mois à réception de la demande.

## **16. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES**

Les relations entre EEC et l'Usager sont régis par le droit français applicable en Nouvelle-Calédonie. La direction commerciale est à disposition de l'Usager pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de EEC sont [clientele.eec@engie.nc](mailto:clientele.eec@engie.nc)

L'Usager et EEC s'engage à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat.

A défaut d'accord amiable et en tout état de cause, le recours à l'amiable étant facultatif, l'Usager et EEC peuvent soumettre leur différend devant les tribunaux compétents de Nouvelle-Calédonie.

## **17. DIVERS**

En cas de nullité, d'illégalité ou d'invalidité d'une stipulation du Contrat, les parties s'efforceront de remplacer cette clause par une clause valable et ayant un effet équivalent. Les autres stipulations du Contrat ne seront pas affectées par ce changement et resteront en vigueur.

Handwritten signatures in black ink, appearing to be initials or names, located in the bottom right corner of the page.

# ANNEXE 1

## Aux CGV MT ou HTA

### 1. AVANCE SUR CONSOMMATION

Le montant de l'avance sur consommation est calculé comme suit :

$$\text{Tarif CU : AC} = [(p \times \text{PS}) / 12] + 200 \times \text{PS} \times e$$

avec : PS = puissance souscrite par l'abonné

e, p = prix de l'énergie (en F / kWh) et de la puissance souscrite (en XPF / kVA) à la date de signature du traité d'abonnement ou du dernier avenant de la modification de puissance.

$$\text{Tarif LU : AC} = [(p_1 \times \text{PS}_1 + p_2 \times \text{PS}_2 + p_3 \times \text{PS}_3) / 12] + 300 \times (0,18 \times \text{PS}_1 \times e_1 + 0,15 \times \text{PS}_2 \times e_2 + 0,67 \times \text{PS}_3 \times e_3)$$

avec : PS1, PS2, PS3 = puissances souscrites par l'abonné ;

e1, e2, e3, p1, p2, p3 = prix de l'énergie (en F/kWh) et de la puissance souscrite (en F/kVA) par période à la date de signature du traité d'abonnement ou du dernier avenant de modification de puissance.

### 2. TARIFS DE BASE

↳ TARIF COURTE UTILISATION (CU)

Prix de la puissance souscrite, en XPF/kVA/an = 16 040

Prix de l'énergie, en XPF/kWh = 15.73

TARIF LONGUE UTILISATION (LU)

Prix de la puissance souscrite par période, en XPF/kVA/an

P1 = 10 457

P2 = 5 228

P3 = 10 457

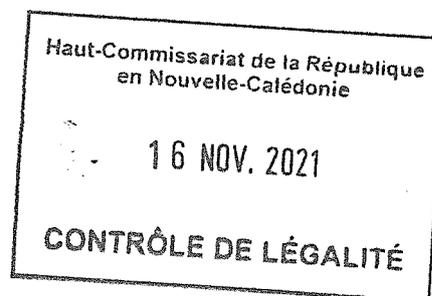
La prime fixe annuelle est égale à la somme des primes relatives aux périodes P1, P2 et P3.

Prix de l'énergie selon la période, en XPF/kWh

P1 = 20.18

P2 = 9.72

P3 = 9.72



### 3. CALCUL DU COS $\Phi$ HTA

#### 3.1 Tension de comptage égale à la tension de livraison

L'assiette des consommations est établie sur la base des différences d'index relevés sur le compteur.

Le facteur de puissance Cos  $\Phi$  HTA est déterminé par l'application de la formule suivante :

$$\text{Cos } \phi \text{ HTA} = 1 / \sqrt{1 + \text{tg}^2 \phi \text{ HTA}}$$

avec  $\text{tg } \varphi \text{ HTA} = \frac{\text{EHTr (consommation d'énergie réactive au comptage)}}{\text{EHTa (consommation d'énergie active au comptage)}}$

Pour la détermination de  $\text{Cos } \varphi \text{ HTA}$ ,  $\text{tg } \varphi \text{ HTA}$  est arrondie à la valeur la plus proche donnée dans le tableau joint en annexe n°2.

### 3.2 Correction pour tension de comptage différente de la tension de livraison

Le comptage de l'énergie livrée en H.T. se fait en B.T., immédiatement en aval du transformateur HTA/BT.

La puissance  $P_{\text{HTA}}$  appelée au primaire du transformateur est supérieure à la puissance active  $P_{\text{BT}}$  qui est débitée au secondaire.

Sont en effet dissipées dans le transformateur

- des pertes par effet Joule  $P_j$  dans les enroulements ;
- des pertes FER  $P_f$  liées aux phénomènes d'hystérésis et de courants de FOUCAULT dans le noyau.

En conséquence, les puissances, énergies et facteurs de puissance servant d'assiette à la facturation sont les puissances, énergie et facteur de puissance ramenés au primaire du transformateur selon les modalités ci-après.

#### Détermination de la puissance $P_{\text{HTA}}$ et de l'énergie active $E_{\text{HTAa}}$ au primaire du transformateur

$$P_{\text{HTA}} = P_{\text{BT}} \times [ 1 + (( P_j / P_n ) \times ( P_{\text{BT}} / P_n )) ] + [ P_f \times ( P_r / P_n ) ]$$

$$E_{\text{HTAa}} = E_{\text{BTa}} \times [ 1 + (( P_j / P_n ) \times ( P_{\text{BT}} / P_n )) ] + [ P_f \times H \times ( P_r / P_n ) ]$$

dans lesquelles pour chaque période

- $P_{\text{BT}}$  est la puissance relevée sur l'indicateur de maximum ;
- $E_{\text{BTa}}$  la consommation enregistrée par le compteur triphasé d'énergie active ;
- $P_n$  la puissance nominale du transformateur ;
- $P_r$  la puissance réservée. Le cas échéant, s'il n'y a pas de puissance réservée,  $P_r$  sera prise égale à  $P_n$  ;
- $H$  le nombre d'heures de mise sous tension du transformateur. En l'absence de compteur horaire, le nombre d'heures de mise sous tension du transformateur est réputé être le nombre d'heures de la période considérée comprise entre deux relevés.

Les pertes dans le transformateur  $P_f$  et  $P_j$  sont données par le tableau ci-après, le cas échéant par interpolation. La valeur sera arrondie à deux chiffres après la virgule en prenant la valeur la plus proche.

PUISSANCE TRANSFORMATEUR $P_n$ (kVA)	PERTES A VIDE $P_f$ (kW)	PERTES DUES A LA CHARGE $P_j$ (kW)
25	0.12	0.70
50	0.19	1.10
100	0.32	1.75
160	0.46	2.35
250	0.65	3.25
400	0.93	4.60
630	1,30	6,50
800	1.55	7.80
1000	1.84	9.40

Si le comptage se trouve à l'extrémité d'un câble BT, les pertes Joules  $P_j$  dans le transformateur seront majorées des pertes  $P'_j$  dans le câble, estimées par application de la formule ci-après :

$$P'_j = 0,000003 \times L \times P_{BT}$$

dans laquelle  $L$  est la longueur exprimée en m d'un conducteur de phase des bornes BT du transformateur au comptage.

#### **Détermination du facteur de puissance $\cos \varphi_{HTA}$ au primaire du transformateur**

Le facteur de puissance  $\cos \varphi_{HTA}$  est donné par la formule :

$$\cos \varphi_{HTA} = 1 / \sqrt{1 + (\text{tg } \varphi_{BT} + 0,13)^2}$$

avec  $\text{tg } \varphi_{BT} = E_{BTr} / E_{BTA}$

$E_{BTr}$  étant la consommation d'énergie réactive.

Pour la détermination de  $\cos \varphi_{HTA}$ ,  $\text{tg } \varphi_{BT}$  est arrondie à la valeur la plus proche donnée dans le tableau joint en annexe n°2.

S'il y a mise en place d'une batterie de condensateurs aux bornes BT du transformateur, le terme additif (0,13 dans le calcul ci-dessus) sera supprimé dans la mesure où les caractéristiques de la batterie et de son raccordement auront obtenu l'aval du Concessionnaire.

16 NOV. 2021

CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

## ANNEXE 2

### Aux CGV MT ou HTA

#### DETERMINAISON DU $\text{COS}\varphi$ HTA

A PARTIR DE LA VALEUR CALCULEE DE  $\text{tg}\varphi$

Comptage HTA ou Comptage BT avec batterie de condensateurs $\text{tg}\varphi$ HTA	Comptage HTA sans batterie de condensateurs $\text{tg}\varphi$ BT	Facteur de puissance $\text{COS}\varphi$ BT
0		1
0,142	0,012	0,99
0,203	0,073	0,98
0,251	0,121	0,97
0,292	0,162	0,96
0,329	0,199	0,95
0,363	0,233	0,94
0,395	0,265	0,93
0,426	0,296	0,92
0,456	0,326	0,91
0,484	0,354	0,90
0,512	0,382	0,89
0,540	0,410	0,88
0,567	0,437	0,87
0,593	0,463	0,86
0,620	0,490	0,85
0,646	0,516	0,84
0,572	0,542	0,83
0,698	0,568	0,82
0,724	0,594	0,81
0,750	0,620	0,80
0,776	0,646	0,79
0,802	0,672	0,78
0,829	0,699	0,77
0,855	0,725	0,76
0,882	0,752	0,75
0,909	0,779	0,74
0,936	0,806	0,73
0,964	0,834	0,72
0,992	0,862	0,71
1,020	0,890	0,70
1,049	0,919	0,69
1,078	0,948	0,68
1,108	0,978	0,67
1,138	1,008	0,66
1,169	1,039	0,65
1,201	1,071	0,64
1,233	1,103	0,63
1,265	1,135	0,62
1,299	1,169	0,61
1,333	1,203	0,60

**ANNEXE 7. PUISSANCES MINIMALES DE DIMENSIONNEMENT A PREVOIR  
PAR LOCAL ET COURANT ASSIGNE DE APPAREIL GENERAL DE COUPURE  
PRIMAIRE (AGCP)**

ABONNES DOMESTIQUES FOISSONNES		intensité limiteur	Puissance de dimensionnement
<b>MONOPHASE</b>	Annexe non habitable	15 A	3 kVA
	Studio, F1	15 A	3 kVA
	F2	30 A	6 kVA
	F3 F4	30 A	6 kVA
	F5	45 A	9 kVA
	F6 et plus	60 A	12 KVA

## **ANNEXE 8. CONDITIONS PARTICULIERES AUX CONTRATS D'ABONNEMENT DES SYSTEMES DE PRODUCTION SOLAIRE**

Les conditions particulières au contrat d'abonnement BT et HTA pour le raccordement d'un système de production solaire individuel en autoconsommation sont définies par arrêté n°2013-1909 du 23 juillet 2013 portant agrément de contrats, avenants et protocoles d'achat d'électricité et fixant le mode de comptabilisation des coûts d'achat à la production dans le calcul des tarifs publics de l'électricité modifiée par arrêté n° 2020-2217/GNC du 29 décembre 2020.



82 R

**CONDITIONS PARTICULIÈRES  
AU CONTRAT D'ABONNEMENT BT N° \_\_\_\_\_**

**POUR LE RACCORDEMENT D'UN SYSTÈME DE PRODUCTION SOLAIRE  
INDIVIDUEL EN AUTOCONSOMMATION**

Vu l'accord de raccordement délivré par EEC le ....

Vu l'autorisation d'exploiter initiale

[réputée accordée par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie par le récépissé n° ... du ...] (pour les installations de 2ème catégorie)

[accordée par arrêté du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie n°.... du ...] (pour les installations de 1ère catégorie)

Vu la ou les autorisations d'exploiter une extension

[réputée(s) accordée(s) par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie par le(s) récépissé(s) n° ... du ...] (pour les installations de 2ème catégorie)

[accordée(s) par arrêté(s) du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie n° .... du ...] (pour les installations de 1ère catégorie)

Vu l'attestation du COTSUEL basée sur l'UTE C15-712-1 et l'UTE C15-712-3 en date du ....

**1. OBJET**

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs de EEC et du Client dans le cadre du raccordement de la centrale photovoltaïque décrite ci-dessous au Réseau Public de Distribution et de la fourniture à EEC de l'énergie produite en excédent par cette centrale photovoltaïque.

EEC s'engage par les présentes conditions particulières à acheter la totalité de l'énergie produite en excédent par le Client.

**2. CARACTÉRISTIQUES DE L'INSTALLATION**

Le système de production solaire photovoltaïque est installé à l'adresse mentionnée dans le contrat d'abonnement électrique n° .....

Ce générateur, raccordé sur l'Installation Intérieure, est destiné à être couplé au réseau basse tension par l'intermédiaire du branchement existant, utilisé pour les besoins en soutirage du Client.

A la date de signature des présentes conditions particulières, l'installation de production solaire photovoltaïque a les caractéristiques suivantes :

a) Puissance installée en modules photovoltaïques :..... kWc (kilo Watt crête)

Dont : installation initiale de ... kWc mis en service le ....,

Dont : extension de ... kWc mis en service le ....

b) Puissance nominale du (des) onduleur(s): ..... kW (kilo Watt @ cos=1)

Dont : installation initiale de ... kW

Dont : extension de ... kW

### **3. MISE EN SERVICE DE L'INSTALLATION DE PRODUCTION**

Pour pouvoir mettre en service son installation, le Client devra en particulier :

- \* Disposer d'une autorisation d'exploiter du gouvernement datant de moins d'un an ;
- \* Disposer d'une attestation de conformité visée par le COTSUEL relative à l'ajout de son Installation Photovoltaïque, et le cas échéant à son installation de stockage d'énergie électrique (batteries) ;
- \* Disposer d'une attestation de résistance au vent signée par l'installateur et conforme au modèle fourni par la DIMENC ;
- \* Disposer d'un compteur à double sens ;
- \* Avoir réglé l'ensemble des dépenses afférentes à ce raccordement.

La mise en service de l'installation ne peut être réalisée qu'une fois les présentes conditions particulières signées

### **4. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour que le fonctionnement de la centrale photovoltaïque ne trouble d'aucune manière l'exploitation des réseaux concédés à EEC.

Le client s'engage à ne pas modifier la centrale photovoltaïque telle que définie dans les présentes conditions particulières.

Le Client s'engage à fournir à la demande de EEC, les informations disponibles relatives au fonctionnement de la centrale photovoltaïque lors d'une analyse d'incident faisant suite à une anomalie de comportement du réseau.

Le Client s'engage à fournir exclusivement à EEC, l'énergie électrique produite en excédent par la Centrale Photovoltaïque, et en conséquence à ne pas rétrocéder, vendre ou mettre à disposition l'électricité produite par la Centrale Photovoltaïque à des tiers.

Le Client, titulaire du contrat d'abonnement électrique ci-dessus mentionné, s'engage à ce que la puissance nominale du (des) onduleur(s), telle que définie à l'article 2b) des présentes, soit à tout instant, inférieure ou égale à la puissance souscrite indiquée dans son contrat d'abonnement basse tension.

Le Client s'engage à ce que les onduleurs soient paramétrés conformément aux prescriptions fournies par EEC. Toute modification de ce paramétrage devra faire l'objet d'un accord préalable par EEC.

Le Client s'engage à ne pas fournir à EEC de l'énergie électrique provenant d'une installation autre que la Centrale Photovoltaïque, objet du présent contrat.

### **5. TRAVAUX HORS TENSION OU INTERVENTION SUR LE RÉSEAU**

Lors de ces travaux ou interventions, EEC pourra procéder à l'ouverture et à la condamnation du coffret de branchement de sectionnement accessible depuis le domaine public du branchement. En fin d'intervention, EEC reconnectera l'Installation Electrique au Réseau sans préavis.

### **6. MODIFICATION DES CARACTÉRISTIQUES D'UNE INSTALLATION**

Hormis dans le cas d'un remplacement à l'identique suite à une défaillance, tout remplacement d'un onduleur doit faire l'objet d'une information préalable au COTSUEL et à EEC.

Toute augmentation de la puissance nominale du (des) onduleur(s), telle que définie à l'article 2b) des présentes, doit faire l'objet d'une nouvelle attestation de conformité visée par le COTSUEL.

Toute augmentation de la puissance nominale des modules photovoltaïques, telle que définie à l'article 2b) des présentes, doit faire l'objet d'une nouvelle instruction (autorisation d'exploiter, attestation de conformité visée par le COTSUEL).

Tous les travaux sur les ouvrages de raccordement nécessités par les modifications apportées par le Client au système de production solaire photovoltaïque, seront à la charge du Client, conformément à l'application des dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de la demande.

Ces modifications feront l'objet de nouvelles conditions particulières signées par les deux parties.

Tout ajout d'un moyen de stockage d'énergie électrique (batteries), doit faire l'objet d'une nouvelle attestation de conformité visée par le COTSUEL et d'une information préalable à EEC.

En cas de désaccord entre les parties ou de non-respect des dispositions ci-dessus par le Client, EEC peut interrompre ou refuser la fourniture d'électricité conformément à l'article 10 ci-dessous.

## **7. DYSFONCTIONNEMENT DES APPAREILS**

En cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement de la production d'électricité, EEC en concertation avec le Client, évalue les quantités d'électricité livrées au Réseau Public de Distribution, par comparaison avec des installations similaires pendant la même période de production.

EEC informe le Client de l'existence et des corrections apportées aux données de comptage.

En tout état de cause, le Client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant de mesurer les quantités d'électricité injectées au réseau. Il s'engage à signaler sans délai à EEC toute anomalie touchant à ces appareils.

## **8. RELÈVE ET FACTURATION**

EEC procédera aux relèves d'énergie active injectée sur le réseau lors de relèves effectives de consommation d'énergie achetée par le Client au réseau.

Il ne sera pas émis de facture estimée intermédiaire entre deux relevés de compteur.

En tout état de cause, la facture d'énergie électrique active injectée par le Client sur le réseau Public de Distribution ne sera établie qu'à partir des relèves de compteur. Ces dernières peuvent être réalisées directement par le Client s'il a souscrit à l'auto relève.

L'énergie électrique active injectée par le Client sur le réseau de distribution publique est achetée par EEC au tarif de ..... F XPF/kWh. Seule l'énergie électrique active injectée à partir de la signature des présentes conditions particulières est achetée par EEC.

Ce tarif correspond au tarif en vigueur, fixé par le Gouvernement de la Nouvelle Calédonie à la date de la signature des présentes conditions particulières.

Conformément à la réglementation en vigueur, ce tarif reste applicable sur une durée de ... ans à compter de la date de signature des 1ères conditions particulières relatives à l'installation initiale susvisée, soit jusqu'au ..... Au terme, le tarif de l'énergie électrique active injectée par le Client sur le réseau de distribution est nul.

En cas de résiliation du contrat d'abonnement n° BT-XXX, les présentes conditions particulières sont caduques.

## **9. PAIEMENT**

EEC déduira le montant des ventes d'énergie du Client du montant de la facture d'électricité établie dans le cadre du contrat d'abonnement conclu entre EEC et le Client pour la fourniture d'énergie électrique basse tension.

## **10. INTERRUPTION OU REFUS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE A L'INITIATIVE DE EEC**

En complément des conditions générales au contrat d'abonnement, EEC peut procéder à tout moment, aux frais du client, à l'interruption ou au refus de la fourniture d'électricité dans les cas suivants :

- \* le Client refuse la signature de l'avenant ou des nouvelles conditions particulières, proposés par EEC, selon les modalités décrites à l'article 6,
- \* non-justification de la conformité des Installations à la réglementation et aux normes en vigueur à la date de signature des présentes conditions particulières,



- \* trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- \* refus par le Client d'autoriser EEC à accéder au comptage,
- \* perturbations de l'onde électrique ne permettant plus à EEC de respecter ses engagements en tant que Concessionnaire.

## 11. RÉSILIATION

Les présentes conditions particulières peuvent être résiliées de plein droit et sans indemnités dans les cas énumérés ci-après :

### 11.1 À LA DEMANDE DE EEC

EEC pourra résilier les présentes conditions particulières dans les cas décrits ci-dessous, après mise en demeure de remplir ses obligations adressée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception et restée sans effet dans un délai de 30 jours :

- \* Non-conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- \* Perte de validité pour quelque motif que ce soit des permis et autorisations requis pour la mise en service de la centrale photovoltaïque ;
- \* Non-respect par le client de ses obligations, citées aux présentes conditions particulières.

### 11.2 À LA DEMANDE DU CLIENT

- \* Sur simple demande du Client, formulée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à EEC avec un préavis d'un mois minimum,
- \* Résiliation du contrat d'abonnement au tarif usage domestique pour la fourniture d'énergie électrique basse tension,
- \* Déménagement ou arrêt définitif de la centrale photovoltaïque.

Fait à Nouméa, le \_\_\_\_\_

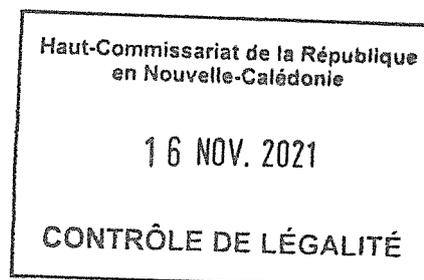
Le client, \_\_\_\_\_

EEC

Prénom/Nom

Le Directeur Général  
Prénom/Nom

*Faire précéder de la mention « Lu et approuvé »*



*Sc Y.*

**CONDITIONS PARTICULIÈRES  
AU CONTRAT D'ABONNEMENT BT N° \_\_\_\_\_**

**POUR LE RACCORDEMENT D'UN SYSTÈME DE PRODUCTION SOLAIRE  
COLLECTIF**

Vu l'accord de raccordement délivré par EEC le ....

Vu l'autorisation d'exploiter initiale

[réputée accordée par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie par le récépissé n° ... du ...] (pour les installations de 2ème catégorie)

[accordée par arrêté du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie n°.... du ...] (pour les installations de 1ère catégorie)

Vu la ou les autorisations d'exploiter une extension

[réputée(s) accordée(s) par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie par le(s) récépissé(s) n° ... du ...] (pour les installations de 2ème catégorie)

[accordée(s) par arrêté(s) du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie n°.... du ...] (pour les installations de 1ère catégorie)

Date de mise en service de la centrale photovoltaïque :

Identification de l'immeuble collectif équipé d'une centrale photovoltaïque : ..... (nom + adresse)

Numéro du local/logement de l'immeuble collectif concerné : .....

Part de la production de la centrale photovoltaïque allouée au client : .....

Accord du propriétaire en cas de location (selon formulaire en annexe) :

**1. OBJET**

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs de EEC et du Client et les modalités de facturation de l'énergie dans le cadre de l'allocation d'une part de la production de la centrale photovoltaïque de l'immeuble collectif au Client.

**2. FACTURATION**

La production de la centrale photovoltaïque et la consommation du Client seront mesurées par pas de temps de [entre 10 et 30 en fonction de la technologie retenue] minutes

La répartition entre « autoconsommation » et « vente de l'excédent », de la part d'énergie produite par la centrale photovoltaïque allouée au Client sera déterminée comme suit :

$$Q_i = Q_t \times N$$

Dans laquelle :

Qt : production de la centrale photovoltaïque (kWh) sur la période de [entre 10 et 30 en fonction de la technologie retenue] minutes

N : Part de production allouée au Client



Si pendant cette période de [entre 10 et 30 en fonction de la technologie retenue] minutes la consommation d'énergie du logement/local mesurée ( $C_i$ ) est supérieure à  $Q_i$ , alors la différence ( $A_i$ ) sera facturée au Client au tarif de vente en vigueur pour l'usage ..... (domestique/professionnel) :

Si  $C_i > Q_i$

$$A_i = C_i - Q_i$$

Si pendant cette période de [entre 10 et 30 en fonction de la technologie retenue] minutes la consommation d'énergie du logement/local mesurée ( $C_i$ ) est inférieure à  $Q_i$ , alors la différence ( $E_i$ ) sera achetée par EEC au tarif de ..... F XPF. Ce tarif correspond au tarif en vigueur, fixé par le Gouvernement de la Nouvelle Calédonie à la date de signature des présentes conditions particulières.

Si  $C_i < Q_i$

$$E_i = Q_i - C_i$$

La quantité d'énergie consommée sur la période de facturation sera égale à la somme de tous les termes  $A_i$  sur la période considérée.

La quantité d'énergie achetée par EEC sera égale à la somme de tous les termes  $E_i$  sur la période considérée. Seule l'énergie électrique active injectée à partir de la signature des présentes conditions particulières est achetée par EEC.

Conformément à la réglementation en vigueur, ce tarif reste applicable sur une durée de ... ans à compter de la date de signature des 1ères conditions particulières relatives à l'installation susvisée, soit jusqu'au .... Au terme, le tarif de l'énergie électrique active injectée par le Client sur le réseau de distribution est nul.

En cas de résiliation du contrat d'abonnement n° BT-XXX, les présentes conditions particulières sont caduques.

### **3. PAIEMENT**

EEC déduira le montant des achats (somme des termes  $E_i$ ) du montant de la facture établie dans le cadre du contrat d'abonnement.

Dans l'hypothèse où le solde de la facture serait négatif (montant dû par EEC au Client), EEC procédera au règlement dans un délai de 30 jours sauf accord du client pour le porter au crédit de son compte.

### **4. INTERRUPTION OU DEFAUT DE FOURNITURE D'ENERGIE PHOTOVOLTAIQUE**

EEC ne pourrait être tenu pour responsable d'un défaut ou d'un arrêt de la centrale photovoltaïque causant une diminution ou une absence totale de production.

Le client prend notamment acte des dispositions suivantes extraites du contrat de raccordement :

#### TRAVAUX HORS TENSION OU INTERVENTION SUR LE RESEAU

EEC pourra interrompre la fourniture d'énergie de la centrale photovoltaïque pour permettre à ses agents d'intervenir sur le réseau de distribution électrique hors tension. EEC réalisera la séparation de la centrale photovoltaïque du réseau de distribution.

EEC pourra vérifier en tant que de besoin que la fonction découplage automatique de l'onduleur de la centrale photovoltaïque est opérationnelle.

#### DECONNEXION DE LA CENTRALE PHOTOVOLTAIQUE

EEC peut procéder à tout moment, aux frais du Producteur, à la déconnexion de la centrale photovoltaïque dans les cas suivants :

- \* non-justification de la conformité des Installations à la réglementation et aux normes en vigueur à la date de signature des présentes ;
- \* trouble causé par le Producteur, ou par l'installation de production, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie ;
- \* refus par le Producteur d'autoriser EEC à accéder au comptage ;
- \* perturbations de l'onde électrique ne permettant plus à EEC de respecter ses engagements en tant que Concessionnaire.
- \* perte de validité par le Producteur pour quelque motif que ce soit des permis et autorisations requis pour la mise en service et l'exploitation de la centrale photovoltaïque.

## 5. RESILIATION

Les présentes conditions particulières peuvent être résiliées de plein droit et sans indemnité dans les cas énumérés ci-après :

- \* sur simple demande du Client, formulée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à EEC avec un préavis d'un mois minimum,
- \* en cas de résiliation du contrat d'abonnement pour la fourniture d'énergie électrique basse tension,
- \* en cas d'arrêt définitif de la centrale photovoltaïque,
- \* en cas de résiliation du contrat de raccordement entre le Producteur et EEC.

Fait à Nouméa, le \_\_\_\_\_

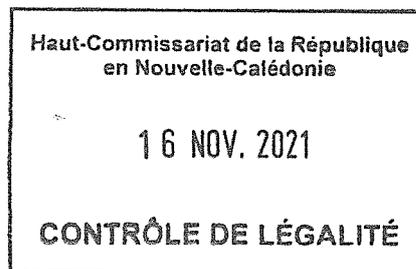
Le client, \_\_\_\_\_

EEC

Prénom/Nom

Le Directeur Général  
Prénom/Nom

*Faire précéder de la mention « Lu et approuvé »*



16 NOV. 2021

CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

**CONDITIONS PARTICULIÈRES  
AU CONTRAT D'ABONNEMENT HT N°**

**POUR LE RACCORDEMENT D'UN SYSTÈME DE PRODUCTION SOLAIRE  
INDIVIDUEL EN AUTOCONSOMMATION**

Vu l'accord de raccordement délivré par EEC le ....

Vu l'autorisation d'exploiter initiale

[réputée accordée par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie par le récépissé n° ... du ...] (pour les installations de 2ème catégorie)

[accordée par arrêté du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie n°.... du ...] (pour les installations de 1ère catégorie)

Vu la ou les autorisations d'exploiter une extension

[réputée(s) accordée(s) par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie par le(s) récépissé(s) n° ... du ...] (pour les installations de 2ème catégorie)

[accordée(s) par arrêté(s) du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie n°.... du ...] (pour les installations de 1ère catégorie)

Vu l'attestation du COTSUEL basée sur l'UTE C15-712-1 et l'UTE C15-712-3 en date du ....

## 1. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs de EEC et du Client dans le cadre du raccordement de la centrale photovoltaïque décrite ci-dessous au Réseau Public de Distribution et de la fourniture à EEC de l'énergie produite en excédent par cette centrale photovoltaïque.

EEC s'engage par les présentes conditions particulières à acheter la totalité de l'énergie produite en excédent par le Client.

## 2. CARACTÉRISTIQUES DE L'INSTALLATION

Le système de production solaire photovoltaïque est installé à l'adresse mentionnée dans le contrat d'abonnement électrique n° .....

Ce système de production, raccordé sur l'installation intérieure, est destiné à être couplé au point de livraison tel que défini en page 1.

A la date de signature des présentes conditions particulières, l'installation de production solaire photovoltaïque a les caractéristiques suivantes :

a) Puissance installée en modules photovoltaïques :..... kWc (kilo Watt crête)

Dont : installation initiale de ... kWc mis en service le ...,

Dont : extension de ... kWc mis en service le ....

b) Puissance nominale du (des) onduleur(s): ..... kW (kilo Watt @ cos=1)



Dont : installation initiale de ... kW

Dont : extension de ... kW

### **3. MISE EN SERVICE DE L'INSTALLATION DE PRODUCTION**

Pour pouvoir mettre en service son installation, le Client devra en particulier :

- \* Disposer d'une autorisation d'exploiter du gouvernement datant de moins d'un an ;
- \* Disposer d'une attestation de conformité visée par le COTSUEL relative à l'ajout de son Installation Photovoltaïque, et le cas échéant à son installation de stockage d'énergie électrique (batteries) ;
- \* Disposer d'une attestation de résistance au vent signée par l'installateur et conforme au modèle fourni par la DIMENC ;
- \* Disposer d'un compteur à double sens ;
- \* Avoir réglé l'ensemble des dépenses afférentes à ce raccordement.

La mise en service de l'installation ne peut être réalisée qu'une fois les présentes conditions particulières signées

### **4. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour que le fonctionnement du système de production solaire photovoltaïque ne trouble d'aucune manière l'exploitation des réseaux concédés à EEC.

Le Client s'engage à ne pas modifier la centrale photovoltaïque telle que définie dans les présentes conditions particulières.

Le Client s'engage à fournir à la demande de EEC, les informations disponibles relatives au fonctionnement du système de production solaire photovoltaïque lors d'une analyse d'incident faisant suite à une anomalie de comportement du réseau.

Le Client s'engage à fournir exclusivement à EEC, l'énergie électrique produite en excédent par le système de production solaire photovoltaïque, et en conséquence à ne pas rétrocéder, vendre ou mettre à disposition l'électricité produite par le système de production solaire photovoltaïque à des tiers.

Le Client, titulaire du contrat d'abonnement électrique ci-dessus mentionné, s'engage à ce que la puissance nominale du (des) onduleur(s), telle que définie à l'article 2b) des présentes, soit à tout instant, inférieure ou égale au minimum des puissances souscrites (P1, P2 et P3) / à la puissance souscrite indiquée dans son contrat d'abonnement haute tension.

Le Client s'engage à ce que les onduleurs soient paramétrés conformément aux prescriptions fournies par EEC. Toute modification de ce paramétrage devra faire l'objet d'un accord préalable EEC.

Le Client s'engage à ne pas fournir à EEC de l'énergie électrique provenant d'une installation autre que le système de production solaire photovoltaïque, objet du présent contrat.

### **5. TRAVAUX HORS TENSION OU INTERVENTION SUR LE RÉSEAU**

Lors de ces travaux ou interventions, EEC pourra procéder à l'ouverture et à la condamnation de l'appareil de sectionnement le plus proche du point de livraison. En fin d'intervention EEC reconnectera le système de production solaire photovoltaïque au réseau sans préavis.

### **6. MODIFICATION DES CARACTÉRISTIQUES D'UNE INSTALLATION**

Hormis dans le cas d'un remplacement à l'identique suite à une défaillance, tout remplacement d'un onduleur doit faire l'objet d'une information préalable au COTSUEL et à EEC.

Toute augmentation de la puissance nominale du (des) onduleur(s), telle que définie à l'article 2b) des présentes, doit faire l'objet d'une nouvelle attestation de conformité visée par le COTSUEL.

Toute augmentation de la puissance nominale des modules photovoltaïques, telle que définie à l'article 2a) des présentes, doit faire l'objet d'une nouvelle instruction (autorisation d'exploiter, attestation de conformité visée par le COTSUEL).

Ces modifications feront l'objet de nouvelles conditions particulières signées par les deux parties qui abrogeront et remplaceront les présentes conditions particulières.

Tout ajout d'un moyen de stockage d'énergie électrique (batteries), doit faire l'objet d'une nouvelle attestation de conformité visée par le COTSUEL et d'une information préalable à EEC.

Tous les travaux sur les ouvrages de raccordement nécessités par les modifications apportées par le Client au système de production solaire photovoltaïque, seront à la charge du Client, conformément à l'application des dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de la demande.

En cas de désaccord entre les parties ou de non-respect des dispositions ci-dessus par le Client, EEC peut interrompre ou refuser la fourniture d'électricité conformément à l'article 10 ci-dessous.

#### **7. DYSFONCTIONNEMENT DES APPAREILS**

En cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement de la production d'électricité, EEC en concertation avec le Client, évalue les quantités d'électricité livrées au réseau public de distribution, par comparaison avec un système de production solaire photovoltaïque similaire pendant la même période de production.

EEC informe le Client de l'existence et des corrections apportées aux données de comptage.

En tout état de cause, le Client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant de mesurer les quantités d'électricité injectées au réseau. Il s'engage à signaler sans délai à EEC toute anomalie touchant à ces appareils.

#### **8. RELÈVE ET FACTURATION**

EEC procédera aux relèves d'énergie active injectée sur le réseau lors de relèves effectives de consommation d'énergie achetée par le Client au réseau.

La facture d'énergie électrique active injectée par le Client sur le réseau Public de Distribution sera établie à partir des relèves mensuelles.

L'énergie électrique active injectée par le Client sur le réseau de distribution publique est achetée par EEC au tarif de ..... F XPF/kWh. Seule l'énergie électrique active injectée à partir de la signature des présentes conditions particulières est achetée par EEC.

Ce tarif correspond au tarif en vigueur, fixé par le Gouvernement de la Nouvelle Calédonie à la date de la signature des présentes conditions particulières.

Conformément à la réglementation en vigueur, ce tarif reste applicable sur une durée de ... ans à compter de la date de signature des 1ères conditions particulières relatives à l'installation initiale susvisée, soit jusqu'au ..... Au terme, le tarif de l'énergie électrique active injectée par le Client sur le réseau de distribution est nul.

En cas de résiliation du contrat d'abonnement n° HT-XXX, les présentes conditions particulières sont caduques.

#### **9. PAIEMENT**

EEC déduira le montant des ventes d'énergie du Client du montant de la facture d'électricité établie dans le cadre du contrat d'abonnement conclu entre EEC et le Client pour la fourniture d'énergie électrique Haute Tension.

#### **10. INTERRUPTION OU REFUS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE A L'INITIATIVE DE EEC**

En complément des conditions générales au contrat d'abonnement EEC peut procéder à tout moment, aux frais du Client, à l'interruption ou au refus de la fourniture d'électricité dans les cas suivants :

- le Client refuse la signature de l'avenant ou des nouvelles conditions particulières, proposés par EEC, selon les modalités décrites à l'article 6,



- non-justification de la conformité du système de production solaire photovoltaïque par rapport à la réglementation et aux normes en vigueur à la date de signature des présentes conditions particulières,
- trouble causé par le Client ou par le système de production solaire photovoltaïque et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- refus par le Client d'autoriser EEC à accéder au comptage,
- perturbations de l'onde électrique ne permettant plus à EEC de respecter ses engagements en tant que Concessionnaire.

## 11. RÉSILIATION

Les présentes conditions particulières peuvent être résiliées de plein droit et sans indemnités dans les cas énumérés ci-après :

### 11.1 À LA DEMANDE DE EEC

EEC pourra résilier les présentes conditions particulières dans les cas décrits ci-dessous, après mise en demeure de remplir ses obligations adressée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception et restée sans effet dans un délai de 30 jours :

- Non-conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- Perte de validité pour quelque motif que ce soit des permis et autorisations requis pour la mise en service de la centrale photovoltaïque ;
- Non-respect par le client de ses obligations, citées aux présentes conditions particulières.

### 11.2 À LA DEMANDE DU CLIENT

- Sur simple demande du Client, formulée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à EEC avec un préavis d'un mois minimum,
- Résiliation du contrat d'abonnement pour la fourniture d'énergie électrique Haute Tension,
- Déménagement ou arrêt définitif du système de production solaire photovoltaïque.

Fait à Nouméa, le \_\_\_\_\_

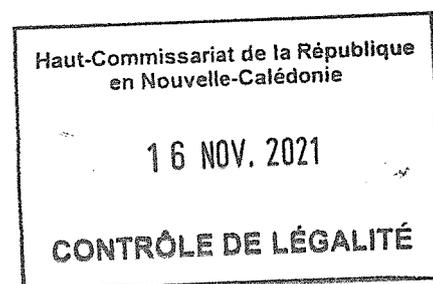
Le client, \_\_\_\_\_

EEC

Prénom/Nom

Le Directeur Général  
Prénom/Nom

*Faire précéder de la mention « Lu et approuvé »*



*Handwritten signature*

16 NOV. 2021

CONTRÔLE DE LÉGALITÉ  
AUX PRESTATIONS

**ANNEXE 9. LISTE DES TARIFS RELATIFS  
ACCESSOIRES**

	DESIGNATION	PRIX DE BASE Po en francs CFP HT
CONTRAT	Souscription du contrat et mise en service :	0 (zéro)
	Résiliation du contrat	0 (zéro)
	Frais de déplacement pour intervention pour raison de sécurité dont la cause est imputable à l'usager :	11 000 (onze mille)
	Modification permanente de puissance souscrite avec changement de disjoncteur monophasé :	0 (zéro)
	Modification permanente de puissance souscrite avec changement de disjoncteur passage monophasé en triphasé (câbles existants triphasés et de sections compatibles avec la puissance demandée par l'usager) (La modification du contrat est gratuite après réalisation des travaux.)	60 000 (soixante mille)
	Frais de déplacement pour absence usager :	0 (zéro)
	Frais de déplacement pour autres interventions :	0 (zéro)
	Établissement des conditions particulières d'achat d'énergie solaire	0 (zéro)
	Ouverture d'un espace personnel sur l'agence en ligne	0 (zéro)
	Modification provisoire de puissance souscrite	0 (zéro)
	Information par SMS concernant les interventions diverses sur le compteur	0 (zéro)
	Frais 1ère relance :	0 (zéro)
	Frais 2ème relance :	0 (zéro)
	Frais de coupure pour impayés sans compteur communicant :	5 000 (Cinq mille)
	Frais de coupure pour impayés avec compteur communicant :	5 000 (Cinq mille)
	Frais de rétablissement avec compteur communicant	0 (zéro)
	Frais de rétablissement en semaine sans compteur communicant :	0 (zéro)
	Frais de rétablissement en soirée ou le week-end avec compteur communicant :	0 (zéro)
	Frais de rétablissement en soirée ou le week-end sans compteur communicant :	0 (zéro)
	Résiliation suite à une coupure pour impayés :	0 (zéro)
Avis de coupure pour impayés par SMS	0 (zéro)	
FRAUDE	Pénalités pour bris de scellé	0 (zéro)

DESIGNATION		PRIX DE BASE Po en francs CFP HT
	Pénalités pour fraude	32 500 (Trente-deux mille cinq cents)
DEGRADATION	Frais de réparation pour dégradation de matériel de comptage	19 600 (dix neuf mille six cents)
	Vérification injustifiée des appareils de mesure et de contrôle sollicitée par l'utilisateur :	0 (zéro)
	Frais de déplacement pour dépannage injustifié sollicité par l'utilisateur- panne chez l'utilisateur:	0 (zéro)
	Assistance Clientèle	0 (zéro)
	Assistance téléphonique dépannage 24h/24H	0 (zéro)
	Accès au Service INFO COUPURE	0 (zéro)
	Rendez-vous clientèle par téléphone ou sur le site internet	0 (zéro)
	Analyse des variations de tension	0 (zéro)
	Enquête sur déclaration de sinistre	0 (zéro)
	Dépannage réseau ou compteur	0 (zéro)
SECURITE	Frais de coupure et remise en service au poteau (pour raison de sécurité et autres motifs)	0 (zéro)
	Duplicata de facture papier pour les usagers hors e-facture :	0 (zéro)
	Duplicata de facture papier pour les usagers en e-facture :	0 (zéro)
	Dépose branchement pour motif de démolition	0 (zéro)
	Frais de recherche	0 (zéro)
	Frais de demande d'attestation	0 (zéro)
	Succession de contrat d'abonnement sans interruption de service	0 (zéro)
	Mise hors service pour résiliation du contrat	0 (zéro)
	Accès au service ECO CONSO	0 (zéro)
	Prêt d'un appareil pour identification des appareils énergivores	0 (zéro) avec dépôt de caution
	Conseil à la lecture des courbes de charge - clients Haute Tension	0 (zéro)
	Collecte et transmission récurrente des courbes de charge - clients Haute Tension	0 (zéro)
	Mise à disposition des index quotidiens et de la puissance maximale - clients Haute Tension	0 (zéro)
	Relève du compteur	0 (zéro)
	Relève spéciale du compteur sur demande de l'utilisateur :	0 (zéro)
	Relève spéciale du compteur hors période	0 (zéro)

	DESIGNATION	PRIX DE BASE Po en francs CFP HT
	Service Relevé Confiance	0 (zéro)
	Service Alerte auto relève	0 (zéro)
FACTURATION	Facturation papier mensuelle	0 (zéro)
	Facture électronique mensuelle	0 (zéro)
	Consultation et téléchargement des factures en ligne	0 (zéro)
	Notification de l'émission de la facture	0 (zéro)
	Notification par SMS ou email d'échéance de paiement	0 (zéro)
MODES DE PAIEMENT	Paie ment en ligne	0 (zéro)
	Paie ment sur les bornes de paie ment	0 (zéro)
	Paie ment par chèque	0 (zéro)
	Paie ment par SMS	0 (zéro)
	Paie ment par téléphone	0 (zéro)
	Paie ment par virement bancaire	0 (zéro)
	Paie ment au guichet du Concessionnaire	0 (zéro)
	Prélèvement automatique	0 (zéro)
	Gestion des aides à l'énergie aux clients en situation de précarité	0 (zéro)
BRANCHEMENT	Étude de branchement	0 (zéro)
	Élaboration d'un devis de branchement	0 (zéro)
	Réalisation d'un branchement	Sur devis
	Pose et dépose d'un branchement de chantier	0 (zéro)
	Modification de branchement ( déplacement, modification du nombre de tableau de comptage)	Sur devis
	Assistance raccordement de l'installation privée au réseau	0 (zéro)
	Pose du compteur double flux pour l'achat d'énergie	0 (zéro)
	Pose d'un compteur prépaiement	0 (zéro)
	Dépose d'un compteur prépaiement	0 (zéro)
	Remplacement d'un branchement monophasé en triphase ( câbles existants triphasés et de sections compatibles avec la puissance demandée par l'usager)	60 000 (soixante mille)
	Remplacement d'un branchement triphasé en monophasé	0 (zéro)
	Remplacement d'un compteur	0 (zéro)
	Pose un compteur nouvelle génération	0 (zéro)

## ANNEXE 13. MODALITES DE CALCUL DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les indicateurs sont calculés sur une base annuelle.

### ▪ Indicateur de la continuité d'alimentation et de la qualité de l'onde

#### **Temps de coupure moyen perçu par usager (minutes/usager)**

Cet indicateur est aussi dénommé SAIDI - System Average Interruption Duration Index. L'indice SAIDI indique la durée moyenne des coupures de courant affectant un consommateur final moyen dans la zone d'approvisionnement d'un gestionnaire de réseau pendant la période de relevé. Il est exprimé en minutes par client sur la période de temps considérée. Il est calculé de la manière suivante :

$$SAIDI = \frac{\sum \text{nombre de consommateurs finaux concernés par la coupure} \times \text{durée de la coupure}}{\text{Nombre total de consommateurs finaux}}$$

Il se formule plus précisément de la façon suivante :

$$SAIDI = \sum ni.ti / N$$

L'indice i étant le niveau de granularité le plus bas auquel le calcul peut être effectué. Lors d'une seule et même coupure, les consommateurs peuvent être impactés différemment en fonction de la portion de réseau auxquels ils sont rattachés.

Le SAIDI prend en compte l'ensemble des coupures longues ayant affecté les consommateurs finaux, étant considérées comme coupures longues toute coupure, programmée ou non, dont la durée est supérieure à 3 minutes. Il prend en compte l'ensemble des causes de coupures, y compris les coupures dues au Gestionnaire du Réseau de Transport.

#### **Temps de coupure moyen perçu par usager liée au service de distribution et hors évènements exceptionnels (minutes/usager) :**

Cet indicateur est aussi dénommé SAIDI Distri. L'indice SAIDI Distri indique la durée moyenne des coupures de courant et affectant un consommateur final moyen pendant la période de relevé. Il est exprimé en minutes par client sur la période de temps considérée. Il est calculé de la manière suivante :

$$SAIDI \text{ Distri} = \frac{\sum \text{nombre de consommateurs finaux concernés par la coupure} \times \text{durée de la coupure}}{\text{Nombre total de consommateurs finaux}}$$

Il se formule plus précisément de la façon suivante :

$$SAIDI \text{ Distri} = \sum ni.ti / N$$

L'indice i étant le niveau de granularité le plus bas auquel le calcul peut être effectué. Lors d'une seule et même coupure, les consommateurs peuvent être impactés différemment en fonction de la portion de réseau auxquels ils sont rattachés.

SAIDI Distri lié au service de distribution et hors événement exceptionnel et hors incidents dus au gestionnaire du réseau de transport est calculé en prenant en compte l'ensemble des coupures longues ayant affecté les consommateurs finaux, sauf les coupures dont les causes sont qualifiées d'évènement exceptionnel (cyclone, autre évènement climatique exceptionnel, ...) ainsi que les coupures dus au gestionnaire du réseau de transport.

L'indicateur est calculé sur une base annuelle.

Haut-Commissariat de la République  
en Nouvelle-Calédonie

16 NOV. 2021

CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

**Fréquence moyenne de coupure par usager liée au service de distribution et hors évènements exceptionnels (nombre par usager)**

Cet indicateur est aussi dénommé SAIFI - System Average Interruption Frequency Index. L'indice SAIFI indique la fréquence moyenne des coupures de courant affectant un consommateur final dans la zone d'approvisionnement d'un gestionnaire de réseau pendant la période de relevé. Il est exprimé en nombre de coupures par client. Il est calculé de la manière suivante :

$$SAIFI = \frac{\sum \text{nombre de consommateurs finaux concernés par la coupure}}{\text{Nombre total de consommateurs finaux}}$$

Il peut se formuler de la façon suivante :

$$SAIDI = \frac{\sum ni}{N}$$

Le SAIFI prend en compte l'ensemble des coupures longues ayant affecté les consommateurs finaux, étant considérées comme coupures longues toutes coupures, programmées ou non, dont la durée est supérieure à 3 minutes sauf les coupures dont les causes sont qualifiées d'évènement exceptionnel (cyclone, autre évènement climatique exceptionnel, ...) ainsi que les coupures dues au gestionnaire du réseau de transport.

**Durée moyenne d'une coupure pour un usager liée au service de distribution et hors évènements exceptionnels (minutes/usager)**

= Sommes des « Usagers concernés par chaque coupure \* Temps de chaque coupure » / Somme des Usagers concernés par chaque coupure

Cet indicateur prend en compte l'ensemble des coupures longues ayant affecté les consommateurs finaux, étant considérées comme coupures longues toutes coupures, programmées ou non, dont la durée est supérieure à 3 minutes sauf les coupures dont les causes sont qualifiées d'évènement exceptionnel (cyclone, autre évènement climatique exceptionnel, ...) ainsi que les coupures dues au gestionnaire du réseau de transport.

**Nombre d'usagers ayant subi au moins une coupure**

Nombre d'usagers ayant subi au moins 1 coupure, programmée ou non, dont la durée est supérieure à 3 minutes.

Ne sont prises en compte que les coupures prise en compte dans le SAIDI Distribution contractuel.

**Taux d'usagers ayant subi plus de trois (3) heures de coupures cumulées**

$$\frac{\sum \text{nombre de consommateurs finaux concernés}}{\text{Nombre total de consommateurs finaux}}$$

Le taux d'usager ayant subi plus de trois (3) heures de coupures cumulées prend en compte l'ensemble des coupures longues ayant affecté les consommateurs finaux, étant considérées comme coupures longues toutes coupures, programmées ou non, dont la durée est supérieure à 3 minutes sauf les coupures dont les causes sont qualifiées d'évènement exceptionnel (cyclone, autre évènement climatique exceptionnel, ...) ainsi que les coupures dues au gestionnaire du réseau de transport.

**Taux d'usagers ayant été coupés au moins deux (2) fois dans l'année**

$$\frac{\sum \text{nombre de consommateurs finaux concernés}}{\text{Nombre total de consommateurs finaux}}$$

L'indicateur prend en compte le nombre de client ayant subi au moins deux coupures longues dans l'année étant considérées comme coupures longues toutes coupures, programmées ou non, dont la durée est supérieure à 3 minutes sauf les coupures dont les causes sont qualifiées d'évènement exceptionnel (cyclone, autre évènement climatique exceptionnel, ...) ainsi que les coupures dues au gestionnaire du réseau de transport.

### Nombre moyen de creux de tension enregistrés à l'entrée du réseau de distribution

Les creux de tension seront mesurés et classifiés suivant les critères définis par la norme EN 50160, selon le tableau ci-dessous :

Tension résiduelle U (%)	Durée t (ms)				
	10 <= t <= 200	200 < t <= 500	500 < t <= 1 000	1 000 < t <= 5 000	5 000 < t <= 60 000
80 <= U < 90					
70 <= U < 80					
40 <= U < 70					
5 <= U < 40					
U < 5					

Les creux de tension sont comptabilisés sur une base mensuelle au niveau :

- des points de livraison du réseau de Transport (33 000 V ou 15 000 V) ;
  - des jeux de barres 15 000 V des postes sources et de répartition de la distribution ;
  - des postes de distribution publics équipés d'appareil de mesure
- Les qualimètres sont conformes aux normes EN 61000-4-30 « Techniques d'essai et de mesure – Méthodes de mesure de la qualité de l'alimentation » et EN 50160 « Caractéristiques de la tension fournie par les réseaux publics de distribution ».

### Taux de perte réseaux sur les douze mois glissants (%)

Le taux de perte est défini par le rapport entre les pertes et l'énergie injectée.

La différence entre l'énergie injectée et l'énergie distribuée exprime les pertes.

L'énergie injectée est la somme des énergies relevées aux compteurs d'injection de l'électricité provenant du réseau de Transport et de l'électricité provenant des producteurs autonomes.

La relève de ces compteurs est effectuée le dernier jour du mois.

L'énergie distribuée est obtenue par sommation des énergies relevées ou estimées sur l'ensemble des compteurs des usagers.

La relève de ces compteurs des usagers est répartie sur une dizaine de jours à cheval sur 2 mois.

Les pertes sont de 2 ordres :

- Les pertes techniques : dues au passage du courant dans les conducteurs qui provoque un échauffement et donc des pertes dites Joules et des pertes dans les circuits magnétiques des transformateurs, dites pertes fer.
- Les pertes commerciales dues, aux variations du nombre de jours de relève sur une année, aux erreurs éventuelles de relève ou de facturation, aux erreurs de comptage, aux erreurs d'estimation le dernier mois de l'année et enfin, aux vols de courant.

## Énergie non distribuée (MWh)

END (MWh) = énergie non distribuée en HTA + énergie non distribuée en BT

Inclus : les coupures programmées et non programmées (incidents).

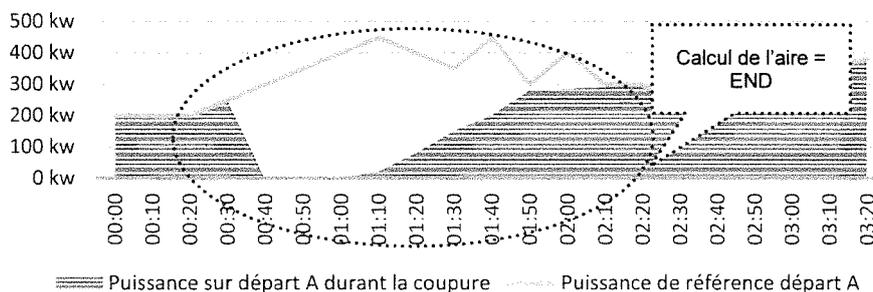
Exclus : les pertes réseaux (qui sont comptabilisées dans le rendement), les coupures localisées au niveau du branchement.

L'indicateur est calculé sur une base annuelle.

### Principe de calcul pour les réseaux HTA

L'énergie non distribuée pour le réseau Haute Tension est calculée à partir des puissances mesurées par le SCADA : l'aire entre la courbe de puissance de référence (en temps normal et sans coupure) et la courbe de puissance réelle (pendant la coupure) représente l'énergie non distribuée.

$$\text{END}_{\text{HTA}} = \int (\text{Puissance de référence} - \text{Puissance lors de l'incident}) \cdot dt$$



### Principe de calcul pour les réseaux BT

L'énergie non distribuée pour le réseau Basse Tension est calculée distinctement à partir des profils de consommation des clients domestiques « UD », professionnels « UP » et grands comptes « GC » du poste de distribution public ou du départ basse tension concerné par la coupure. Les profils de chaque type de client sont ceux de l'année précédente corrigés de l'effet température.

$$\text{END}_{\text{BT}} = \text{END UD} + \text{END UP} + \text{END GC}$$

Avec :

END UD = (Nombre de clients domestiques (UD) concernés) x (profil de consommation UD) x temps de coupure

END UP = (Nombre de clients professionnels (UP) concernés) x (profil de consommation UP) x temps de coupure

END GC = (Nombre de clients grands comptes (GC) concernés) x (profil de consommation GC) x temps de coupure

L'unité du profil est exprimée en kW

L'unité de temps en heure.

■ **Indicateurs de la qualité de service à l'utilisateur**

**Délai moyen de réponse initiale à une demande de branchement simple Basse Tension à partir de sa réception**

= Moyenne (date de réponse initiale - date de la demande de branchement simple)

Cet indicateur mesure, pour les branchements simples, le délai moyen entre la date de réponse initiale faite par le Concessionnaire et la demande du client.

Un branchement simple basse tension est un branchement dont la réalisation ne nécessite pas d'adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de rendez-vous suite à une demande d'un devis pour un branchement simple Basse Tension**

= Moyenne (date de RDV avec le client - date de la demande devis pour un branchement)

Cet indicateur mesure, pour les branchements simples et pour l'ensemble des rendez-vous pris sur la période de référence, le délai moyen entre la date de demande d'un devis pour un branchement et la date de rdv avec le demandeur.

Un branchement simple basse tension est un branchement dont la réalisation ne nécessite pas d'adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de transmission d'un devis pour un branchement simple Basse Tension à compter de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son élaboration**

= Moyenne (date d'émission du devis - date de réception de l'ensemble des pièces)

Cet indicateur mesure, pour les branchements simples et pour l'ensemble des devis émis sur la période de référence, le délai moyen entre la date de réception par le Concessionnaire de l'ensemble des pièces et l'émission du devis correspondant

Un branchement simple basse tension est un branchement dont la réalisation ne nécessite pas d'adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de fin des travaux à partir de l'acceptation du devis et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur (jours) pour un branchement simple en Basse Tension**

= Moyenne (date de réalisation des travaux de branchement simple - date d'acceptation du devis par le client)

L'indicateur mesure, pour les branchements simples et pour l'ensemble des branchements réalisés sur la période de référence, le délai moyen entre la date d'acceptation par le demandeur et la date de réalisation du branchement.

Un branchement simple basse tension est un branchement dont la réalisation ne nécessite pas d'adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

L'indicateur est calculé sur une base annuelle.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de mise en service à partir de la fin des travaux pour un branchement simple Basse Tension**

= Moyenne (date de mise en service du branchement - date d'acceptation du devis par le client et de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur)

Cet indicateur concerne les branchements simples basse tension qui sont des branchements dont la réalisation ne nécessite pas d'adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de réponse initiale à une demande de branchement complexe Basse Tension à partir de sa réception**

= Moyenne (date de réponse initiale - date de la demande de branchement complexe)

Cet indicateur mesure, pour les branchements complexes, le délai moyen entre la date de réponse initiale faite par le Concessionnaire et la demande du client.

Un branchement complexe est un branchement dont la réalisation nécessite une adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de rendez-vous suite à une demande d'un devis pour un branchement complexe Basse Tension**

= Moyenne (date de RDV avec le client - date de la demande devis pour un branchement complexe)

Cet indicateur mesure, pour les branchements complexes et pour l'ensemble des rendez-vous pris sur la période de référence, le délai moyen entre la date de demande d'un devis pour un branchement et la date de rdv avec le demandeur.

Un branchement complexe est un branchement dont la réalisation nécessite une adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de transmission d'un devis pour un branchement complexe Basse Tension à compter de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son élaboration**

= Moyenne (date d'émission du devis - date de réception de l'ensemble des pièces)

Cet indicateur mesure, pour les branchements complexes et pour l'ensemble des devis émis sur la période de référence, le délai moyen entre la date de réception par le Concessionnaire de l'ensemble des pièces et l'émission du devis correspondant

Un branchement complexe est un branchement dont la réalisation nécessite une adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de fin des travaux à partir de l'acceptation du devis et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur pour un branchement complexe Basse Tension**

= Moyenne (date de réalisation des travaux de branchement complexe - date d'acceptation du devis par le client)

L'indicateur mesure, pour les branchements simples et pour l'ensemble des branchements réalisés sur la période de référence, le délai moyen entre la date d'acceptation par le demandeur et la date de réalisation du branchement.

Un branchement complexe est un branchement dont la réalisation nécessite une adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de mise en service à partir de la fin des travaux pour un branchement complexe Basse Tension**

= Moyenne (date de mise en service du branchement - date d'acceptation du devis par le client et de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur)

Cet indicateur concerne les branchements complexes Basse Tension dont la réalisation nécessite une adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de réponse initiale à une demande de raccordement simple d'un producteur à partir de sa réception**

= Moyenne (date de réponse initiale - date de la demande de raccordement simple d'un producteur)

Cet indicateur mesure, pour les raccordements simples, le délai moyen entre la date de réponse initiale faite par le Concessionnaire et la demande du client.

Un raccordement simple d'un producteur est un raccordement au réseau de distribution dont la réalisation ne nécessite pas d'adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de rendez-vous suite à une demande d'un devis pour un raccordement simple d'un producteur**

= Moyenne (date de RDV avec le client - date de la demande devis pour un raccordement simple d'un producteur)

Cet indicateur mesure, pour les raccordements simples d'un producteur et pour l'ensemble des rendez-vous pris sur la période de référence, le délai moyen entre la date de demande d'un devis pour un raccordement simple d'un producteur et la date de rendez-vous avec le demandeur.

Un raccordement simple d'un producteur est un raccordement au réseau de distribution dont la réalisation ne nécessite pas d'adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de transmission d'un devis pour un raccordement simple d'un producteur à compter de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son élaboration**

= Moyenne (date d'émission du devis - date de réception de l'ensemble des pièces)

Cet indicateur mesure, pour les raccordements simples d'un producteur et pour l'ensemble des devis émis sur la période de référence, le délai moyen entre la date de réception par le Concessionnaire de l'ensemble des pièces et l'émission du devis correspondant

Un raccordement simples d'un producteur est un raccordement producteur au réseau de distribution dont la réalisation ne nécessite pas d'adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de fin des travaux à partir de l'acceptation du devis et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur pour un raccordement simple d'un producteur**

= Moyenne (date de réalisation des travaux de raccordement simple - date d'acceptation du devis par le client)

L'indicateur mesure, pour les raccordements simples d'un producteur et pour l'ensemble des raccordements réalisés sur la période de référence, le délai moyen entre la date d'acceptation par le demandeur et la date de réalisation du raccordement.

Un raccordement simples d'un producteur est un raccordement producteur au réseau de distribution dont la réalisation ne nécessite pas d'adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de mise en service à partir de la fin des travaux pour un raccordement simple d'un producteur et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur**

= Moyenne (date de mise en service du raccordement - date d'acceptation du devis par le client et de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur)

Cet indicateur concerne les raccordements simples d'un producteur dont la réalisation ne nécessite pas d'adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de réponse initiale à une demande de raccordement complexe d'un producteur à partir de sa réception**

= Moyenne (date de réponse initiale - date de la demande de raccordement complexe d'un producteur)

Cet indicateur mesure, pour les raccordements complexes d'un producteur, le délai moyen entre la date de réponse initiale faite pas le Concessionnaire et la demande du client.

Un raccordement complexe producteur et un raccordement dont la réalisation nécessite une adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de rendez-vous suite à une demande d'un devis pour un raccordement complexe d'un producteur**

= Moyenne (date de RDV avec le client - date de la demande devis pour un raccordement complexe d'un producteur)

Cet indicateur mesure, pour les raccordements complexes d'un producteur et pour l'ensemble des rendez-vous pris sur la période de référence, le délai moyen entre la date de demande d'un devis pour un raccordement et la date de rdv avec le demandeur.

Un raccordement complexe producteur et un raccordement dont la réalisation nécessite une adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de transmission d'un devis pour un raccordement complexe d'un producteur à compter de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son élaboration**

= Moyenne (date d'émission du devis - date de réception de l'ensemble des pièces)

Cet indicateur mesure, pour les raccordements complexes d'un producteur et pour l'ensemble des devis émis sur la période de référence, le délai moyen entre la date de réception par le Concessionnaire de l'ensemble des pièces et l'émission du devis correspondant

Un raccordement complexe producteur et un raccordement dont la réalisation nécessite une adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de fin des travaux à partir de l'acceptation du devis et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur pour un raccordement complexe d'un producteur**

= Moyenne (date de réalisation des travaux de raccordement complexe d'un producteur - date d'acceptation du devis par le client)

L'indicateur mesure, pour les raccordements complexes et pour l'ensemble des raccordements réalisés sur la période de référence, le délai moyen entre la date d'acceptation par le demandeur et la date de réalisation du raccordement.

Un raccordement complexe producteur et un raccordement dont la réalisation nécessite une adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de mise en service à partir de la fin des travaux pour un raccordement complexe d'un producteur**

= Moyenne (date de mise en service du raccordement complexe d'un producteur - date d'acceptation du devis par le client et de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur)

Cet indicateur concerne les raccordements complexes qui sont des raccordements dont la réalisation nécessite une adaptation du réseau de distribution, étant considérés comme adaptation de réseau les renforcements et les extensions.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen d'attente en agence pour conseil (en minutes)**

Cet indicateur mesure le délai moyen entre l'arrivée de l'utilisateur en agence et sa prise en charge par un agent.

Le délai moyen d'attente en agences pour un conseil s'obtient en effectuant la somme de tous les temps d'attente pour un conseil, divisée par la somme du nombre de clients reçus pour un conseil.

Le temps d'attente en agences pour un conseil s'obtient en effectuant la différence entre l'horaire d'accueil du client par un conseiller et l'horaire du retrait d'un ticket à la borne qui gère la file d'attente.

L'indicateur est calculé sur une base semestrielle.

**Délai moyen d'attente en agence pour paiement des factures (en minutes)**

Cet indicateur mesure le délai moyen entre l'arrivée de l'utilisateur en agence et le paiement de sa facture en agence.

Le délai moyen d'attente en agences pour paiement des factures s'obtient en effectuant la somme de tous les temps d'attente aux guichets d'encaissement et de la somme de tous les temps d'attente aux bornes de paiement divisée par l'addition de la somme du nombre de clients encaissés aux guichets et de la somme du nombre de clients encaissés aux bornes de paiement.

Le temps d'attente aux guichets encaissement est la différence entre l'horaire accueil du client pour encaissement et l'horaire de retrait du ticket de la borne de la file d'attente.

Le temps d'attente par client à une borne de paiement est un temps moyen éprouvé de 2 minutes.

L'indicateur est calculé sur une base semestrielle.

**Délai moyen de réponses aux réclamations (jours)**

= Moyenne (date de réponse définitive à la réclamation – date de réception de la réclamation)

Cet indicateur mesure le délai moyen entre la date de réception de la réclamation par le Concessionnaire et la date d'envoi de la réponse définitive au client.

Il est mesuré en jours calendaires.

**Délai moyen de dépannage (heures)**

Cet indicateur mesure le délai moyen entre le moment de réception de la demande de dépannage par le Concessionnaire et l'heure d'arrivée du dépanneur chez l'utilisateur.

Le délai moyen de dépannage s'obtient en effectuant la somme de tous les temps de dépannage divisée par la somme de toutes les demandes de dépannage.

Le temps de dépannage étant la différence entre l'horaire de fin du dépannage et l'horaire de la demande de dépannage du client.

**■ Indicateurs de l'efficacité du recouvrement****Taux de recouvrement des factures après deux ans (DSO)**

Cet indicateur mesure pour une année N le taux entre le montant total encaissé au 31 décembre de l'année N des factures émises au titre de l'année N-2 sur le montant total des factures émises au titre de l'année N-2.

**Taux de factures réglées de manière dématérialisée**

= *Compte de règlements dématérialisés / Nombre total de règlements sur l'ensemble du service concédé*

Cet indicateur mesure le taux, en nombre, de règlements réalisés de manière dématérialisés pour des factures énergies. Sont considérés comme règlements dématérialisés tous les règlements réalisés par prélèvement automatique, par virement bancaire, paiement en ligne.

**Délai moyen d'encaissement des factures**

= *Moyenne (date de règlement de la facture – date d'émission de la facture)*

Cet indicateur mesure, pour les factures énergies, le délai moyen entre la date d'émission de la facture au client et la date et la date du règlement, quel que soit le mode de règlement choisi par le client.

Il est mesuré en jours calendaires.

**ANNEXE 14. INDICATEURS DESCRIPTIFS DU SERVICE A FOURNIR DANS LE CADRE DU COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE DU CONCESSIONNAIRE**

<b>DESIGNATION</b>
<b>Informations sur le patrimoine du service concédé :</b>
Etat récapitulatif quantitatif par catégorie des ouvrages du service concédé :
postes sources
longueurs et taux d'enfouissement des réseaux
postes de distribution
branchements
dispositifs de comptage
organes de manœuvre
supports
Bilan des évolutions du patrimoine du service :
extensions et renforcement
renouvellement
branchements
Inventaire descriptif détaillé :
nouveaux branchements > 70 kVA
nouveaux branchements < = 70 kVA
des dispositifs de comptage
du poste central de regroupement des poste (PCRP)
des postes sources
des postes d'étoilement
des postes de distribution
des câbles de réseaux HTA
des câbles de réseaux HTA
des appuis communs
Inventaire valorisé des biens du service concédé
Inventaire valorisé des biens de reprise de la concession
Rapprochement entre les inventaires technique et comptable au 31/12 de l'exercice concerné
Etat récapitulatif des baux et contrats d'occupation et servitudes souscrits par le Concessionnaire pour les ouvrages du service concédé
Budget et réalisation du renouvellement des biens de la concession
Budget et réalisation des dépenses d'entretien
Etat récapitulatif des servitudes existantes
Bilan et résultats détaillés des contrôles de compactage des tranchées



*SC SC*

<b>DESIGNATION</b>
<b>Informations relatives à l'exploitation des ouvrages du service concédé :</b>
Organigramme du personnel intervenant à temps plein ou partiellement sur le service concédé avec nombre ETP équivalent par service
Effectifs équivalent temps plein intervenant sur le périmètre de la concession
Dont effectif équivalent temps plein affecté par pointage horaire
Dont effectif réparti en fonction de clef de répartition (à détailler par clef de répartition)
Bilan de l'énergie électrique injectée sur le réseau par type de fournisseur :
réseau de transport de Nouvelle-Calédonie
producteurs directs d'électricité
installation en autoconsommation
usagers du réseau de distribution concédé
Plan de tension HTA jusqu'au primaire des transformateurs de distribution.
Schéma d'exploitation HTA
Liste des équipements ayant fait l'objet d'une maintenance
Taux de perte réseaux sur douze mois glissants
Énergie non distribuée
Nombre moyen de creux de tension enregistrés à l'entrée du réseau de distribution
Nombre de transformateurs dont le taux de charge calculé est supérieur à 100 %
Taux d'enfouissement du réseau HTA
Taux d'enfouissement du réseau BT
Bilan des quantités de déchets produits sur le service concédé et ayant fait l'objet d'un recyclage
Bilan des actions menées dans le cadre de la démarche de développement durable prévue aux Article 35 et Article 36
La mise à jour du Plan cyclone
La mise à jour du Plan de délestage
Bilan des accidents du travail ayant eu lieu au cours de l'exercice concerné

<b>DESIGNATION</b>
<b>Informations sur la gestion financière du service concédé :</b>
Les recettes liées à l'énergie consommées par les usagers conformément à l'Article 51.2
Les recettes liées aux primes fixes payées par les usagers conformément à l'Article 51.2
Le montant des redevances de location et d'entretien des appareils de mesure et de contrôle conformément à l'Article 51.2
Le montant de la taxe communale collectée conformément à l'Article 51.2
Récapitulatif des immobilisations brutes et nettes du service concédé en distinguant les types d'ouvrages ainsi que le financement des biens (Concessionnaire - Autorité concédante - tiers)
Compte annuel d'exploitation du service concédé présentant :
Charges ayant été supportées par le Concessionnaire pour la gestion du service concédé
Recettes perçues par le Concessionnaire au titre de la gestion du service concédé
Récapitulatif des sommes perçues auprès des abonnés en contrepartie de la vente d'énergie électrique par catégorie d'abonnés
Récapitulatif des taxes et redevances reversées à l'Autorité concédante
Estimation de l'indemnité due à l'échéance de la concession par l'Autorité concédante au Concessionnaire au titre des biens financés par ce dernier dans le cadre de la concession et non encore amortis
Le rapport du Commissaire aux comptes sur l'activité du Concessionnaire en Nouvelle-Calédonie
Le bordereau des prix unitaires actualisés appliqué pour les travaux financés par les usagers
Liste des tarifs actualisés relatifs aux prestations accessoires

SC  
Kle

<b>DESIGNATION</b>
<b>Informations relatives à la gestion des abonnés :</b>
Grille tarifaire appliquée
Nombre d'abonnés au service au 31 décembre classés par catégorie
Puissance souscrite totale en BT et en HT
Quantités d'électricité consommées par catégorie de usagers en cohérence avec la grille tarifaire appliquée
Visites au guichet pour contrat
Visites au guichet pour paiement
Part des abonnés disposant d'un compte sur l'agence en ligne
Nouveaux contrats d'abonnement au guichet
Nouveaux contrats d'abonnement par internet
Résiliations de contrat
Appels entrants concernant le service concédé
Courriers entrants concernant le service concédé
Abonnés inscrits à la relève de confiance
Abonnés soumis à la relève terrain
Nombre total de factures émises
Dont factures papier émises
Dont factures électronique émises
Nombre de factures rectificatives envoyé
Paielements par chèque
Paielements en espèce
Paielements par carte bancaire
Paielements sur borne de paiement
Paielements par prélèvement
Paielements par prépaiement
kWh vendus par prépaiement
Montant des avances sur consommation détenu
Abonnés au service info-coupure
Installations de production autonome d'énergie électrique raccordées au réseau
Installations de production autonome d'énergie électrique en autoconsommation raccordées au réseau
Puissance crête des installations de production autonomes raccordées au réseau
Situation des sinistres ayant donné lieu à un versement aux usagers pendant l'exercice concerné
Résultat des études de satisfactions réalisées a minima tous les deux (2) ans auprès de la clientèle
Liste des abonnés ayant demandé la vérification de leurs appareils de comptage
Nombre de compteurs non conformes
Bilan des réclamations classées par catégories
Bilan des actions menées par le Concessionnaire pour améliorer la maîtrise de la consommation d'énergie des usagers
Bilan des actions menées par le Concessionnaire pour lutter contre la précarité énergétique
Délai moyen de réponse initiale à une demande de branchement simple Basse Tension à partir de sa réception
Nombre de dossier dépassant le délai contractuel de réponse initiale à une demande de branchement simple Basse Tension à partir de sa réception (Article 21.2)
Délai moyen de rendez-vous suite à une demande d'un devis pour un branchement simple Basse Tension
Délai moyen de transmission d'un devis pour un branchement simple Basse Tension à compter de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son élaboration
Nombre de dossier dépassant le délai contractuel de transmission d'un devis pour un branchement simple Basse Tension à compter de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son élaboration (Article 21.2)
Délai moyen de fin des travaux à partir de l'acceptation du devis et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur pour un branchement simple en Basse Tension

*SL*  
*SL*

Nombre de dossier dépassant le délai contractuel de fin des travaux à partir de l'acceptation du devis et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur pour un branchement simple en Basse Tension (Article 21.2)
Délai moyen de mise en service à partir de la fin des travaux pour un branchement simple Basse Tension
Délai moyen de réponse initiale à une demande de branchement complexe Basse Tension à partir de sa réception
Nombre de dossier dépassant le délai contractuel de réponse initiale à une demande de branchement complexe Basse Tension à partir de sa réception (Article 21.2)
Délai moyen de rendez-vous suite à une demande d'un devis pour un branchement complexe Basse Tension
Délai moyen de transmission d'un devis pour un branchement complexe en Basse Tension à compter de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son élaboration
Nombre de dossier dépassant le délai contractuel de transmission d'un devis pour un branchement complexe en Basse Tension à compter de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son élaboration (Article 21.2)
Délai moyen de fin des travaux à partir de l'acceptation du devis et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur pour un branchement complexe en Basse Tension
Nombre de dossier dépassant le délai contractuel de fin des travaux à partir de l'acceptation du devis et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur (jours) pour un branchement complexe en Basse Tension (Article 21.2)
Délai moyen de mise en service à partir de la fin des travaux pour un branchement complexe en Basse Tension
Délai moyen de réponse initiale à une demande de raccordement simple d'un producteur à partir de sa réception
Nombre de dossier dépassant le délai contractuel de réponse initiale à une demande de raccordement simple d'un producteur à partir de sa réception (Article 24)
Délai moyen de rendez-vous suite à une demande d'un devis pour un raccordement simple d'un producteur
Délai moyen de transmission d'un devis pour un raccordement simple d'un producteur à compter de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son élaboration
Nombre de dossier dépassant le délai contractuel de transmission d'un devis pour un raccordement simple d'un producteur à compter de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son élaboration (Article 24)
Délai moyen de fin des travaux à partir de l'acceptation du devis et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur pour un raccordement simple d'un producteur
Nombre de dossier dépassant le délai contractuel de fin des travaux à partir de l'acceptation du devis et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur pour un raccordement simple d'un producteur (Article 24)
Délai moyen de mise en service à partir de la fin des travaux pour un raccordement simple d'un producteur et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur
Délai moyen de réponse initiale à une demande de raccordement complexe d'un producteur à partir de sa réception
Nombre de dossier dépassant le délai contractuel de réponse initiale à une demande de raccordement complexe d'un producteur à partir de sa réception (Article 24)
Délai moyen de rendez-vous suite à une demande d'un devis pour un raccordement complexe d'un producteur
Délai moyen de transmission d'un devis pour un raccordement complexe d'un producteur à compter de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son élaboration

Nombre de dossier dépassant le délai contractuel de transmission d'un devis pour un raccordement complexe d'un producteur à compter de la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à son élaboration (Article 24)
Délai moyen de fin des travaux à partir de l'acceptation du devis et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur pour un raccordement complexe d'un producteur
Nombre de dossier dépassant le délai contractuel de fin des travaux à partir de l'acceptation du devis et, le cas échéant, de la mise à disposition des ouvrages réalisés par le demandeur pour un raccordement complexe d'un producteur (Article 24)
Délai moyen de mise en service à partir de la fin des travaux pour un raccordement complexe d'un producteur
Liste des usagers sensibles et des traitements spécifiques appliqués en vertu de l'Article 30.3

<b>DESIGNATION</b>
<b>Informations sur la qualité de fourniture du service :</b>
Nombre d'usagers ayant subi au moins un coupure
Nombre d'usagers ayant subi plus de trois (3) heures de coupures cumulées
Taux d'usagers ayant subi plus de trois (3) heures de coupures cumulées
Nombre d'usagers ayant été coupés au moins deux fois dans l'année
Taux d'usagers ayant été coupés au moins deux (2) fois dans l'année
Temps de coupure moyen perçu par usager
Temps de coupure moyen perçu par usager liée au service de distribution et hors événements exceptionnels
Fréquence moyenne de coupure par usager liée au service de distribution et hors événements exceptionnels
Durée moyenne d'une coupure pour un usager liée au service de distribution et hors événements exceptionnels

16 NOV. 2021

CONTRÔLE DE LÉGALITÉ

**ANNEXE 16. PRESENTATION DU COMPTE ANNUEL D'EXPLOITATION DU  
CONTRAT DE CONCESSION**

<b>SYNTHESE DU COMPTE DE RESULTAT ANALYTIQUE</b>			
	<b>Activité Distribution d'électricité</b>	<b>Travaux et Prestations de Service</b>	<b>Total</b>
<b>MXPF</b>			
- <b>Chiffre d'affaires</b>			
- Achats d'énergie			
- Redevances Mairie			
- Taxe FER			
- OPEX			
- Amortissement de caducité			
- <b>Charges d'exploitation</b>			
- <b>Résultat exceptionnel</b>			
- <b>Impôt société</b>			
- <b>Résultat Net</b>			

<b>DETAIL DU RESULTAT ANALYTIQUE</b>			
	<b>Activité Distribution d'électricité</b>	<b>Travaux et Prestations de Service</b>	<b>Total</b>
<b>KCFP</b>			
- Rémunération CAPEX			
- Rémunération OPEX			
- Charges directes couvertes par le tarif (1)			
- <b>Sous total rémunération système tarifaire</b>			
- Opérations commerciales (2)			
- Redevances comptage			
- <b>Sous total produits ventes d'énergie hors système tarifaire</b>			
- <b>TOTAL Chiffre d'Affaire VENTES D'ENERGIE</b>			
- <b>Chiffre d'Affaire travaux contractuels (3)</b>			
- Achats d'énergie			
- Redevances & FER			
- <b>OPEX REMUNERES</b>			
- Masse salariale			
- Autres achats et services extérieurs			
- Charges de caducité de l'exercice			
- <b>Total charges d'exploitation</b>			
- <b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>			
- <b>RESULTAT FINANCIER</b>			
- <b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>			
- <b>IMPOT SOCIETE</b>			
- <b>RESULTAT NET</b>			

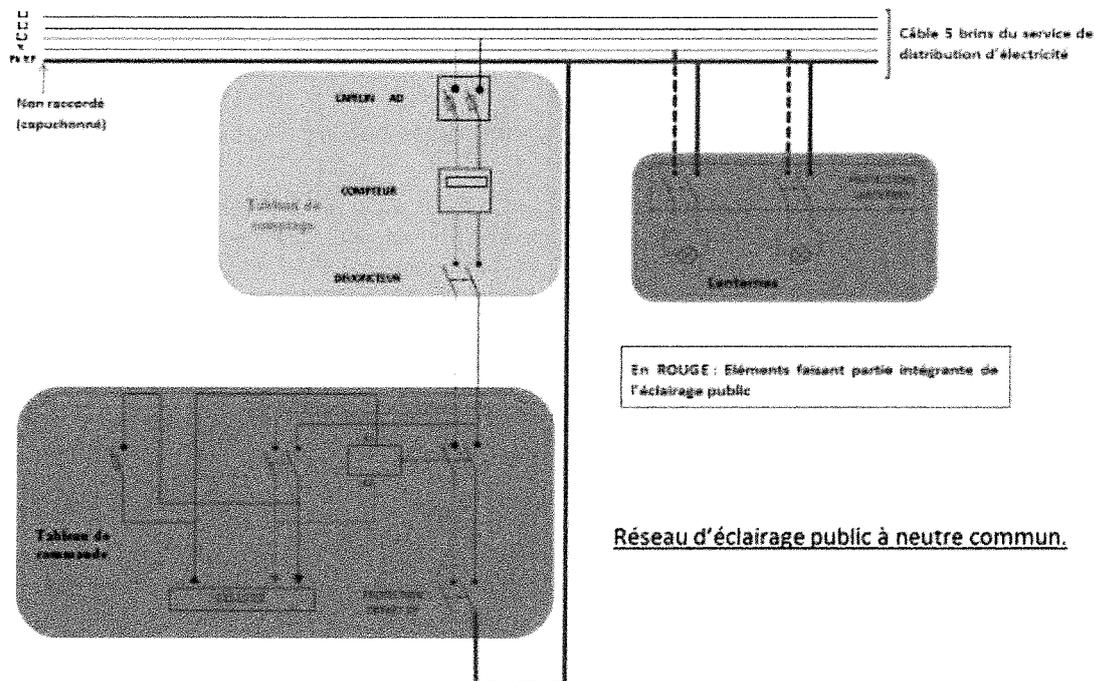
(1) Charges couvertes par le système tarifaire : (achats d'énergie, redevances concession plafonds à 11%, taxe FER, OPEX rémunérés)

(2) Opérations commerciales éléments de facturation vente d'électricité pas intégrés dans le tarif (dépassement de puissance, bonus/malus Cos Phi, primes aux transformateurs)

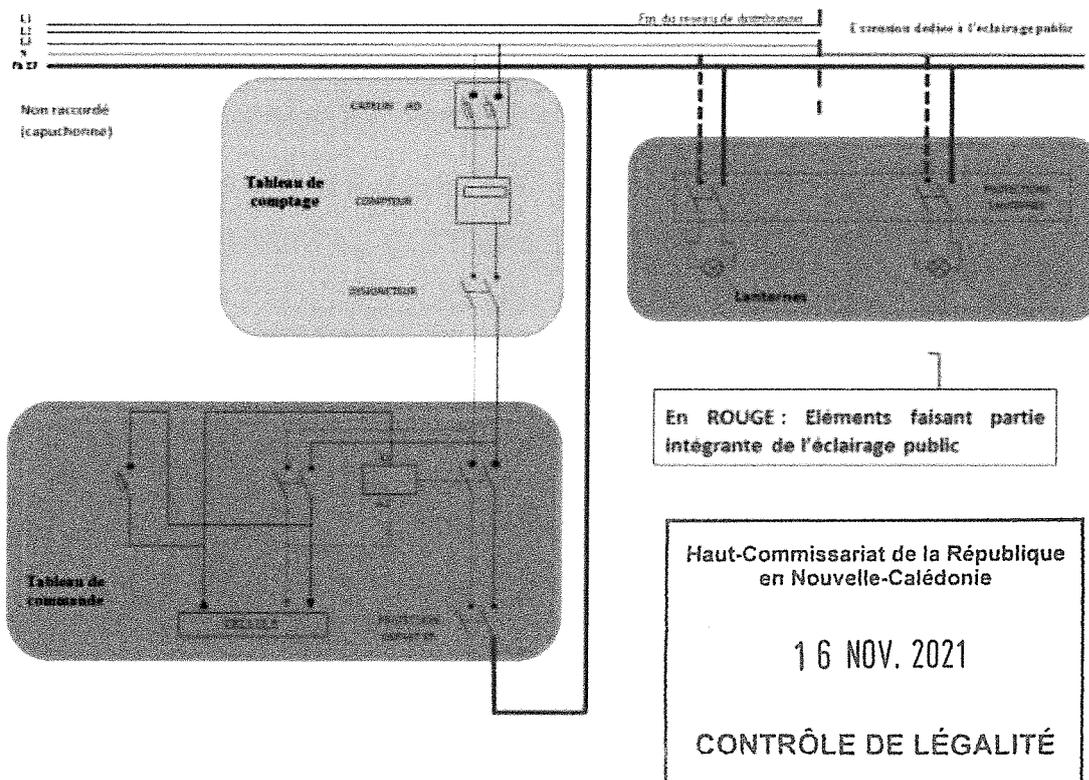
(3) Travaux contractuels dont l'exclusivité est de la compétence du délégataire de service public de la concession hors tarif de l'énergie (branchements, raccordements, extensions...)

## ANNEXE 17. LIMITE DE RESPONSABILITE ENTRE LE SERVICE DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE ET LE SERVICE D'ECLAIRAGE PUBLIC

Cas n°1 : Câble à cinq conducteurs isolés dont un neutre commun et une phase éclairage public



Cas n°2 : Extension d'éclairage public dont un neutre issu d'un câble de distribution publique



82

## **ANNEXE 18. MODE OPERATOIRE POUR LA DEPOSE DE RESEAU ELECTRIQUE EN SUPPORT COMMUN D'ECLAIRAGE PUBLIC DE LA VILLE DE NOUMEA**

### **Préambule :**

L'Article 2 du contrat de la distribution d'énergie de la concession de Nouméa prévoit la possibilité d'avoir en commun avec le réseau de distribution d'énergie électrique, un circuit d'alimentation de l'éclairage public.

Le réseau d'éclairage public de la Ville de Nouméa, en dehors des conducteurs ou supports communs intégrés dans le domaine concédé, est de type privé.

Le Concessionnaire est amené à modifier les réseaux de distribution de l'énergie. Ces modifications sont rendues nécessaires par des évolutions de l'environnement des ouvrages (enfouissement de réseaux dû à la construction d'un nouvel immeuble, renforcement de réseau ou encore sans que cela soit exhaustif, l'inutilité de maintenir un réseau de distribution dans une zone où les bâtiments sont alimentés par ailleurs) ;

Ce présent mode opératoire a pour objectif de décrire la procédure à suivre en cas de modification d'un réseau de distribution d'énergie.

### **Déroulement :**

1. Le Concessionnaire prépare les études et soumet au travers de la procédure d'autorisation de voirie, le projet à la Ville de Nouméa. Le projet est constitué d'un plan et d'une note explicative. Le projet décrit précisément les parties des ouvrages qui seront déposées, changées ou laissées en place. Ainsi sont énumérées les installations qui étaient de type « commun distribution- éclairage public » et qui passent au type « éclairage public ». La note précise la valeur correspondante qui sera retirée des immobilisations de la concession.
2. La Ville de Nouméa donne un avis sur le projet qui lui est soumis.
3. Les travaux sont exécutés dans le respect de l'avis de la Ville de Nouméa.
4. Les travaux sont réceptionnés par le Concessionnaire et la Ville de Nouméa. La remise de l'ouvrage à la Ville de Nouméa est formalisée par un document écrit.
5. Les plans et les listes d'inventaire physique et comptables des réseaux du domaine concédé sont mis à jour.
6. Les plans et liste d'inventaire du réseau d'éclairage public privé sont mis à jour.
7. Le transfert ayant été réalisé, l'entretien et le renouvellement des ouvrages d'éclairage public est de la responsabilité de la Ville de Nouméa.

### **Modalités financières :**

Les frais inhérents à la modification du réseau sont à la charge du demandeur.

Si toutefois, la Ville de Nouméa souhaitait apporter une amélioration du réseau d'éclairage public dans le cadre de l'opération, ces frais seront à sa charge.



## ANNEXE 19. CONVENTION DECRIVANT LE MODE OPERATOIRE POUR TOUTE MODIFICATION DE RESEAU DE DISTRIBUTION D'ENERGIE ELECTRIQUE EN SUPPORT AVEC L'ECLAIRAGE PUBLIC

### Préambule :

L'Article 2 du contrat de la concession de la distribution d'énergie électrique de Nouméa prévoit la possibilité d'avoir en commun avec le réseau de distribution d'énergie électrique, sur certains tronçons, un circuit d'alimentation de l'éclairage public.

Le Concessionnaire peut être amené à modifier les réseaux de distribution de l'énergie. Ces modifications peuvent être rendues nécessaires par des évolutions de l'environnement des ouvrages (enfouissement de réseaux, renforcement de réseau, restructuration du réseau ou encore sans que cela soit exhaustif, l'inutilité de maintenir un réseau de distribution dans une zone ou les bâtiments sont alimentés par ailleurs).

La présente convention décrit la méthodologie pour réaliser une modification d'un réseau BT/EP à neutre commun.

### Déroulement d'un projet :

1. Le Concessionnaire prépare l'étude du projet.

Lorsque le projet génère, pour le réseau de distribution publique d'électricité, la suppression ou l'abandon d'un tronçon de réseau BT/EP à neutre commun, le Concessionnaire et la Ville de Nouméa prévoient :

- de mettre en place un câble à deux conducteurs isolés qui devient un tronçon de réseau exclusivement dédié au service d'éclairage public ;
- de procéder au raccordement de ce nouveau câble à la sortie d'un tableau de commande/protection dédié à l'éclairage public, de manière à assurer la séparation physique et électrique des réseaux selon la norme en vigueur.

2. Le Concessionnaire transmet sous format numérique un dossier descriptif du projet finalisé, au moins un mois avant la date prévisionnelle de début des travaux à la Ville de Nouméa.

Le dossier comprend :

- un plan et une note explicative globale de justification du projet ;
- la description précise des parties des ouvrages qui seront déposées, changées ou laissées en place ;
- la liste des installations qui étaient de type « commun distribution- éclairage public » et qui passent au type « service de l'éclairage public ».
- la valeur correspondante aux installations qui seront sorties du patrimoine du service de distribution d'électricité et qui sera retirée du montant des immobilisations de la concession.

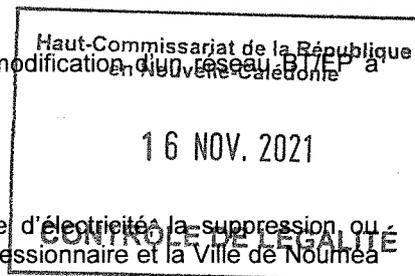
La Ville de Nouméa peut, si elle le souhaite, demander la réalisation d'une visite contradictoire des ouvrages préalablement aux travaux et prendre toute mesure permettant de vérifier le bon état des équipements susceptibles d'être transférés.

3. Dans un délai de un (1) mois, la Ville de Nouméa donne un avis sur le projet qui lui est soumis.

4. Les travaux sont exécutés dans le respect de l'avis de la Ville de Nouméa.

5. Les travaux sont réceptionnés par le Concessionnaire et la Ville de Nouméa. La remise des ouvrages transférés à la Ville de Nouméa est formalisée par la remise d'un dossier de rétrocession qui comprend notamment :

- l'inventaire détaillé des ouvrages transférés (hors matériel d'éclairage public) (l'identification, modèle, type, date de mise en service, date de la dernière maintenance) ;
- la localisation précise de chaque ouvrage sous un format informatique facilitant l'intégration dans le système d'information géographique de la Ville de Nouméa;
- le détail comptable des immobilisations correspondant à ces ouvrages.



## **ANNEXE 20. CONVENTION DECRIVANT LES DISPOSITIONS D'EXPLOITATION DES RESEAUX D'ECLAIRAGE PUBLIC.**

### **1. Préambule**

Le réseau de distribution d'énergie électrique est la propriété de la Ville de Nouméa et est exploité par un Concessionnaire qui a la responsabilité de sa gestion et qui en est le Chargé d'exploitation. Il est désigné ci-après sous le terme de « Concessionnaire de la distribution publique ».

Le réseau d'éclairage public est propriété de la Ville de Nouméa qui en assure l'exploitation via une entreprise spécialisée qui en est le Chargé d'exploitation et qui est désignée ci-après sous le terme « Exploitant éclairage public ».

Les accès et les interventions sur ou à proximité des réseaux électriques de distribution publique sont régis par la réglementation.

Ainsi, aucun travail ou intervention sur un ouvrage électrique ou au voisinage d'un ouvrage normalement sous tension, ne peut être entrepris sans l'accord préalable du Chargé d'exploitation dont il dépend.

### **2. Limites d'exploitations, responsabilités et modalités d'intervention de l'Exploitant éclairage public**

#### **2.1 Cas d'un réseau d'Eclairage Public électriquement et physiquement séparé du réseau de Distribution Publique.**

Le réseau d'éclairage public (EP) est électriquement et physiquement séparé du réseau de distribution publique (DP), lorsque les conducteurs EP de phase et du neutre sont séparés du réseau de distribution et supportés par des supports indépendants de celui-ci.

La limite d'exploitation et de responsabilité entre les réseaux de Distribution publique et le réseau d'Eclairage public se trouve :

- au point de raccordement aval du disjoncteur de branchement s'il en existe un,
- ou au point de connexion à l'amont de l'organe de coupure situé après le compteur (appareil de sectionnement, coffret de fusibles, voire bornier).

Dans ce cas, l'Exploitant éclairage public est responsable de ses actions en aval de la limite d'exploitation et de responsabilité.

#### **2.2 Cas d'un réseau d'Éclairage Public électriquement séparé du réseau de distribution publique.**

Le réseau d'Éclairage Public est simplement électriquement séparé du réseau de Distribution Publique lorsque les conducteurs de phase EP et du neutre sont indépendants et séparés du réseau de distribution mais que les câbles de réseau EP sont supportés par les ouvrages de la distribution publique.

La limite d'exploitation et de responsabilité entre les réseaux de Distribution publique et le réseau d'Éclairage public se trouve :

- au point de raccordement aval du disjoncteur de branchement s'il en existe un,
- ou au point de connexion à l'amont de l'organe de coupure situé après le compteur (appareil de sectionnement, coffret de fusibles, voire bornier).

Dans ce cas l'Exploitant éclairage public devra, pour intervenir sur le réseau EP, répondre aux conditions ci-dessous :

- Les interventions seront réalisées par des électriciens sous le régime d'instructions permanentes de sécurité (IPS <sup>1</sup>) délivrée par le responsable de l'Exploitant éclairage public, définissant :
  - les conditions de travail au voisinage des réseaux HTA et BTA ;
  - les limites d'interventions sur les ouvrages d'éclairage public (EP).
- Un planning d'intervention devra être communiqué au Concessionnaire de la distribution publique une semaine avant la date de réalisation des travaux.
- L'Exploitant éclairage public devra aviser le Concessionnaire de la distribution publique de chaque début et fin d'intervention, le Concessionnaire de la distribution publique se réservant le droit de refuser à tout moment toute intervention sur les réseaux de distribution.
- L'Exploitant éclairage public réalisera les consignations pour son propre compte des organes de séparation situés en aval du disjoncteur de branchement.

Pour les opérations non programmées qualifiées de dépannage, l'Exploitant éclairage public devra répondre aux mêmes conditions que les opérations planifiées (hors fourniture du planning), et aviser le Concessionnaire de la distribution publique de chaque début et fin d'intervention.

### **2.3 Cas d'un réseau d'Éclairage Public électriquement non séparé du réseau de Distribution Publique.**

Le réseau d'Éclairage public est électriquement non séparé du réseau de Distribution publique lorsque les foyers lumineux sont raccordés sur le conducteur du neutre commun au réseau de Distribution public et au réseau d'Éclairage public.

La limite d'exploitation et de responsabilité entre les réseaux de Distribution publique et le réseau d'Éclairage public se trouve :

- Pour le neutre : au niveau du raccordement de chaque foyer EP sur le conducteur du neutre du réseau de distribution. Le connecteur EP étant sous la responsabilité de l'Exploitant éclairage public.
- Pour la phase EP : au niveau du point de raccordement aval du disjoncteur de branchement s'il en existe un ou au point de connexion à l'amont de l'organe de coupure situé après le compteur (appareil de sectionnement, coffret de fusibles, voire bornier).

Dans ce cas, il est nécessaire de considérer plusieurs modes d'accès aux ouvrages de distribution électriques selon l'endroit où se situe l'intervention et en fonction de l'équipement du foyer EP.

#### **2.3.1 Foyer EP équipé d'un boîtier individuel de raccordement et de sectionnement :**

##### **a) Intervention en aval du boîtier individuel de raccordement et de sectionnement :**

Dès lors que l'installation EP possède un boîtier individuel de raccordement et de sectionnement, l'Exploitant éclairage public a la possibilité de se séparer du réseau de distribution électrique.

Dans ce cas l'Exploitant éclairage public devra pour intervenir sur le réseau EP, répondre aux conditions ci-dessous :

---

<sup>1</sup> Définition IPS selon UTE C18-510

#### **Art 2.6.11 – Instruction permanente de sécurité (IPS)**

Document écrit permanent, établi par l'employeur à l'usage du chargé de travaux, fixant pour un ou plusieurs types d'opérations (hors tension, sous tension ou au voisinage) habituelles ou répétitives :

- les conditions d'exécutions;
- les conditions relatives au personnel (désignation, habilitation, surveillance);
- les conditions relatives au matériel et à l'outillage;
- les modalités des opérations, si nécessaire;
- les précautions à observer (balisage, matérialisation des limites, .....)

- Les interventions seront réalisées par des électriciens sous le régime d'instructions permanentes de sécurité (IPS <sup>2</sup>) délivrée par le responsable de l'Exploitant éclairage public, définissant :
  - les conditions de travail au voisinage des réseaux HTA et BTA ;
  - les limites d'interventions sur les ouvrages d'éclairage public (EP).
- Un planning d'intervention devra être communiqué au Concessionnaire de la distribution publique une semaine avant la date de réalisation des travaux.
- L'Exploitant éclairage public devra aviser le Concessionnaire de la distribution publique de chaque début et fin d'intervention, le Concessionnaire de la distribution publique se réservant le droit de refuser à tout moment toute intervention sur les réseaux de distribution
- L'Exploitant éclairage public réalisera avant intervention les consignations pour son propre compte des organes de séparation (boitier individuel de sectionnement et de raccordement).

**b) Intervention en amont du boitier individuel de raccordement et de sectionnement :**

Ces travaux nécessitent une **connexion ou déconnexion** sur le conducteur du neutre commun au réseau de distribution publique.

Dans ce cas l'Exploitant éclairage public devra pour intervenir sur le réseau EP, répondre aux conditions ci-dessous :

- Les interventions seront réalisées par des électriciens sous le régime d'une instruction de travaux sous tension (ITST<sup>3</sup>) délivrée par le responsable de l'Exploitant éclairage public.
- Un planning d'intervention devra être communiqué au Concessionnaire de la distribution publique une semaine avant la réalisation des travaux
- L'Exploitant éclairage public devra aviser le Concessionnaire de la distribution publique de chaque début et fin d'intervention, le Concessionnaire de la distribution publique se réservant le droit de refuser à tout moment toute intervention sur les réseaux de distribution

**2.3.2 Foyer EP dépourvu d'un boitier individuel de raccordement et de sectionnement :**

Ces travaux nécessitent une connexion ou déconnexion sur le conducteur du neutre commun au réseau de distribution publique.

Dans ce cas l'Exploitant éclairage public devra pour intervenir sur le réseau EP, répondre aux conditions ci-dessous :

---

<sup>2</sup> Définition IPS selon UTE C18-510

**Art 2.6.11 – Instruction permanente de sécurité (IPS)**

Document écrit permanent, établi par l'employeur à l'usage du chargé de travaux, fixant pour un ou plusieurs types d'opérations (hors tension, sous tension ou au voisinage) habituelles ou répétitives :

- les conditions d'exécutions;
- les conditions relatives au personnel (désignation, habilitation, surveillance);
- les conditions relatives au matériel et à l'outillage;
- les modalités des opérations, si nécessaire;
- les précautions à observer (balisage, matérialisation des limites, .....)

<sup>3</sup> **Définition ITST: Selon UTE C18-510 :**

**Art 2.6.9 – Instruction de travail sous tension en BT (ITST)**

Document écrit permanent, établi par l'employeur à l'usage des (ou des) chargés de travaux fixant les opérations BT habituelles qui en raison de leur caractère, peuvent être exécutées sans autorisation de travail sous tension. Ce document peut remplacer, en BT, la demande ou l'ordre de travail sous tension.

- Les interventions seront réalisées par des électriciens sous le régime d'une instruction de travaux sous tension (ITST<sup>4</sup>) délivrée par le responsable de l'entreprise intervenante.
- Un planning d'intervention devra être communiqué au Concessionnaire de la distribution publique une semaine avant la réalisation des travaux
- L'Exploitant éclairage public devra aviser le Concessionnaire de la distribution publique de chaque début et fin d'intervention, le Concessionnaire de la distribution publique se réservant le droit de refuser à tout moment toute intervention sur les réseaux de distribution

### 3. Autres dispositions

#### 3.1 Ouvrages de distribution publique

Quelque que soit le type d'intervention à réaliser, le Concessionnaire de la distribution publique interdit toute ascension de support de réseau de distribution public.

Toutes les interventions sur le réseau d'éclairage public devront être réalisées à l'aide de plate-forme élévatrice (Nacelle).

Sur demande du Concessionnaire de la distribution publique, tout foyer lumineux ou réseau EP, portant ou pouvant porter atteinte à l'intégrité des ouvrages de distribution publique (câbles, supports) doit faire l'objet d'une intervention immédiate de l'Exploitant éclairage public, à la charge de cette dernière.

Toutes dégradations directes et/ou indirectes du réseau de distribution publique et leurs conséquences dont l'origine est due à une défaillance du réseau EP ou à une intervention sur le réseau EP est de la responsabilité de l'Exploitant éclairage public et à sa charge.

#### 3.3 Obligations de l'Exploitant éclairage public

L'Exploitant éclairage public fournira chaque année au Concessionnaire de la distribution publique :

- la liste nominative de ses salariés avec leur niveau d'habilitation électrique, ainsi que les preuves de formations. Cette liste devra être revue et communiquée à chaque évolution des effectifs.
- une copie des Instructions Permanentes de Sécurité (IPS) auxquelles ses salariés seront soumis.
- une copie des Instructions de Travaux sous Tension (ITST) auxquelles ses salariés seront soumis
- une attestation d'assurance en responsabilité civile apportant toute garantie au Concessionnaire de la distribution publique concernant les risques de dommage au réseau électrique de distribution publique ou à l'alimentation des clients qui y sont raccordés.

#### 3.4 Intervention pour modification des réseaux EP décrits en 2.2 et 2.3:

Ces interventions ont un caractère occasionnel :

- Ajout ou suppression de points lumineux,
- Pose, dépose d'illuminations festives.
- Modification d'une installation de comptage/commande de l'EP.

Ces interventions doivent faire l'objet au préalable, d'une demande d'autorisation d'accès au réseau (DAAR). Cette demande doit être formulée auprès au Concessionnaire de la distribution publique dans un délai de 15 jours minimum avant la date prévue des travaux.

Ces travaux feront l'objet d'une autorisation de travail sous tension (ATST) dans l'environnement d'un réseau maintenu sous tension, délivrée sur site lors de l'intervention à l'Exploitant éclairage public.

<sup>4</sup> **Définition ITST: Selon UTE C18-510 :**

**Art 2.6.9 – Instruction de travail sous tension en BT (ITST)**

Document écrit permanent, établi par l'employeur à l'usage des (ou des) chargés de travaux fixant les opérations BT habituelles qui en raison de leur caractère, peuvent être exécutées sans autorisation de travail sous tension. Ce document peut remplacer, en BT, la demande ou l'ordre de travail sous tension.

La délivrance d'une ATST sera facturée \_\_\_\_\_ F/CPF HT à l'Exploitant éclairage public.

### **3.5 Dispositions particulières aux interventions sur incidents en heures ouvrées et en astreinte**

**1<sup>er</sup> cas : Incidents sur réseau de distribution publique à neutre commun avec l'EP :** (Pour exemple : chute de support de réseaux de distribution publique, suite à accident routier, événement climatique; autres ....)

Le Concessionnaire de la distribution publique procédera à la reconstruction du réseau de distribution publique, sans considération pour le (ou les) point(s) lumineux concerné(s), ceux-ci seront selon nécessité mis hors tension, déposés et mis en attente sur les trottoirs, cette disposition sera communiquée par le Concessionnaire de la distribution publique à l'Exploitant éclairage public.

La priorité lors de la phase de reconstruction des réseaux sera laissée aux agents du Concessionnaire de la distribution publique, l'autorisation d'intervention sur les réseaux EP sera donnée par le Concessionnaire de la distribution publique au terme de ces travaux.

**2<sup>ème</sup> cas : Incidents sur réseau d'éclairage public raccordé sur le réseau de distribution publique :**

Le Concessionnaire de la distribution publique procédera à la déconnexion et séparation de l'alimentation du réseau d'éclairage public du réseau de distribution publique.

Aucune autre intervention ne sera réalisée par le Concessionnaire de la distribution publique.

Cette intervention sera communiquée par le Concessionnaire de la distribution publique à l'Exploitant éclairage public.

Cette prestation sera facturée à la Ville de Nouméa selon le bordereau de prix du Concessionnaire de la distribution publique.

**3<sup>ème</sup> cas : Incidents sur réseau d'éclairage public indépendant électriquement et physiquement :**

Le Concessionnaire de la distribution publique ne procédera à aucune intervention sur ce type de réseau.

Tout appel de tiers ou organisme de sécurité (pompiers, polices) auprès du Concessionnaire de la distribution publique sera redirigé vers l'Exploitant éclairage public (en heures ouvrées ou non).

### **3.6 Intervention sur les tableaux de commande et/ou accès au disjoncteur de branchement situé dans les postes de distribution publique**

Sur demande de l'Exploitant éclairage public, le Concessionnaire de la distribution publique interviendra pour permettre l'accès aux ouvrages et donc aux organes de commandes des installations EP. Cette demande pourra être réalisée :

- Auprès du Concessionnaire de la distribution publique 15 jours avant la date prévue d'intervention
- Par appel au poste central de regroupement des postes (PCRP) pour les dépannages en dehors des heures ouvrées du Concessionnaire de la distribution publique.

Durant toute la durée de l'intervention nécessitant l'accès aux ouvrages de distribution publique, le Concessionnaire de la distribution publique mettra à disposition un agent.

L'Exploitant éclairage public interviendra sous sa propre responsabilité sous le couvert d'une IPS

Cette prestation sera facturée à la Ville de Nouméa selon le bordereau de prix du Concessionnaire de la distribution publique.

#### **4. Prérogative du Concessionnaire de la distribution publique**

Le Concessionnaire de la distribution publique se réserve le droit d'interrompre toute intervention ou chantier de l'Exploitant éclairage public, ne présentant pas les conditions de sécurité requises.

Il avise immédiatement la Ville de Nouméa de la situation.

Handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'S' followed by a cursive flourish.

## ANNEXE 21. FRAIS DU CONCESSIONNAIRE PERMETTANT LES INTERVENTIONS ET ACCES AU RESEAU D'ECLAIRAGE PUBLIC COMMUN

Les frais d'intervention du Concessionnaire permettant les interventions et accès au réseau d'éclairage public commun à l'entreprise titulaire du marché d'entretien de l'éclairage public est de :

**Po = 8 900 (huit mille neuf cent) francs CFP hors taxe.**

Ce prix (Po) sera actualisé au 1er avril de chaque année à compter de 2022, par application de la formule suivante :

$P \text{ actualisé} = P_o * C$

Po = prix de base tel qu'établi le 01/01/2022

$C = 0,50 (IPC/IPCo) + 0,50 (SE/SEo)$

Les indices de référence choisis pour l'actualisation des prix sont les indices publiés par l'ISEE.

Les termes affectés de l'indice zéro sont les prix définis ci-après tandis que les termes sans indice seront les indices du mois de décembre de l'année précédant l'actualisation.

Chaque paramètre et le coefficient global d'actualisation seront calculés et arrondis à la troisième décimale.

IPCo : indice officiel "des prix à la consommation - hors tabac" publié au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie en vigueur au mois d'application de la présente. Cet indice IPC est de 107,77 au mois d'avril 2021.

SE o : indice officiel des "services" publié au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie en vigueur au mois d'application de la présente. Cet indice SE est de 112,44 au mois d'avril 2021.



## ANNEXE 22. MODELE DE CALCUL DE LA REDEVANCE D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC POUR L'EXERCICE 2020.

### 1. Valeur du Foncier:

A partir de la base de données du SERAIL du mois de décembre 2020, il a été extrait par quartier les surfaces d'occupation sur le domaine public communal de 3 types d'ouvrages du réseau de distribution d'énergie électrique :

- ❖ réseau aérien ;
- ❖ poste de distribution publique ;
- ❖ réseau souterrain.

L'assiette foncière retenue a été limitée au domaine public viaire de la Ville de Nouméa tel qu'il ressort de l'application du décret du 18 juin 1890 *constituant le domaine communal de la ville de Nouméa*, de l'arrêté 305 du 7 février 1974 *approuvant la délibération du 13 décembre 1973 du Conseil Municipal de Nouméa portant incorporation de rues et de portions de rues dans le domaine public de la Ville de Nouméa* et suivant les informations extraites des données cadastrales.

Il a été appliqué une distance de 30 cm de chaque côté du câble qu'il soit aérien ou souterrain.

Dans le cas où il y a sur une même surface plusieurs équipements de nature différente, la hiérarchisation des surfaces d'occupation des équipements prise en compte est la suivante:

- ❖ réseau aérien ;
- ❖ poste de distribution publique ;
- ❖ réseau souterrain.

Il en résulte la surface du domaine public occupée par type d'ouvrage et par quartier.

- ❖ Réseau aérien :

RESEAU AERIEN			
QUARTIER	SURFACE (m <sup>2</sup> )	QUARTIER	SURFACE (m <sup>2</sup> )
AERODROME	926,09	N'GEA	3,68
ANSE VATA	5 083,91	NOUVILLE	80,38
ARTILLERIE	795,94	NUMBO	2 063,64
BAYE DES CITRONS	1 185,57	ORPHELINAT	3 862,28
CENTRE VILLE	5 403,42	TRIANON	2 884,29
DOMBAMBO	255,82	PORTES DE FER	1 820,69
DUCOS	3 017,45	QUARTIER LATIN	3 433,64
DUCOS INDUSTRIEL	9 527,96	QUATRIEME KILOMETRE	835,29
FAUBOURG BLANCHOT	5 732,04	RECEIVING	618,41
HAUT-MAGENTA	2 356,76	SEPTIEME KILOMETRE	1 536,47
VALLEE DU GENIE	944,18	SIXIEME KILOMETRE	2 248,31
QUEMO	1 572,37	TINA	1 223,55
KAMERE	796,34	TINDU	1 293,29
LOGICOOP	1 882,93	NORMANDIE	201,09
MAGENTA	777,68	VAL PLAISANCE	2 692,13
MONTAGNE COUPEE	380,27	VALLEE DES COLONS	13 205,54
MONTRAYEL	214,96	VALLEE DU TIR	3 695,88
MOTOR POOL	1 703,55	RIVIERE SALEE	18 817,79

Bureau-Commissariat de la République  
en Nouvelle-Calédonie

16 NOV. 2021

CONTRÔLE DE LÉGALITÉ



R

E

❖ Poste de distribution :

POSTE DE DISTRIBUTION			
QUARTIER	SURFACE (m <sup>2</sup> )	QUARTIER	SURFACE (m <sup>2</sup> )
AERODROME	43,83	N'GEA	45,39
ANSE VATA	70,03	NOUVILLE	6,57
ARTILLERIE	52,62	NUMBO	12,59
BAIE DES CITRONS	7,44	ORPHELINAT	46,66
CENTRE VILLE	289,49	TRIANON	46,73
DONIAMBO	15,76	PORTES DE FER	263,30
DUCOS	0,00	QUARTIER LATIN	176,34
DUCOS INDUSTRIEL	45,93	QUATRIEME KILOMETRE	48,13
FAUBOURG BLANCHOT	39,55	RECEIVING	308,45
HAUT-MAGENTA	30,84	SEPTIEME KILOMETRE	17,26
VALLEE DU GENIE	17,54	SIXIEME KILOMETRE	11,62
QUEMO	15,49	TINA	65,22
KAMERE	109,53	TINDU	26,80
LOGICOOP	6,82	NORMANDIE	83,23
MAGENTA	36,48	VAL PLAISANCE	133,95
MONTAGNE COUPEE	0,00	VALLEE DES COLONS	124,87
MONTRAVEL	15,60	VALLEE DU TIR	80,95
MOTOR POOL	21,51	RIVIERE SALEE	70,99

❖ Réseau souterrain :

RESEAU SOUTERRAIN			
QUARTIER	SURFACE (m <sup>2</sup> )	QUARTIER	SURFACE (m <sup>2</sup> )
AERODROME	5 066,30	N'GEA	7 878,84
ANSE VATA	4 651,83	NOUVILLE	79,40
ARTILLERIE	1 148,41	NUMBO	477,73
BAIE DES CITRONS	2 098,47	ORPHELINAT	4 534,16
CENTRE VILLE	13 699,16	TRIANON	2 885,31
DONIAMBO	1 293,72	PORTES DE FER	3 299,90
DUCOS	850,52	QUARTIER LATIN	4 980,60
DUCOS INDUSTRIEL	9 949,41	QUATRIEME KILOMETRE	3 087,09
FAUBOURG BLANCHOT	4 366,49	RECEIVING	1 725,14
HAUT-MAGENTA	2 545,37	SEPTIEME KILOMETRE	759,10
VALLEE DU GENIE	748,12	SIXIEME KILOMETRE	3 289,83
QUEMO	1 870,05	TINA	5 086,46
KAMERE	5 665,08	TINDU	540,94
LOGICOOP	197,26	NORMANDIE	4 515,55
MAGENTA	3 926,42	VAL PLAISANCE	5 429,84
MONTAGNE COUPEE	575,95	VALLEE DES COLONS	8 573,49
MONTRAVEL	234,72	VALLEE DU TIR	5 530,26
MOTOR POOL	1 383,28	RIVIERE SALEE	5 481,10



*Handwritten signatures*

Il en résulte enfin la surface de domaine public occupée par les ouvrages de distribution du service de télécommunication répartie pour chacun des secteurs identifiés dans l'arrêté 2020/3625 portant information de la valeur à l'are du foncier nu de la ville de Nouméa par secteurs:

GROUPEMENT	CABLE AERIEN (m <sup>2</sup> )	CABLE SOUTERRAIN (m <sup>2</sup> )	POSTE DP (m <sup>2</sup> )
SECTEUR 1	8 187	18 288	398
SECTEUR 2	21 779	15 842	237
SECTEUR 3	12 824	16 714	258
SECTEUR 4	4 230	6 129	229
SECTEUR 5	5 403	13 699	289
SECTEUR 6	15 245	13 147	74
SECTEUR 7	25 928	25 015	315
SECTEUR 8	80	79	7
SECTEUR 9	5 208	13 873	422
SECTEUR 10	4 188	6 638	159
TOTAL	103 072	129 425	2 388

2. Surface occupée par les ouvrages du réseau de distribution d'énergie électrique:

En application de l'arrêté 2020/3625 du 16 décembre 2020 portant information de la valeur à l'are du foncier nu de la ville de Nouméa par secteur, les valeurs moyennes de l'are de la surface occupée par les ouvrages répertoriés à l'Article 1<sup>er</sup> sur les 10 secteurs de la Ville de Nouméa sont les suivantes :

Groupement quartiers N°	SECTEURS	VALEURS MOYENNES DE L'ARE
1	QUATRIEME	3 380 000 XPF
	SIXIEME KILOMETRE	
	HAUT-MAGENTA	
	PORTES DE FER	
	AERODROME	
2	SEPTIEME	2 675 000 XPF
	NORMANDIE	
	RIVIERE SALEE	
3	TINA	8 175 000 XPF
	ANSE VATA	
	VAL PLAISANCE	
	BAIE DES CITRONS	
4	ORPHELINAT	7 880 000 XPF
	ARTILLERIE	
5	QUARTIER LATIN	13 800 000 XPF
	CENTRE VILLE	

Groupement quartiers N°	SECTEURS	VALEURS MOYENNES DE L'ARE
6	DONIAMBO	2 190 000 XPF
	DUCOS	
	DUCOS INDUSTRIEL	
	MONTAGNE COUPEE	
	NUMBO	
7	FAUBOURG	4 867 000 XPF
	MAGENTA	
	OUEMO	
	VALLEE DES COLONS	
8	VALLEE DU GENIE	5 750 000 XPF
	VALLEE DU TIR	
9	NOUVILLE	4 950 000 XPF
	MOTOR POOL	
	N'GEA	
	RECEIVING	
10	TRIANON	1 588 500 XPF
	KAMERE	
	LOGICOOP	
	TINDU	
	MONTRAVEL	

### 3. Calcul du montant de la RODP:

Le montant de la redevance d'occupation du domaine public (RODP) due pour l'occupation des ouvrages de distribution d'énergie électrique est calculé sur la base de cette assiette conformément aux règles fixées dans la délibération N°2020/1385 du 28 septembre 2020 instituant une redevance d'occupation du domaine public pour les ouvrages de distribution d'énergie électrique.

#### ❖ Poste de distribution :

Un taux de rentabilité défini à 7% est appliqué à la valeur du foncier par groupement de quartiers. Le montant de la RODP pour chaque secteur correspond à la multiplication de la surface occupée de chaque type d'équipements du réseau de distribution d'énergie électrique par la valeur du foncier et par le taux de rentabilité.

POSTE DE DISTRIBUTION					
GROUPEMENT de quartiers	VALEUR DU FONCIER (XPF/are)	VALEUR DU FONCIER (XPF/m <sup>2</sup> )	Taux DE RENTABILITE 7%	SURFACE OCCUPEE (m <sup>2</sup> )	MONTANT DE LA RODP
SECTEUR 1	3 360 000	33 600	2 352	397,72	935 437 XPF
SECTEUR 2	2 675 000	26 750	1 873	236,70	443 225 XPF
SECTEUR 3	8 175 000	81 750	5 723	258,08	1 476 889 XPF
SECTEUR 4	7 860 000	78 600	5 502	228,96	1 259 736 XPF
SECTEUR 5	13 900 000	139 000	9 730	289,49	2 816 759 XPF
SECTEUR 6	2 190 000	21 900	1 533	74,28	113 878 XPF
SECTEUR 7	4 408 333	44 083	3 086	314,88	971 662 XPF
SECTEUR 8	5 750 000	57 500	4 025	6,57	26 436 XPF
SECTEUR 9	4 950 000	49 500	3 465	422,08	1 462 500 XPF
SECTEUR 10	1 586 500	15 865	1 111	158,75	176 300 XPF
				TOTAL	9 682 822 XPF

#### ❖ Réseau Aérien :

Afin de tenir compte des contraintes effectives résultant de la présence des réseaux aériens, il est appliqué une décote de 60 % sur la valeur du foncier.

Il est ensuite appliqué le taux de rentabilité défini à 7%.

Le montant de la RODP pour chaque zone correspond à la multiplication de la surface occupée des équipements du réseau de distribution d'énergie électrique par le taux de décote (1-60%), par la valeur du foncier et par le taux de rentabilité.



82

RESEAU AERIEN						
GROUPEMENT de quartiers	VALEUR DU FONCIER (XPF/are)	VALEUR DU FONCIER (XPF/m <sup>2</sup> )	DECOTE 60%	TAUX DE RENTABILITE 7%	SURFACE OCCUPEE (m <sup>2</sup> )	MONTANT DE LA RODP
SECTEUR 1	3 360 000	33 600	13 440	941	8 187,13	7 702 454 XPF
SECTEUR 2	2 675 000	26 750	10 700	749	21 778,90	16 312 393 XPF
SECTEUR 3	8 175 000	81 750	32 700	2 289	12 823,89	29 353 881 XPF
SECTEUR 4	7 860 000	78 600	31 440	2 201	4 229,58	9 308 454 XPF
SECTEUR 5	13 900 000	139 000	55 600	3 892	5 403,42	21 030 093 XPF
SECTEUR 6	2 190 000	21 900	8 760	613	15 245,15	9 348 325 XPF
SECTEUR 7	4 408 333	44 083	17 633	1 234	25 927,69	32 003 414 XPF
SECTEUR 8	5 750 000	57 500	23 000	1 610	80,38	129 418 XPF
SECTEUR 9	4 950 000	49 500	19 800	1 386	5 207,94	7 218 205 XPF
SECTEUR 10	1 586 500	15 865	6 346	444	4 187,52	1 860 178 XPF
<b>TOTAL</b>						<b>134 266 816 XPF</b>

❖ Réseau souterrain :

Afin de tenir compte des contraintes effectives résultant de la présence des réseaux aériens, il est appliqué une décote de 90 % sur la valeur du foncier.

Il est ensuite appliqué le taux de rentabilité défini à 7%.

Le montant de la RODP pour chaque zone correspond à la multiplication de la surface occupée des équipements du réseau télécom par le taux de décote (1-90%), par la valeur du foncier et par le taux de rentabilité.

RESEAU SOUTERRAIN						
GROUPEMENT de quartiers	VALEUR DU FONCIER (XPF/are)	VALEUR DU FONCIER (XPF/m <sup>2</sup> )	DECOTE 90%	TAUX DE RENTABILITE 7%	SURFACE OCCUPEE (m <sup>2</sup> )	MONTANT DE LA RODP
SECTEUR 1	3 360 000	33 600	3 360	235	18 288,49	4 301 452 XPF
SECTEUR 2	2 675 000	26 750	2 675	187	15 842,21	2 966 454 XPF
SECTEUR 3	8 175 000	81 750	8 175	572	16 714,30	9 564 757 XPF
SECTEUR 4	7 860 000	78 600	7 860	550	6 129,01	3 372 182 XPF
SECTEUR 5	13 900 000	139 000	13 900	973	13 699,16	13 329 286 XPF
SECTEUR 6	2 190 000	21 900	2 190	153	13 147,33	2 015 485 XPF
SECTEUR 7	4 408 333	44 083	4 408	309	25 014,85	7 719 165 XPF
SECTEUR 8	5 750 000	57 500	5 750	403	79,40	31 957 XPF
SECTEUR 9	4 950 000	49 500	4 950	347	13 872,56	4 806 842 XPF
SECTEUR 10	1 586 500	15 865	1 587	111	6 638,00	737 183 XPF
<b>TOTAL</b>						<b>48 844 764 XPF</b>

Le montant estimé global annuel de la RODP due pour l'occupation des ouvrages de distribution d'énergie électrique sur la commune de Nouméa au titre de l'exercice 2020 est la somme de :

*cent quatre-vingt-douze millions sept cent quatre-vingt-quatorze mille quatre cent un franc.*

**192 794 401 F/CFP**

Ville de Nouméa  
Division Performance des Services Délégés  
REDEVANCE D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC EXERCICE 2020

Haut-Commissariat de la République  
en Nouvelle-Calédonie



16 NOV. 2021

**CONTRÔLE DE LÉGALITÉ**

*Se*  
*Ju*

