

# CONTRAT D'ABONNEMENT BT

VILLE DE DUMBEA

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE BASSE TENSION

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 Commune de Dumbéa (ci-après la « Commune »).

### DÉFINITIONS

« Catalogue des prestations » ou « liste des tarifs relatifs aux prestations accessoires » : désigne l'ensemble des prestations appelées "accessoires" ou "diverses" 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.

« 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 La Commune 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 la Commune 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. Les copies de documents transmises par email (notamment les documents scannés) ainsi que les documents signés électroniquement sont recevables par EEC et ont la même valeur juridique qu'un écrit papier, dans les conditions et conformément aux dispositions prévues par la loi applicable.

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 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.

### 3.3 – Adhésion et acceptation des conditions générales

À l'occasion de l'entrée en vigueur du nouveau contrat de concession de distribution publique d'électricité sur vote PDL, tout usager du précédent concessionnaire est réputé avoir adhéré aux présentes CGV, ainsi qu'aux CPV qui lui ont été notifiées, dès lors qu'il ne s'y est pas opposé et qu'il utilise le service ou en bénéficie de manière effective. Cette adhésion tacite vise à garantir la continuité du service public dans l'intérêt de l'Usager et vaut acceptation pleine et entière des CGV et CPV.

### 4. ACCÈS ET UTILISATION DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

#### 4.1 Avances sur consommation

Pour les abonnés de type « professionnel », une 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 défectuosité 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.

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 intégrée permettant la transmission à distance de données techniques et de consommation.

### **5.2 Propriété du dispositif de comptage**

Le dispositif de comptage est fourni et posé par EEC.

### **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, notamment dans le cadre du déploiement des compteurs communicants.

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. Les modalités financières de cette vérification

sont définies dans le catalogue de prestations en vigueur.

## **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, le cas échéant, 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 permettre les opérations de contrôle, de maintenance ou de relevé, conformément aux obligations contractuelles. L'auto-relevé ne dispense pas l'Usager de l'obligation de laisser EEC accéder à son compteur.

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 effectuer un relevé.

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 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 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 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 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 14 ci-après.

### **7.3 Taxes et redevances**

Tout impôt, taxe ou redevance, applicable conformément à la réglementation en vigueur et au ~~cahier des charges du~~ 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 et adressée aux Usagers à une fréquence mensuelle (une (1) fois par mois).

- a. Pour les points de livraison (PDL) équipés d'un compteur nouvelle génération

La facturation est réalisée sur la base des index de consommation réels automatiquement collectés sur le compteur nouvelle génération.

- b. Pour les points de livraison (PDL) équipés d'un compteur classique

EEC procède à la relève des compteurs à fréquence bimestrielle (tous les deux (2) mois) et 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 :

- moyenne des six dernières consommations relevées, ramenée sur 30 jours et ajustée par un coefficient saisonnier ;

- 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. 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 ».

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.

### c. Mensualisation

Si l'Usager opte pour la mensualisation, il reçoit chaque mois (pendant 11 mois) une facture d'un montant fixe déterminé par EEC sur la base de ses consommations historiques ou estimées. Au douzième mois, après relevé du compteur réalisée par EEC conformément aux dispositions de l'article 5.5 des présentes CGV, une facture de régularisation est émise pour ajuster les montants facturés aux consommations réelles. Le budget énergie de l'Usager est ainsi lissé sur l'année.

## 8.3 Contestation et régularisation de la facture

Toute réclamation devra être adressée à EEC dans le délai légal de prescription, 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).

EEC peut également procéder à une régularisation de facturation dans le délai légal de prescription.

## 8.4 Facture électronique

Par défaut, lors de la souscription du Contrat, l'Usager souscrit au service de la facture électronique.

EEC envoie un courrier électronique à l'Usager pour l'informer de la disponibilité d'une facture dès son émission, en format électronique sur son Espace Client.

L'adresse de messagerie électronique est choisie par l'Usager lors de la souscription du Contrat. Il appartient à l'Usager d'indiquer son adresse de messagerie électronique ainsi que de signaler à EEC toute modification ou changement de celle-ci via son Espace Client ou directement dans une agence EEC. En

cas d'erreur de saisie, par l'Usager, de son adresse de messagerie électronique dans son Espace Client, ou de l'absence de signalement du changement de celle-ci, EEC ne peut être tenu pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques l'informant de la disponibilité d'une facture.

L'Usager est redevable du paiement de la facture, même en l'absence de courrier électronique et ce pour des raisons extérieures à EEC (adresse de messagerie indiquée par l'Usager erronée, changement d'adresse de messagerie non effectué, messagerie pleine, avarie technique du serveur hébergeant la messagerie de l'abonné, etc.).

Les factures sont disponibles sur l'Espace Client pendant une durée de 3 ans, en année glissante à compter de leur date d'émission. En vue d'une conservation sur une durée supérieure, il est recommandé au Client d'archiver les factures au format électronique en les téléchargeant puis en les sauvegardant sur un support durable.

Le service Facture Electronique inclut les mêmes modalités de communication et de mise à disposition de tous les autres documents susceptibles d'être envoyés par EEC (évolutions des Conditions Générales de Vente, courriers divers, relances, etc.).

L'Usager peut demander la résiliation du service à tout moment, auprès d'un conseiller EEC ou depuis son Espace Client. Il recevra automatiquement les factures suivantes au format papier à l'adresse de correspondance indiquée par ses soins.

L'Usager bénéficie de l'accès à ses factures d'énergie dans son Espace Client pendant 1 an après la résiliation du service ou du Contrat.

## 9. PAIEMENT

### 9.1 Modalités de paiement

EEC met à la disposition de l'Usager plusieurs modes de paiement :

- Le prélèvement bancaire automatique ;
- La carte bancaire ;
- Le virement bancaire ;
- Le chèque ;
- Le paiement en espèces ;
- Par téléphone ;
- L'application CF-PAY.

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 relance 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.

EEC peut également, lorsque cela est techniquement possible et pertinent, procéder à une réduction temporaire de la puissance électrique au point de livraison concerné. Cette mesure, d'une durée maximale d'un (1) mois, vise à maintenir un niveau minimal de service, sans garantie de performance, afin de permettre à l'Usager de régulariser sa situation avant l'interruption complète de la fourniture. Passé ce délai, EEC pourra procéder à la coupure de la fourniture d'électricité.

Tout déplacement de EEC pour interruption ou rétablissement donne lieu à facturation selon le Catalogue des prestations annexé.

## 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. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pendant la durée du contrat, EEC met à disposition de l'Usager, un espace client personnel sécurisé sur les outils digitaux d'EEC lui permettant notamment de consulter ses données personnelles, son(ses) contrat(s) et ses factures, et de suivre ses consommations.

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur nouvelle génération, l'Usager peut également accéder à toutes les données télé-relevées concernant sa consommation et le cas échéant celles de ses moyens de production d'électricité (cf. article 4.3).

## 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 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.

## 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 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 13 ci-dessous
- (v) ou à des contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites techniques existant au moment de l'incident.

## 13. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILES

Un événement de force majeure désigne tout événement 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 événements 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.

## 14. ÉVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Les CVG peuvent évoluer en accord avec l'Autorité Concédante. Dans ce cas, EEC informera l'Usager par voie d'affichage en agence, sur le site internet d'EEC et par message sur la facture du fait que les CVG seront modifiées au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur. S'il le souhaite, l'Usager pourra alors résilier son Contrat sans frais dans les conditions de l'article 11.1. A défaut de résiliation, les nouvelles conditions générales de vente CVG lui seront applicables de plein droit et se substitueront aux présentes.

Il est toutefois précisé que ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi.

## 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 Usagers 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'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).

### 15.2 Données personnelles collectées par EEC et finalités

EEC est amenée à traiter les données personnelles collectées directement

auprès de la personne concernée (de façon générale lorsqu'elle établit tout contact avec EEC, et également sur le site Internet EEC ou l'application ; sur la plateforme téléphonique ; en remplissant les divers formulaires de collecte ; lors d'une souscription à un service.) ou indirectement (celles issues du compteur nouvelle génération ou des cookies).

Certaines données sont strictement nécessaires à l'exécution du Contrat et permettent à EEC d'assurer sa mission de gestionnaire du réseau et la gestion de la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la vente d'énergie et des services proposées. Il s'agit :

- des données permettant d'identifier l'Usager de manière directe : civilité, prénom(s), nom, date et lieu de naissance, document officiel d'identité en cours de validité ;
- des données d'identification de l'Usager personne morale : dénomination sociale, numéro RCS état civil du représentant légal et Kbis ou Ridet (patente) de moins de trois mois ;
- des données de correspondance : coordonnées téléphoniques ; adresse électronique et le cas échéant adresse postale ;
- des données contractuelles : caractéristiques du contrat d'électricité : puissance souscrite, avance sur consommation, les services souscrits, lieu de consommation/livraison du/des service(s) ;
- des données de consommation et de production : index compteur (index de consommation et de production quotidienne en présence d'un compteur nouvelle génération), historique de consommations ;
- des données de consommations fines transmises par le compteur nouvelle génération (tel que la courbe de charge) de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement des missions de service public telles que définies au contrat de concession ;
- des données de facturation et de paiement : montant des factures, historique des factures, état des paiements, factures, relances, soldes, mode de paiement, date de prélèvement ;
- des coordonnées bancaires : code RIB, code banque, numéro CB, nom / adresse / coordonnées banque, références de transaction ;

À défaut de communication de ces données, EEC ne sera pas en mesure de conclure le contrat de vente d'énergie ou le service demandé.

Ces données seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle à compter de leur collecte et pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la date de résiliation du contrat et supprimer ou

irréversiblement anonymisées dans un délai d'un (1) mois en cas d'échec de la période précontractuelle. En cas de procédure contentieuse, les Données Personnelles ainsi que toute information, documents et pièces contenant des Données Personnelles tendant à établir les faits susceptibles d'être reprochés ou concernant l'identification des mis en cause, des victimes, des témoins peuvent être conservées pour la durée de la procédure, y compris pour une durée supérieure à celles indiquées ci-dessus. A l'issue de cette période, les Données Personnelles seront supprimées ou irréversiblement anonymisées.

EEC est également amené à traiter des données non strictement nécessaires à l'exécution du(des) Contrat(s), mais fondés sur le consentement express de l'Usager. L'Usager n'est donc pas tenu de fournir ces données et peut s'opposer à tout moment à leur traitement.

- afin de mieux connaître ses Usagers, EEC traite les données de connexions et de navigation collectées sur les outils digitaux d'EEC. Se reporter à la notice relative aux cookies disponible sur le site internet d'EEC.
- afin de pouvoir proposer à ses Usagers les actualités et ses nouveaux services, EEC propose l'envoi d'une newsletter. EEC conserve l'adresse e-mail tant que la personne concernée ne se désinscrit pas (via le lien de désinscription intégré aux newsletters).
- afin de permettre à l'Usager de suivre et maîtriser ses consommations d'énergie, EEC collecte les données de consommations fines transmises par un compteur nouvelle génération (la courbe de charge au pas minimum de 10 minutes et la puissance maximale journalière). Ces données seront conservées pour une durée de trente-six (36) mois glissants et supprimées. À défaut de consentement, EEC ne sera pas en mesure de fournir les services proposés.

Enfin EEC peut être amenée à collecter des données relatives à la santé de l'Usager ou d'un tiers hébergé par lui. Le traitement de cette donnée est fondé sur le consentement explicite de l'Usager ou de la personne concernée, pour la mise en œuvre d'un dispositif de prévention en amont des coupures destinée aux personnes dont l'état de santé dépend de façon vitale pour son traitement à domicile (résidence habituelle personnelle et fiscale), d'appareils médicaux fonctionnant sur secteur électrique.

L'Usager ou la personne concernée 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.

Ces données seront conservées pendant un (1) an à compter de la date de collecte

du consentement. Au terme de ce délai, elles seront supprimées et EEC reprendra contact avec l'Usager pour l'inviter à reformuler sa demande si nécessaire.

### **15.3 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, aux autorités compétentes du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie conformément à la réglementation, 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.

### **15.4 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.

### **15.5 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.

### **15.6 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 Data Privacy Manager d'EEC (dit « DPM ») en charge de la Protection des Données,

- via le formulaire dédié à cet effet disponible sur le site Internet EEC et sur l'application EEC'Smart,
- par mail à l'adresse suivante : [dpm.engiepo@engie.com](mailto:dpm.engiepo@engie.com) ;
- 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 Data Privacy Manager - 15, rue Jean Chalié - PK4 - BP F3 - 98800 Nouméa

EEC s'engage à traiter la demande dans un délai d'un (1) mois à réception de la demande.

## **16. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES**

Les relations entre EEC et l'Usager sont régies par le droit 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.com](mailto:clientele.eec@engie.com)

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.

## **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.