

# Conditions Générales de Vente

## Tarifs Réglementés TRVe

Conditions au 1<sup>er</sup> janvier 2025

### 1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur la fourniture et l'acheminement d'électricité assurés par la SICAE. Elles sont applicables aux clients résidentiels et non résidentiels éligibles aux tarifs réglementés de vente situés sur le territoire de desserte de la SICAE.

### 2. DISPOSITIONS GENERALES

La SICAE s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture d'électricité que les prestations qui en découlent (accueil de la clientèle, conseil et dépannage...). Les présentes conditions générales de vente sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande, elles sont en outre portées à la connaissance de tout client souscrivant un contrat de vente d'électricité de ce type.

Les conditions de vente d'électricité sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur dont ceux fixant les tarifs de l'électricité, aux cahiers des charges de concession applicables sur le territoire de la Commune où est situé le point de livraison du client.

### 3. CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE

#### 3-1 Souscription du contrat

##### Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service effective de l'installation, date fixée avec le client. La SICAE est tenue de réaliser cette mise en service dans le respect des délais mentionnés dans les arrêtés ministériels relatifs aux prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité. Si des travaux de raccordement et/ou de branchement sont nécessaires pour réaliser la mise en service, ces délais seront augmentés de la durée nécessaire aux travaux. La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement ainsi qu'à la remise des certificats de conformité des installations intérieures à alimenter.

##### Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalités et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de 14 jours à compter de la date de l'acceptation du contrat par le client. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le droit de rétractation ne peut pas être exercé lorsque la mise en service de l'installation a lieu, avec l'accord exprès du client, moins de 14 jours après l'acceptation par le client de son contrat. Le client informe la SICAE de l'exercice de son droit de rétractation par tout moyen. Dans l'hypothèse où il a effectué un paiement au titre du contrat, le client est remboursé par la SICAE dans un délai maximal de trente jours suivant la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation.

#### 3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, La SICAE demande le nom du ou des titulaires. Cette information est reprise sur la première facture qui mentionne le ou les titulaires du contrat. Le contrat de vente d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'électricité livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, en tout ou partie, même gratuitement.

#### 3-3 Durée du contrat

À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier, le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

#### 3-4 Résiliation du contrat

##### 3.4.1 Résiliation à l'initiative du client

Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. Le titulaire du contrat est responsable de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisés jusqu'à la résiliation.

En cas de changement de fournisseur (et donc d'exercice par le client de ses droits à éligibilité), le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client, date qui lui sera communiquée par son nouveau fournisseur. Les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur font l'objet soit d'un relevé spécial facturé, soit d'un auto-relevé communiqué par le client. Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par La SICAE, déménagement du client...), le client doit informer La SICAE de la résiliation du contrat par le formulaire de résiliation ou par tout moyen.

La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client, qui ne peut être antérieure à la date de réception de la demande. Elle suppose la relève effective du compteur par La SICAE ou le client. Il est précisé que, dans tous les cas, le relevé spécial est payant lorsqu'il est effectué à la demande du client (le prix figure dans les arrêtés ministériels relatifs aux prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité).

##### 3.4.2 Résiliation à l'initiative de la SICAE

La SICAE pourra résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au présent contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressées au client et restée sans effet dans un délai de 45 jours.

Dans le cas particulier du non-paiement des factures adressées au client, la SICAE pourra résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 8.4.

Dans tous les cas de résiliation, si à la date effective de la fin de son contrat le client continue de consommer de l'électricité sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec la SICAE ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas le client ne pourra engager la responsabilité de la SICAE pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

### 4. CARACTERISTIQUES DES TARIFS DE VENTE

#### 4-1 Choix et structure des tarifs réglementés

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par la SICAE et fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics. La SICAE met à disposition des clients des barèmes de prix dans son point d'accueil et sur le site [www.oya-energies.fr](http://www.oya-energies.fr) et les communique à toute personne qui en fait la demande. Les caractéristiques du tarif choisi figurent sur chaque facture. Chaque tarif comporte un abonnement, dont le montant annuel dépend de la puissance mise à disposition, et un prix du kWh consommé dans chacune des périodes tarifaires définies. Ces tarifs intègrent le coût d'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Les plages horaires peuvent varier d'un client à l'autre, dans une même zone géographique et en fonction de la date de souscription ou de modification de contrat. La SICAE peut modifier unilatéralement, moyennant un préavis de 6 mois, ces horaires pour chaque client.

Pour un même tarif, le nombre d'heures souscrites dans chaque période tarifaire est identique pour chaque client.

Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les conditions particulières et sur les factures. Elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs de vente.

#### 4-2 Mise en extinction ou suppression de tarif

Un tarif peut être mis en extinction ou supprimé à la suite d'une décision des pouvoirs publics.

Un tarif mis en extinction ne peut plus être proposé aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi le tarif en extinction tant qu'il ne demande pas de modification du tarif souscrit. Ainsi, lorsque le client demande à la SICAE une modification du tarif souscrit, il est informé qu'il perd le bénéfice de ce tarif en extinction. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'un tarif mis en extinction ne pourra pas être demandée par un client pour un nouveau contrat. Un tarif mis en extinction peut évoluer à la suite d'une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 7-3 des présentes Conditions Générales. Lorsque le client quitte le tarif en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du client.

Lorsqu'un tarif est supprimé, la SICAE en informe le client dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression du tarif et l'avise de la nécessité de choisir un autre tarif parmi ceux en vigueur.

S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression du tarif, le client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'un tarif. Si le changement de tarif nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est à la charge de la SICAE.

#### 4-3 Conseil tarifaire

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit à ses besoins. La SICAE s'engage à répondre 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. Les parties peuvent s'appuyer sur l'outil d'estimation du médiateur national de l'énergie mis à disposition. Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais conformément aux arrêtés ministériels relatifs aux prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité.

Lorsque, à l'occasion d'un changement de tarif, le client demande une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après l'avoir diminuée, ou inversement, une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après l'avoir augmentée, SICAE facturera, en plus du prix applicable au changement de tarif, les frais liés à la modification de puissance ainsi sollicitée. En cas de changement de tarif, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

### 5. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ENERGIE

#### 5-1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

La SICAE s'engage à assurer une fourniture continue et de qualité sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou des limites des techniques existantes au moment de l'incident, et dans les cas énoncés ci-après :

- Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des clients avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par une information individualisée, publiée sur le site [www.oya-energies.fr](http://www.oya-energies.fr) et l'application smartphone OYA. La durée d'une interruption peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser.
- Dans les cas cités à l'article 5-4 des présentes conditions générales de vente, lorsque la fourniture d'électricité est affectée, pour des raisons accidentelles sans faute de la part de la SICAE, d'interruptions dues aux faits de tiers.

Dans tous les cas, il appartient au client de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture (mise en place d'un groupe électrogène, onduleur permettant la sauvegarde informatique, etc....). La SICAE se tient à la disposition des clients pour les conseiller à cet effet.

### 5-2 Caractéristiques de l'électricité livrée

La SICAE met à disposition sur simple demande les spécifications relatives au courant électrique distribué au point de livraison, notamment celles définies dans le cahier des charges de concession. En particulier, les caractéristiques de la tension fournie sont conformes à la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

### 5-3 Détermination des quantités

La consommation d'électricité est calculée, dans chaque poste tarifaire, par différence entre le dernier index ayant servi à la facturation précédente et l'index relevé par la SICAE ou communiqué par le client ou à défaut, l'index estimé par la SICAE sur la base des consommations précédentes. Les clients équipés de compteur communicant peuvent suivre leurs données de consommations via les interfaces Ma Mesure et Ma Conso disponibles sur leur ESPACE CLIENT.

### 5-4 Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de la SICAE

Conformément aux cahiers des charges de distribution publique d'électricité, la SICAE peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité, tout au long de l'année, dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble de l'ordre public,
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur,
- danger grave et immédiat porté à la connaissance de la SICAE.
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par la SICAE, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par un client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie,
- non-paiement des factures (voir articles 8-3 et 8-4)
- prise de rendez-vous demeurée infructueuse pour un relevé de compteur (voir article 6-5),
- impossibilité liée par exemple, à un évènement climatique de grande ampleur (inondation, neige collante, givre, etc....).

Dans un souci de sécurité, La SICAE, après avoir reconnu que les installations sont défectueuses ou si le client refuse les vérifications, pourra interrompre la fourniture de l'électricité. De même, La SICAE, en cas de défectuosité ou de non-conformité des installations intérieures ou si le client s'oppose à la vérification de son installation intérieure, peut refuser d'alimenter ou de continuer à alimenter son client.

## 6. MATERIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ENERGIE

### 6-1 Description des installations

Les appareils de mesure et de contrôle permettent le contrôle des caractéristiques de la fourniture et leur adaptation aux conditions du contrat souscrit par le client, et servent à la facturation de l'énergie. Ils sont scellés par la SICAE.

Ils comprennent notamment le disjoncteur de branchement, réglé en fonction de la puissance tenue à disposition, le compteur pour l'enregistrement des consommations et éventuellement un dispositif télécommandé pour répartir les consommations dans les postes tarifaires prévus au contrat.

Toute rupture des plombs de scellement des compteurs sera considérée comme fraude et sera poursuivie comme telle, les frais en découlant étant à la charge du client. Ces équipements sont déterminés, fournis et installés par La SICAE aux frais du client, conformément à la réglementation en vigueur. Toute demande du client visant à supprimer ou à déplacer son branchement sera effectuée par La SICAE aux frais du client.

### 6-2 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle font partie du domaine concédé, ils sont fournis et posés par la SICAE.

### 6-3 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par la SICAE.

A cette fin, les agents de la SICAE doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils sur justification de leur identité. Les frais de réparation ou de remplacement des appareils qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge de la SICAE (sauf détérioration imputable au client).

La SICAE pourra procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques. Le client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils soit par la SICAE, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge de la SICAE si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire. Le montant de ces frais figure dans les arrêtés ministériels relatifs aux prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité.

### 6-4 Dysfonctionnement des appareils

En cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation.

A défaut, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

Le client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité.

### 6-5 Accès aux installations pour le relevé du compteur

Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par La SICAE au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès aux compteurs nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage de La SICAE. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé à La SICAE (auto-relevé). L'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser La SICAE accéder à son compteur. Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze derniers mois à la suite de l'absence du client lors du passage des techniciens, La SICAE pourra demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial payant à la charge du client. Le montant de ce relevé spécial figure dans les arrêtés ministériels relatifs aux prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité. En cas d'impossibilité de relevé d'index, La SICAE calculera la facture sur la base d'index estimés. En cas de refus du client de laisser La SICAE accéder aux compteurs, une procédure judiciaire pour ra être engagée, les frais correspondants restant à la charge du client.

## 7. FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES

### 7-1 Etablissement de la facture

Chaque facture est établie conformément à la réglementation en vigueur.

Le montant de l'abonnement correspondant au montant de l'abonnement depuis la date de mise en service si cette facture est la première du contrat,

- La consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- Le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur,
- La date limite de paiement de la facture ;
- Les caractéristiques du tarif choisi par le client ;
- Le rappel des consommations des périodes antérieures de facturation
- Des informations sur les dates prévisibles du prochain relevé et de la prochaine facture.
- S'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. La SICAE s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande ainsi qu'à les mettre à disposition dans le point d'accueil de la clientèle. La SICAE informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention,
- S'il y a lieu des prestations annexes facturées au CATALOGUE des PRESTATIONS. Les catalogues de ces prestations et les prix applicables sont disponibles à la SICAE.

Dans le cas où la SICAE n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le client, au moins un jour ouvré avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait de la SICAE, elle verse au client qui en fait la demande, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

### 7-2 Modalités de facturation

Les factures sont adressées selon le choix du client tous les 3 mois ou annuellement si le client a opté pour la mensualisation.

Il sera envoyé au client une facture sur index estimés : si son compteur n'a pu être relevé ou lorsque les index relevés paraissent incohérents avec les consommations habituelles. L'estimation des index est basée sur les consommations antérieures du client pour une même période ou à défaut, à partir de consommations moyennes constatées par le même tarif que celui du client.

Avant une facture estimée le client qui le désire peut communiquer ses index par le site internet OYA-ENERGIES ou depuis son ESPACE CLIENT pour avoir une facture sur des index relevés par lui-même. Dans tous les cas, le client recevra au moins une fois par an, une facture en fonction de l'énergie réellement consommée.

### 7-3 Changement de tarif

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer selon les décisions des pouvoirs publics ou réglementaires.

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.

Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée. Les modifications telles que définies par arrêtés publiés au journal officiel s'appliquent sur le tarif en cours d'exécution du contrat au TRVE sans information personnalisée préalable.

### 7-4 Contestations de facturation

#### Contestation par le client.

Le client peut contester rétroactivement ses factures pendant une durée maximale de 2 ans, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste du relevé.

#### Rectification par la SICAE.

La SICAE peut, en cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste du relevé, procéder à un redressement de facturation, selon les modalités décrites à l'article 6-4.

La SICAE peut contester rétroactivement les factures pendant une durée de 2 ans. Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. Aucune majoration d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sera à la charge du client.

## 7-5 Fraudes & Contraventions

Tout acte ayant pour but ou pour effet soit de consommer de l'électricité en dehors des quantités mesurées par le compteur et des conditions régulières du contrat, soit de détériorer, modifier les réglages ou endommager les matériels ou scellés décrits à l'article 6.1, est poursuivi par toutes voies de droit.

Toute contravention aux stipulations du présent contrat donne à la SICAE, sous toutes réserves de dommages et intérêts ou poursuites, le droit de suspendre la fourniture du courant.

## 8. PAIEMENT DES FACTURES

### 8-1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, la SICAE peut relancer le client par tout moyen approprié. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par la SICAE.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucune réduction de tarif ne sera appliquée en cas de paiement anticipé.

En cas de pluralité de clients pour un même contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

### 8-2 Modes de Paiement

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes suivants : Carte bancaire, chèque, virement, Prélèvement automatique, par carte bancaire dans son ESPACE CLIENT.

#### Prélèvement automatique

Le client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur son compte bancaire à la date de règlement figurant sur la facture. Dans ce cas, le client doit faire parvenir une autorisation de prélèvement dûment complétée et signée ainsi qu'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB). En cas de rejet de prélèvement notifié par la banque du client des frais de 5€ TTC sont appliqués.

#### Mensualisation avec prélèvement automatique

Pour bénéficier de la mensualisation, le client doit avoir choisi le prélèvement automatique comme mode de paiement. Sur la base de sa consommation estimée et de sa facture annuelle prévisionnelle (incluant la fourniture, l'acheminement de l'électricité et les options éventuelles), la mensualisation permet de répartir le paiement sur 12 mois. Le client s'acquitte des 10 mensualités d'un montant identique. Les 11e et 12e échéances servent à régulariser la différence entre les acomptes versés et la consommation réelle. Le calendrier de paiement est établi d'un commun accord entre la SICAE et le client, en fonction du calendrier de relève.

La facture adressée au client sur la base de ses consommations réelles à la fin de la période de mensualisation, indiquera la méthode d'apurement du compte, soit par un ou deux prélèvements supplémentaires, soit par un virement en cas de trop perçu.

Toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours d'année sera ajoutée à la facture annuelle régularisée.

#### TIP, chèque, virement, mandat compte de la Poste ou carte bancaire

Les rejets de prélèvement automatique, de chèque ou de TIP pourront donner lieu à la facturation de frais, pour chaque incident de paiement, fixé à cinq euros. Le client peut changer de mode de paiement en cours de contrat. Il en informe la SICAE par tout moyen.

### 8-3 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées :

- soit au(x) titulaire(s) du contrat à l'adresse du point de livraison
- soit au(x) titulaire(s) du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) titulaire(s) du contrat.

Dans tous les cas, le ou les titulaire(s) du contrat reste(nt) responsable(s) du paiement des factures.

### 8-4 Mesures prises par la SICAE en cas de non-paiement

En l'absence de paiement, la SICAE peut interrompre la fourniture d'électricité. Cette suspension ne peut intervenir qu'à l'expiration d'un délai de 10 jours après rappel écrit valant mise en demeure du client.

Pour les clients particuliers ayant un tarif domestique, cet avertissement comporte l'offre d'une rencontre :

en cas de rencontre avec le client, la coupure ne pourra intervenir qu'après refus par le client d'entamer une démarche, dans un délai de quinze jours, auprès des services sociaux afin de bénéficier du Service Maintien Energie (voir article 8-5).

en l'absence de rencontre avec le client, la fourniture d'énergie sera interrompue, malgré sa volonté, la SICAE n'a pu joindre le client ou si le client refuse la rencontre.

Tout déplacement d'agent de la SICAE donne lieu à facturation de frais, que la fourniture ait été suspendue ou non, selon le barème des prestations mentionné à l'article 7-1 sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds Solidarité Logement et les clients bénéficiant des dispositions prévues à l'article 8.5

### 8-5 Dispositions pour les clients particuliers en situation de difficultés de paiement ou de précarité

En cas de difficultés de paiement, la SICAE recherche auprès du client une solution de règlement amiable.

## Fonds de Solidarité Logement

Lorsque le contrat souscrit concerne la résidence principale du client, il peut déposer auprès du Fonds de Solidarité Logement du département concerné une demande d'aide.

Conformément à l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, la SICAE s'engage pendant la période hivernale (1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante) à maintenir la fourniture d'énergie à la puissance souscrite pour la résidence principale d'un client en cas de non-paiement des factures si celui-ci bénéficie, ou a bénéficié au cours des 12 derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du FSL pour ce logement. Le délai supplémentaire de quinze jours mentionnés à l'article 8.4 est porté à trente jours dans les cas suivants :

- Si le client est bénéficiaire du chèque énergie,
- Lorsqu'il a déjà reçu une aide FSL pour régler sa facture.

La SICAE propose un dispositif garantissant le maintien temporaire de la fourniture d'électricité. Le dispositif est maintenu le temps nécessaire à l'examen du dossier du client par la Commission Fonds Solidarité Logement. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, la SICAE peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le client par courrier.

### 8-6 Délai de remboursement

La SICAE s'engage à rembourser au client un éventuel trop perçu dans un délai de 15 jours ouvrés et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois après la connaissance du fait.

### 8-7 Taxes & contributions

Les prix afférents au présent contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par la SICAE dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

## 9. CONDITIONS D'USAGE DE L'ELECTRICITE

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

Elle est placée sous la responsabilité du client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur et entretenue aux frais du propriétaire ou du client, ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations. Pour les locaux professionnels et recevant du public, le client devra procéder aux visites périodiques, conformes à la réglementation. Cette installation doit éviter de causer tout trouble de fonctionnement sur le réseau de distribution exploité par le Distributeur et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le client doit veiller à la conformité aux normes en vigueur de ses appareils électriques.

En aucun cas, ni l'autorité concédante, ni la SICAE n'encourent de responsabilité en raison de défauts des installations Intérieures.

La SICAE peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5-4.

Des informations relatives à la bonne utilisation de l'énergie et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès de la SICAE.

## 10. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les informations concernant le client contenues dans les fichiers du fournisseur ont pour finalités la gestion des clients, les opérations de fidélisation, l'élaboration de statistiques, la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, la gestion des impayés et du contentieux, et la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus. Les informations collectées sont principalement relatives à l'identité du client, à ses moyens de paiement, son statut d'occupation du logement (propriétaire ou locataire), la superficie du logement et le nombre de personnes composant le foyer, au suivi de la relation commerciale, au règlement des factures. Lors d'une opération de paiement réalisée par le client au moyen d'une carte bancaire, sont collectées les données strictement nécessaires à la réalisation du paiement, à savoir : le numéro de la carte, la date d'expiration, le cryptogramme visuel. Ces données ne sont pas conservées par le fournisseur au-delà de la transaction. Les données collectées nécessaires à la bonne exécution du contrat de fourniture sont obligatoires. Le défaut de réponse du client est susceptible d'entraîner un refus de la part du fournisseur. Toutefois, le client peut s'opposer à toute sollicitation commerciale du fournisseur et en application des dispositions de l'article L223-2 du Code de la Consommation a le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Peuvent, dans les limites de leurs attributions respectives, avoir accès aux données à caractère personnel :

- Le personnel habilité du service marketing, du service relation client et du service prestations techniques, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques.
- Le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle, etc.).
- Le personnel habilité des sous-traitants, notamment ceux chargés de l'édition.

Peuvent être destinataires des données :

- Les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés, principalement le gestionnaire du réseau de distribution.
- Les sociétés liées contractuellement à LA SICAE en vue du recueil et de la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus commercialisés ou proposés par LA SICAE. Le client dispose toutefois du droit de s'opposer à la diffusion de ses données personnelles à ces prestataires.
- Les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de mission de recouvrement de créances.
- L'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage Téléphonique.

Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou collectées au titre du respect d'une obligation légale, sont conservées conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le code de commerce, le code civil et le code de la consommation).

Le responsable du traitement est le directeur général de la SICAE.

Le correspondant « informatique et libertés » de la SICAE peut être contacté selon les dispositions de la loi n°78-17 modifiées à l'adresse du siège social ou par courriel :

[dpo@r-g-conseils.com](mailto:dpo@r-g-conseils.com)

Le client, justifiant de son identité, dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Ce droit d'accès peut être exercé auprès de LA SICAE.

Au cas où le client n'obtiendrait pas satisfaction après une demande relative au traitement de ses données personnelles, il peut formuler une réclamation directement auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés sur leur site <https://www.cnil.fr/fr/agir>.

## 11. MODES DE RÉGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat, le client peut adresser une réclamation orale ou écrite accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation à la SICAE

Dans le cas où le différend ne serait pas résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de deux mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie (informations et coordonnées disponibles sur le site : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr))

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le client peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

57 Ter, Avenue Bouloc Torcatis  
81 400 CARMAUX

05 63 79 22 00  
[contact@oya-energies.fr](mailto:contact@oya-energies.fr)

[www.oya-energies.fr](http://www.oya-energies.fr)