

# CONDITIONS GÉNÉRALES

DE FOURNITURE  
EN BASSE TENSION

Extrait simplifié  
du cahier des charges

 **ENERCAL**  
[www.enercal.nc](http://www.enercal.nc)



## AVERTISSEMENT

Ce livret est un extrait simplifié du cahier des charges des concessions à l'usage du client, mais ne se substitue pas au texte de référence consultable dans la Mairie de la Commune du lieu de raccordement.

## LE RACCORDEMENT

Outre les fonctions de mesure, comptage de l'énergie et protection des personnes et des biens, votre raccordement, ou « branchement », est l'élément technique qui permet d'assurer la continuité électrique entre le réseau de distribution d'énergie et le domaine privé dans lequel se trouve l'installation intérieure.

---

### 1. LIMITES TECHNIQUES ET POSITIONNEMENT DU BRANCHEMENT

Le branchement inclut l'ensemble des matériels compris entre deux points :

- D'une part, le point de raccordement au réseau de distribution publique qui se situe généralement en domaine public. Lorsque, exceptionnellement, il passe en domaine privé, le réseau fait l'objet d'une convention amiable de passage,
- D'autre part, les bornes de sortie du disjoncteur de protection différentielle (le disjoncteur « de branchement »). Au-delà de cette limite commence « l'installation intérieure » qui appartient au propriétaire et doit être implantée en domaine privé. Le comptage se situe dans le domaine privé, généralement en limite de propriété en étant, dans tous les cas, accessible librement et en permanence depuis le domaine public aux agents d'ENERCAL. Lors de l'établissement du branchement, le client prend la responsabilité de son implantation par rapport aux limites foncières.

---

### 2. FINANCEMENT ET PROPRIÉTÉ DU BRANCHEMENT

Le raccordement initial ne peut être accordé qu'au propriétaire ou ayant droit du lieu de consommation. Il est financé par ses soins et payable d'avance. Il s'accompagne, dans certaines communes, du paiement d'un droit d'accès qui leur est intégralement reversé.

Dès qu'il est réceptionné par le concessionnaire, il entre en totalité dans le cadre réglementaire du régime des concessions et devient donc propriété du concédant (commune ou syndicat de communes).

---

### 3. RENOUVELLEMENT, ENTRETIEN ET DÉPANNAGE DU BRANCHEMENT

Les opérations de renouvellement, d'entretien ou de dépannage courants sont à la charge du concessionnaire.

Toute intervention rendue nécessaire par une utilisation inappropriée de l'installation, du fait de circonstances accidentelles dues à un tiers ou à du vandalisme, est à la charge de la personne à l'origine des faits.

---

### 4. ÉVOLUTIONS DU BRANCHEMENT

Toute évolution technique du branchement qui dépasse les possibilités techniques maximales du raccordement est à la charge du demandeur.

---

### 5. RESPONSABILITÉS

L'utilisateur du raccordement ou le propriétaire du lieu de consommation, doit veiller à préserver l'installation de toute détérioration due à l'environnement : élagage de ses arbres, nettoyage à proximité du coffret de comptage, préservation de l'accès en sécurité pour les agents du concessionnaire.

Il est tenu d'alerter le concessionnaire de toute anomalie, surtout en cas de mise en cause de la sécurité des personnes

ou des biens.

L'installation intérieure est placée sous la totale responsabilité du client. Elle doit être établie conformément aux normes en vigueur, en particulier la norme UTE C 15-100, dans le but de protéger les personnes et les biens.

Le client ne pourra mettre en œuvre un quelconque moyen de production autonome d'énergie sans avoir obtenu l'accord préalable du concessionnaire.

---

## 6. APPAREILS DE MESURE ET COMPTAGE, RELÈVE

Le client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès permanent au comptage et le relevé de son compteur par ENERCAL.

Le client peut demander à tout moment la vérification de son appareil de mesure. Les frais engagés par cette vérification sont à la charge d'ENERCAL si l'appareil n'est pas reconnu exact dans les limites réglementaires, et à la charge du client dans le cas contraire.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE FOURNITURE

---

## 1. CONDITIONS INITIALES D'ACCÈS A L'ÉNERGIE

Le contrat de fourniture d'énergie ne peut être accordé qu'au propriétaire ou ayant droit sur le lieu de consommation et seulement si un raccordement y est déjà réalisé.

Après construction du raccordement, la première mise en place du contrat de livraison est, sauf indication contraire notée aux conditions particulières, soumise à la fourniture préalable d'un certificat de conformité (COTSUEL) de l'installation intérieure. Il en est de même pour une remise en service consécutive à une rénovation totale ou partielle de l'installation intérieure du client.

---

## 2. DURÉE DU CONTRAT

Sauf dérogation accordée par le concessionnaire ou application d'un tarif provisoire (chantier ou forain dont la durée est précisée dans les conditions particulières), le contrat de fourniture est souscrit pour une durée minimale de un an et renouvelé par tacite reconduction.

L'énergie fournie à ce titre ne doit, en aucun cas, être revendue à un tiers.

---

## 3. PUISSANCE MAXIMALE LIVRABLE

Le cahier des charges fixe les limites de fourniture basse tension à 60 ampères pour un raccordement monophasé (2 fils) soit 13,2 kVA et à 30 ampères pour un raccordement triphasé (4 fils) soit 19,6 kVA. En outre, la puissance maximale livrable dépendra des limites techniques effectives du raccordement.

---

## 4. PUISSANCE SOUSCRITE

La puissance souscrite est choisie par le client en fonction de ses besoins dans la limite de la puissance maximale livrable définie à l'article 3. La puissance souscrite est rappelée sur chaque facture.

---

## 5. AVANCE SUR CONSOMMATION

Une avance sur consommation, correspondant à deux mois de consommation moyenne déterminée en fonction de la puissance souscrite choisie par le client, est payable à la souscription du contrat. S'il n'y a pas d'augmentation de la puissance souscrite, cette avance sur consommation n'est pas révisable. Elle est remboursée au client lors du déménagement sous réserve du bon règlement des sommes dues.

---

## 6. CHOIX DU TARIF

Le tarif applicable n'est pas libre de choix. Il dépend de l'usage qui est fait de l'énergie et peut être :

- Usage domestique pour une habitation,
- Usage professionnel pour une activité professionnelle, un chantier, une activité foraine.

Tout usage de l'énergie qui ne serait pas en conformité avec le tarif souscrit sera considéré comme frauduleux et entraînera de facto l'interruption immédiate de la fourniture. Lorsque des usages multiples sont prévus et déclarés, le choix du tarif sera alors celui de l'usage prépondérant.

Du tarif découlent le prix proportionnel de l'énergie mesurée par le compteur (en kWh) et le prix de la prime fixe correspondant à la puissance souscrite par le client.

S'y rajoutent la redevance de location, d'entretien et de renouvellement du comptage et la taxe communale qui est reversée intégralement à la commune du lieu de consommation.

---

## 7. PAIEMENT DES FACTURES

La date limite de règlement de la facture mensuelle d'électricité figure sur la facture et s'entend en date de réception du règlement par Enercal. Passé ce délai et sans règlement du client, la fourniture d'énergie pourra être interrompue par le concessionnaire dans un délai minimal de dix (10) jours suivant la mise en demeure de règlement. Les frais d'avis de coupure, de coupure et de rétablissement sont à la charge du client.

La remise en service ne pourra intervenir qu'après règlement de toutes les dettes du client (y compris celles correspondant à un échéancier de paiement).

---

## 8. MODES DE PAIEMENT

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes de paiement ci-dessous. Il peut changer de mode de paiement en cours de contrat et en informe Enercal par tout moyen.

- Prélèvement automatique, carte bancaire, chèque, TIP débit, TIP espèces, espèces, virement
- Via l'espace client en ligne ou l'application mobile « Enercal & moi » : prélèvement automatique ou carte bancaire.  
Les paiements par carte bancaire se font au moyen de transactions sécurisées fournies par des prestataires financiers. Dans le cadre des paiements par carte bancaire effectués via l'espace client en ligne ou Enercal & moi, Enercal n'a accès à aucune donnée relative à la transaction. Le paiement est effectué directement sur la plateforme sécurisée du prestataire financier.
- Espèces : muni de sa facture, le client a la possibilité de régler sa facture en agence Enercal ou dans les bureaux de l'OPT.
- Bornes de paiement : certaines agences de l'OPT mettent à disposition des bornes de paiement permettant un paiement par carte bancaire ou en espèces. Le client doit être muni de sa facture.

---

## 9. DÉLAI DE REMBOURSEMENT

- En cours de contrat :
  - Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client (notamment en cas de régularisation des consommations estimées suite au relevé des consommations réelles du Client) Enercal le rembourse au plus tard sur la facture suivante ;

- Conformément à l'arrêté n°2015-2363/GNC du 3 novembre 2015, « les consommateurs ayant souscrit un abonnement pourront récupérer leur avance sur consommation au bout de deux ans, dans la mesure où aucun défaut de paiement d'une facture d'électricité n'est intervenu durant cette période (remboursement différé dans ce cas) ».
- En cas de résiliation :
  - Si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client, Enercal rembourse ce montant en espèces directement dans une agence Clientèle si le trop-perçu est inférieur à 15 000 F CFP. Au-delà de 15 000 F CFP, un virement sera effectué sur le compte du Client dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.
- En cas de contestation et régularisation de facturation :
  - Enercal s'engage à rembourser au Client un éventuel trop-perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux (2) mois à compter de l'accord d'ENERCAL sur le montant du trop-perçu.

---

## 10. CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

ENERCAL est tenu de maintenir en permanence la fourniture et la qualité de l'énergie sous les réserves suivantes :

Interruption de fourniture suite à impayés (voir l'article 7),

Interruption pour entretien programmé,

Interruption accidentelle (cas de force majeure, dégradations dues à des tiers, phénomènes atmosphériques exceptionnels...).

Dans tous les cas, et conformément à la norme UTE C 15.100 applicable en Nouvelle-Calédonie, le client doit prendre les précautions nécessaires pour se prémunir contre les conséquences de ces interruptions de fourniture ou contre les conséquences des manœuvres associées. En particulier, des précautions doivent être prises lorsque la disparition de la tension et son rétablissement peuvent entraîner des dangers pour les personnes et pour les biens. De même, des précautions appropriées doivent être prises lorsqu'une partie de l'installation ou un matériel peut être endommagé par une baisse de tension.

---

## 11. TENSION ET FRÉQUENCE DU COURANT DISTRIBUÉ

Le distributeur s'engage, selon les clauses du cahier des charges, à distribuer un courant alternatif de fréquence 50 Hz  $\pm$  5 % et de tension 220 V monophasée ou 380 V triphasée +6-10 % pour les installations dépendantes du SIVM Sud et  $\pm$ 10 % pour les autres.

---

## 12. TRAITEMENT DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

### 11-1 Finalité et qualité de responsable de traitement

Dans le cadre du contrat, Enercal agit en qualité de responsable de traitement et procède, à ce titre, au traitement de données personnelles du client. Les données personnelles recueillies par Enercal sont traitées et regroupées dans des fichiers conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Les données personnelles traitées par Enercal sont les données communiquées par le client lors de la souscription et mises à jour sur son espace client en ligne (sur le site ou via l'application mobile « Enercal & moi ») ou via le service client pendant toute la durée du contrat ainsi que les données de consommation énergétique.

Les traitements des données personnelles ont pour finalité la gestion des relations contractuelles entre Enercal et le client dans le cadre de la fourniture d'énergie et l'offre de nouveaux services en lien avec la fourniture d'énergie ainsi que d'éventuelles actions marketing et promotions proposées par Enercal aux clients ayant donné leur accord préalable.

L'utilisation de certaines données personnelles est strictement nécessaire à l'exécution du contrat ou relève de l'intérêt légitime d'Enercal ou résulte d'une obligation légale ou est basée sur le consentement du client. Les données personnelles strictement nécessaires à l'exécution du contrat sont collectées directement auprès du

client. À défaut de communication de ces données personnelles, Enercal ne sera pas en mesure de conclure le contrat de vente d'énergie ou le service demandé. Enercal s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients. Dans ce cadre, elle est amenée à collecter et traiter directement ou indirectement, si les lois en vigueur le nécessitent, avec le consentement de la personne concernée, des données personnelles non strictement nécessaires à l'exécution du contrat et ce, afin de mieux connaître ses clients et de pouvoir leur proposer les offres les plus pertinentes.

#### 11-2 Durée de conservation

Les données personnelles collectées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur.

#### 11-3 Sécurité des données personnelles

Enercal a pris les mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque et afin d'empêcher, dans toute la mesure du possible :

- Les accès ou modifications non autorisées aux données personnelles,
- L'usage inadéquat ou la divulgation des données personnelles,
- La destruction illégale ou la perte accidentelle des données personnelles.

#### 11-4 Destinataires

Les données personnelles traitées sont destinées aux services internes d'Enercal, à ses prestataires ou sous-traitants ou partenaires, aux établissements financiers et postaux ainsi qu'aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire. Les destinataires traiteront les données personnelles exclusivement aux fins décrites dans le contrat qui les lie avec Enercal, à l'exclusion de toute autre fin, sauf accord explicite d'Enercal. Les destinataires garantissent d'une manière générale avoir pris les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour que le traitement des données personnelles, dans le cadre du contrat qui les lie avec Enercal, réponde aux exigences imposées par la législation en vigueur en matière de respect de la vie privée et garantisse la protection des droits de la personne concernée.

#### 11-5 Droits des personnes

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'information complémentaire et d'opposition ainsi que d'un droit de portabilité, d'effacement et de limitation le concernant, qu'il peut exercer via le service client ou par voie postale à l'adresse suivante :

Enercal  
Traitement des données nominatives  
87 avenue du Général de Gaulle  
BP C1  
98848 Nouméa Cedex  
Nouvelle-Calédonie

---

## 13. DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit applicable en Nouvelle-Calédonie. En cas de litige et après une tentative de recherche de solution amiable, le litige pourra être porté devant les tribunaux compétents de Nouméa.

## DÉPANNAGE 24H/24H :

**VOTRE AGENCE** aux heures ouvrables ou au **250 666** hors heures ouvrables



Orphelinat - 87, Avenue du Général de Gaulle

BP C1 - 98 848 Nouméa Cedex - Nouvelle-Calédonie Tél (687) 250 250 - Fax (687) 250 253

[clientele@enercal.nc](mailto:clientele@enercal.nc)