

Conditions de fourniture en basse tension

Les présentes conditions générales de vente sont établies conformément au contrat de concession de distribution d'électricité de la commune de résidence du Client. Ce contrat est à la disposition du Client sur demande en agence ou en écrivant à clientele@enercal.nc.

1 LE BRANCHEMENT

Le branchement est l'équipement technique qui relie le réseau public de distribution d'électricité et l'installation électrique du Client. Il assure le comptage de l'énergie ainsi que la protection des personnes et des biens.

1.1 Limites techniques et positionnement du branchement

Le branchement inclut l'ensemble des matériels compris entre :

- 1- Le point de raccordement au réseau public, généralement implanté sur le domaine public. Si le réseau doit exceptionnellement traverser une propriété privée pour atteindre l'installation électrique du Client, une convention de passage conclue avec le propriétaire du domaine privé traversé est préalablement nécessaire.
- 2- Les bornes de sortie du disjoncteur de branchement, constituant la limite entre le réseau public de distribution et l'installation électrique du Client. A partir de ces bornes, commence l'installation électrique du Client, implantée exclusivement sur son domaine privé et sous sa responsabilité.

Le branchement se situe par défaut en limite de propriété. Il doit demeurer accessible en permanence et sans restriction aux agents d'Enercal depuis le domaine public. Lors du raccordement, il appartient au Client de s'assurer que l'implantation du branchement respecte les limites de sa propriété, Enercal ne pouvant être tenue responsable des éventuels empiètements sur des parcelles voisines.

1.2 Financement et propriété du branchement

Le branchement initial ne peut être accordé qu'au titulaire des droits sur le bien raccordé. Son financement est à la charge de ce dernier et doit être réglé par avance, directement ou par toute personne agissant pour son compte. Il peut, selon les communes concernées, donner lieu au paiement d'un droit d'accès intégralement reversé aux communes. Dès sa réception par Enercal, le branchement est intégralement intégré au périmètre de la concession et devient la propriété du concédant (commune ou syndicat de communes).

1.3 Renouvellement, entretien et dépannage du branchement

Les opérations de renouvellement, d'entretien ou de dépannage courants du branchement sont à la charge d'Enercal. En revanche, toute intervention rendue nécessaire par des actes de vandalisme, un accident, ou une utilisation non conforme de l'installation est supportée par la ou les personnes responsables des faits à l'origine du dommage.

1.4 Évolutions du branchement

Toute évolution technique du branchement qui dépasse les possibilités techniques maximales de celui-ci est à la charge du Client.

1.5 Appareils de mesure et comptage, relève

Le dispositif de comptage est fourni, posé, entretenu, vérifié et renouvelé par Enercal. Il appartient au domaine concédé. Enercal peut procéder à la modification, au déplacement ou au remplacement du dispositif de comptage ainsi que de ses éléments annexes en fonction des contraintes techniques, des évolutions technologiques, d'obligations législatives, réglementaires ou imposées par l'autorité concédante. 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 le dispositif de comptage n'est pas reconnu conforme à la réglementation en vigueur, et à la charge du Client dans le cas contraire. Enercal relève les compteurs à intervalle régulier. À cette fin, le Client a l'obligation de permettre à Enercal d'accéder à tout moment, sans condition et en sécurité à ce dispositif. Dans les cas où l'accès au dispositif de comptage nécessite la présence du Client, ce dernier est informé au préalable de la date d'intervention pour en permettre l'accès. Lorsque le compteur du Client n'est pas relevé mensuellement, ce dernier a la possibilité d'effectuer une auto-relève par téléphone ou sur l'agence en ligne afin d'être facturé au réel.

2 CONDITIONS GÉNÉRALES DE FOURNITURE

2.1 Conditions initiales d'accès à l'énergie

La fourniture d'énergie ne peut être accordée seulement si les conditions suivantes sont réalisées :

- 1- Le branchement a été réalisé ;
- 2- La police d'abonnement signée par le Client a été transmise à Enercal ;
- 3- Un certificat de conformité électrique émanant du COTSUEL a été transmis par le Client à Enercal (*uniquement en cas de contrat de livraison non provisoire pour une installation électrique intérieure de construction nouvelle soumise à permis de construire ou pour une remise en service consécutive à une rénovation totale ou partielle de l'installation intérieure du Client*).

2.2 Durée du contrat

Sauf dérogation accordée par Enercal ou application d'un abonnement provisoire dont la durée est précisée dans les conditions particulières correspondantes, le contrat de fourniture est souscrit pour une durée minimale d'un an et renouvelé par tacite reconduction.

2.3 Résiliation du contrat

Résiliation par le Client : en cas de déménagement ou de non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par Enercal, le Client peut résilier le contrat sans pénalité. Il est tenu préalablement de notifier à Enercal sa décision de résilier le contrat, soit :

- en personne en agence ;
- sur son espace client depuis l'agence en ligne ;
- par courrier avec accusé de réception adressé à :
« Enercal - Service Clientèle, 87 avenue du Général De Gaulle, BP C1, 98848 Nouméa CEDEX » ;
- par courriel à l'adresse clientele@enercal.nc.

Il demeure toutefois responsable du paiement de l'abonnement, des consommations enregistrées, des prestations réalisées pour son compte jusqu'à la date de résiliation et le cas échéant, des pénalités dues au titre des articles 2.9 et 2.10.

La résiliation prend effet à la date demandée par le Client, laquelle ne peut être antérieure à la date de notification.

Résiliation par Enercal : Enercal peut 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, adressée au Client et restée sans effet dans un délai de trente (30) jours.

Dans le cas particulier du non-paiement par le Client de ses factures, Enercal peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 2.9.

Dans tous les cas de résiliation : Enercal émet une facture de résiliation dans un délai de un (1) jour ouvré à compter de la résiliation du contrat. Les consommations restant à payer à la date d'effet de la résiliation sont déterminées selon l'une des modalités suivantes :

- 1- Par relevé réalisé par Enercal et facturé au Client ;
- 2- Par télérelève lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant ;
- 3- En l'absence d'accès au dispositif de comptage, par estimation prorata temporis effectuée par Enercal, fondée sur les consommations antérieures du Client pour son point de livraison ou, à défaut d'historique exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique).

A la date effective de la fin de son contrat, le Client assumera les conséquences de l'interruption de sa fourniture et ne pourra en aucun cas engager la responsabilité d'Enercal pour toute conséquence dommageable résultant de cette interruption.

2.4 Tarifs de fourniture d'énergie

Les tarifs de l'énergie (tarifs réglementés) sont fixés trimestriellement par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. Ils sont disponibles sur le site, dans les agences d'Enercal et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande. 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.

Le tarif est fixé selon l'usage qui est fait de l'énergie et peut être :

- « BT-Usage domestique » pour une habitation,
- « BT-Usage professionnel » pour une activité professionnelle, un chantier ou une activité foraine,
- « BT-Bornes de recharge » pour l'alimentation exclusive de bornes de recharges pour véhicules électriques, un récépissé délivré par le service de la Nouvelle-Calédonie compétant en matière d'énergie est requis pour ce tarif,
- « BT-Eclairage public » pour l'alimentation de système d'éclairage public,
- « BT-Irrigation » pour un usage agricole ou station de pompage.

Tout usage de l'énergie qui ne serait pas en conformité avec le tarif souscrit sera considéré comme frauduleux et entraînera 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.

En fonction du tarif appliqué il est facturé au Client :

- 1- Une prime fixe correspondant au tarif et à la puissance souscrite par le Client ;
- 2- Un prix de l'énergie proportionnel aux quantités mesurées par le compteur en kilowattheures ;
- 3- Une redevance de location, d'entretien et de renouvellement du comptage ;
- 4- La taxe communale, la taxe générale sur la consommation ainsi que toute prime et taxe prévues par la réglementation en vigueur dès leurs dates d'entrées en application.

2.5 Avance sur consommation

Lorsqu'elle est applicable, l'avance sur consommation est payable à la souscription du contrat. Elle correspond à deux mois de consommation moyenne déterminée en fonction de la puissance souscrite choisie par le Client. En l'absence d'augmentation de la puissance souscrite, l'avance sur consommation n'est pas révisable. Sauf disposition contraire, elle est remboursée au Client lors de la résiliation du contrat sous réserve du bon règlement des sommes dues par le Client.

Pour le tarif BT-Utilisation Domestique, l'avance sur consommation est restituée au Client à l'issue d'un délai de deux (2) ans à compter de la date de mise en service du contrat, sous réserve de l'absence de tout incident de paiement sur cette période.

Constitue un incident de paiement tout retard, défaut total ou partiel de règlement d'une somme exigible à son échéance.

En cas d'incident de paiement, le délai de deux (2) ans est intégralement renouvelé à compter de la date de régularisation de la situation.

2.6 Puissance maximale livrable

Le contrat de concession fixe les limites de fourniture basse tension à 60 ampères pour un branchement monophasé (2 fils) soit 13,2 kVA et à 60 ampères pour un branchement triphasé (4 fils) soit 39,6 kVA.

En outre, la puissance maximale livrable dépendra des limites techniques du branchement et les conditions spécifiques du raccordement au réseau public de distribution.

2.7 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 2.6. La puissance souscrite est rappelée sur chaque facture.

2.8 Tension et fréquence du courant distribué

Enercal s'engage, selon les clauses du contrat de concession de distribution publique d'énergie électrique, à distribuer un courant alternatif :

- de fréquence 50 Hz \pm 2 % pendant 95 % du temps d'une semaine, \pm 15 % pendant 100 % du temps et,
- de tension 230 V monophasée ou 400 V triphasée \pm 10 %.

2.9 Paiement des factures

Le Client est tenu d'effectuer le règlement intégral de la facture d'énergie dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'émission de la facture.

En l'absence de paiement, Enercal peut après mise en demeure de payer la totalité des sommes dues dans un délai de dix (10) jours restée infructueuse, interrompre la fourniture d'électricité pour le point de livraison du Client.

Tout déplacement d'Enercal pour interruption ou rétablissement donne lieu à facturation selon le Catalogue des prestations, disponible sur le site et dans les agences d'Enercal.

Les frais de relance, les pénalités pour facture impayée et les éventuels frais de recouvrement sont à la charge du Client.

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

2.10 Obligations et responsabilité du Client

Branchement : le Client est tenu de prendre toutes mesures utiles afin de préserver le branchement de toute dégradation, notamment par l'élagage de la végétation implantée sur sa propriété lorsque celle-ci, en raison de sa proximité ou de son développement, est susceptible d'endommager le branchement, d'en entraver l'accès ou d'en compromettre le bon fonctionnement, mais également par le maintien en état de propreté des abords du coffret de comptage et la garantie aux agents d'Enercal d'un accès permanent, inconditionnel et sécurisé à l'installation. Il incombe au Client d'informer sans délai Enercal de toute anomalie affectant le branchement, en particulier si cela est susceptible de porter atteinte à la sécurité des personnes ou des biens.

Il lui est strictement interdit de modifier l'emplacement du branchement ainsi que d'altérer, démonter ou modifier l'un quelconque de ses éléments, y compris les dispositifs de comptage et leurs scellés.

Installation électrique du Client : l'installation électrique est placée sous la responsabilité exclusive du Client. Elle doit être réalisée et maintenue en conformité avec les normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, afin d'assurer la protection des personnes et des biens. Le Client est tenu de mettre en œuvre, conformément à la norme UTE C 15-100 en vigueur en Nouvelle-Calédonie, l'ensemble des dispositifs de sécurité nécessaires afin de se prémunir contre les effets des interruptions d'alimentation électrique, et notamment contre les risques liés à la disparition, au rétablissement ou aux variations de la tension, susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des biens ou l'intégrité de ses installations et équipements.

Moyen de production autonome : le Client ne pourra mettre en service un quelconque moyen de production autonome d'énergie sans avoir obtenu l'accord écrit préalable d'Enercal.

Revente illicite d'énergie : l'énergie fournie par Enercal au titre du contrat ne peut en aucun cas être revendue à un tiers. Toute revente illicite constatée entraînera l'application d'une pénalité d'un montant équivalent à deux années de prime fixe applicable au Client contrevenant.

Responsabilité vis-à-vis d'Enercal : Le Client est responsable en cas de non-respect de ses obligations contractuelles et de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution. Il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à Enercal.

2.11 Conditions générales de service

Sous réserves des situations mentionnées ci-après, Enercal est tenu de maintenir en permanence la fourniture et la qualité de l'énergie.

La fourniture peut être interrompue dans les cas suivants :

- Manquement du Client à ses obligations contractuelles, notamment celles prévues aux articles 2.9 et 2.10,
- Entretien programmé,
- Interruption accidentelle (cas de force majeure, dégradations dues à des tiers, phénomènes atmosphériques exceptionnels, ...).

2.12 Force majeure

La Force majeure est un événement qui échappe au contrôle de chaque Partie et qui ne résulte pas de sa faute, de la carence ou de la négligence de chacune d'entre elles et des personnes ou entités sous leur contrôle, qu'il n'est pas possible de prévenir ou d'éviter en exerçant une diligence raisonnable et qui rend l'exécution du Contrat ou de tout ou partie des Prestations impossible.

Enercal ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution temporaire de ses obligations contractuelles dans la mesure où cette inexécution est causée par un cas de force majeure.

Pour autant qu'elle le peut, Enercal s'efforcera de mettre fin aussi rapidement que possible à ce cas de force majeure afin que les obligations contractuelles affectées par le cas de force majeure puissent être à nouveau remplies dans les délais les plus courts.

2.13 Déclaration de sinistre

En cas de sinistre, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance pour en informer le Service Clientèle.

La déclaration s'effectue exclusivement au moyen du formulaire de déclaration de sinistre, mis à disposition du Client dans nos agences ou transmis par courrier électronique sur demande.

Le Client doit y indiquer la date, le lieu et l'heure du ou des incidents supposés être à l'origine du dommage ainsi que la nature et le montant estimé des dommages directs et certains.

Enercal se réserve le droit de demander la production de justificatifs. Le formulaire, dûment complété, daté et signé, doit être transmis à l'adresse clientele@enercal.nc ou déposé directement en agence.

2.14 Signature électronique

De convention expresse, les Parties conviennent que la signature électronique conforme au règlement (UE) n° 910/2014 (règlement eIDAS) apposée sur tout contrat, avenant ou document a la même valeur juridique que la signature manuscrite, conformément aux dispositions de l'article 1316-4 du Code civil. Chaque Partie reconnaît avoir été informée des modalités techniques et juridiques du procédé de signature électronique utilisé, y avoir consenti en pleine connaissance de cause, et renonce à toute contestation relative à sa fiabilité ou à sa force probante.

Dans le cas d'une signature électronique, conformément à l'article 1325 du Code civil, la production d'un exemplaire papier original n'est pas requis pour établir la preuve des droits et obligations des Parties. L'échange d'un exemplaire électronique signé constitue une preuve suffisante et irréfutable.

2.15 Modalités de modification des présentes conditions générales de vente

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes.

Enercal informera le Client des modifications apportées aux Conditions Générales au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique.

En cas de non-acceptation par le Client de ces modifications contractuelles, le Client peut résilier son contrat sans pénalité, conformément aux dispositions de l'article 2.3, dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception par le Client du projet de modification.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

La résiliation du contrat en application du présent article est sans préjudice des sommes restant dues par le Client au titre des fournitures d'électricité, des prestations déjà exécutées ou des obligations nées antérieurement à la date effective de résiliation.

À défaut de résiliation dans le délai précité, les nouvelles Conditions Générales seront réputées acceptées par le Client et entreront automatiquement en vigueur à la date indiquée.

2.16 Collecte de données de consommation pour facturation

Les données de consommation d'électricité collectées par Enercal sont traitées dans le cadre de l'exécution du contrat de fourniture d'électricité, à des fins de gestion de la facturation et du suivi de la consommation. Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion du contrat et conformément à la réglementation en vigueur. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de vos données, que vous pouvez exercer en contactant le service Client d'Enercal.

2.17 Données à caractère personnel

Enercal, en qualité de responsable conjoint du traitement des données personnelles des clients avec l'autorité concédante, collecte et traite ces données conformément au RGPD et à la loi locale applicable, afin d'assurer l'exécution du contrat, la gestion du réseau, la relation client, la facturation et le recouvrement, ainsi que, sous réserve de consentement, la communication d'informations commerciales et le suivi des consommations fines.

Les données peuvent inclure, selon le cas, des informations d'identification, contractuelles, de consommation, de facturation et de paiement, ainsi que des données de santé lorsque nécessaires pour prévenir des risques liés à l'alimentation électrique.

Elles sont conservées pour la durée de la relation contractuelle et, selon le type de données, pour des périodes complémentaires légales ou contractuelles, puis supprimées ou anonymisées. Les données peuvent être communiquées au personnel habilité, à l'autorité concédante, aux autorités compétentes et aux prestataires intervenant pour le compte d'Enercal, sous réserve qu'ils garantissent la confidentialité et la sécurité des traitements.

Le Client dispose de l'ensemble des droits prévus par la réglementation applicable, notamment d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité et de retrait du consentement, qu'il peut exercer auprès du Délégué à la Protection des Données d'Enercal :

- par courrier adressé à : « Enercal – DPO, 87 avenue du Général de Gaulle BP C1 - 98848 Nouméa CEDEX » ou ;
- par courriel à l'adresse dpo@enercal.nc.

Pour plus d'informations : <https://www.enercal.nc/la-politique-de-protection-des-donnees/>

2.18 Règlement des litiges

A défaut de résolution amiable, en cas de litige relatif à l'exécution ou l'interprétation du Contrat, les tribunaux de Nouméa seront seuls compétents pour connaître le litige.