

**CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES ET CONDITIONS D'USAGE DE L'ELECTRICITE**

**Article 1 : Objet des conditions générales**

Les présentes conditions générales définissent les modalités de vente d'électricité (acheminement et fourniture) à la clientèle alimentée en basse tension pour le lieu de consommation sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'éligibilité n'a pas été exercée.

Elles sont délivrées à la souscription de votre contrat et sont tenues à votre disposition sur simple demande.

**Article 2 : Contexte réglementaire**

Les présentes conditions de ventes sont établies conformément à la législation et réglementation en vigueur et dans le respect du cahier des charges de concession applicable sur le territoire de la commune. Le contrat de concession de votre commune peut être consulté dans votre mairie ou à notre siège social.

SICAE-OISE est concessionnaire de la distribution d'énergie électrique de votre commune. A ce titre, elle s'engage à vous fournir l'énergie électrique demandée pour le point de livraison considéré.

**Article 3 : Conditions d'usage de l'électricité**

L'installation électrique intérieure du client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement et est placé sous la responsabilité du client et en aucun cas, ni l'autorité concédante, ni SICAE-OISE, n'encourt de responsabilités en raison de défectuosité des installations intérieures.

**CHAPITRE II - CARACTERISTIQUES DU CONTRAT**

**Article 4 : Souscription du contrat**

Le contrat prend effet le jour de la mise en service effective de l'installation du client. Le client choisit son tarif parmi les tarifs proposés par SICAE-OISE (option tarifaire et puissance) en fonction de ses besoins, selon la faisabilité technique et selon les tarifs des principaux services et petites interventions en vigueur ([www.sicae-oise.fr](http://www.sicae-oise.fr) – rubrique Particuliers – Tarifs réglementés). Les tarifs sont fixés conformément à la réglementation en vigueur et sont consultables sur [www.sicae-oise.fr](http://www.sicae-oise.fr), rubrique « Particuliers » - « Tarifs réglementés » et dans nos agences.

Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins. SICAE-OISE s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son tarif est adapté à son mode de consommation.

Les caractéristiques du tarif du client figurent sur les conditions particulières de son contrat et sont appelées sur chaque facture d'électricité.

En particulier, peuvent figurer les plages horaires des périodes en heures creuses, qui sont susceptibles de modifications par SICAE-OISE moyennant un préavis d'informations de 6 mois.

Les horaires effectifs des périodes en heures creuses peuvent différer de quelques minutes des horaires indiqués sur la facture dans la mesure où la durée journalière de 8 heures est respectée.

**Article 5 : Droit de rétractation (applicable à la clientèle résidentielle)**

En cas de souscription suite à une vente à distance ou démarchage, le client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalités dans un délai de 7 jours francs à compter de la date de l'acceptation de l'offre sauf dans le cas où le client donne son accord pour une exécution immédiate de la prestation (article L121-20-2 du Code de la Consommation). Le client informe SICAE-OISE de son droit de rétractation par lettre recommandée.

**Article 6 : Durée et nature du contrat**

Le contrat est conclu pour une durée minimale d'un an et renouvelé tous les ans par tacite reconduction, sauf résiliation définitive à la demande du client (Article 10). Par dérogation, des contrats de fournitures temporaires ou provisoires peuvent être accordés aux cas particuliers tels que chantiers de constructions, forains...

Le contrat n'est valable que pour le point de livraison considéré.

L'énergie électrique fournie à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers même gratuitement.

**Article 7 : Modification du contrat**

Le client peut modifier son option tarifaire après sa date anniversaire. Le choix sur l'option tarifaire engage le client de nouveau pour une durée minimale d'un an.

Le client peut demander à tout moment une augmentation de la puissance souscrite sous réserve de la faisabilité technique et selon les tarifs en vigueur disponibles sur [www.sicae-oise.fr](http://www.sicae-oise.fr) – Rubrique Particuliers – Tarifs réglementés. La baisse de la puissance souscrite ne peut intervenir moins d'un an après la dernière modification de puissance.

L'extinction d'un tarif n'affecte pas le contrat en cours. Cependant, le tarif en extinction ne pourra être appliqué pour un nouveau contrat ou pour une modification de contrat en cours. Les modifications de puissance pour les tarifs en extinction ne sont pas acceptées.

**Article 8 : Suppression de tarif**

Un tarif peut être supprimé conformément à la réglementation en vigueur et après information par SICAE-OISE.

**Article 9 : Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de SICAE-OISE**

Conformément au cahier des charges de la concession pour le service public de l'électricité, SICAE-OISE peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité dans les cas suivants : non justification de la conformité des installations aux normes en vigueur, injonction émanant de l'autorité compétente, danger grave et immédiat, usage illicite ou frauduleux de l'énergie, non paiement des factures (Article 28), modification et destruction volontaire d'ouvrages exploités par SICAE-OISE, trouble causé par un utilisateur ou par ses installations et appareillages affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie. L'interruption de fourniture pour des impératifs de sécurité ou de sûreté peut intervenir sans délai. Dans les autres cas,

à l'exception du non paiement des factures, la suspension prend effet 10 jours calendaires à compter de la première présentation par les services postaux au client d'une lettre recommandée avec avis de réception. En aucun cas le client ne pourra engager la responsabilité de SICAE-OISE pour toute conséquence dommageable liée à l'interruption de fourniture.

**Article 10 : Résiliation du contrat**

Le titulaire et le co-titulaire du contrat – désignés sur la facture au nom et adresse du lieu de consommation - sont solidairement responsables des consommations enregistrées et de leur paiement jusqu'à la résiliation du contrat.

Le client peut résilier son contrat à tout moment au-delà de la date anniversaire du contrat. Par exception, le client peut résilier le contrat pendant la première année en cas de changement de fournisseur ou de déménagement. Dans le cas d'un changement de fournisseur, le client pourra lui-même transmettre ses index à SICAE-OISE, ceux-ci devant satisfaire aux tests de cohérence conformément à la méthode publiée sur [www.sicae-oise.fr](http://www.sicae-oise.fr).

Le cas échéant, l'évaluation des consommations sera effectuée sur la base d'une estimation. Dans le cas où la date de l'auto-relevé du client ne coïncide pas avec la date de changement de fournisseur, une estimation est effectuée pour la période comprise entre la date de l'auto-relevé et la date effective de changement de fournisseur. Le contrat sera résilié de plein droit en cas de décès du titulaire du contrat ou de modification du ou des titulaires du contrat.

SICAE-OISE peut, à son initiative, résilier le contrat en cas de manquement grave du client à une des obligations prévues au présent contrat sous un délai de 6 semaines après première présentation par les services postaux au client d'une lettre recommandée avec avis de réception. En cas de non paiement des factures et dans le respect de la réglementation en vigueur, le délai de résiliation est porté à 10 jours.

**CHAPITRE III - CONDITIONS DE FOURNITURE**

**Article 11 : Qualité de la fourniture**

Les spécifications de la tension fournie aux points de livraison ne doivent pas s'écarter des valeurs fixées par la réglementation en vigueur ou à défaut par la norme NF EN 50160.

Ainsi les engagements de SICAE-OISE en matière de qualité de l'onde sont définis dans le tableau suivant :

PHENOMENES	ENGAGEMENT
Fluctuations lentes	Les valeurs de la tension efficace mesurée, moyennée sur 10 minutes, doivent se situer dans la plage 230 V (400 V entre phases) +10/-10%
Fluctuations rapides	La chute de tension au point de livraison provoquée par une charge monophasée supplémentaire de 1 kW ne doit pas excéder 2 %.
Fréquence	50 Hz ± 1% (en fonctionnement interconnecté par liaisons synchrones) 50 Hz +4/-6% (en fonctionnement isolé par rapport au réseau européen)

Les plages de variation de la tension peuvent temporairement s'écarter de celles définies précédemment à la demande du Gestionnaire de réseau amont afin d'assurer la sauvegarde du système électrique.

SICAE-OISE ne prend aucun engagement sur les microcoupures (< 1s) et les creux de tension.

**Article 12 : Disponibilité de la fourniture**

SICAE-OISE s'engage à ne pas causer plus de 15 coupures d'une durée unitaire supérieure à 3 minutes – pour travaux et accidentelles – par année civile.

Les interruptions pour travaux sur le réseau ou les branchements seront portées à la connaissance de la clientèle par voie de presse, ou affichage, ou information personnalisée. SICAE-OISE s'engage à ce que la durée de chaque coupure soit inférieure à 10 heures.

SICAE-OISE ne prend aucun engagement sur les coupures brèves (≥ 1s et ≤ 3 min). Les interruptions accidentelles ne sont pas comptabilisées lorsqu'elles relèvent d'un événement de force majeure. En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté de SICAE-OISE et non maîtrisables dans l'état des techniques qui sont assimilables à des événements de force majeure :

- 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'avions ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 30 000 clients, alimentés par le Réseau Public de Transport et/ou par le Réseau Public de Distribution sont privés d'électricité ;
- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;
- les mises hors service d'ouvrages pour des raisons de sécurité en cas d'inondation ; les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure ;
- les délestages organisés par RTE, les délestages organisés par le Gestionnaire de réseau amont et ceux indispensables à la sécurité du système et à l'équilibre du réseau.

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 indiqués aux articles 11 et 12.

En particulier, les malades à haut risque vital doivent s'adresser à la DDASS pour pouvoir bénéficier des mesures spécifiques les concernant.

#### **CHAPITRE IV – MATERIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ELECTRICITE**

##### **Article 13 : Caractéristiques des matériels**

Les appareils de mesure et de contrôle permettent le contrôle des caractéristiques de la fourniture et de leur adaptation aux conditions du contrat souscrit. Ils comprennent notamment le disjoncteur de branchement et le compteur pour l'enregistrement des consommations. Les appareils de mesure et de contrôle sont fournis, posés, plombés par SICAE-OISE.

**Article 14 : Accès aux installations pour contrôle des appareils et relevé des compteurs**  
SICAE-OISE doit pouvoir accéder à tout moment aux appareils de comptage sur simple justification de son identité et au moins une fois par an pour relever les index des compteurs. Si le compteur n'a pas été relevé au cours des douze derniers mois, SICAE-OISE pourra demander un rendez-vous, à la convenance du client, pendant ses heures d'ouverture pour un relevé hors tournée payant. La fourniture peut être suspendue en cas de refus d'accès au personnel SICAE-OISE. L'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder SICAE-OISE à son compteur.

**Article 15 : Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle de l'électricité**

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

Le client peut demander à tout moment la vérification des appareils de comptage, soit par SICAE-OISE, soit par un expert sélectionné d'un commun accord parmi les organismes agréés par l'Etat.

Les frais de vérification des appareils seront supportés par SICAE-OISE si le compteur ne respecte pas les limites réglementaires. Dans le cas contraire, ces frais seront à la charge du client.

##### **Article 16 : Dysfonctionnement**

Lorsqu'un compteur n'a pas enregistré correctement les consommations sur une période donnée, une rectification de la consommation est réalisée par comparaison avec des périodes de consommation similaires, ou à défaut, par analogie avec la consommation de la clientèle SICAE-OISE disposant du même tarif.

SICAE-OISE se tient à la disposition du client pour lui fournir une explication sur les données estimées qui lui sont appliquées.

Cette consommation rectifiée donne lieu à l'établissement d'une facture soumise aux mêmes conditions de règlement que les autres factures.

##### **Article 17 : Utilisation frauduleuse**

Une plainte pourra être déposée contre tout auteur responsable d'une utilisation frauduleuse de l'énergie électrique.

SICAE-OISE réclamera en outre à l'auteur des faits : le montant de la consommation frauduleuse calculé en référence à une période de fonctionnement normal de l'installation, le coût des frais de contrôle et de déplacements nécessaires, le coût de remise en état ou de remplacement des appareils détériorés par le client et tous les autres frais directement imputables à l'usage frauduleux.

#### **CHAPITRE V – FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES**

##### **Article 18 : Etablissement des factures**

Le relevé des compteurs d'énergie électrique, ainsi que la facturation, se déroulent selon une périodicité semestrielle. Selon le profil de consommation du client, une facture intermédiaire sur index estimés, en complément des factures émises sur index relevés, pourra être adressée (cf Article 20).

Pour les clients mensualisés, la facturation est a minima annuelle. Le montant de l'abonnement est facturé pour chaque période à terme échu.

##### **Article 19 : Prix**

Les barèmes de prix de l'abonnement et de la consommation de l'électricité sont disponibles dans les agences SICAE-OISE et sur [www.sicae-oise.fr](http://www.sicae-oise.fr) et sont communiqués à tout client qui en fait la demande.

Les modifications de prix sont applicables au cours du contrat et font l'objet d'une information générale. La consommation entre deux relevés est alors répartie et facturée au prorata temporis de chaque période écoulée entre l'ancien et le nouveau prix.

##### **Article 20 : Facture sur index estimés**

Une facture sur index estimés pourra être adressée au client : si son compteur n'a pas pu être relevé, lorsque les index paraissent incohérents avec les consommations habituelles et pour l'établissement des factures intermédiaires selon le profil de consommation. Les index sont estimés à partir de l'historique des consommations du client ou à défaut par analogie des clients présentant le même tarif.

##### **Article 21 : Contestation de facturation**

Contestation par le client : les clients résidentiels disposent d'un délai de 5 ans pour présenter à SICAE-OISE toute réclamation visant à obtenir le remboursement de sommes indument payées à SICAE-OISE, notamment en cas d'erreur manifeste de relevé ou visant à opposer la compensation entre les créances respectives de SICAE-OISE et du client.

Rectification par SICAE-OISE : SICAE-OISE dispose d'un délai de 2 ans pour émettre des factures complémentaires auprès d'un client résidentiel, notamment en cas d'erreur manifeste de relevé ou de facturation. Ce délai est de 5 ans pour les clients professionnels.

##### **Article 22 : Prestations annexes**

Les prestations annexes relatives à des interventions techniques (relevé spécial hors tournée, mise en service, intervention pour coupure et rétablissement suite à impayés etc...) sont facturées conformément au barème en vigueur disponible auprès des agences SICAE-OISE, sur [www.sicae-oise.fr](http://www.sicae-oise.fr) ou sur simple demande.

##### **Article 23 : Taxes et contributions**

SICAE-OISE applique les taxes et contributions conformément à la législation en vigueur, notamment la TVA, les taxes locales, la CSPE et la CTA. La TVA s'applique

aux frais d'abonnement, aux consommations, aux prestations, à la CSPE, à la CTA et aux taxes locales. Les assiettes et taux appliqués sont précisés sur la facture.

Toute évolution réglementaire des taxes ou contributions relatives à l'électricité est appliquée par SICAE-OISE de plein droit dès sa prise d'effet.

#### **CHAPITRE VI - PAIEMENT DES FACTURES**

##### **Article 24 : Modes de paiement**

Le client dispose des modes de paiement suivants : prélèvement automatique (à la date figurant sur la facture), mensualisation avec prélèvement automatique, chèque, espèces (auprès des agences) et carte bleue à distance.

##### **Article 25 : Conditions de paiement**

Toute facture doit être payée au plus tard quinze jours après date d'émission sauf conventions particulières ou dispositions particulières (Article 29). Les factures sur index estimés (en cas d'absence à la relève) et les factures intermédiaires sur index estimés (selon le profil de consommation) sont payables dans les mêmes conditions que les factures sur index relevés.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

##### **Article 26 : Retard de paiement**

Tout retard de paiement ouvrira droit, sans autres formalités, à des pénalités calculées au taux d'intérêt légal multiplié par 1,5 pour les clients résidentiels et par 3 pour les clients professionnels, appliquées au montant de la créance.

##### **Article 27 : Frais d'impayés**

Des frais d'impayés seront facturés au client, selon les barèmes en vigueur décrits à l'article 19, pour les chèques impayés ainsi que pour le deuxième prélèvement impayé consécutif.

Des frais d'impayés pourront être également perçus d'après les barèmes en vigueur à l'issue de l'envoi d'une seconde lettre de commandement de payer.

##### **Article 28 : Non paiement des factures**

En cas de non-paiement après la date limite d'exigibilité ou du non-respect des échéances convenues dans le cadre d'une convention particulière, SICAE-OISE peut interrompre la fourniture après rappel écrit valant mise en demeure dans le respect de la réglementation en vigueur.

Tout déplacement d'agent suivi ou non d'une interruption de fourniture, est facturé selon les barèmes en vigueur décrits à l'article 22. Le rétablissement, suite à une coupure pour impayés, est effectué le jour même du règlement si ce dernier est effectué avant 15h00, le lendemain pour tout règlement effectué après 15h00.

##### **Article 29 : Dispositions particulières pour les clients résidentiels en situation de précarité**

Les clients résidentiels en situation de précarité peuvent saisir le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) en cas de difficultés de paiement. Conformément au décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, SICAE-OISE informe de la coupure ou de la réduction de puissance des clients sous un délai de 35 jours date d'exigibilité de la facture (50 jours pour les clients bénéficiant du Tarif de Première Nécessité ou du FSL). Conformément à l'article L115-3 du Code Social et des familles, SICAE-OISE s'engage sur la période du 1er novembre au 15 mars à ne pas procéder à des coupures d'électricité en cas de non paiement des factures pour les clients bénéficiant ou ayant bénéficié d'une aide au FSL au cours des 12 derniers mois.

Conformément à l'arrêté du 5 août 2008 portant modification de l'annexe au décret n° 2004-325 du 8 avril 2004, le client dont les ressources sont inférieures à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC), dans la limite d'un plafond de consommation, bénéficiant de la tarification spéciale « produit de première nécessité » pour sa résidence principale. Le tarif de première nécessité est accordé au client pendant une durée d'un an renouvelable (information au 0800 333 123 – appel gratuit).

##### **Article 30 : délai de remboursement**

SICAE-OISE s'efforce d'écourter le délai de remboursement d'un trop perçu en sa faveur et veille à ce qu'il ne dépasse pas deux mois.

#### **CHAPITRE VII - ACCES AUX FICHIERS INFORMATISES**

##### **Article 31 : Protection des informations**

Les informations concernant les clients et contenues dans les fichiers informatiques de SICAE-OISE ne sont transmises qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître.

##### **Article 32 : Droit d'accès, rectification et opposition**

Le client peut demander communication des informations le concernant et les faire rectifier le cas échéant conformément à la loi en vigueur sur l'informatique, les fichiers et libertés (loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004).

Le client bénéficie d'un droit d'opposition pour l'utilisation de ses informations à titre de prospection commerciale en s'adressant à SICAE-OISE.

#### **CHAPITRE VIII – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET LITIGES**

##### **Article 33 : Traitement des réclamations et litiges**

En cas de litige relatif à l'exécution du présent contrat, le client peut adresser une réclamation à SICAE-OISE, 32 rue des Domeliers, 60200 COMPIEGNE ou par mail [info@sicae-oise.fr](mailto:info@sicae-oise.fr). SICAE-OISE veille à ce qu'une réponse ou une prise en compte de la demande soit adressée au client dans un délai de 8 jours ouvrés. Le client peut saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie en cas d'insatisfaction pour le traitement amiable de sa demande. Le client peut également saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

#### **CHAPITRE IX - DISPOSITIONS D'APPLICATION**

##### **Article 34 : Modifications des conditions générales**

Les conditions générales de ventes peuvent être modifiées. Les modifications seront applicables et se substitueront aux présentes, dès lors qu'elles seront portées à la connaissance du client.

##### **Article 35 : Application des conditions générales**

Les présentes conditions générales sont applicables à partir du 15 août 2010.