CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'ELECTRICITE[1]

Aux tarifs réglementés pour des livraisons en basse tension et des puissances inférieures ou égales à 36kVA applicables au 26/05/2025

[1] Dans les présentes conditions générales de vente, la vente d'électricité désigne les missions d'acheminement et de fourniture de l'électricité visées notamment aux articles L121 et suivant du Code de l'Energie (obligations de service public assignées aux entreprises du secteur de l'électricité).

Préambule

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes (les communes ou leurs groupements). Celles-ci ont confié cette mission à SICAE-OISE, concessionnaire de la distribution d'électricité. Les cahiers des charges définissant cette mission sont consultables auprès des autorités concédantes dont les noms sont disponibles sur notre site internet www.sicae-oise.fr ou auprès de SICAE-OISE sur simple demande. Les présentes conditions générales de vente ont été communiquées aux autorités concédantes préalablement à leur application.

1 OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales, telles qu'elles résultent des dispositions des cahiers des charges de concession pour les services publics de la distribution de l'électricité, ont pour objet de définir les modalités de vente d'électricité aux clients pour un site alimenté en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. SICAE-OISE rappelle, conformément à la réglementation, la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

2 - DISPOSITIONS GENERALES

SICAE-OISE, concessionnaire, s'engage à assurer aux clients un service efficace et de qualité tant en ce qui concerne la fourniture d'électricité, incluant son acheminement sur les réseaux, 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 ou téléchargeables sur le site internet www.sicae-oise.fr rubrique clients / notre offre. 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,
- aux textes mis en œuvre par SICAE-OISE en application d'obligations réglementaires, tels que le catalogue des prestations réalisées sous monopole, sa documentation technique de référence.

Sur demande dûment justifiée, les éléments du contrat et informations liées à celui-ci seront adaptés au handicap du client.

3 - CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE

3.1 Souscription du contrat

3.1.1 Date de conclusion

Le contrat est réputé conclu à la date de l'acceptation de l'offre matérialisé par un bulletin de souscription signé par le client, qui devient le titulaire du contrat.

3.1.2 Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client dans le respect des délais prévus par le catalogue des prestations. 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 du certificat de conformité éventuel. SICAE- OISE est tenue de réaliser cette mise en service dans un délai maximal d'un mois à compter de la demande par écrit du client, sauf possibilité technique plus favorable.

En cas de travaux de raccordement et/ou de branchement, ce délai, fixé à compter de l'accord donné par le client au devis, sera augmenté s'il y a lieu :

- de la durée de réalisation nécessaire à l'exécution des travaux,
- de la durée nécessaire à l'obtention des autorisations administratives correspondant aux travaux.

Le client sera informé de ces délais. La date de prise d'effet figure sur la première facture.

3.1.3 Droit de rétractation

En cas de souscription à distance ou à domicile, le client relevant du droit de la consommation bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans aucune pénalité et sans justification de motif pendant 14 jours, à partir de la date de conclusion. Ce délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant lorsqu'il expire un samedi, dimanche ou un jour férié ou chômé.

Le client informe SICAE-OISE par l'envoi du formulaire de rétractation de l'exercice de son droit. Tant que ce délai n'est pas écoulé, les fournitures ne pourront débuter. Le client peut toutefois avancer la date de démarrage des fournitures (date d'effet figurant sur la première facture), conformément à l'article L121-21-5 du Code de la Consommation, sous réserve d'une demande expresse écrite. Dans ce cas et si le client exerce ensuite son droit de rétractation, il aura à verser un montant proportionnel au service fourni (énergie consommée et abonnement sur la durée de fourniture ainsi que l'ensemble des taxes et contributions visées à l'article 8.7).

3.2 Titulaire(s) du contrat

Lors de l'acceptation de l'offre le(s) titulaire(s) indique(nt) leur(s) nom(s) et coordonnée(s) ainsi que leur catégorie tarifaire, le payeur (s'il est différent du/des titulaire(s)), les caractéristiques du tarif choisi, les divers éléments techniques, ainsi que la date de prise d'effet. Des conditions particulières sont remises aux clients, elles précisent l'ensemble de ces éléments. Le contrat de vente d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'énergie livrée à ce titre ne doit pas être cédée à des tiers, même gratuitement.

En cas de pluralité de titulaires, les co-titulaires sont considérés débiteurs solidaires vis-à-vis de SICAE OISE pour l'ensemble des factures émises et dues au titre du contrat souscrit. Ainsi, chaque co-titulaire est tenu au paiement de la totalité de la dette, à charge pour lui de se retourner, le cas échéant, contre l'autre co-titulaire.

3.3 Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la date d'effet visée à l'article 3.1.2. Il est ensuite renouvelé par tacite reconduction, par période d'une année, jusqu'à sa résiliation par l'une des parties conformément aux dispositions des articles 3.4.1 et 3.4.2. Par dérogation, des contrats temporaires ou provisoires peuvent être accordés aux cas particuliers tels que chantiers ou forains. Dans le cas où le client fait valoir son droit à l'éligibilité, la période d'un an ne s'applique pas.

3.4 Résiliation du contrat

3.4.1 Généralités

Le(s) titulaire(s) (en cas de co-souscription) peut/peuvent résilier à tout moment son/leur contrat sans pénalités. Le(s) titulaire(s) du contrat est/sont responsable(s) des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation. Lors de la résiliation du contrat, le relevé du compteur d'énergie est effectué par un agent de SICAE-OISE ou par le biais d'un formulaire en ligne de résiliation disponible sur notre site internet www.sicae-oise.fr ou par téléphone au 03 44 926 926 (Numéro d'appel non surtaxé : prix d'un appel local depuis la zone de desserte SICAE-OISE). La résiliation prend effet à la date déclarée auprès de nos services (site internet ou téléphone) et aucune rétroactivité ne sera pris en compte.

Le contrat est résilié de plein droit en cas de décès du/des titulaire(s) du contrat ou de modification du souscripteur de ce contrat, en particulier en cas de changement de catégorie tarifaire.

Dans tous les cas de résiliation, le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de 4 semaines à compter de la résiliation du contrat.

3.4.2 Résiliation à l'initiative du/des titulaires(s) à tout moment, sans frais, sans préavis et sans condition

Le(s) titulaire(s) doit/doivent informer SICAE-OISE de la résiliation du contrat par tout moyen en précisant le motif de la résiliation :

- si la résiliation a pour objet un changement de fournisseur, SICAE-OISE sera prévenue par le nouveau fournisseur. Les index de résiliation transmis par le client devront satisfaire aux tests de cohérence. Le cas échéant, les index de résiliation seront calculés conformément à la méthode d'estimation des index en cas de changement de fournisseur du Gestionnaire de réseau publiée sur son site internet www.sicae-oise.fr
- si la résiliation provient d'une non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par SICAE-OISE, le client communiquera la date de résiliation dans la limite de trois mois conformément à l'article 12 des présentes,
- si la résiliation intervient pour un autre motif (en particulier déménagement), le client communiquera la date de résiliation souhaitée qui sera au maximum antérieure de 8 jours à la réception de sa demande.

Le client résilie de fait le contrat s'il n'utilise plus pour son compte l'énergie acquise via ce contrat, mais le contrat reste valable jusqu'à la date où SICAE-OISE a connaissance de cette résiliation.

3.4.3 Résiliation à l'initiative de SICAE-OISE

SICAE-OISE pourra résilier le contrat en cas de manquement grave ou répété du client à une des obligations prévues au présent contrat, en particulier en cas de non-paiement des factures.
SICAE-OISE notifiera au client cette résiliation par lettre recommandée avec avis de réception, dans le respect d'un délai de 45 jours à compter de la présentation du courrier.

3.4.4 Résiliation avec Compteur Communicant

Lorsque le Point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations prises en compte pour établir cette facture sont celles télé-relevées au jour de la résiliation. En leur absence, la résiliation est réalisée sur la base des derniers index réels disponibles sur les jours précédant la date de résiliation. À défaut et en dernier ressort, des index estimés sont produits par le gestionnaire de réseau SICAE-OISE. En cas de contestation sur les index estimés, SICAE-OISE utilisera l'index auto-relevé cohérent réalisé par le Client le jour de la résiliation.

4- CARACTERISTIQUES DES TARIFS REGLEMENTES DE VENTE

4-1 Choix et structure des tarifs

Le client choisit son tarif (puissance / option tarifaire) en fonction de ses besoins dans les tarifs proposés par SICAE-OISE et fixés conformément à la réglementation en vigueur par les pouvoirs publics. SICAE-OISE met à disposition des clients des barèmes de prix dans ses points d'accueil, sur son site internet www.sicae-oise.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 de kWh consommé dans chacune des périodes tarifaires définies dans le tarif. 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. SICAE-OISE 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 de référence. A l'exception des jours de changement d'heure, elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs de vente.
SICAE-OISE pourra proposer à l'avenir des tarifs règlementés composés de nouvelles structures tarifaires.

4-2 Mise en extinction ou suppression d'un tarif

Un tarif (puissance / option tarifaire) peut être soit mis en extinction ou supprimé conformément à la réglementation en vigueur. Cette mise en extinction ou cette suppression n'entraîne pas la résiliation du contrat. Cependant, l'application de ce tarif ne pourra pas être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification, notamment de puissance ou d'un renouvellement (hormis le cas de reconduction tacite prévue à l'article 3.3).
En cas de suppression d'un tarif, SICAE-OISE informe dans un délai maximum de trois mois le client de cette suppression et de la nécessité de choisir un nouveau tarif. SICAE-OISE proposera un tarif adapté aux besoins du client. Faute de choix dans un délai d'un an à compter de la suppression, le client se voit appliquer la correspondance tarifaire prévue dans l'arrêté de suppression.

4-3 Conseil tarifaire – Modification de contrat

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 contrat et donc le tarif choisi par ses soins est bien adapté à son mode de consommation, notamment quand il pense modifier, ou a déjà modifié, ses appareils électriques ou leur utilisation. Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment.
Une demande d'augmentation de la puissance souscrite est acceptée sous réserve de la faisabilité technique et des tarifs en vigueur. Une demande de baisse de puissance ne peut intervenir moins d'un an après la dernière modification de puissance sauf en cas de paiement d'une prestation au tarif en vigueur du catalogue de prestations. Le tarif choisi s'applique alors pour une durée minimale d'un an conformément à l'article 3.3. En cas de changement de tarif effectué par SICAE- OISE (cf. article 4.2), il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

5 - CONDITIONS DE FOURNITURE

5-1 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 %
Fréquences	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.

5-2 Disponibilité de la fourniture

SICAE-OISE s'engage à ne pas causer plus de 13 suspensions d'énergie d'une durée unitaire supérieure à 3 minutes (2 pour travaux et 11 accidentelles) par année civile. Les interruptions pour travaux sur le réseau ou les branchements font l'objet d'une information systématique et personnalisée auprès de la clientèle. SICAE-OISE s'engage à ce que la durée de chaque suspension d'énergie soit inférieure à 10 heures.
SICAE-OISE ne prend aucun engagement sur les suspensions d'énergie brèves (≥ 1s et ≤ 3 min). Les interruptions accidentelles ne sont pas comptabilisées lorsqu'elles relèvent d'un évènement 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 évènements 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, 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.
En particulier, les patients à haut risque vital doivent s'adresser à l'ARS pour pouvoir bénéficier des mesures spécifiques les concernant.

5-3 Limitation ou suspension de la fourniture à l'initiative de SICAE-OISE

SICAE-OISE peut procéder à la limitation de la puissance du Client ou à la suspension de la fourniture en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures, conformément aux articles 8.3, 8.4 et 8.5.

6 - MATERIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ENERGIE

6-1 Description des installations

Les appareils de mesure 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 comprennent notamment le disjoncteur de branchement, réglé en fonction de la puissance tenue à disposition, le compteur pour l'enregistrement des consommations et un dispositif éventuellement télécommandé pour répartir les consommations dans les postes

tarifaires prévus au contrat. Ils sont sous la garde du client conformément à l'article 1384 alinéa 1 du Code Civil.

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, posés et scellés par SICAE-OISE.

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

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par SICAE-OISE. A cette fin, les agents de SICAE-OISE 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 SICAE-OISE (sauf détérioration imputable au client). SICAE-OISE 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 SICAE-OISE, 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 SICAE-OISE si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du client dans le cas contraire.

6-4 Dysfonctionnement des appareils

En cas de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation sera établie en référence avec des périodes comparables de consommation en intégrant les éléments spécifiques communiqués par le client. Ces périodes peuvent être des périodes à venir d'une durée maximale d'un an. A défaut ultime, la quantité d'énergie livrée sera déterminée par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables. Le calcul du redressement le plus favorable à la situation du client sera retenu.
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

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. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage de SICAE-OISE sur sa facture précédente, sur son site internet www.sicae-oise.fr ou par information individualisée. Le client absent lors du relevé du compteur a la possibilité de communiquer son relevé réel à SICAE- OISE (auto relevé) dont la cohérence sera vérifiée conformément à la méthode des index estimés (cf. article 7.2). L'auto-relevé ne dispense pas le client de l'obligation de laisser accéder SICAE-OISE au compteur.
Si le compteur n'a pas été relevé par un agent de SICAE-OISE au cours des 12 derniers mois, SICAE- OISE pourra demander un rendez-vous pendant ses heures d'ouverture à la convenance du client pour un relevé spécial hors tournée conformément au catalogue des prestations de SICAE-OISE.
Si le client ne donne pas l'accès à son compteur, la fourniture d'énergie pourra être suspendue dans le cadre de l'article 8.4.

6-6 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 SICAE-OISE ou communiqué par le client (avec validation de cohérence) ou à défaut, l'index estimé par SICAE-OISE soit sur la base de ses consommations précédentes ou par analogie avec celle de clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

7 - FACTURATION DE L'ENERGIE ET DES PRESTATIONS ANNEXES

7-1 Etablissement de la facture

La facture d'énergie électrique (support papier voie postale ou dématérialisée sur votre espace client) est conforme à la règlementation en vigueur. Elle comporte notamment :

- le nom et les coordonnées du ou des titulaire(s),
- le lieu de livraison,
- le montant de l'abonnement correspondant, depuis la date de mise en service si cette facture est la première du contrat ou à la période en cours de la facturation,
- la consommation d'énergie (relevée, déclarée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- le montant des taxes et contributions correspondant à la législation en vigueur (article 8.7),
- 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,
- une estimation du montant de la part acheminement selon le décret du 26 avril 2001,
- s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes réalisées selon le catalogue des prestations conforme à la décision ministérielle en vigueur et déposé auprès de la CRE (Commission de Régulation de l'Energie). SICAE-OISE s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande, ainsi qu'à les mettre à disposition dans les points d'accueil de la clientèle et sur www.sicae-oise.fr. SICAE-OISE informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

En cas de résiliation du contrat, les frais d'abonnement correspondant à la période postérieure à la résiliation sont portés en déduction sur la dernière facture.
Si le client n'a pas reçu de facture depuis plus de 6 mois, celui-ci doit la réclamer auprès de SICAE-OISE. Tout duplicata de facture sera facturé conformément aux barèmes des prestations en vigueur disponible sur www.sicae-oise.fr ou sur simple demande.

7-2 Modalités de facturation

SICAE-OISE établit une facture (support papier voie postale ou dématérialisée sur votre espace client)sur la base de consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur. Des factures sur index estimés pourront également être adressées entre deux relevés consécutifs :

- lorsque l'importance des consommations le justifie,
- si le compteur n'a pu être relevé,
- si les index relevés apparaissent incohérents avec les consommations habituelles.

L'estimation des index est basée sur les consommations antérieures du client pour une même période ou à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif que le client. Lorsque le client souhaite que ses factures soient établies sur la base des consommations réelles, il peut transmettre à SICAE-OISE les index qu'il relève lui-même. Chaque facture fait apparaître la date avant laquelle les index doivent être communiqués afin d'être pris en compte sur la facture suivante.
Des factures intermédiaires sur index réels pourront également être adressées en cas :

- d'index communiqués par le client,
- d'index relevés par un agent de SICAE-OISE lors d'interventions techniques sur le réseau ou les installations.

Lorsque le client procède à une auto-relève de ses index, si le contrôle effectué par SICAE-OISE montre une incohérence avec les consommations antérieures habituelles ou avec le précédent relevé réel effectué par SICAE-OISE, une facture sur la base d'estimations pourra être établie.
Le paiement d'une facture à index estimés est exigible dans les mêmes conditions qu'une facture sur relève.
Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur de type communicant connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, la facturation est établie sur les consommations réelles en fonction d'index télérelevés et transmis par le gestionnaire de réseau SICAE-OISE.

7-3 Changement de prix

Le tarif applicable au contrat est le tarif réglementé et est susceptible d'évoluer suites à une décision prise conformément à l'article L.337-4 du code de l'énergie. Les modifications de prix sont applicables au cours du contrat et font l'objet d'une information générale. Sur la facture apparaît simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire proportionnelle à la durée de chaque période écoulée.

7-4 Contestation de facturation

a) Action en paiement ou rectification des factures par SICAE-OISE

- Clients résidentiels personnes physiques

Le présent alinéa s'applique aux personnes physiques (consommateurs) qui ont souscrit un contrat pour la satisfaction de leurs besoins non professionnels. SICAE-OISE dispose d'un délai de deux ans à compter de la date limite de paiement de la facture d'abonnement, de consommations ou de prestations, pour réclamer le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.

- Clients personnes morales et entrepreneurs individuels

Le présent alinéa s'applique aux personnes morales de droit privé et aux entrepreneurs individuels agissant pour les besoins professionnels.
SICAE-OISE dispose d'un délai de cinq ans à compter de la date limite de paiement de la facture d'abonnement, de consommations ou de prestations, pour réclamer le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.

- Clients personnes morales de droit public SICAE-OISE dispose d'un délai expirant au 31 décembre de la quatrième année suivant l'année au titre de laquelle les abonnements, les consommations et autres prestations sont dus, pour réclamer aux personnes morales de droit public le paiement de toutes sommes facturées mais demeurées impayées ou pour émettre des factures complémentaires.

- Quel que soit le type du client

Aucune majoration d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client pour les redressements qui seront calculés selon les tarifs en vigueur au moment des faits.

b) Action à l'initiative du client

Le client dispose d'un délai de cinq ans à compter du jour où il est censé avoir découvert une erreur, pour présenter toute réclamation tendant à obtenir le remboursement de toutes sommes indûment payées à SICAE-OISE ou visant à opposer la compensation entre les créances respectives de SICAE-OISE et du client.

c) Opposition ou inaction du client relative au relevé de ses consommations

Les délais visés au paragraphe 7.4 a) ne sont pas opposables à SICAE-OISE lorsque le relevé des consommations n'a pu se faire dans le mois suivant la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec avis de réception ou par lettre contre récépissé, du fait de l'opposition ou de l'inaction du client.

7-5 Prestations annexes

Les prestations relatives à des interventions techniques (relevé spécial hors tournée, mise en service, intervention pour suspension d'énergie et rétablissement, etc…) sont facturées conformément au barème en vigueur qui a été porté à la connaissance du client lors de la demande d'intervention et qui sont disponibles auprès des points d'accueil clients de SICAE-OISE, sur www.sicae-oise.fr ou qui peut vous être adressé sur simple demande.

7-6 Fraudes et contraventions

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.
Tout acte ayant pour but ou pour effet soit de prendre du courant 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 SICAE-OISE, sous toutes réserves de dommages et intérêts ou poursuites, le droit de suspendre la fourniture du courant.

En cas d'utilisation frauduleuse de l'électricité, SICAE OISE est en droit de réclamer aux titulaire/co-titulaire du contrat :

- Le prix de la consommation frauduleuse calculée par référence à la consommation moyenne journalière constatée sur une période de fonctionnement normal de l'installation, ou a défaut un forfait basé sur la moyenne des clients ayant la même puissance souscrite. Ce prix est déterminé selon le tarif contractuel en vigueur au moment du calcul de cette facture.
- Le cas échéant, le montant de la prime fixe correspondante à la même période.
- Le coût réel des frais de vérification, des frais de déplacements nécessaires, ainsi que des frais de remise en état de l'installation et/ou appareils de mesure endommagés selon le barème en vigueur au catalogue des prestations.

8 - PAIEMENT DES FACTURES

8-1 Délais de paiement

Toute facture doit être payée au plus tard à la date d'échéance indiquée sauf conventions ou dispositions particulières (articles 8.5).
A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, les sommes dues sont majorées de plein droit, sans qu'il soit besoin de mise en demeure, de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie pour les clients particuliers ou trois fois pour les autres clients le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 9€ TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant de la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de mise à disposition des fonds par le client à SICAE-OISE. SICAE-OISE s'engage à adresser au client sa facture à minima 10 jours avant sa date d'échéance. Une indemnité complémentaire de 40 € est perçue pour les clients professionnels.
Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.
Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

8-2 Mode de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes suivants :

- chèques, espèces,
- chèque énergie,
- carte bancaire : points d'accueil, téléphone, site internet,
- Prélèvement automatique à la date figurant sur la facture : le client doit nous retourner le mandat SEPA fourni par SICAE-OISE complété, signé et accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB - RIP - RICE). Le client s'engage à approvisionner son compte afin de permettre l'exécution du prélèvement automatique. La notification préalable de chaque prélèvement sera portée sur les factures et/ou les échéanciers de paiement.

Toute demande de révocation ou modification de mandat SEPA doit préciser par écrit la référence unique de mandat (RUM) ainsi que le/les contrats impacté(s).

- Mensualisation avec prélèvement automatique : au vu des consommations/facturations annuelles prévisionnelles selon le tarif choisi et les options souscrites, le client et SICAE-OISE fixent un échéancier de paiements mensuels identiques sur une période n'excédant pas dix mois et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique (voir modalités ci-dessus).

La facture ou l'échéancier adressé au client sur la base de ses consommations réelles ou à défaut d'une estimation de ses consommations, 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 dans un délai de 15 jours.
Au cours de votre échéancier de mensualisation, ce dernier pourra être réajusté de plus ou moins 16% en fonction des éléments de relève reçus par le Gestionnaire de Réseau. Un nouveau calendrier de paiement sera alors transmis au client par voie postale ou par mail.
Le client peut toutefois refuser la proposition d'ajustement faite par SICAE OISE. En cas de facture de régularisation annuelle importante, le client s'engage alors à payer son résiduel lors de sa dernière mensualité.
En cas de deux rejets de prélèvement, SICAE OISE suspendra le prélèvement mensuel. Une facture de régularisation lui sera alors transmise. Ses factures suivantes lui seront alors adressées tous les trois ou six mois selon son profil de consommation.

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(s) titulaire(s) du contrat reste(nt) solidairement responsable(s) du paiement des factures.

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

En l'absence de paiement après la date limite d'exigibilité ou selon les échéances convenues dans le cadre d'une convention particulière, et sous réserve des dispositions de l'article 8.5, SICAE-OISE informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou interrompue. A défaut d'accord entre SICAE-OISE et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus, SICAE-OISE avise le client par courrier valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture pourra être réduite ou interrompue,
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, SICAE-OISE pourra résilier le contrat.

Tout déplacement pour réduction ou interruption de la fourniture (effectuée ou non) donne lieu à facturation de frais selon le catalogue des prestations, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds Départemental de Solidarité pour le Logement et les clients bénéficiaires du chèque Energie (www.chequeenergie.gouv.fr) tels que mentionnés à l'article 8.5, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur. Le rétablissement, suite à une suspension d'énergie pour impayés, est effectué obligatoirement en présence du client le jour même du règlement si ce dernier est effectué avant 15h00, le lendemain pour tout règlement effectué après 15h00.

8-5 Dispositions pour les clients résidentiels en situation de précarité

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

- Fonds Départemental de Solidarité pour le Logement (FDSL) Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du FDSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FDSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, SICAE-OISE peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le client

par courrier.

- Chèque Energie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficie, pour la fourniture en électricité de sa résidence principale d'un chèque énergie conformément aux articles R-124-1 et suivants du code de l'énergie. Le dispositif fait l'objet d'une information sur le site www.chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au **0 805 204 805 (service & appel gratuits)**

- Dispositions communes

Le délai supplémentaire de quinze jours mentionné à l'article 8.4 est porté à trente jours dans les deux cas suivants :

- si le client est bénéficiaire du Chèque Energie,
- lorsqu'il a déjà reçu une aide du FDSL pour régler sa facture auprès de SICAE-OISE.

8-6 Délais de remboursement

En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop perçu inférieur à 25 € TTC pour les clients domestiques ou inférieur à 50 € TTC pour les autres clients, il est reporté sur la facture suivante sauf si le client en sollicite le remboursement.
Si la facture fait apparaître un trop perçu égal ou supérieur à 25 € TTC pour les clients domestiques ou à 50 € TTC pour les autres clients, il est remboursé par SICAE-OISE ; le remboursement est effectué dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.
En cas de résiliation du contrat : si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, SICAE-OISE rembourse ce montant dans un délai maximal de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.
En cas de non-respect par SICAE-OISE de ces délais : les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 9€ TTC.

8-7 Taxes et 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 SICAE-OISE 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 règlementation. 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.
SICAE-OISE applique les taxes et contributions conformément à la législation en vigueur et au Code Général des Collectivités Territoriales.

a) TVA : SICAE-OISE est redevable de la Taxe sur la Valeur Ajoutée en vigueur à l'émission de la facture (TVA payée sur les débits). La TVA s'applique aux frais d'abonnement, aux consommations, aux prestations, aux taxes locales et aux contributions.

b) ACCISE (anciennement TICFE) : Cette taxe, basée sur les volumes d'électricité livrés, comporte une part communale (ou syndicale) et une part départementale. Leur tarif est déterminé en fonction de l'utilisation professionnelle ou non de l'électricité. Le tarif peut faire l'objet d'une modulation par les collectivités territoriales bénéficiaires. Certaines fournitures, pour des besoins professionnels, peuvent ne pas supporter de taxes selon des conditions fixées par décret.

c) CSPE : La loi du 3 janvier 2003 a mis en place une Contribution aux charges de Service Public de l'Electricité. Cette contribution est destinée à couvrir les surcoûts de production dans les DOM, les obligations d'achat en faveur des énergies renouvelables et de la cogénération, et les dispositifs d'aide aux personnes en situation de précarité. Le montant de la contribution applicable à chaque kilowattheure consommé est fixé, chaque année, par arrêté du ministre de l'économie sur proposition de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

d) CTA : La Loi du 9 août 2004 a mis en place une Contribution Tarifaire d'Acheminement. Cette contribution intégrée depuis lors dans les Tarifs Réglementés de Vente ne l'est plus depuis le mouvement tarifaire du mois d'août 2009 conformément à la Loi. Cette contribution est basée sur la part fixe du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE) conformément au décret du 14 février 2005 modifié.

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 SICAE-OISE n'encourent de responsabilité en raison de défectuosités des installations Intérieures.
SICAE-OISE peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5.2, à l'article 6.5 et au présent article.
Des informations relatives à la bonne utilisation de l'énergie et à la sécurité sont disponibles sur simple demande auprès de SICAE-OISE.
La mise en œuvre par le client d'un ou plusieurs moyens de production raccordé(s) à son installation intérieure ne peut en aucun cas intervenir sans l'accord préalable de SICAE-OISE.
En cas d'installation ne respectant pas l'alinéa précédent, il sera procédé à une interruption de fourniture, conformément à l'article 5.2.

10 - ACCES AUX FICHIERS INFORMATISÉS & CONFIDENTIALITE DES DONNEES

Dans le cadre de son activité, SICAE-OISE, agissant en qualité de responsable de traitement, procède au traitement des données de ses clients et prospects dans le respect du Règlement européen relatif à la protection des données personnelles (2016/679).
L'entreprise est amenée à collecter des données nécessaires à l'éxécution du contrat, notamment, nom, prénom, adresse, email, numéro de téléphone, coordonnes bancaires, tarif choisi, adresse payeur.
SICAE-OISE conserve les données collectées toute la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation.
Les données des clients sont exclusivement communiquées à leur demande aux établissements financiers et postaux concernés par les opérations de recouvrement, du chèque énergie et aux tiers habilités à les connaitre. Aucune utilisation de ces données ne sera faite par SICAE-OISE au-delà de l'exécution du contrat et à des fins de prospections commerciales, sauf accord préalable et exprès du client.
Le client dispose du droit d'accès à ses données à caractère personnel, de rectification, d'effacement, d'opposition et de suppression des données qui seraient inadaptées, incomplètes, équivoques ou obsolètes dans les conditions prévues par la loi informatique et libertés et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles. Le client peut exercer son droit par :

- courrier adressé à l'adresse : 32, rue des Domeliers BP 60205 COMPIEGNE
- par email adressé à : rgpd@sicae-oise.fr en mentionnant dans l'objet « Demande de droit ».

La demande du client doit préciser le nom et prénom, adresse actuelle et la référence PDL du client accompagnée d'une pièce justificative d'identité.
Le droit d'opposition et de suppression de données ne peut être exercé par le client uniquement pour les données personnelles qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales de SICAE-OISE. Toute demande de suppression ou d'opposition au traitement des données nécessaires à la gestion du contrat peut conduire SICAE-OISE à résilier le contrat.
Par ailleurs, SICAE-OISE dans sa fonction gestionnaire de réseau de distribution préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, financier ou technique dont elle a connaissance conformément à l'article L111-73 du Code de l'Energie.
SICAE-OISE s'engage à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le traitement est effectué conformément à la législation des données personnelles.
Les données du client ne font l'objet d'aucun transfert de données en dehors de l'Union européenne.
Le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, en particulier dans l'État membre dans lequel se trouve sa résidence habituelle, son lieu de travail ou le lieu où il estime avoir subi une violation de données personnelles, si le client considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation de ses droits, à savoir la COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTÉS (CNIL) - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

11 - REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige relatif à l'application du contrat, le client peut adresser une réclamation écrite ou orale à l'accueil clientèle précisé sur les factures ou au Siège de SICAE-OISE - 32 Rue des Domeliers - BP 70525 – 60205 COMPIEGNE Cedex.
SICAE-OISE s'engage à répondre dans un délai d'un mois maximum.
Dans le cas où le différend ne serait pas résolu, le client peut saisir le Médiateur National de l'Energie (www.mediateur-energie.fr).
Ces modes de réclamations sont facultatifs et le client peut soumettre le différend aux juridictions compétentes.

12 - EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES

Les conditions générales de vente modifiées seront alors applicables et se substitueront aux

présentes. Les clients seront informés de l'application de nouvelles conditions générales de ventes un mois avant leur date d'effet, soit par envoi postal à sa demande, ou tout autre moyen (messagerie électronique, message sur facture) notamment électronique. En cas de refus des modifications, le client pourra résilier son contrat dans les conditions de l'article 3.4.2 sans pénalité en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai maximal de 3 mois à compter de la réception de la proposition de modification. Toutefois, les présentes conditions générales seront modifiées de plein droit et sans autre formalité, dès lors que de nouvelles dispositions générales sont imposées par voie législative ou réglementaire.

SICAE-OISE 32, rue des Domeliers –
BP 70525 60205 COMPIEGNE CEDEX
www.sicae-oise.fr
S.A. à Capital Variable
B 925 620 262 RCS Compiègne