



Conditions Générales de Vente d'électricité au Tarif réglementé (Tarif Bleu)

Clients professionnels

Version en vigueur au 1er novembre 2011

1. DEFINITIONS

Branchement : En application de l'article 1 du décret n° 2007-1280, le Branchement est constitué des ouvrages basse tension situés à l'amont du disjoncteur ou à défaut, de tout appareil de coupure équipant le point de raccordement d'un utilisateur du réseau public et à l'aval du point du réseau basse tension électriquement le plus proche permettant techniquement de desservir d'autres utilisateurs, matérialisé par un accessoire de dérivation.

Client : Tout professionnel ayant souscrit un Contrat pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA auprès de l'UEM. Le Client est le titulaire du Contrat.

Contrat : Contrat de vente d'électricité au tarif réglementé souscrit par le Client auprès de l'UEM, comprenant les présentes conditions générales de vente ainsi que des conditions particulières de vente.

Partie(s) : Le Client ou l'UEM ou les deux selon le contexte.

Point de livraison : Point physique où l'énergie électrique est soutirée au RPD. Il coïncide généralement avec la limite de propriété desservie.

Puissance : puissance électrique que le Client prévoit d'appeler au Point de livraison.

Puissance de raccordement : Puissance maximale de soutirage de l'installation du Client prise en compte pour dimensionner les ouvrages de raccordement.

RPD : Réseau Public de Distribution d'électricité constitué des ouvrages compris dans la concession de distribution publique d'électricité.

2. PREAMBULE

Nos 21 communes environnantes ont confié à l'UEM l'exploitation du service public de l'électricité qui se décline en deux missions :

- la mission de développer et d'exploiter le réseau public de distribution d'électricité. Cette mission est indiquée au paragraphe II de l'article 2 de la loi modifiée n°2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité.
- la mission de fournir des clients raccordés au réseau public de distribution d'électricité qui bénéficient des tarifs réglementés de vente d'électricité, y compris ceux disposant de la tarification spéciale « produit de première nécessité ». Cette mission est indiquée au paragraphe III 1° de l'article 2 de la loi ci-dessus indiquée.

3. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions de la vente d'électricité aux tarifs réglementés par l'UEM à des Clients ayant une Puissance égale ou inférieure à 36 kVA et dont le Point de livraison se situe sur le territoire de concessions de l'UEM.

Les présentes conditions générales de vente sont disponibles et téléchargeables sur le site internet www.uem-neuf-brisach.fr et envoyées sur simple demande au Client. Elles sont en outre remises au Client souscrivant un Contrat.

4. CONTRAT DE VENTE D'ELECTRICITE

4.1 Conclusion et prise d'effet

Le Contrat est conclu à la date de son acceptation par le Client. Il prend effet sous réserve :

- du raccordement effectif direct du Point de livraison au RPD.
- de la mise en service de l'installation du Client permettant la fourniture d'électricité et dont les délais sont indiqués dans le catalogue des prestations disponible sur le site www.uem-neuf-brisach.fr. Cette mise en service est subordonnée au paiement par le

Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation de ces ouvrages de raccordement.

- de la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur. La date de prise d'effet du Contrat est indiquée aux conditions particulières de vente du Contrat.

4.2 Durée

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an minimum à compter de sa prise d'effet. Il est reconduit tacitement par période d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des Parties.

Le Contrat pourra être conclu pour une durée plus courte lorsque le Client demande un contrat de fourniture temporaire pour un besoin particulier (résidences secondaires ou étudiantes, chantiers de construction, etc.).

4.3 Résiliation et cession

4.3.1 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier à tout moment son Contrat sans pénalités par l'un des moyens suivants :

- téléphone ou courrier en utilisant respectivement le numéro de téléphone ou l'adresse indiqué(e) sur sa dernière facture.
- déplacement en agence. La résiliation intervient, en accord avec l'UEM, à la date souhaitée par le Client.

Le Contrat est également résilié sans pénalités en cas de changement de fournisseur. La résiliation intervient à la date d'effet du nouveau contrat conclu par le Client.

4.3.2. Résiliation par l'UEM

L'UEM pourra résilier de plein droit et sans formalité judiciaire préalable, le Contrat du Client en cas de non respect par ce dernier de ses obligations contractuelles et après mise en demeure restée infructueuse. Plus particulièrement en cas de non paiement de ses factures par le Client, l'UEM pourra résilier le Contrat du Client conformément à l'article 12.4.

Dans tous les cas de résiliation, qu'elle soit à l'initiative de l'UEM ou du Client, si à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer de l'électricité sur son Point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec l'UEM ou avec tout autre fournisseur. A défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de l'UEM pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

La résiliation du Contrat entraîne également, qu'elle soit à l'initiative de l'UEM ou du Client, l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à l'UEM jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

4.3.3. Cession

Le Client ne peut céder son Contrat à un tiers.

5. CARACTERISTIQUES DES TARIFS REGLEMENTES

Le Client choisit son tarif en fonction de ses besoins. Les caractéristiques du tarif choisi par le Client figurent dans les conditions particulières de vente ainsi que sur ses factures.

Ces tarifs sont fixés par les pouvoirs publics. Le Client peut les consulter au point d'accueil de l'UEM ainsi que sur le site internet www.uem-neuf-brisach.fr. Ils sont également communiqués au Client par voie postale ou électronique sur simple demande.

Chaque tarif comporte un abonnement et un prix de l'énergie électrique qui dépendent notamment de la Puissance mise à disposition sous laquelle l'énergie électrique est fournie.

Chacun de ces termes, y compris l'abonnement, intègrent le prix de l'acheminement de l'électricité sur le RPD, déterminé en fonction du tarif d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution de l'électricité (TURPE).

5.1 Évolution des tarifs réglementés

Les tarifs réglementés de vente peuvent évoluer à la hausse ou à la baisse après décision des pouvoirs publics.

Les nouveaux tarifs s'appliqueront aux consommations relevées postérieurement à la date d'effet desdits nouveaux tarifs. En cas d'évolution d'un tarif entre deux facturations, le relevé des

consommations comporte simultanément les consommations payables à l'ancien et au nouveau tarif.

Une répartition proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

5.2 Mise en extinction et suppression de tarif

Un tarif peut être mis en extinction ou supprimé en application de la réglementation en vigueur et suite à une décision des pouvoirs publics. La mise en extinction d'un tarif n'entraîne pas la résiliation du Contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le Client conserve ainsi le tarif tant qu'il ne demande pas de modification du tarif souscrit.

En cas de suppression de tarif, l'UEM en informera le Client qui devra choisir un autre tarif parmi ceux en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression de tarif, le Client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'un tarif.

6. FOURNITURE ET CARACTERISTIQUES DE L'ELECTRICITE

6.1 Continuité et qualité de fourniture d'électricité

L'UEM s'engage à assurer une fourniture de l'électricité dans des conditions de continuité et qualité sauf en cas de force majeure et dans les cas suivants :

- lorsque des interventions programmées sur le RPD sont nécessaires. Ces interventions sont portées à la connaissance du Client par tout moyen au moins trois jours à l'avance avec indication de la durée prévisible d'interruption.
- lorsque la fourniture d'électricité est affectée par des raisons accidentelles sans faute de la part de l'UEM.
- dans les cas prévus à l'article 6.3.

D'une manière générale, 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.

Conformément à la réglementation en vigueur, lorsque le Client subit une interruption de fourniture totale et continue d'une durée supérieure à six heures consécutives imputable à une défaillance du RPD, un abattement lui sera versé.

Cet abattement est calculé proportionnellement à la durée de l'interruption de fourniture à raison de :

- 2 % de la part fixe annuelle de la facturation de l'acheminement de l'électricité sur le RPD liée à la Puissance souscrite pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze.
- 4% pour une coupure de plus de douze et de moins de dix-huit heures.
- et ainsi de suite par période de six heures.

La somme des abattements consentis au Client au cours d'une année civile ne peut être supérieure au montant de la part fixe de la facturation annuelle de l'acheminement.

6.2 Caractéristiques de l'électricité fournie

L'UEM met à disposition du Client sur simple demande les spécifications relatives au courant électrique distribué au Point de livraison, notamment en matière de tension et de fréquence.

6.3. Interruption ou refus de la fourniture à l'initiative de l'UEM

L'UEM peut procéder à l'interruption ou refuser la fourniture d'électricité de plein droit et sans formalité judiciaire préalable dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou en matière de police en cas de trouble à l'ordre public.
- non justification de la conformité des installations intérieures du Client à la réglementation et aux normes en vigueur.
- danger grave et immédiat porté à la connaissance de l'UEM et pouvant porter atteinte à la sécurité des biens et des personnes.
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par l'UEM, quelle qu'en soit la cause.
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité.

- en cas d'usage illicite ou frauduleux de l'énergie électrique par le Client et d'une manière générale dans des conditions autres que celles prévues dans les présentes conditions générales de vente.
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.
- refus du Client de laisser l'UEM accéder à ses installations pour vérification, entretien et relevé ou de procéder à la réparation ou au remplacement de ses installations défectueuses.
- non-paiement de ses factures, conformément à l'article 12.4.

L'interruption de fourniture se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, la fourniture d'électricité pourra reprendre. Tous les frais nécessaires à la remise en service seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de l'interruption.

7. MATERIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ELECTRICITE

7.1 Description des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle permettent le contrôle des caractéristiques de la fourniture et leur adaptation aux conditions du Contrat.

Ils servent à la facturation de l'énergie.

Ces appareils comprennent un compteur d'énergie active, d'éventuels dispositifs additionnels (en cas notamment de téléreport ou de télérelevés des consommations) et d'un disjoncteur calibré et plombé par l'UEM, adapté à la Puissance mise à disposition du client.

Les appareils de mesure et de contrôle sont fournis et posés par l'UEM.

L'UEM pourra procéder au remplacement de ces appareils en fonction des évolutions technologiques.

Le Client ne devra pas porter atteinte au bon fonctionnement de ces appareils.

7.2 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par l'UEM. Dans ce cadre, les agents UEM, sur simple justification de leur identité, doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils dans les conditions de l'article 7.4.

Les frais de réparation ou de remplacement des appareils qui résultent de ces visites sont à la charge de l'UEM sauf si la détérioration est imputable au Client.

Le Client peut demander à tout moment la vérification des appareils de mesure et de contrôle soit par l'UEM, soit par un expert désigné d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais de vérification ne seront à la charge du Client que si ces appareils sont reconnus exacts, dans la limite de la tolérance réglementaire. Le montant de ces frais sera facturé conformément au catalogue des prestations disponible sur le site www.uem-neuf-brisach.fr.

7.3 Fraude et dysfonctionnement des appareils de mesure et de contrôle

En cas de fraude constatée par l'UEM ou de fonctionnement défectueux des appareils de mesure et de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations du Client, une rectification de facturation sera effectuée par l'UEM dans la limite autorisée par les textes applicables en matière de prescription. Pour la période où les appareils ont donné des indications erronées ou pour la période de fraude constatée, les quantités d'électricité livrées seront déterminées par comparaison avec les consommations des périodes antérieures similaires au regard de l'utilisation de l'électricité. A défaut, la quantité d'électricité livrée sera déterminée par analogie avec celles des clients présentant des caractéristiques de consommations comparables.

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul des consommations d'électricité. Les fraudes portant sur les appareils de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun. L'UEM sera notamment en droit de réclamer au Client les coûts et frais énoncés à l'article 10.3.

7.4. Accès aux installations du Client

Le Client doit prendre toute disposition pour permettre aux agents UEM à tout moment d'accéder aux appareils de comptage sur simple justification de leur identité et au moins une fois par an pour relever les compteurs.

Si le compteur n'a pas pu être relevé au cours des douze derniers mois suite à l'absence du Client lors du passage des agents UEM, l'UEM peut demander un rendez-vous au Client pour un relevé spécial, à la charge du Client. Si le Client persiste à ne pas donner accès à ses appareils de comptage, l'UEM peut procéder à la suspension de l'accès au RPD. Le montant de ce relevé spécial figure dans le catalogue des prestations disponible sur le site www.uem-neuf-brisach.fr.

8. PUISSANCE

La Puissance doit être inférieure ou égale à la Puissance de raccordement.

Tout changement de Puissance peut entraîner un changement de tarif et sera alors pris en compte dans le cadre d'une modification du Contrat. La facturation de ce changement de puissance se fera conformément au catalogue des prestations disponible sur le site www.uem-neuf-brisach.fr.

Dans l'hypothèse où le Client sollicite un changement de Puissance impliquant une Puissance supérieure ou égale à la Puissance de raccordement, l'UEM établira au préalable sur demande du Client une proposition technique et financière de raccordement. Le changement de Puissance ne sera effectif le cas échéant qu'après réalisation et règlement des travaux nécessaires afférents.

La Puissance du Client pourra être réduite par l'UEM en cas d'impayés conformément à la législation en vigueur

9. BRANCHEMENTS

Chaque propriétaire autorise l'UEM, dans le cadre des présentes conditions générales de vente, à implanter sur sa propriété, non seulement son Branchement, mais également les ouvrages du RPD nécessaires à la distribution communale.

Les Branchements sont entretenus, dépannés et renouvelés par l'UEM, à sa charge. Les réfections, modifications ou suppression des Branchements rendus nécessaires par des travaux exécutés dans un immeuble sont à la charge de celui qui fait exécuter les travaux.

Les Branchements et plus généralement les ouvrages faisant partie du RPD doivent être accessibles aux agents UEM en permanence.

Les parties des Branchements, dénommées colonnes montantes, déjà existantes appartenant au propriétaire d'un immeuble seront entretenues et renouvelées par ledit propriétaire. Dans ce cas le RPD s'arrête aux bornes de sorties du coffret de raccordement de l'immeuble et le propriétaire de l'immeuble autorise expressément l'UEM à utiliser ces parties de Branchements pour y poser, déposer, échanger et entretenir tous les appareils de comptage et de contrôle d'énergie nécessaires à la distribution d'énergie électrique, y compris tous dispositifs additionnels pour téléreport ou télérelevé, etc.

Le propriétaire de l'immeuble autorise également l'UEM à apposer tous scellés rendant inaccessibles ces parties de Branchement qui ne doivent ni fonctionner du RPD ou ceux des autres utilisateurs, ni compromettre la sécurité des personnes intervenant sur le RPD.

Le propriétaire pourra faire abandon de ses droits sur ces parties de Branchements après mise à niveau et accord écrit de l'UEM.

10. CONDITIONS D'USAGE DE L'ELECTRICITE PAR LE CLIENT

10.1 Installations intérieures

Les installations intérieures du Client sont celles qui commencent aux bornes de sortie du disjoncteur ou de l'appareil qui en fait office. Elles sont placées sous la responsabilité du Client et doivent avoir été réalisées et entretenues conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur aux frais du Client ou aux frais du propriétaire le cas échéant.

Notamment, un diagnostic de conformité de l'installation intérieure entraînant la remise de l'attestation consuel correspondante doit avoir été réalisé.

Les installations intérieures du Client ainsi que ses appareils électriques doivent fonctionner de manière à éviter tout trouble dans l'exploitation du RPD à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau et celle du public, et à empêcher l'usage illicite ou frauduleux de l'énergie électrique.

L'UEM ne pourra encourir de responsabilités en raison des défauts des installations intérieures du Client qui ne seraient pas du fait de l'UEM.

10.2 Rétrocession d'énergie

L'énergie électrique n'est fournie au Client que pour ses propres besoins. Il lui est strictement interdit de céder à des tiers à titre gratuit ou onéreux tout ou partie de l'énergie électrique fournie.

10.3 Utilisation frauduleuse.

L'utilisation frauduleuse de l'énergie électrique par le Client (scellés arrachés, intervention volontaire sur des appareils servant au RPD, à la mesure de l'énergie et de la puissance, prise d'énergie en amont du compteur, etc.) sera traitée dans le cadre du droit commun.

L'UEM pourra réclamer au Client en garde des installations et auteur des faits :

- le prix de la consommation frauduleuse calculée par référence à la consommation moyenne journalière constatée sur une période de consommation normale des appareils. Ce prix est déterminé selon le tarif en vigueur au moment de la facturation.
- le coût des frais de vérification et frais de déplacements nécessaires.
- le coût des frais de remise en état des installations ou/et appareils de mesure endommagés par le Client
- tous les autres frais directement imputables à l'utilisation frauduleuse concernée.

11. RESPONSABILITES

L'UEM et le Client sont responsables l'un à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de leurs obligations contractuelles définies dans les présentes conditions générales de vente.

Dans ce cadre, l'UEM ou le Client est tenu de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages directs ou indirects causés à l'autre Partie, dans les conditions du droit commun sauf à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers, d'un événement constitutif d'un cas de force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites de la technique appréciée au moment de l'interruption ou d'une décision des pouvoirs publics pour un motif de sécurité publique ou de police.

Plus particulièrement, en cas de sinistre ayant pour origine une faute prouvée de l'UEM et ayant eu des conséquences dommageables sur un ou plusieurs biens appartenant au Client, les éventuelles indemnités qui lui seront versées correspondront à la valeur de remplacement du ou des biens concernés au moment du sinistre.

12. MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

La facture d'électricité comporte notamment :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation.
- la consommation d'énergie électrique (relevée ou estimée) et son montant pour la période considérée.
- le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Le catalogue de ces prestations est consultable à l'agence de l'UEM et téléchargeable sur www.uem-neuf-brisach.fr.
- le montant des impôts, taxes et contributions de toute nature applicables conformément à la législation en vigueur.
- la date limite de paiement de la facture.
- les caractéristiques du tarif choisi par le Client.

12.1 Modalités de facturation

Sauf dans le cas où le Client a opté pour une mensualisation de ses règlements, ses factures lui sont adressées tous les deux mois. En cas d'option du client pour la mensualisation, le Client ne recevra qu'une facture annuelle.

L'UEM adresse au Client une facture établie sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an sous réserve de l'accès au compteur du Client. Les autres factures dites « estimées » sont établies sur la base des consommations estimées du Client, c'est-à-dire sur la base de ses consommations antérieures pour une même période ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour le même tarif.

Une facture établie sur la base de consommations estimées est également adressée au Client :

- si son compteur n'a pas pu être relevé.
- lorsque les consommations relevées paraissent incohérentes avec les consommations habituelles. Après information du Client et éventuel

échange, la facture sera établie sur la base des consommations antérieures du Client pour une même période ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même tarif.

12.2 Modalités de règlement

Les factures sont payables dans un délai de quinze jours à compter de leur date d'édition.

Sauf si le Client a opté pour la mensualisation, auquel cas ses règlements interviendront par prélèvement automatique, le Client peut choisir de régler ses factures entre les modes de paiement ci-dessous :

- le Client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur un compte bancaire ou postal.
- les autres moyens de paiement sont le paiement par chèque ou espèces.

Le mode de paiement peut être changé en cours de Contrat sur simple demande du Client. Le règlement est réalisé à la date de la mise à disposition des fonds par le Client. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

12.3 Intérêts de retard

Tout retard de paiement ouvrira droit, sans autres formalités, à des intérêts de retard et ce, vingt jours après le délai limite imparti pour le paiement. Ces intérêts, basés sur la durée du retard, seront calculés, au jour où le paiement est exigible, sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en application de l'article L441-6 du Code de commerce.

12.4 Non paiement des factures

Le Client est responsable du paiement des factures nonobstant le fait qu'il ait désigné un tiers comme payeur de ses factures. En cas de pluralité de Clients pour un même contrat, les co-titulaires sont solidairement responsables du paiement des factures.

En cas de non paiement d'une facture, l'UEM peut après mise en demeure restée infructueuse de régler la totalité des sommes dues dans un délai de quinze jours en application de la réglementation en vigueur :

- suspendre la fourniture d'électricité du Client.
- résilier le Contrat du Client.

Tous les frais liés à la suspension ou à la résiliation du Contrat du Client seront à la charge du Client.

13. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES

L'UEM informera le Client de toute évolution des conditions générales de vente à l'initiative de l'UEM moyennant un préavis de trois mois. Le Client pourra refuser l'application de ces modifications en avisant l'UEM de sa volonté de résiliation du Contrat, sans pénalité selon les modalités indiquées à l'article 4.3.1. A défaut de réception par l'UEM de celui-ci dans un délai de trois mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction ni réserve.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

14. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations nominatives relatives au Client regroupées dans les fichiers UEM sont éventuellement transmises aux services et organismes expressément habilités à les connaître.

Ces fichiers ont pour finalité la gestion des contrats et la facturation. Tout Client dispose conformément à la loi Informatique et Libertés modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 d'un droit d'accès et de rectification relatif aux données le concernant ainsi qu'un droit d'opposition.

Le Client peut exercer ses droits en adressant un courrier accompagné d'un justificatif d'identité à l'UEM.

15. DROIT APPLICABLE - JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat est soumis pour son exécution, sa validité et son interprétation à la loi française, et les litiges s'y rapportant que les Parties n'auraient pu résoudre à l'amiable seront soumis à la juridiction compétente en vertu du droit français.

16. SERVICE CLIENTS - REGLEMENTS AMIABLES ET CONTENTIEUX DES LITIGES

Le Client peut contacter l'UEM, notamment en cas de réclamation, par mail (accueil@uem-neuf-brisach.com) ou bien par téléphone ou par courrier en utilisant respectivement le numéro de téléphone ou l'adresse figurant sur sa dernière facture.

Médiateur National de l'Énergie

Les clients professionnels ayant une puissance égale ou inférieure à 36 kVA peuvent saisir le Médiateur National de l'Énergie des litiges nés de l'exécution de son Contrat.

Le litige doit nécessairement avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du Client auprès de l'UEM. Lorsque le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de la réclamation initiale, le Client dispose alors d'un délai de deux mois pour saisir directement et gratuitement le Médiateur National de l'Énergie.

Cette saisine doit être écrite ou transmise sur un support durable :

- soit à l'adresse : Médiateur National de l'Énergie, Libre Réponse n°59252, 75443 PARIS Cedex 09.
- soit via le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site du Médiateur National de l'Énergie (www.energie-mediateur.fr).

Une fois saisi, le Médiateur National de l'Énergie doit formuler une recommandation écrite et motivée dans un délai de deux mois à compter de la date d'accusé de réception de la saisine.

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

17. AIDE- MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR D'ÉNERGIE

Les coordonnées du site internet qui fournit gratuitement aux consommateurs, soit directement, soit par l'intermédiaire de liens avec des sites internet d'organismes publics ou privés, les informations contenues dans l'aide-mémoire du consommateur d'énergie établi par la Commission Européenne, ou à défaut, dans un document établi par les ministres chargés de la consommation et de l'énergie, sont les suivantes :

http://www.economie.gouv.fr/directions_services/dgcrf/consommation/electricite_gaz

UEM Neuf-Brisach – 4 rue de l'Arsenal 68600 NEUF-BRISACH
Tél. : 03 89 72 29 90 Fax : 03 89 72 76 40
Urgences dépannage : 03 89 72 52 67

Internet : www.uem-neuf-brisach.com

Siret : 216 802 314 00023 – APE : 3513 Z