



Conditions Générales de Fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel pour les clients particuliers

Les présentes conditions générales de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel (ci-après « CGV ») sont conclues entre :

Eni Gas & Power France, ci-après dénommée « le Fournisseur » ou « Eni Plenitude », une société anonyme au capital de 239 500 800 Euros, dont le siège social est situé au 30-32 rue Victor Hugo CS10232 - 92532 Levallois-Perret Cedex, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451225692, qui commercialise la fourniture d'électricité et de gaz naturel, ainsi que de Services Optionnels associés en France sous les marques Eni et Plenitude.

Et

Tout **Client**, situé en France métropolitaine, à l'exclusion de la Corse, qui souscrit un Contrat pour sa consommation domestique en électricité, pour une Puissance Souscrite inférieure à 36 kVA, et/ou en gaz naturel, pour une consommation inférieure à 30 000 kWh par an.

1. Définitions

Les termes ci-après sont définis de la manière suivante, qu'ils soient utilisés au singulier comme au pluriel.

Catalogue des Prestations GRD : liste des prestations techniques, fournies directement au Client par le GRD aux conditions tarifaires en vigueur :

- si le GRD est Enedis, le Catalogue des Prestations GRD est accessible sur son site : <https://www.enedis.fr/media/2014/download> ;
- si le GRD est GRDF, le Catalogue des Prestations GRD est accessible sur son site : <https://www.grdf.fr/institutionnel/actualite/publications/catalogue-prestations>.

Dans les autres cas, le Catalogue des Prestations GRD est celui du GRD concerné.

Client : désigne une personne physique majeure, située en France métropolitaine, à l'exclusion de la Corse, justifiant de son identité et de sa capacité à souscrire un Contrat pour sa consommation domestique, en électricité, dans la limite d'une Puissance Souscrite de 36 kVA, et/ou en gaz naturel dans la limite d'une consommation de 30 000 kWh par an.

Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) : désigne l'autorité administrative indépendante en charge du bon fonctionnement des marchés de l'énergie en France.

Comptage : chaîne de mesure comprenant des appareils de mesure et leur processus de dialogue éventuel.

Conditions de Distribution : définissent les conditions dans lesquelles le GRD achemine et livre le gaz naturel au Client. Elles assurent au Client l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations.

Consommation Annuelle de Référence (CAR) : désigne la consommation annuelle de gaz naturel en kWh, pour un PCE, sur une année, dans des conditions climatiques moyennes, telle que communiquée par le GRD au Fournisseur.

Contrat GRD-Fournisseur : contrat liant le Fournisseur et le GRD, relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les PDL qui font l'objet d'un Contrat unique.

Contrat ou Contrat unique : désigne le contrat conclu entre Eni Plenitude et le Client comprenant les documents contractuels suivants qui sont, par ordre décroissant de prévalence :

- la fiche de synthèse du Contrat ;
- la fiche descriptive de l'Offre ;
- la grille tarifaire ;
- les modalités de facturation ;
- le cas échéant, les conditions générales de services associées aux Services Optionnels souscrits par le Client ;
- le formulaire de rétractation ;
- les CGV ;
- les Conditions de Distribution en cas de fourniture de gaz naturel ;
- la Synthèse DGARD en cas de fourniture d'électricité.

En cas de contradiction entre l'une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque des documents contractuels précités, le document de rang supérieur prévaudra.

Ces documents contractuels sont accessibles et téléchargeables sur le site internet eniplenitude.fr et transmis au Client par e-mail, sur tout autre support durable, ou, à son choix, par voie postale conformément à l'article L.224-7 du Code de la consommation.

Date d'activation ou de mise en service : désigne la Date de début de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel au Client.

Espace Client : désigne l'espace personnel et sécurisé auquel le Client a accès, une fois le Contrat souscrit, via internet au moyen de son identifiant et mot de passe sur le site internet accessible à l'adresse suivante : eniplenitude.fr.

Formule Tarifaire d'Acheminement (FTA) : option tarifaire du TURPE déterminant le montant des parts fixe et variable du TURPE dues pour chaque Point de Livraison.

Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) : personne morale en charge de l'exploitation, l'entretien et du développement du RPD dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de l'obligation de garantir la capacité à long terme du RPD à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité et/ou de gaz naturel.

kVA : Kilovoltampère : correspond à 1000 voltampères et sera utilisé comme unité de mesure de la Puissance Souscrite pour la fourniture d'électricité.

kWh : Kilowattheure : correspond à 1000 wattheures et sera utilisé pour mesurer la consommation du Client pour le(s) Point(s) de Livraison pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

Législation : désigne les lois et règlements en vigueur applicables aux Parties pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

Offre(s) : désigne l'offre commerciale et tarifaire proposée par le Fournisseur pour la fourniture d'électricité, de gaz naturel, ou pour une fourniture des deux énergies (offre duale) pour une durée minimale précisée dans la fiche descriptive.

Ouvrages de Raccordement : éléments du réseau électrique ou du réseau de gaz naturel (lignes aériennes, canalisations souterraines, etc...) permettant le raccordement entre l'installation intérieure du Client (commençant au PDL et/ou au PCE) et le RPD.

Point de Comptage et d'Estimation (PCE) : point physique situé en aval du RPD permettant d'assurer le comptage du volume de gaz naturel livré au Client.

Point de Livraison (PDL) : point physique où le Client peut soutirer de l'électricité au RPD pour sa consommation. Il est généralement identifié par référence à une extrémité d'un élément d'ouvrage électrique. Le(s) PDL(s) du Client alimenté(s) au titre du Contrat figurent dans la fiche de synthèse du Contrat.

Prix repère de vente de gaz naturel (PRVG) : prix Tarif variable et publié mensuellement à titre indicatif par la CRE à compter du 1^{er} juillet 2023, depuis la disparition du TRV de gaz pour l'ensemble des particuliers depuis le 30 juin 2023.

Le PRVG est accessible sur le site internet de la CRE à l'adresse suivante : <https://www.cre.fr/consommateurs/prix-reperes-et-references/prix-repere-de-vente-de-gaz-naturel-a-destination-des-clients-residentiels.html>

Le PRVG permet à chaque client d'analyser le prix du gaz naturel sur la base d'une estimation moyenne des coûts supportés par les fournisseurs au titre de la fourniture de gaz naturel pour un client résidentiel.

Puissance Souscrite : désigne la puissance maximale pour la fourniture d'électricité, à laquelle le Client souscrit pour le PDL prévu au Contrat (exprimée usuellement en kVA ou kW, qui ne peut dépasser 36 kVA).

Quantité Livrée : volume d'énergie fourni au Client par le Fournisseur et mesuré par le GRD grâce au Comptage.

Réseau Public de Distribution (RPD) : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du GRD.

Services Optionnels : services associés proposés par le Fournisseur en application du Contrat.

Synthèse DGARD : synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès et à l'utilisation du RPD électricité basse tension annexées aux CGF. Cette Synthèse contient les obligations respectives du Client et du GRD l'un envers l'autre pour toutes les questions relatives à l'accès au GRD. Si le GRD n'est pas Enedis, ce sont les conditions de distribution du GRD concerné qui s'appliqueront.

Tarif Réglementé de Vente (TRV) : désigne le tarif de l'abonnement et du kWh d'électricité fixé par arrêté du ministre chargé de l'énergie sur proposition de la CRE conformément à la Législation (notamment les articles L. 337-4 à L. 337-9 du Code de l'énergie).

Taxes et Contributions obligatoires : désignent notamment le Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE), le tarif d'Accès des Tiers au Réseau de Transport de gaz naturel (ATRT) ainsi que le tarif d'Accès des Tiers au Réseau de Distribution de gaz naturel (ATRD). Ces tarifs couvrent les coûts de transport et de distribution de l'électricité et du gaz naturel. Ils sont fixés par arrêté du ministre chargé de l'énergie sur proposition de la CRE.

Sont également visées l'accise sur l'électricité et sur le gaz naturel, la Contribution tarifaire d'acheminement (CTA) et la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

2. Objet du Contrat

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel par le Fournisseur jusqu'au PDL et/ou PCE du Client en vue de l'alimentation des installations du Client ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du RPD.

Cet ensemble contractuel constitue le Contrat unique du Client, étant précisé que le Client conserve une relation contractuelle directe avec le GRD en ce qui concerne l'accès et l'utilisation du RPD.

Nonobstant ce qui précède, le Fournisseur intervient en tant qu'interlocuteur privilégié du Client pour toute question concernant l'accès et l'utilisation du RPD, pour le compte du GRD, conformément au Contrat GRD-Fournisseur.

La Synthèse DGARD pour l'électricité et les Conditions de Distribution du gaz naturel rappelant les obligations liant le Client au(x) GRD(s) en matière de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel sont annexées au Contrat et peuvent être consultées sur le site du GRD concerné.

Le Client peut consulter l'ensemble des informations relatives à son Contrat et à sa facture en créant directement son Espace Client sur le site internet accessible 24h/24h à l'adresse suivante : eniplenitude.fr.

3. Information précontractuelle

Le Fournisseur porte à la connaissance du Client, préalablement à la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations relatives à son Offre par écrit ou sur support durable conformément à l'article L. 224-3 du Code de la consommation. Par ailleurs, conformément à l'article L.221-16 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel prévue à l'article L.223-1 du Code de la consommation.

4. Conditions de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel

4.1 - Conditions de la Fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel

La fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel par le Fournisseur au Client ne peut avoir lieu qu'à condition que :

- le Client ait impérativement procédé au raccordement préalable au RPD du PDL et/ou du PCE que le Client souhaite faire approvisionner par le Fournisseur ;
- pour un site raccordé au RPD, à l'acceptation du Contrat conclu entre le Fournisseur et le GRD en ce compris la Synthèse DGARD et/ou les Conditions de Distribution ;
- le Client ait mis en conformité son installation intérieure, en particulier en termes de sécurité et de maintenance tels que détaillés dans la Synthèse DGARD et/ou dans les Conditions de Distribution à l'article 4.2 ;
- dans le cadre d'une vente hors établissement, le Client ait confirmé son accord lors de l'appel téléphonique ayant lieu dans les trois jours suivant la réalisation de la vente.
- le Client ait acquitté l'intégralité des sommes dues au titre de tout autre contrat de fourniture d'énergie conclu avec le Fournisseur.

En cas de mise en service d'un PDL et/ou d'un PCE, à la remise de tout document, sur demande du Fournisseur, lui permettant d'établir la faisabilité de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

Toutes ces conditions doivent être réunies pour que le Fournisseur puisse fournir l'électricité et/ou le gaz naturel.

4.2 - Rappel des principales obligations légales du Client sur son installation intérieure

Le Client déclare avoir pris toutes les mesures nécessaires quant à la sécurité de ses installations intérieures et de ses équipements.

Conformément à l'article L. 224-7, 5° du Code de la consommation, le Client doit se conformer à la Législation en matière d'installations intérieures.

Pour les installations électriques nouvelles ou entièrement rénovées, préalablement à la mise sous tension, l'installation doit faire l'objet d'une attestation de conformité établie et signée par l'auteur des travaux et doit être visée par un organisme agréé.

En matière de fourniture de gaz naturel, l'installation intérieure du Client doit respecter les dispositions de l'arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible des bâtiments d'habitation individuelle ou collective, y compris les parties communes.

4.3 - Garanties d'origine

Le Fournisseur certifie, à travers le mécanisme des garanties d'origine prévu par l'article L.314-14 du Code de l'énergie, qu'un volume d'électricité produit à partir de ressources renouvelables (énergie solaire, hydraulique, éolienne, géothermique, marémotrice ou issue de la biomasse) équivalent à la consommation d'électricité de ses clients (en MWh) a été injecté sur le réseau électrique. Ainsi, à chaque MWh d'électricité consommé par le Client, une garantie d'origine est utilisée certifiant qu'1 MWh issu d'une énergie renouvelable a été injecté sur le RPD.

L'organisme (visé notamment à l'article L. 314-14 du Code de l'énergie) assurant la délivrance, le transfert et l'annulation des garanties d'origine par la tenue du Registre National des Garanties d'Origine est EEX.

5. Date de conclusion, prise d'effet et durée du Contrat

5.1 - Date de conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu à compter du jour de sa signature par le Client ou de son acceptation par voie électronique.

5.2 - Prise d'effet du Contrat

La fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel débutera à la Date d'activation ou de mise en service de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel par le Fournisseur dans le respect des délais prévus par le Catalogue des Prestations, et en tout état de cause, après l'expiration du délai d'exercice du droit de rétractation.

La fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel peut intervenir avant l'expiration du délai d'exercice du droit de rétractation à condition que le Client ait formulé une demande expresse de fourniture anticipée dans les conditions de l'article 6.

5.3 - Durée du Contrat

Le Contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel est conclu pour une durée indéterminée. Nonobstant ce qui précède, le Contrat peut évoluer dans les conditions prévues à l'article 17.

6. Droit de rétractation

Le Client ayant conclu un Contrat dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Lorsque ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Dans le cas d'une vente hors établissement, le Fournisseur contacte le Client par téléphone dans un délai de trois (3) jours à compter de la réception de l'Offre pour confirmer avec lui son souhait de conclure le Contrat. Si le Client n'est pas joint par le Fournisseur, le Contrat n'est pas activé conformément aux dispositions de l'article 4.1. Toute demande de rétractation pendant ce délai entraînera la rétractation de l'intégralité de l'Offre et des Services Optionnels associés.

Le Client est informé que pour exercer son droit de rétractation, il a la possibilité soit :

- de remplir le formulaire de rétractation joint à son Contrat ;
- de télécharger son formulaire de rétractation directement sur le site internet du Fournisseur accessible à l'adresse eniplenitude.fr ;
- de rédiger une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Dans tous les cas, le Client adresse au Fournisseur sa décision de se rétracter par courrier simple, par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante : Plénitude Service Clients TSA 80330 – 35507 VITRE Cedex, ou par voie électronique à l'adresse e-mail contact@eniplenitude.fr.

Toute demande de rétractation entraînera la rétractation de l'intégralité du Contrat et des Services Optionnels associés.

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il pourra, s'il le souhaite, demander expressément au Fournisseur de bénéficier de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

Cette demande expresse s'opère en cochant la case prévue à cet effet sur la fiche de synthèse du Contrat figurant dans les CPV. Dans ce cas, le Client disposera toujours du droit de se rétracter avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

S'il exerce son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a débuté, à sa demande expresse, il devra payer au Fournisseur les volumes d'électricité et/ou de gaz naturel consommés le cas échéant jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

7. Conditions d'accès au RPD

Les dispositions applicables à l'accès et à l'utilisation du RPD sont définies dans la synthèse DGARD et/ou dans les Conditions de Distribution annexées au Contrat.

Le Client, reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté la Synthèse DGARD et/ou les Conditions de Distribution établies par le GRD, comme faisant parties intégrantes du Contrat.

Par ailleurs, le Client est informé que le Fournisseur a été mandaté par le GRD pour le représenter, recevoir et répondre à toute demande du Client concernant l'accès au RPD.

Le Client peut notamment demander au Fournisseur d'intervenir auprès du GRD en vue d'une modification de sa Puissance Souscrite à tout moment. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant apparaît dans le Catalogue des Prestations du GRD. Le montant peut également être communiqué par le Fournisseur au Client sur demande de sa part.

La modification de la Puissance Souscrite à la demande du Client sera effectuée conformément aux dispositions de la Synthèse DGARD.

Par ailleurs, le Client est informé que la modification de la Puissance Souscrite dans un délai de moins d'un an à compter de la dernière modification donne lieu à la facturation de frais supplémentaires par le GRD que le Fournisseur sera amené également à facturer au Client.

Le Client peut également demander au Fournisseur d'intervenir auprès du GRD en vue d'une modification de sa FTA, dans les conditions figurant au Catalogue des Prestations, en ce compris, le cas échéant, la facturation de frais prévus par celui-ci.

Après en avoir informé préalablement le Client, le Fournisseur facture sans surcoût et recouvre auprès du Client toutes sommes résultant des prestations réalisées par le GRD conformément au prix figurant dans le Catalogue des Prestations (ce document est accessible sur le site internet du GRD ou du Fournisseur et sur simple demande au numéro de téléphone du Service Clients Plénitude).

8. Prix

8.1 - Prix proposé par le Fournisseur

Le prix proposé par le Fournisseur est composé du prix de l'électricité et/ou du gaz d'une part et le cas échéant si le Client y a souscrit du prix des Services Optionnels proposés par le Fournisseur.

Le prix de l'électricité et/ou du gaz proposé par le Fournisseur est un prix de marché. Il est composé, outre les Taxes et Contributions obligatoires applicables :

- du prix de l'abonnement exprimé en €/mois ;
- du prix de l'énergie, exprimé en €/kWh, qui est fonction de la consommation d'électricité et/ou de gaz naturel du Client.

Le prix de l'électricité et/ou du gaz ainsi que celui des Services optionnels ainsi que, le cas échéant, la durée d'engagement du Fournisseur sur ce prix, figurent dans la fiche descriptive de l'Offre et/ou dans la grille tarifaire.

En cours de contrat, le prix de l'abonnement hors taxes peut évoluer une (1) fois par année civile dans les conditions visées à l'article 17.1., sauf dans le cas d'un prix fixe comme visé aux articles 8.2.1 et 8.3.1.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance du fait que le prix n'est pas réglementé. Concernant la fourniture d'électricité, conformément à l'article L.224-3, 5° du Code de la consommation, le Client est informé, préalablement à la signature du Contrat, qu'il a la possibilité de revenir à tout moment, sans condition et sans frais au TRV proposé par le fournisseur historique dans le respect de la procédure de résiliation prévue à l'article 18.

8.2 - Offres de marché d'électricité

Le Prix, outre les Taxes et Contributions obligatoires applicables, est composé :

- du prix de l'abonnement exprimé en €/mois ;
- du prix de l'électricité, exprimé en €/kWh, qui est fonction de la consommation du Client.

Le Fournisseur propose au Client de souscrire notamment à une Offre de marché dont le prix du kWh et/ou de l'abonnement hors taxes peut être :

- fixe **(8.2.1)** ;
- indexé sur le TRV **(8.2.2)**.

8.2.1. Prix fixe

Lorsque le prix du kWh et/ou de l'abonnement hors taxes est fixe, il n'évolue pas pendant toute la durée de l'Offre comme indiqué dans la fiche descriptive de l'Offre et/ou la grille tarifaire applicable au Contrat sauf dans le cas prévu à l'article 17.2.

En cas d'évolution du prix du kWh et/ou de l'abonnement, à l'issue de la durée de l'Offre, le Client en sera informé dans les conditions prévues à l'article 17.1.

8.2.2. Prix indexé sur le TRV

Lorsque le prix de l'abonnement et/ou du kWh est indexé sur le TRV, il peut évoluer à la hausse ou à la baisse, en fonction du niveau du TRV et dans les mêmes conditions que ce dernier, pendant la durée de l'Offre et/ou la grille tarifaire applicable au Contrat.

Les évolutions du TRV étant fixées par le ministre en charge de l'énergie sur proposition de la CRE et publiées au Journal Officiel, les évolutions du prix de l'abonnement et/ou du kWh seront appliquées de plein droit au Client à compter de leur date d'entrée en vigueur. Le Client est informé de cette évolution sur la première facture postérieure à l'entrée en vigueur de ladite évolution.

8.2.3. Offre électricité à pointe mobile

Le prix du kWh hors taxes peut varier selon un calendrier annuel publié par la CRE.

Le Client est informé qu'il est incité à diminuer sa consommation d'électricité les jours de pointe mobile au cours desquels le prix du kWh est substantiellement plus élevé.

Les conditions et détails sont précisés dans la grille tarifaire et la fiche descriptive de cette Offre.

8.3 - Offres de marché de gaz naturel

Le Prix, outre les Taxes et Contributions obligatoires applicables, est composé :

- du prix de l'abonnement exprimé en €/mois ;
- du prix du gaz naturel, exprimé en €/kWh, qui est fonction de la CAR du Client.

Le prix du kWh et/ou de l'abonnement hors taxes est, soit :

- fixe **(8.3.1)** ;
- indexé sur le PRVG ou sur le prix de référence de coût d'approvisionnement du gaz naturel définis par la CRE **(8.3.2)**.

8.3.1. Prix fixe

Lorsque le prix du kWh et/ou de l'abonnement hors taxes est fixe, il n'évolue pas pendant toute la durée de l'Offre comme indiqué dans la fiche descriptive de l'Offre et/ou la grille tarifaire applicable au Contrat sauf dans le cas prévu à l'article 17.2.

En cas d'évolution du prix du kWh et/ou de l'abonnement, à l'issue de la durée de l'Offre, le Client en sera informé dans les conditions prévues à l'article 17.1.

8.3.2. Prix indexé sur le PRVG ou sur le prix de référence de coût d'approvisionnement du gaz naturel

Lorsque le prix de l'abonnement et/ou du kWh est indexé sur le PRVG ou sur le prix de référence de coût d'approvisionnement du gaz naturel, il peut évoluer à la hausse ou à la baisse, en fonction de l'évolution mensuelle de la grille du PRVG ou du prix de l'indice de référence de coût d'approvisionnement du gaz naturel dans les mêmes conditions que ces derniers, pendant la durée de l'Offre et/ou la grille tarifaire applicable au Contrat.

Le Client est invité à prendre connaissance de l'évolution du prix en fonction de celle du PRVG ou du coût d'approvisionnement du gaz naturel disponibles sur le site internet de la CRE ou sur le site internet visé dans son offre pour les autres indices de référence.

8.4 - Disparition du TRV et/ou du PRVG et/ou du prix de référence de coût d'approvisionnement du gaz naturel

Pour les Offres dont le prix de l'abonnement et/ou le prix de l'énergie est indexé sur le TRV ou le PRVG ou sur le prix de référence de coût d'approvisionnement du gaz naturel, en cas de suppression du TRV ou du PRVG ou du prix de référence de coût d'approvisionnement du gaz naturel servant d'indice pour le prix du Contrat, le Prix évoluera suivant un indice du marché de l'électricité ou de gaz naturel ou, le cas échéant, une nouvelle référence de prix publiée par les pouvoirs publics choisis par le Fournisseur. Le Fournisseur en informera le Client au préalable conformément à l'article 17.1.

9. Facturation et paiement

9.1 - Périodicité de facturation

Le Client aura le choix entre une facturation annuelle ou mensuelle.

Le Client peut à tout moment changer de périodicité de facturation sur simple demande auprès du Service Clients.

9.2 - Auto-relevé transmis par le Client

Pendant la durée du Contrat, le Client a la possibilité de communiquer son auto-relevé au Fournisseur, avant l'édition de sa facture, afin que celle-ci soit établie au plus près de sa consommation réelle conformément à l'article L.224-12 du Code de la consommation. Afin que la facture de régularisation soit également établie au plus près de sa consommation réelle, le Client a la possibilité de communiquer son auto-relevé sur le serveur vocal interactif du GRD.

9.3 - Facturation annuelle (mensualisation)

Si le Client opte pour une facturation annuelle avec échancier mensuel, le Fournisseur établit un calendrier des paiements mensuels sur la base des consommations réelles annuelles du Client fournies par le GRD et/ou des informations relatives à sa consommation d'électricité et/ou de gaz naturel fournies par le Client. Ce calendrier précise les montants et les dates limites de paiement pour chaque échéance et est envoyé au Client lors de la conclusion du Contrat, et à chaque évolution du prix intervenue dans les conditions de l'article 17.1 ou à chaque mise à jour du calendrier.

Le Client s'engage alors à le respecter et à honorer les dates limites de paiement de chaque échéance, faute de quoi une procédure de recouvrement pourra être engagée à son encontre ainsi que la procédure de réduction de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

Ce calendrier de paiement pourra être ajusté par le Fournisseur, dès que cela est nécessaire, notamment en cas d'évolution de la consommation réelle d'électricité et/ou de gaz naturel du Client par rapport à l'estimation initiale de sa consommation, de modification tarifaire, d'erreur de Comptage, de fraude ou de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou à la demande justifiée du Client. Dans ce cas, le Fournisseur adressera au Client un nouveau calendrier des paiements mensuels comportant les motifs justifiant cet ajustement, prenant effet à la date de la prochaine mensualité suivant l'envoi du calendrier ajusté. Le Client pourra refuser ce nouveau calendrier des paiements et en demander la modification auprès du Service Client.

Une facture de régularisation sera émise par le Fournisseur à partir du relevé établi par le GRD et, au minimum une fois tous les douze (12) mois, afin de prendre en compte la consommation réelle du Client au cours de la période considérée.

La consommation réelle du Client est établie par le GRD i) à la suite du relevé fait par lui sur le compteur du Client ; ii) à la suite de l'auto-relevé transmis par le Client s'il considère qu'il peut le prendre en compte ; iii) s'il n'a pas pu avoir accès au compteur du Client ou s'il a rejeté son auto-relevé, le GRD établit l'index par l'estimation qu'il fait de la consommation du Client. Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable d'une facture ne correspondant pas à l'auto-relevé établi par le Client dans le cas où le GRD rejette l'auto-relevé.

9.4 - Facturation mensuelle

Si le Client opte pour la facturation mensuelle, le Fournisseur lui délivre une facture correspondant à sa consommation réelle sur la base des quantités relevées ou, à défaut, sur la base d'une consommation estimée à partir notamment de l'historique de consommation s'il existe ou de toute information communiquée par le GRD ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même niveau de prix et du profil de consommation du Client.

Le Client a également la possibilité de communiquer au Fournisseur son auto-relevé dans les conditions visées à l'article 9.2.

En cas de facturation sur la base d'une estimation, une régularisation est effectuée sur la facture suivante afin de tenir compte de la consommation réelle du Client.

9.5 - Modes de paiement

Les factures peuvent être payées par prélèvement automatique, par chèque, en espèces par le biais du mandat compte ou, par virement bancaire sur le compte du Fournisseur, par carte bancaire.

9.6 - Conditions de règlement

Toutes les factures sont payables au plus tard le quinzième jour à compter de la date de leur émission. Chaque échéance est payable à la date limite de paiement figurant sur le calendrier des paiements mensuels.

Le paiement est réputé effectué lorsque le compte bancaire du Fournisseur a été crédité de l'intégralité du montant facturé ou correspondant à l'échéance en cours. Toutefois, la date d'envoi du paiement par le Client sera prise en compte pour déterminer si le paiement a été effectué dans les délais. Il est rappelé qu'en cas de pluralité de titulaires du Contrat, tous les clients sont solidairement responsables du règlement de la facture ou de l'échéance. Tout paiement perçu par le Fournisseur de la part du Client (paiement mensuel, facture de régularisation ou de manière générale tout recouvrement de sommes dues) sera prioritairement utilisé pour solder la facture ou l'échéance la plus ancienne.

9.7 - Pénalités

9.7.1 En cas de paiement postérieur à la date de paiement prévue sur la facture ou sur le calendrier des paiements mensuels et sans préjudice des stipulations de l'article 12, le Fournisseur sera en droit de réclamer au Client des intérêts de retard dont le taux est fixé à une fois et demie le taux d'intérêt légal, calculés par jour de retard à compter de la date de l'échéance de la créance jusqu'à la date de paiement effectif. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à huit euros toutes taxes comprises (8€ TTC).

9.7.2 Si la facture fait apparaître un trop perçu supérieur ou égal à vingt-cinq euros (25€), le Fournisseur procédera au remboursement dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture, tel que prévu par la Législation. En cas de retard du Fournisseur dans le remboursement, le Client sera en droit de réclamer au Fournisseur des intérêts de retard équivalant à une fois et demie le taux d'intérêt légal, calculés par jour de retard à compter de la date d'échéance de la créance jusqu'à la date de paiement effectif. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à huit euros toutes taxes comprises (8€ TTC).

9.8 - Contestation

En cas de contestation d'une facture, le Client saisit le Service Clients de tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Ladite réclamation n'exonère pas le Client de payer l'intégralité de la facture dans les conditions définies ci-dessus. Le Service Clients répond dans les trente (30) jours suivant la date de réception de la réclamation formulée par le Client.

10. Confidentialité et protection des données personnelles

En qualité de responsable de traitement, le Fournisseur collecte et traite les données à caractère personnel (les « Données ») conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « Règlement »).

Les bases légales et les finalités du traitement des Données figurent dans la politique de confidentialité du Fournisseur concernant la protection de la vie privée des Clients qui est accessible à l'adresse suivante : <https://eniplenitude.fr/politique-de-confidentialite/>

Le Fournisseur communique les Données à ses services internes, à des sous-traitants ou des partenaires, dont des établissements financiers et bancaires, aux GRD et aux tiers autorisés en vertu de la Législation.

Certaines Données pourront être transférées en dehors de l'Union Européenne à la condition de respecter la Législation.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité de ses Données et également d'un droit à la limitation du traitement de ses Données.

Le Client peut retirer son consentement à tout moment, lorsque celui-ci constitue la base légale du traitement, et ce sans porter atteinte à la licéité du traitement, fondé sur le consentement et effectué avant le retrait de celui-ci.

Les Données sont conservées pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités mentionnées dans la politique de confidentialité du Fournisseur, sans préjudice du respect de la Législation.

En cas d'impayé n'ayant pas fait l'objet d'une régularisation par le Client, le Fournisseur inscrira ce dernier, au terme du Contrat (quelle qu'en soit la cause), dans son fichier d'auteurs d'incidents de paiement (FAIP) et ce, pour une durée de trois (3) ans à compter de la survenance d'un impayé conformément au référentiel établi par la CNIL. Cette inscription aura pour finalité d'identifier le Client et de refuser, le cas échéant, la conclusion d'un nouveau Contrat dans les conditions de l'article 4.1.

Le Client peut contacter le Délégué à la Protection des Données pour toute question relative au traitement de ses Données, y compris les réclamations, à l'adresse privacy@eniplenitude.fr. Par ailleurs, le Client a la possibilité de présenter une réclamation auprès de la CNIL.

11. Propriété intellectuelle

Plenitude est une marque enregistrée au nom de Eni Plenitude SpA Società Benefit qui en concède la licence à Eni Gas & Power France SA.

Le Contrat n'entraîne le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle au profit du Client.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation de tout ou partie de la marque et du logo du Fournisseur, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé et sur quelque support que ce soit, et de manière générale, tout usage non autorisé de la marque ou de l'un quelconque de ses éléments, pour un usage autre que personnel et privé dans un but non commercial, est interdite, sauf autorisation écrite et préalable du Fournisseur.

12. Suspension de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel

12.1 - À l'initiative du Fournisseur

Sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles, la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel peut être réduite ou suspendue par le Fournisseur dans les cas décrits ci-après :

- après expiration d'un délai de quinze (15) jours suivant l'envoi de la facture due, le Fournisseur adresse au Client une mise en demeure lui indiquant notamment les coordonnées des Services Sociaux de sa commune. Si cette mise en demeure n'est pas suivie d'un paiement dans les vingt (20) jours suivants sa réception par le Client, le Fournisseur lui adresse un courrier l'informant qu'une suspension ou une réduction de sa fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel pourra être effectuée après expiration d'un délai de quinze (15) jours ;
- en cas de fausse déclaration du Client lors de l'acceptation du Contrat ;
- en cas d'utilisation frauduleuse du compteur par le Client ;
- ou en cas d'inexécution, ou de manquement grave à l'une des dispositions du présent Contrat.

Dans tous les cas de réduction de puissance ou de suspension de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel visés au présent article, les frais engendrés par celle-ci, c'est-à-dire les frais correspondant à la prestation de réduction de puissance ou de suspension de la fourniture, ainsi que les frais de rétablissement, et en cas de fraude constatée par le GRD, les frais liés au déplacement d'un agent assermenté, les frais de remise en état de l'installation ou les autres frais facturés le cas échéant par le GRD seront supportés par le Client, sans préjudice de tous dommages-intérêts susceptibles de lui être également réclamés.

La réduction de puissance ou la suspension de la fourniture n'exonèrent pas le Client de ses obligations au titre du Contrat.

12.2 - À l'initiative du Gestionnaire du Réseau de Distribution

Le GRD pourra suspendre l'accès au RPD et réduire la fourniture en électricité du PDL et/ou en gaz naturel du PCE mentionné dans les CPV dans les cas visés à la Synthèse DGARD et/ou dans les Conditions de Distribution.

13. Les Clients en situation de précarité

• Chèque énergie

Conformément à l'article L.124-1 du Code de l'énergie, le chèque énergie est une aide au paiement des factures d'énergie du logement. Il est établi au nom du Client et est attribué au regard de ses ressources et de la composition de son foyer.

En cas de non-paiement d'une facture dans le délai prévu à l'article 9.5, le Fournisseur informe, par un courrier, le Client, qui bénéficie d'un chèque énergie ou d'une aide FSL, qu'il dispose d'un délai de trente (30) jours supplémentaires pour payer sa facture. A défaut de paiement dans ce délai, le Client dispose d'un délai supplémentaire de soixante (60) jours pour le paiement de sa facture.

A l'expiration de ce délai de soixante (60) jours, le Fournisseur peut demander au GRD de suspendre ou de réduire la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par un courrier.

Le Fournisseur informe également le Client qu'il peut faire un recours auprès du fonds de solidarité logement (FSL).

14. Responsabilité

Chaque Partie est responsable des dommages directs, à l'exclusion des dommages indirects, résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations lui incombant au titre du Contrat.

Conformément à la Législation, le Fournisseur et le GRD conservent chacun leur responsabilité propre vis-à-vis du Client.

14.1 - Responsabilité du Client à l'égard du Fournisseur

Le Client est responsable, notamment, du paiement de ses factures, de la manipulation des dispositifs de Comptage, de l'exactitude des données transmises lors de l'auto-relevé et garantit le Fournisseur de son respect de la Législation en matière de sécurité des installations intérieures d'électricité et/ou de gaz naturel.

14.2 - Responsabilité du GRD et du Client

Le GRD et le Client sont responsables du respect de leurs obligations respectives dans les conditions prévues dans la synthèse DGARD et/ou dans les Conditions de Distribution annexées au Contrat.

15. Force majeure

Chaque Partie ne pourra être tenue responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des dommages subis du fait de l'inexécution de tout ou partie de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution a pour cause la survenance d'un fait d'un tiers revêtant le caractère de la force majeure telle que définie à l'article 1218 du Code Civil.

16. Assurances

Le Fournisseur s'engage à souscrire et à maintenir pendant toute la durée du Contrat auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, toute assurance utile à la couverture des risques inhérents à son activité au titre du Contrat.

17. Évolution du Contrat

17.1 - Le Contrat peut évoluer à l'initiative du Fournisseur

Conformément à l'article L. 224-10 du Code de la consommation, tout projet de modification par le Fournisseur des conditions du Contrat sera communiqué au Client par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique au moins un mois avant la date d'application envisagée.

Le Client disposera alors de la faculté de résilier le Contrat sans pénalité dans les conditions visées à l'article 18, dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception du projet d'évolution du Contrat.

Lorsque les modifications envisagées portent sur les modalités de détermination du prix de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, le projet d'évolution du Contrat est accompagné d'une présentation des raisons, des conditions préalables et de la portée de cette évolution.

17.2 - Modifications imposées par la Législation

Les modifications du Contrat imposées conformément à l'article L.224-10 du Code de la consommation entreront en vigueur de plein droit à la date d'entrée en vigueur de la Législation.

Constituent de telles modifications applicables au Contrat, notamment, les évolutions de l'ARENH, de la capacité, des Certificats d'Économies d'Énergie, des Taxes et Contributions obligatoires et des obligations liées aux garanties d'origine.

18. Résiliation

18.1 - Résiliation par le Client

Le Client peut résilier le Contrat par lettre simple ou directement sur le site internet Plenitude et/ou via son espace client, à tout moment au cours du Contrat.

La résiliation interviendra à la date d'effet du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel entre le Client et un fournisseur tiers ou, en l'absence d'un changement de fournisseur, à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours après la demande faite au Fournisseur.

Au terme de la période de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, le Client recevra une facture de clôture de la part du Fournisseur.

Le Fournisseur encourage le Client à lui fournir un auto-relevé permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation du GRD.

18.2 Résiliation

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque des obligations du Contrat, celui-ci sera résilié de plein droit :

- Par le Fournisseur deux (2) mois après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse, par lettre recommandée avec avis de réception. Par exception à ce qui précède, le préavis est réduit à trente (30) jours en cas de non-paiement d'une facture dans les conditions fixées à l'article 9 ;
- par le Client dans les mêmes conditions que celles visées à l'article 18.1.

Cette résiliation interviendra aux torts de la Partie défaillante et sans préjudice de tous autres dommages-intérêts auxquels l'autre Partie pourrait prétendre.

19. Dispositions finales

19.1 - Intégralité - Renonciation - Tolérance - Non-validité partielle

Le Contrat constitue l'expression du plein et entier accord des Parties. Ses stipulations annulent et remplacent toute stipulation contenue dans un document relatif à l'objet du Contrat qui aurait pu être établi antérieurement à l'entrée en vigueur du Contrat. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des stipulations du Contrat, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes stipulations.

Les Parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties de tolérer une situation, n'a pas pour effet d'accorder à l'autre Partie des droits acquis.

Si l'une des stipulations du Contrat s'avérait contraire à une Législation, cette disposition serait réputée écartée, sans que cela affecte la validité des autres stipulations du présent Contrat et celui-ci sera modifié conformément aux stipulations de l'article 17.1 du Contrat.

19.2 - Responsabilité Sociale d'Entreprise du Fournisseur Modèle 231

L'ensemble des sociétés qui font partie du groupe Eni et leurs partenaires sont soumis au code éthique élaboré par Eni (le « Code Éthique ») à partir d'un modèle corporatif de conduite appelé « Modèle 231 », en application du décret législatif n°231 du 8 juin 2001 relatif à la « Réglementation de la responsabilité administrative des personnes morales, des sociétés et des associations même sans personnalité morale », décret italien pris en conformité avec la Foreign Corrupt Practices Act des États-Unis, la Bribery Act 2010 du Royaume-Uni et la Convention de l'OCDE pour la lutte contre la corruption des Officiers Publics et des Personnes privées dans les Transactions d'Affaires Internationales, ainsi que la Convention des Nations-Unies contre la Corruption. De ce fait, le Client est informé que le Fournisseur combat toute forme de corruption de la part de ses Préposés ou de ses Clients conformément aux termes du Code Éthique lequel est disponible sur le site internet à l'adresse suivante eniplenitude.fr/ethique-conformite. Le Client aura, également, la possibilité de demander au Fournisseur, à tout moment, une copie du Code Éthique en version papier.

19.3 - Information

Afin de connaître ses droits et obligations, le Client peut consulter « La liste des questions – réponses du consommateur d'énergie européen » en ligne sur les sites www.dgccrf.gouv.fr, www.energie-mediateur.fr ou www.energie-info.fr.

19.4 - Mode de règlement amiable des litiges

19.4.1 Réclamations

En cas de réclamation, le Client peut contacter le Service Clients Plenitude :

- par e-mail à l'adresse : contact@eniplenitude.fr ;
- par courrier à l'adresse : Plenitude Service Clients TSA 80330 – 35507 VITRE Cedex ;
- en appelant le Service Clients au 09 78 46 17 17, de 9h à 18h, du lundi au vendredi hors jours fériés (appel non surtaxé).

19.4.2 Saisine du Médiateur de l'Énergie

Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat. A cet effet, le Client saisit le Service Clients du Fournisseur à l'adresse rappelée sur ses factures. Si, dans un délai d'un (1) mois courant à compter de la réclamation initiale, la réponse du Service Clients ne satisfait pas le Client ou en cas d'absence de réponse, ce dernier pourra s'adresser au Service Réclamations du Fournisseur, à l'adresse suivante : [\[contact@eniplenitude.fr\]](mailto:contact@eniplenitude.fr), par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Service Réclamations répondra au Client dans les plus brefs délais.

Si, dans un délai de deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite, la réponse apportée par le Fournisseur ne satisfait pas le Client, ou en cas d'absence de réponse, ce dernier peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie selon les modalités décrites sur son site internet : www.energie-mediateur.fr ou par courrier : Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09.

La saisine qui est facultative et gratuite, devra comporter tous les éléments utiles à son examen. Conformément à l'article R.612-5 du Code de la consommation, le Médiateur National de l'Énergie formule sur le litige dont il a été saisi une recommandation écrite et motivée dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'accusé de réception de la saisine. A défaut d'accord amiable et en tout état de cause, le Client et le Fournisseur peuvent soumettre à tout moment leur différend aux juridictions compétentes en application de l'article 19.6.

19.5 - Loi applicable et Juridiction compétente

Le Contrat est régi par le droit français.

En cas de litige né entre le Client et le Fournisseur qui n'a pas pu être résolu par un mode de règlement amiable, les Parties peuvent saisir la juridiction du domicile du Client conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation.

19.6 - Preuve

Conformément à l'article 1366 du Code civil, les Parties conviennent que les documents signés sous forme électronique, dans le cadre de l'exécution du Contrat, ont la même force probante que les documents sur support papier. Les Parties conviennent de conserver les documents qu'elles échangent dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Les Parties conviennent expressément que les enregistrements de conversations téléphoniques, portant sur la conclusion du Contrat, effectués par les systèmes informatisés du Fournisseur ont valeur probante et tiennent lieu de preuve dans les relations entre les Parties.