

# Conditions générales de fourniture intégrée d'électricité aux clients basse tension (0,4 kV) sans enregistrement de la puissance

## I) Définitions

### Fournisseur:

Personne morale ou physique qui effectue la fourniture d'énergie électrique, en l'occurrence Sudstrom S.à r.l. & Co S.e.c.s..

### Client :

Le consommateur de l'énergie électrique fournie par le Fournisseur.

### Gestionnaire du Réseau de Distribution:

Toute personne physique ou morale responsable de l'exploitation, de l'entretien et, si nécessaire, du développement du réseau de distribution dans une zone donnée et, le cas échéant, de ses interconnexions avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

### Utilisation du réseau:

La libéralisation du marché de l'électricité impose à chaque Gestionnaire du Réseau de Distribution de donner un accès à tout Fournisseur, producteur et Client de façon non discriminatoire. Cet accès ainsi que l'utilisation du réseau sont rémunérés via une taxe d'utilisation perçue par chaque Gestionnaire du Réseau de Distribution servant à couvrir les frais d'exploitation et de développement du réseau en cause.

### Lieu de consommation:

Point où la puissance électrique est mise à disposition. Pour l'application du présent contrat, on entend l'adresse de fourniture communiquée par le Client au Fournisseur.

### Raccordement:

Il regroupe l'ensemble des équipements du réseau (appareils, lignes, câbles, canalisations, ...) nécessaires pour relier les installations de l'utilisateur au réseau de distribution, y compris l'installation de comptage.

### Etalonnage d'un compteur:

Procédure de vérification du compteur pour savoir s'il comptabilise correctement l'énergie ou non.

### Fourniture intégrée :

Fourniture qui comprend, en plus de la fourniture proprement dite, toutes les autres prestations nécessaires à l'acheminement de l'électricité jusqu'au lieu de consommation du client final, notamment les prestations concernant l'accès aux réseaux et l'utilisation des réseaux.

### ILR:

L'Institut Luxembourgeois de Régulation chargé d'assurer la non-discrimination, la mise en place de moyens nécessaires à une concurrence effective et le fonctionnement efficace du marché de l'électricité.

### Taxe d'électricité:

Taxe instituée par l'article 66 de la loi du 1 août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité, dont le montant est fixé annuellement par la loi budgétaire, et perçue par tous les Fournisseurs d'électricité pour le compte de l'Etat.

### Mécanisme de compensation:

Mécanisme de compensation des coûts liés au rachat de l'électricité produite à partir des sources d'énergie renouvelables ou de la cogénération, en application du règlement grand-ducal modifié du 22 mai 2001 concernant l'introduction d'un fonds de compensation dans le cadre de l'organisation du marché de l'électricité.

## II) Fourniture d'électricité

### 1. Objet du contrat

Le contrat de fourniture a pour objet la fourniture d'électricité par le Fournisseur conformément aux conditions stipulées dans les présentes conditions générales, les conditions tarifaires et les conditions particulières qui primeront toujours les conditions générales.

Le Client s'engage à prendre au Fournisseur, et celui-ci s'engage à livrer au Client toute l'énergie électrique dont le Client a besoin en dehors de celle qu'il peut produire par ses propres moyens.

### 2. Tarification

#### 2.1. Tarifs

Les tarifs pour la fourniture d'électricité, comprenant le coût d'utilisation du réseau au tarif en vigueur chez le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné, sont fixés par le Fournisseur.

Les tarifs de fourniture actuels peuvent être consultés via le site internet [www.sudstrom.lu](http://www.sudstrom.lu) ou peuvent être demandés auprès de la Serviceline tél. 26 783 787 686.

#### 2.2. Impôts, taxes, contributions, et indemnités diverses

Les tarifs fixés à l'article 3.1. des présentes conditions générales, sont majorés de la taxe d'électricité et de la contribution au fonds de compensation conformément à la législation en vigueur relative à l'organisation du marché de l'électricité, le tout étant majoré de la taxe sur la valeur ajoutée.

Sans préjudice de poursuites judiciaires en cas de déclaration inexacte du Client concernant un quelconque élément de ceux formant la base des tarifs (p.ex. changement non autorisé de l'intensité mise à disposition du Client), d'absence de déclaration à l'occasion d'une modification de ces éléments, ou de refus du Client de se soumettre à tout moment au contrôle des déclarations, le Fournisseur est en droit de facturer toute l'énergie

consommée durant la période irrégulière au tarif qui est effectivement applicable au Client.

### 3. Modification des conditions générales et des tarifs

Le Fournisseur peut modifier ou remplacer les présentes conditions générales par des nouvelles, à condition d'en informer le Client en temps utile et en tout cas 30 jours à l'avance. Il avise le Client qu'il peut résilier, sans préavis et sans frais pour lui, le contrat avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions s'il n'entend pas accepter ces nouvelles conditions générales. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales.

Le Fournisseur informe le Client, soit par courrier, soit par une mention reprise sur la facture d'électricité, soit via une publication appropriée dans le quotidien au tirage le plus important au niveau national et sur le site Internet du Fournisseur de toute modification des tarifs en temps utile et en tout cas 30 jours à l'avance. Il avise le Client qu'il peut résilier, sans préavis et sans frais pour lui, le contrat avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs s'il n'entend pas accepter cette modification des tarifs. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

En cas de résiliation par le Client, le contrat prend fin au moment de l'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales, sinon au jour de l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Le cas échéant, en cas de changement de fournisseur, le contrat prend fin au jour de la prise d'effet du nouveau contrat de fourniture, sans que pour autant les nouvelles conditions générales ou les nouveaux tarifs puissent trouver application.

### 4. Entrée en vigueur – Durée – Résiliation

#### 4.1. Entrée en vigueur, Durée

Sans préjudice des conditions particulières du contrat de fourniture, le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée et prend cours le jour de sa signature, ou à défaut, le premier jour de la livraison.

La fourniture ne sera effective qu'à la cessation de toute autre fourniture avec un autre fournisseur et/ou qu'à partir du moment où le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné a pu effectuer le changement de Fournisseur, qui n'est par définition pas Sudstrom S.à r.l. & Co S.e.c.s., compte tenu des exigences techniques et administratives nécessaires à ce changement.

#### 4.2. Résiliation

Chacune des parties pourra résilier le contrat par écrit moyennant un préavis d'une durée maximale de trois semaines à compter de la demande et ceci sans frais de résiliation du contrat. La résiliation peut être faite par le Client lui-même ou par le nouveau Fournisseur de son choix, qui n'est par définition pas Sudstrom S.à r.l. & Co S.e.c.s., en respectant le préavis précité.

Pour les clients raccordés au réseau de distribution de la ville d'Esch-sur-Alzette géré par Sudstrom S.à r.l. & Co S.e.c.s., la fin du contrat ne devient effective qu'avec lecture de l'index par le Gestionnaire du Réseau de Distribution et le débranchement du compteur, soit par la communication à Sudstrom S.à r.l. & Co S.e.c.s. de l'index par le client sortant en présence du client entrant (son successeur) et souscrivant un nouveau contrat de fourniture sur le même compteur.

Pour les clients raccordés aux autres réseaux, le contrat prend définitivement fin avec la communication par écrit de l'index de fin de consommation ou de départ (relevé compteur). Le Client peut notifier l'index de départ par écrit à Sudstrom S.à r.l. & Co S.e.c.s., 11 rue de Luxembourg, L-4220 Esch-sur-Alzette ou par e-mail à [backoffice@sudstrom.lu](mailto:backoffice@sudstrom.lu). Si le Client est dans l'impossibilité de fournir cet index, il peut demander préalablement au Fournisseur d'effectuer via le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné une lecture pour établir cet index.

Si la communication de l'index de fin de consommation a été omise, le Client reste redevable de la consommation de son successeur jusqu'au jour de cette communication ainsi que du paiement des frais fixes. Le client a droit à un décompte final de clôture dans un délai de six semaines, après que le changement ait eu lieu.

Toute communication d'index effectuée par un Fournisseur est réputée effectuée par le Client lui-même.

Tout déménagement ne donne lieu qu'à un changement du Lieu de consommation dans le contrat et non à une résiliation du contrat.

### 5. Responsabilité

#### 5.1. Interruption, limitation ou livraison irrégulière

La responsabilité du Fournisseur ne pourra être mise en cause pour d'éventuelles inattentions ou négligences du Gestionnaire du Réseau de Distribution dans le cadre de l'exploitation, de l'entretien et du développement de son réseau.

Ces aspects devront donc être réglés entre le Client, en tant qu'utilisateur du réseau, et le Gestionnaire du Réseau de Distribution.

Par conséquent, la responsabilité du Fournisseur ne pourra être mise en cause par le Client pour les dommages résultant d'une interruption ou d'une limitation de la fourniture, notamment en cas de travaux de modification, d'agrandissement, de nettoyage, de réparation ou de vérification des installations du Gestionnaire du Réseau de Distribution et/ou du Client, pas plus que pour les dommages survenus à la suite d'une fourniture irrégulière,

comme notamment des écarts de tension ou de fréquence, sauf si cela est imputable à une faute du Fournisseur. Dans ce cas, il convient d'appliquer les dispositions de l'article 5.2 ci-après.

## **5.2. Responsabilité**

Le Fournisseur est responsable d'un dommage direct résultant de sa faute jusqu'à concurrence d'un montant forfaitaire maximum.

Ce montant forfaitaire correspond à une fois la facture annuelle moyenne ou estimée par le Fournisseur et, en cas de non-consommation, à € 300 par sinistre, le tout étant limité à deux sinistres par an.

Le Fournisseur n'est pas responsable des dommages indirects, en ce compris, sans limitation, les pertes de production, le manque à gagner et les pertes de revenus.

La responsabilité du Fournisseur ne peut pas être engagée en cas de force majeure et en cas d'événements indépendants de sa volonté.

Sont considérés notamment comme cas de force majeure, les mobilisations, lock-out, l'ordre de l'autorité publique, l'état de guerre, les troubles civils, les grèves, les sabotages, attentats, et tous dérangements survenus dans les installations de distribution et de transport du Gestionnaire du Réseau de Distribution ou d'un tiers, les dommages causés par des faits accidentels ou non maîtrisables, tels les catastrophes naturelles, les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur (notamment givre, neige collante, tempête, grêle, etc...).

## **6. Utilisation de l'énergie électrique par le Client**

Il est interdit au Client, sans l'accord écrit et préalable du Fournisseur, de céder à des tiers, à titre onéreux ou gratuit, toute ou partie de l'énergie électrique qui lui est fournie.

En cas de non-observation de cette obligation, le Fournisseur est en droit de suspendre immédiatement la fourniture de l'énergie électrique et, outre la consommation d'énergie dont le Client est redevable, de le rendre responsable de tous dommages consécutifs.

## **7. Facturation – Modalités de Paiement – Garantie**

### **7.1. Principes de facturation**

La base prise en considération par le Fournisseur pour établir la facturation de l'énergie électrique prélevée par le Client au Lieu de consommation, est constituée des données enregistrées par l'installation de comptage du Gestionnaire du Réseau de Distribution mise par ce dernier à la disposition du Fournisseur.

Néanmoins, le Fournisseur est en droit d'estimer la consommation pour les périodes de facturation successives sur base des consommations antérieures ou estimées, et de demander des paiements d'acomptes.

Le Client peut effectuer les paiements par domiciliation, par virement ou par versement.

Dans tous les cas, il est procédé au moins à une lecture par an, et la différence entre la consommation estimée et la consommation réelle est rectifiée dans un décompte annuel.

### **7.2. Contestations de facture**

Toute contestation d'une facture doit être faite avant son échéance compte tenu du choix effectué par le Client pour son paiement conformément au point 7.1 ci-dessus. Passé ce délai, la facture en cause est considérée comme acceptée.

Après échéance, seules les erreurs éventuelles dues aux rapports des appareils de mesure, aux facteurs constants servant de base à la facturation, ou l'erreur matérielle manifeste (erreur de calcul, erreur dans la transcription des chiffres...) seront considérées.

### **7.3. Vérification des installations de mesure**

Tant que les indications des appareils de mesure du Gestionnaire du Réseau de Distribution ne seront pas contestées, elles feront foi.

Chacune des parties peut demander en tout temps la vérification de l'installation de comptage suivant les conditions techniques et financières établies par le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné.

En cas de contestation, les consommations ne pourront être révisées qu'à partir du dernier relevé mensuel exact à moins que l'erreur constatée reconnue ait persisté bien avant.

### **7.4. Consommations non mesurées**

Si, par suite d'arrêt du compteur, de vol de courant ou d'inexactitude manifeste dans les données du compteur, ou plus généralement si les données du compteur ne donnent pas d'indications dignes de foi, le Fournisseur a le droit, après avoir entendu le consommateur, de facturer la consommation non encore mesurée en prenant pour base les divers éléments d'appréciation dont il peut disposer, notamment les consommations réelles ou estimées des années précédentes.

Dans ce cas, un nouveau compteur est placé durant une certaine période de consommation afin d'être en mesure d'effectuer le redressement par comparaison entre la consommation actuelle et celle existante avant le placement du nouveau compteur.

### **7.5. Paiement - Suspension de la fourniture**

Toute facture est payable dans les 30 jours calendriers à compter de la date de la facture, soit au plus tard à la date d'échéance, si notifiée sur la facture.

En cas de retard dans le paiement des factures à leur échéance, les sommes dues peuvent être majorées de plein droit tel que prévu par la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard.

En cas de non-paiement dans le délai de 15 jours à partir de la date d'échéance de la facture, un 1<sup>er</sup> rappel est envoyé au Client.

En cas de non-paiement dans un délai de 15 jours à partir de la date d'envoi du 1<sup>er</sup> rappel visé ci-dessous, un 2<sup>ème</sup> et dernier rappel est envoyé au client. Lors du 2<sup>e</sup> rappel, le Fournisseur informe également le client défaillant qu'à défaut de paiement à la date d'échéance indiquée sur le 2<sup>e</sup> rappel, que le Fournisseur peut procéder à tout moment à l'interruption de fourniture d'énergie, par déconnection. Une copie de l'information par laquelle le fournisseur informe le client défaillant de son intention de le faire déconnecter dans les 30 jours est communiquée parallèlement par le Fournisseur au service social de la commune de résidence du client défaillant. Un forfait pour frais de rappel est d'office facturé au client en défaillance de paiement pour couvrir les frais administratifs engendrés.

Sans préjudice de l'article 2(8) d) de la loi du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché électrique, après le prédit délai, le Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné déconnecte, sur mandat écrit du Fournisseur, le client en défaillance de paiement.

Les frais de déconnexion et de reconnexion sont à charger du Client en défaillance de paiement.

Le rétablissement de la fourniture n'aura lieu qu'après apurement des comptes et paiement des frais occasionnés par la coupure.

Tous frais quelconques, notamment les frais administratifs tels que les frais de rappel et les frais de récupération de ou des créances en justice, résultant de non-paiement de factures ou d'irrégularité dans le paiement des factures, pourront faire l'objet en justice d'une demande d'indemnité de procédure afin de les récupérer à leur coût réel avec un minimum de cinq euros.

## **7.6 Caution**

Tout client en mode de déconnexion pour cause de non-paiement de ses factures est chargé d'une caution pour être reconnecté au réseau.

Cette garantie a une valeur maximale de deux factures d'acompte établies sur base de la consommation réelle ou estimée de l'année précédente. Elle est restituée au Client au plus tard à la fin du contrat après établissement et apurement des comptes.

## **8. Protection des données personnelles**

Le Fournisseur traite les données à caractère personnel du Client conformément à la législation en vigueur, relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Le client donne son accord pour l'utilisation de ses données personnelles nécessaires à l'exécution du présent contrat, et pour bénéficier de toutes les promotions commerciales de Sudstrom S.à.r.l. & Co S.e.c.s., étant entendu que seule la société Sudstrom S.à.r.l. & Co S.e.c.s. détient et garde les données personnelles, et effectue elle-même la communication des promotions commerciales.

## **9. Mandat**

Par la présente, le Client mandate Sudstrom S.à.r.l. & Co S.e.c.s. pour, qu'en son nom et pour son compte, celle-ci puisse :

- résilier son contrat de fourniture d'électricité existant auprès de son fournisseur actuel ;
- demander au Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné les données et les informations à caractère personnel et en relation avec le Lieu de consommation concerné
- effectuer toutes les démarches nécessaires permettant la fourniture de courant par Sudstrom S.à.r.l. & Co S.e.c.s..

## **10. Cession**

Le Fournisseur a le droit de céder le présent contrat à un tiers à condition de veiller à ce que les garanties constituées pour le Client ne diminuent pas lors de la cession. Le Fournisseur informe le Client de la cession.

## **11. Contestation – arbitrage – loi applicable - juridiction**

Sans préjudice du point 7.2 des présentes conditions générales, tout Client en désaccord avec le Fournisseur doit porter à la connaissance de ce dernier son différend le plus vite possible et au plus tard dans le délai de quinze jours calendriers à partir de la connaissance de ce différend. La contestation peut être portée à la connaissance du Fournisseur par écrit ou lors d'une entrevue.

Le Fournisseur dispose d'un délai d'un mois maximum pour prendre position, proposer le cas échéant un règlement à l'amiable voire même un arbitrage, notamment avec pour arbitre unique un expert légal en matière d'électricité, et informer le Client de sa position ou de sa proposition éventuelle pour régler le conflit.

Le Fournisseur s'engage à ne pas saisir la justice pendant le délai d'un mois minimum à partir de l'envoi de sa prise de position ou de sa proposition de règlement à l'amiable voire d'arbitrage, afin de laisser au Client la possibilité éventuelle de saisir l'Institut Luxembourgeois de Régulation faisant office de médiateur conformément à l'article 6 de la loi du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité. La présente procédure interne ne peut en aucun cas empêcher l'une des parties de se pourvoir en justice.

Tous différends concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales ou, plus généralement concernant le contrat, sont soumis exclusivement au droit luxembourgeois.

Toutes contestations qui naîtront de l'application du contrat sont de la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg.