

Conditions générales de fourniture par défaut

Version01_201711oct

1. Définitions

Au sens de ce contrat, on entend par:

«**clients** »: les personnes physiques ou personnes morales qui consomment de l'électricité ;

«**clients résidentiels**»: les personnes physiques qui consomment de l'électricité à leur domicile, dans le cadre de leur vie privée, ce qui exclut les activités commerciales ou professionnelles ;

« **clients professionnels** » : tous les clients qui ne sont pas des clients résidentiels ;

«**Electris**»: Hoffmann Frères S.à r.l. & Cie S.e.c.s. 25, rue G.-D. Charlotte L-7520 Mersch, faisant le commerce de l'électricité sous la dénomination Electris;

«**fournisseur**»: personne morale qui effectue la fourniture;

«**fournisseur par défaut**»: Electris, comme personne morale qui effectue la fourniture par défaut conformément à l'article 4 de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché électrique ;

«**fourniture intégrée**»: fourniture d'énergie électrique qui comprend, en plus de la fourniture proprement dite, toutes les autres prestations nécessaires à l'acheminement de l'électricité jusqu'au point de fourniture (POD) du client, notamment les prestations concernant l'accès aux et l'utilisation des réseaux;

«**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 la garantie de la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité;

«**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 électricité**»: taxe instituée par l'article 66 de la loi modifiée du 1er 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'énergies renouvelables ou de la cogénération, en application du règlement grand-ducal modifié du 31 mars 2010 relatif au mécanisme de compensation dans le cadre de l'organisation du marché de l'électricité;

«**point de fourniture**»: un point de comptage ou un ensemble de points de comptage d'un même niveau de tension et d'un même utilisateur du réseau qui sont situés sur un même site et qui sont connectés galvaniquement entre eux par une même installation électrique se situant en aval desdits points de comptage. Le terme «point de fourniture» ne correspond pas nécessairement à une localisation physique déterminée et est utilisé indépendamment de la direction de la fourniture d'énergie électrique, un regroupement à la fois de points de comptage servant à l'injection ou au prélèvement étant toutefois exclu à moins qu'il s'agisse d'un point de fourniture d'un autoproducteur;

Conditions générales de fourniture par défaut

Version01_201711oct

«raccordement»: ensemble des équipements physiques du réseau (appareils, lignes, câbles, canalisations, etc.) nécessaires pour relier les installations consommatrices d'électricité de l'utilisateur au réseau de distribution, en ce compris l'installation de comptage. Le raccordement est la propriété d'Electricis;

«étalonnage d'un compteur»: procédure de vérification du compteur pour savoir s'il comptabilise correctement l'énergie ou non.

Conditions générales de fourniture par défaut

Version01_201711oct

2. Fourniture d'électricité par défaut

2.1. Objet du contrat

- (a) La loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité spécifie une procédure d'attribuer tout client, qui n'a pas encore choisi de fournisseur en vertu d'un contrat de fourniture, à un fournisseur par défaut.
- (b) La fourniture par défaut est effectuée aux conditions stipulées aux présentes conditions générales.
- (c) Les relations contractuelles concernant le raccordement au réseau, l'utilisation du raccordement au réseau et l'utilisation du réseau doivent être réglées entre le client et le gestionnaire de réseau. Le délai maximum à respecter par le gestionnaire de réseau pour réaliser le raccordement initial d'un client résidentiel est réglé par l'article 2 (3) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité. La fourniture par défaut est effectuée aux conditions stipulées aux présentes conditions générales, telles qu'elles peuvent être modifiées de temps en temps, sous réserve de l'acceptation préalable de l'Institut Luxembourgeois de Régulation.
- (d) Par décision de l'ILR, la société Electricis a été désignée fournisseur par défaut dans le réseau dans lequel elle assume la fonction de gestionnaire du réseau de distribution (GRD), conformément à la loi modifiée du 1er août 2007.

2.2. Tarification

2.2.1. Tarifs

Les tarifs pour la fourniture par défaut sont soumis à une procédure d'acceptation par l'ILR.

Les tarifs applicables pour la fourniture par défaut sont publiés sur le site Internet www.electris.lu ou peuvent être demandés au siège social d'Electricis.

En cas de déclaration inexacte du client des éléments déterminant le tarif, le fournisseur par défaut est en droit de facturer l'énergie consommée au tarif exact.

2.2.2. Impôts, taxes, contributions, et indemnités diverses

Les tarifs fixés à l'article 2.2 ci-dessus des présentes conditions générales, sont majorés des tarifs d'utilisation de réseau, de la taxe d'électricité et de la contribution au mécanisme 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.

3. Durée maximale de la fourniture par défaut et fin de la fourniture par défaut

3.1. Durée maximale de la fourniture par défaut

Le délai pour choisir un nouveau fournisseur est de six (6) mois à compter du premier jour du mois suivant celui où la fourniture par défaut a commencé et deux (2) mois pour les clients raccordés à un niveau de tension autre que basse tension.

Conditions générales de fourniture par défaut

Version01_201711oct

La fourniture par défaut commence dès la mise en service du compteur électrique, resp. à partir de l'emménagement d'un client sans contrat de fourniture d'électricité valable.

3.2. Fin de la fourniture par défaut

Passé la durée maximale de la fourniture par défaut stipulée à l'article 3.1 ci-devant, la fourniture par défaut prend fin de plein droit.

Si dans ledit délai fixé, le client concerné a choisi un nouveau fournisseur, il est fourni par ce nouveau fournisseur à partir du moment où le gestionnaire du réseau de distribution a pu effectuer le changement de fournisseur, compte tenu des exigences techniques et administratives nécessaires à ce changement et du délai qui ne peut être inférieur à trois semaines à compter de la demande du client conformément à l'article 4(3) de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché électrique. Dans ce cas, la fourniture par défaut prend fin à partir du moment où le client est fourni par son nouveau fournisseur.

La fourniture peut également prendre fin avec effet immédiat sans préjudice de l'article 7.5 ci-dessous, suite au non-respect d'une ou de plusieurs des conditions générales présentes qui persistent après une mise en demeure restée infructueuse pendant huit jours ouvrés et à la suite d'une manipulation illicite d'un ou des appareils de mesure, ou en cas de soutirage illicite ou frauduleux d'énergie électrique.

4. Changement de l'utilisateur d'un point de fourniture

Tout changement de l'utilisateur (client) d'un point de fourniture, notamment en cas de déménagement, doit être signalé par écrit par le client et n'est effectif qu'avec la communication de la date du changement et de l'index de fin de consommation par lui-même, par son successeur, ou par le fournisseur de son successeur ou par le gestionnaire du réseau de distribution.

L'ancien utilisateur du point de fourniture reste tenu des obligations de son contrat, le cas échéant conformément aux conditions de résiliation de celui-ci, et de la consommation de son successeur jusqu'au jour de la réception par Electricis de la notification écrite de l'index de fin de consommation. La reprise du point de fourniture par le nouveau client ne préjudicie pas les droits que le fournisseur a éventuellement envers l'ancien client.

5. Responsabilité

La responsabilité d'Electricis comme fournisseur par défaut ne pourra être mise en cause pour d'éventuelles inattentions ou négligences par le gestionnaire du réseau de distribution dans le cadre de l'exploitation, de l'entretien et du développement de son réseau. Par conséquent, la responsabilité d'Electricis comme fournisseur par défaut ne pourra être mise en cause par le client pour les dommages résultant d'une interruption ou d'une limitation de la fourniture par défaut, notamment en cas de travaux de modification, d'agrandissement, de nettoyage, de réparation ou de vérification des installations du gestionnaire de réseau 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. Electricis comme fournisseur par défaut n'est tenu à aucune obligation vis-à-vis du client en ce qui concerne les

Conditions générales de fourniture par défaut

Version01_201711oct

caractéristiques de l'énergie électrique et les conditions techniques de sa fourniture, celles-ci étant spécifiées par le gestionnaire de réseau et ressortent dès lors de sa responsabilité.

Ces aspects devront donc être réglés entre le client, en tant qu'utilisateur du réseau, et le gestionnaire de réseau. Dans tous les cas dans lesquels la responsabilité d'Electricis comme fournisseur par défaut pourrait être engagée, celle-ci est limitée aux dommages matériels, actuels et certains subis par le client, et en relation directe avec la cause qui les a provoqués.

Electricis comme fournisseur par défaut ne pourra en aucun cas être responsable des dommages indirects subis par le client, en ce compris mais sans limitation les pertes de production, les gains manqués et/ou toutes autres pertes de revenu. En tout état de cause, le montant d'un éventuel dédommagement ne pourra dépasser l'équivalent de 300 € par sinistre et de deux sinistres par an. Ce montant forfaitaire maximum correspond à une facture annuelle moyenne ou à une estimation du fournisseur par défaut, même en cas de non-consommation.

Electricis ne peut pas être engagé en cas de force majeure et en cas d'événements indépendants de sa volonté. Sont considérés notamment comme cas de force majeure, les mobilisations, le 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 d'Electricis 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 d'Electricis, de céder à des tiers, à titre onéreux ou gratuit, toute ou une partie de l'énergie électrique qui lui est fournie.

En cas de non-observation de cette obligation, Electricis pourra suspendre immédiatement la fourniture par défaut de l'énergie électrique et, outre la consommation d'énergie dont le client est redevable, le client assume la responsabilité de tous dommages consécutifs.

7. Facturation - Modalités de paiement - Garantie

7.1. Principes de facturation

La base prise en considération par Electricis pour établir la facture de l'énergie électrique prélevée par le client au point de fourniture, est constituée des données enregistrées par l'installation de comptage du gestionnaire du réseau de distribution mises par ce dernier à la disposition d'Electricis.

Néanmoins, Electricis 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.

Conditions générales de fourniture par défaut

Version01_201711oct

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 sont pas contestées, elles font foi.

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

7.4. Consommations non mesurées

Sans préjudice de l'article 49(1bis) de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité, et après en avoir informé le client, Electris a le droit, en cas 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, 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

7.5.1. Taux d'intérêt de retard

Toute facture de tout client (résidentiel ou non) est payable sans aucune déduction ou compensation, à la date d'échéance mentionnée sur la facture.

En cas de retard dans le paiement des factures à leur échéance, les sommes dues sont majorées de plein droit tel que prévu par la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard. Pour l'application de la loi du 18 avril 2004, le taux d'intérêts pour les clients résidentiels est celui prévu pour les consommateurs, alors que le taux d'intérêt pour les clients non résidentiels est celui prévu pour les transactions commerciales.

Conditions générales de fourniture par défaut

Version01_201711oct

7.5.2. Procédure applicable en cas de non-paiement à tous les clients

Les dispositions suivantes s'appliquent à tous clients, sans préjudice des intérêts de retard éventuellement applicables. Pour les clients professionnels, le fournisseur peut raccourcir les délais ci-après spécifiés en fonction des circonstances, voire demander la déconnection avec effet immédiat en cas de procédure de faillite ou procédure analogue.

En cas de non-paiement dans un délai de quinze jours à partir de la date d'échéance d'une facture, un rappel est envoyé au client.

En cas de non-paiement dans un délai de quinze jours à partir de la date d'envoi du rappel visé ci-dessus, Electris informe par écrit le client en défaillance de paiement de son intention de le faire déconnecter dans les trente jours.

Excepté en cas d'application de l'article 2(8) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché électrique, après le prédit délai, le gestionnaire du réseau de distribution déconnecte sur mandat écrit du fournisseur le client en défaillance de paiement.

Les frais de déconnexion et de reconnexion du gestionnaire du réseau de distribution sont à charge 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 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 dix euros.

Lors de la réception de la preuve de paiement avant 15h00, la demande de reconnexion est transmise par le fournisseur par défaut au gestionnaire de réseau, le jour même de la réception de la preuve de paiement. La reconnexion est effectuée par le gestionnaire de réseau dans le délai de 3 jours ouvrables tel que défini à l'article 2 (8) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

7.6. Modes de paiement

Le client dispose des modes de paiement suivants : paiements en espèces, virements, versements, cartes bancaires acceptées par le fournisseur par défaut et domiciliations.

7.7. Garantie bancaire

Electris pourra à tout moment du contrat d'exiger du client professionnel, en garantie du paiement de la bonne fin de toutes ses obligations, une sûreté ou une garantie bancaire pour garantir les sommes qui peuvent lui être dues dans le futur.

Le montant de la garantie correspondra aux prestations facturables, prévisibles pour une période de quatre mois.

Conditions générales de fourniture par défaut

Version01_201711oct

Sauf accord d'Electris, la garantie ne saurait être compensée par le client avec les créances dues à Electris à quelque titre que ce soit.

8. Protection des données à caractère personnel

Electris 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 à caractère personnel nécessaires à l'exécution de la fourniture par défaut.

Le fournisseur par défaut est autorisé à communiquer les éléments relatifs aux consommations et décomptes à ceux qui, dans le cadre de l'organisation du marché de l'électricité, garantissent et surveillent la gestion et l'équilibre de tous les réseaux concernés. La transmission des données à des tiers, telle que décrite précédemment, se fait seulement à condition que ceux-ci garantissent la plus grande confidentialité des informations obtenues et à condition que l'obtention de ces informations soit nécessaire dans le cadre de la gestion du réseau. Les dispositions qui précèdent ne concernent pas les informations normalement accessibles au public.

9. Autoproduction

Si le client produit lui-même une partie de son énergie, il doit préalablement en informer le fournisseur par défaut.

10. Loi applicable – contestation– juridiction

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.

Sans préjudice de l'article 11 des présentes conditions générales, toutes contestations entre parties seront de la compétence exclusive des Tribunaux de la Ville de Luxembourg,

11. Procédure de règlement de litige extrajudiciaire

11.1. Procédure amiable

(a) Avant de saisir une juridiction, il est loisible au client de proposer à tout moment à Electris, ou à Electris de proposer à tout moment au client, de choisir de commun accord, un organe afin de toiser le litige entre parties (ci-après, l'**amiable compositeur**).

i. L'amiable compositeur à désigner de commun accord devra posséder la capacité, l'expérience et la compétence, notamment en matière juridique, nécessaires pour sa fonction ;

ii. L'amiable compositeur jouira d'un mandat d'une durée suffisante pour assurer l'indépendance de son action sans pouvoir être destitué sans juste motif, sauf le commun accord des parties ;

iii. Lorsque l'amiable compositeur désigné est nommé ou payé par une association professionnelle ou par une entreprise, il ne doit pas avoir travaillé, au cours des trois dernières années précédant son entrée en fonction, pour cette association professionnelle ou un de ses membres ou pour l'entreprise en cause ;

Conditions générales de fourniture par défaut

Version01_201711oct

- iv. Chaque partie supportera ses frais de représentation (avocat).
- (b) L'amiable compositeur se conformera à la procédure suivante :
 - i. Tous les litiges relatifs à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales peuvent être soumis à l'amiable compositeur.
 - ii. La saisine de l'amiable compositeur n'interrompt pas le cours des intérêts.
 - iii. L'amiable compositeur renoncera à son office s'il s'avère qu'il est saisi à des fins purement dilatoires,
 - iv. L'amiable compositeur sera saisi par la voie écrite ; les parties pourront développer leurs positions par la voie écrite en respectant le principe du contradictoire, soit en français, soit en allemand, soit de commun accord dans une autre langue.
 - v. Sauf accord contraire entre les parties, chaque partie disposera de soixante jours pour exposer ses moyens par la voie écrite. L'amiable compositeur dispose ensuite de soixante jours pour exposer ses recommandations par la voie écrite.
- (c) Conformément à l'article 6 de la Convention Européenne des droits de l'Homme, ni le client ni Electricis ne pourra être contraint à renoncer à un procès juste, équitable et gratuit. Le paiement d'éventuels honoraires au bénéfice l'amiable compositeur et de tous autres frais qui normalement ne sont pas à charge des parties dans le cadre d'une procédure judiciaire ne peut dès lors être imposé à une partie sans son consentement.

11.2. Médiation instituée par l'ILR

Nonobstant son droit de saisir les juridictions compétentes, il est loisible au client et à Electricis de faire appel à la procédure de médiation instituée par l'ILR conformément à l'article 6 (3) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché électrique.

Les parties se conformeront alors à ladite procédure.

12. Clause de sauvegarde

Si l'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions étaient déclarées illégales ou non applicables, les autres dispositions ne seraient en aucun cas remises en cause. Le fournisseur par défaut s'engage à remplacer la disposition illégale ou non applicable par une clause légale et praticable. Toute modification des présentes conditions générales est par ailleurs soumise à l'acceptation préalable, conformément aux articles 4 (4) et 57 de la loi du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité.