

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

I) Définitions

Client:

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

Fournisseur :

Personne morale ou physique qui effectue la fourniture, en l'occurrence NordENERGIE S.A..

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 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 garantir 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 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 22 mai 2001 concernant l'introduction d'un fonds de compensation dans le cadre de l'organisation du marché de l'électricité.

Utilisation du réseau :

La libéralisation du marché de l'électricité impose à chaque Gestionnaire de Réseau de Distribution de donner un accès à son réseau à tout Fournisseur, producteur et Client de façon non discriminatoire. Cet accès et l'utilisation du réseau sont rémunérés via une taxe d'utilisation perçue par chaque Gestionnaire du Réseau de Distribution et 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, en ce compris l'installation de comptage.

Etalonnage d'un compteur :

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

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.nordenergie.lu ou peuvent être demandés auprès de la Serviceline au numéro 2762328-0.

2.2 Impôts, taxes, contributions, et indemnités diverses

Les tarifs fixés à l'article 2.1. des présentes conditions générales, sont majorés de la taxe 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.

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 au Client), en cas d'absence de déclaration à l'occasion d'une modification de ces éléments, ou en cas 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 de nouvelles, à condition d'en informer le Client au moins trente jours à l'avance, en donnant la possibilité au Client de ne pas accepter les nouvelles conditions générales.

Le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales si, dans les trente jours de la date de leur réception, il n'a pas informé le Fournisseur par écrit de son intention de ne pas les accepter.

Si le Client informe le Fournisseur à temps de sa décision de ne pas accepter les nouvelles conditions générales, le contrat entre le Fournisseur et le Client prend fin le jour où les nouvelles conditions générales entrent en vigueur.

Via au moins une publication appropriée dans deux quotidiens au tirage le plus important au niveau national et sur le site Internet du Fournisseur, celui-ci avise ses Clients de tout changement des tarifs, en temps utile et au minimum six semaines avant l'entrée en vigueur du changement. Le Client est libre de dénoncer le contrat conformément aux présentes conditions générales s'il n'accepte pas les nouveaux tarifs. Si la dénonciation est effective après l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, ceux-ci sont appliqués à la fourniture depuis leur entrée en vigueur jusqu'à la terminaison du contrat.

4. Entrée en vigueur - Durée - Résiliation

a) 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.

Chacune des parties pourra le résilier par écrit moyennant un préavis d'une durée d'au moins la fin du mois en cours plus un mois. La résiliation peut être faite par le Client lui-même ou par le nouveau fournisseur de son choix, qui n'est par définition pas NordENERGIE S.A., en respectant le préavis précité.

La fin du contrat ne devient effective qu'avec la communication de l'index de fin de consommation ou de départ (relevé du compteur). Le Client peut donner l'index de départ par écrit : NordENERGIE S.A. Boîte Postale 22 L-2010 Luxembourg, par e-mail : mail@nordenergie.lu ou par téléphone : Serviceline au numéro 2762328-0. 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.

b) 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.

c) 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 NordENERGIE S.A., compte tenu des exigences techniques et administratives nécessaires à ce changement.

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

d) 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 maximum 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, 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 du Gestionnaire du Réseau 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 une 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 mises 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 quinze jours calendrier à compter de la date de 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.

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 15 jours à partir de la date d'envoi du rappel visé ci-dessus, le Fournisseur informe par écrit le client en défaillance de paiement de son intention de le faire déconnecter dans les quinze jours.

Sans préjudice de l'article 2 (8) d) de la loi du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché électrique, après le pré-décret, 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 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 cinq euros.

7.6 Garantie bancaire

Le Fournisseur est en droit à tout moment du contrat d'exiger du Client, en garantie du paiement de toutes ses obligations, une garantie bancaire pour garantir les sommes qui lui sont dues.

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 à caractère personnel

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 à caractère personnel nécessaires à l'exécution du présent contrat, et pour bénéficier de toutes les promotions commerciales du groupe Cegebel, étant entendu que seule la société anonyme NordENERGIE détient et garde les données personnelles, et effectue elle-même la communication des promotions commerciales.

9. Mandat

Par la présente, le Client mandate NordENERGIE S.A. 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 NordENERGIE S.A.

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. Proposition de règlement interne des conflits avec la clientèle

Sans préjudice des points 12. et 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 calendrier 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. La plainte est officiellement enregistrée chez le Fournisseur qui mentionne la date de chaque plainte, le nom du ou des plaignants ainsi qu'une description sommaire du différend.

Le Fournisseur dispose d'un délai d'un mois maximum pour prendre position, proposer le cas échéant un règlement 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 amiable voire d'arbitrage, afin de laisser au Client la possibilité éventuelle de saisir l'Institut de Régulation faisant office de médiateur conformément à l'article 6 de la loi du 1^{er} 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.

12. Loi applicable – contestation – arbitrage – 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.

Toutes contestations entre parties seront de la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg-Ville, à moins que les parties ne s'en remettent à la décision d'une commission d'arbitrage instituée conformément aux stipulations ci-après.

Cette commission se composera de trois membres. Chaque partie en choisira un et le troisième sera nommé d'un commun accord ou, à défaut d'entente, par le Président du tribunal d'arrondissement de Luxembourg à la requête de la partie la plus diligente.

Les arbitres statueront sans appel à la majorité des voix. Ils jugeront en commun, conformément aux règles de droit et en amiables compositeurs.

Ils seront dispensés de toute formalité de procédure. Les frais d'arbitrage seront avancés par les parties à parts égales. Il appartiendra aux arbitres, dans leur sentence, de décider dans quelles proportions chacune des parties sera définitivement tenue de supporter ces frais.

L'arbitrage sera régi pour le surplus par les articles 1224 et suivants du nouveau code de procédure civile.