

# **Annexe II**

## **Conditions Générales de fourniture**

### **Client résidentiel**

## Annexe II

### Conditions Générales de fourniture

#### Client résidentiel

## I. DÉFINITION

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

Client final : Client qui achète de l'électricité pour sa consommation propre

Gestionnaire de 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 transport d'électricité

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

Utilisateur de réseau : personne physique ou morale injectant de l'électricité dans un réseau ou prélevant de l'électricité d'un réseau, en ce non compris les fournisseurs et les clients grossistes

Point de Comptage : la localisation physique et le niveau de tension d'une installation de comptage d'énergie électrique

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 location physique déterminée et est utilisé indépendamment de la direction de la fourniture d'énergie électrique

Index : valeur de comptage relevé le jour de la lecture

## II. FOURNITURE D'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE

### 1. Formation et Object du Contrat

Le Contrat de fourniture intégrée (ci-après le « Contrat ») est constitué des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières et des Conditions tarifaires en vigueur. On entend par fourniture intégrée, la fourniture d'électricité proprement dite et toutes les autres prestations nécessaires à l'acheminement d'électricité jusqu'au point de fourniture du Client Final, notamment les prestations concernant l'accès aux et l'utilisation des réseaux.

Le Contrat de fourniture intégrée a pour objet la fourniture d'électricité par le Fournisseur SUDenergie S.A. au client final (ci-après le « Client ») conformément aux conditions stipulées dans le Contrat.

Le Client s'engage à accepter du Fournisseur toute l'énergie électrique dont il a besoin, et celui-ci s'engage à lui livrer toute l'énergie électrique en dehors de celle produite par ces propres moyens.

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières, les Conditions Particulières prévalent.

Les relations contractuelles concernant le raccordement et l'utilisation du réseau de transport et de distribution ne sont pas incluses dans le présent Contrat et doivent être réglées séparément entre le Gestionnaire de réseau et le Client.

### 2. Tarifs

La facturation se fait conformément au tarif figurant dans les Conditions Particulières.

Le Client peut obtenir des informations actualisées sur l'ensemble des présentes Conditions Générales, des Conditions particulières et les tarifs applicables à la fourniture d'électricité et des autres prestations nécessaires sur le site internet du Fournisseur, à l'adresse : [www.sudenergie.lu](http://www.sudenergie.lu), voir électricité → nos offres.

Toute modification des tarifs de la fourniture d'électricité est portée à la connaissance du Client par le biais

d'une publication à la fois dans la presse nationale et sur le site internet du Fournisseur (www.sudenergie.lu à la rubrique électricité, nos offres) au moins trente jours à l'avance.

Les tarifs applicables pour une fourniture intégrée en énergie électrique incluent les tarifs régulés pour l'utilisation du réseau. En complément des tarifs de l'énergie électrique et de l'utilisation du réseau, les tarifs sont majorés de la taxe électricité et de la contribution au mécanisme de compensation conformément à la législation en vigueur.

Les tarifs sont majorés de la taxe sur la valeur ajoutée, et de tous impôts et taxes en vigueur au jour de la facturation.

Si le Client n'accepte pas les nouveaux tarifs, il peut résilier, sans préavis et sans frais supplémentaires, le présent Contrat avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Passé le délai précité, les nouveaux tarifs sont réputés acceptés.

### **3. Facturation et Paiement de l'électricité et des prestations annexes**

- Le Client est facturé sur base de décomptes mensuels. La base de facturation constitue les données de comptage transmises par le Gestionnaire de réseau au Fournisseur.
- Le Fournisseur se réserve le droit d'appliquer une facturation par avances mensuelles suivi par un décompte final. Dans ce cas, les avances représentent en principe 1/12 de la consommation annuelle estimée par le Fournisseur. Le décompte définitif est établi annuellement par le Fournisseur sur base de la lecture effective de l'Index du compteur, ou exceptionnellement à défaut, sur la consommation estimée par le Fournisseur. Ce décompte tient compte de la différence entre la consommation annuelle, résultat des données de comptage et les acomptes déjà facturés pour cette même période. Et permet également l'ajustement des avances futures. En cas de paiement par domiciliation bancaire, les factures sont remplacées par un tableau des avances. Celles-ci seront remises pour encaissement à la banque, aux échéances respectives.
- Interventions du gestionnaire de réseau.  
Le Fournisseur se réserve le droit de facturer les frais d'intervention du gestionnaire de réseau au Client.
- Contestation de facture

Toute contestation de facture devra être faite par écrit avant son échéance, sinon la facture sera considérée comme ayant été acceptée. Après l'échéance, seules seront considérées les erreurs éventuelles dues aux rapports de comptage, aux facteurs constants servant de base à la facturation, ou encore l'erreur matérielle manifeste (erreur de calcul, erreur de relevé, erreur de transcription des chiffres, confusion des compteurs, etc.). Sauf erreur manifeste, toute contestation d'une facture par le Client ne diminue en rien l'obligation de ce dernier de respecter les échéances de paiement. En cas d'erreur établie du Fournisseur dans la facturation d'un montant trop élevé, celui-ci s'engage à régulariser la facture et à rembourser le Client dans les meilleurs délais.

Sauf en cas de paiement par domiciliation bancaire, le Client s'engage à payer les factures dans les 15 jours de leur date d'établissement.

En cas de non-paiement à l'échéance fixée, les sommes dues porteront intérêts de plein droit et sans mise en demeure préalable au taux d'intérêt légal en vigueur, sans que cette clause ne préjudicie à l'exigibilité immédiate de la dette.

Le Fournisseur se réserve en outre le droit de demander le remboursement forfaitaire des frais de recouvrement suivant tarif, le tout sans préjudice du paiement des intérêts prévus ci-dessus.

Les termes et délais accordés amiablement ou judiciairement n'entraînent aucune modification des conditions antérieures existantes et ne préjudicient pas à l'application des frais de recouvrement et des intérêts de retard. Tout manquement à une échéance, entraîne automatiquement l'exigibilité immédiate des sommes restant dues.

Conformément à l'article 2 (8) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité, les règles suivantes sont applicables pour les Clients en défaillance de paiement :

- a) 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 par le Fournisseur.
- b) En cas de non-paiement dans un délai de quinze jours à partir de la date d'envoi du rappel visé sous a), le Fournisseur informe par écrit le Client en défaillance de paiement de son intention de le faire déconnecter dans les trente jours. Une copie de l'information par laquelle le fournisseur informe le client défaillant de son intention de le faire déconnecter

après trente jours est communiquée parallèlement par le fournisseur à l'office social compétent en fonction de la résidence du client défaillant. Après le prédit délai, le gestionnaire de réseau concerné déconnecte, sur mandat écrit du Fournisseur, le Client en défaillance de paiement. Par cette déconnection le Fournisseur résilie le contrat de fourniture.

- c) En cas de de paiement intégral de la dette par le Client, et la signature d'un nouveau contrat, le Fournisseur demande sans délai au gestionnaire de réseau concerné de procéder à la reconnexion du Client qui doit être réalisée au plus tard dans trois jours ouvrables.
- d) Par dérogation au point b) du présent paragraphe, en cas de prise en charge du Client en défaillance de paiement par l'office social de sa commune de résidence, aucune déconnexion ne peut avoir lieu. En contrepartie, le Fournisseur est habilité à appliquer une facturation avec prépaiement jusqu'au règlement entier de la dette. Ce prépaiement est basé sur la surveillance des crédits du client concerné et l'émission d'ordres de limitation de puissance ou de coupure par l'intermédiaire d'un compte intelligent. Pour le cas où le client ne disposerait pas encore d'un compteur intelligent, le Fournisseur est en droit de faire placer, par le biais du gestionnaire de réseau concerné dans un délai de huit jours, ou bien un compteur à prépaiement jusqu'au règlement entier de la dette ou bien un compteur intelligent. A la demande du client après remboursement intégral de sa dette, le Fournisseur charge le gestionnaire de réseau concerné de remplacer, le cas échéant, le compteur à prépaiement par un compteur intelligent. Ce remplacement s'effectue dans les trois jours ouvrables qui suivent la demande. Le Fournisseur informe l'office social du moment de la mise en place d'un système de prépaiement chez son client et à nouveau lorsque le système de prépaiement est suspendu.
- e) Ni la déconnexion, ni le placement d'un compteur à prépaiement ne suspendent le recouvrement des factures antérieures. L'octroi d'un plan de paiement des arriérés ne modifie pas les conditions d'exigibilité des factures émises ultérieurement par le Fournisseur.
- f) Tous les frais engendrés par le placement et l'enlèvement d'un compteur à prépaiement, les frais de déconnexion et de reconnexion sont à charge du Client en défaillance de paiement.

#### **4. Entrée en vigueur et Résiliation du Contrat**

##### **Entrée en vigueur et durée du Contrat**

Le contrat de fourniture est conclu pour une durée indéterminée sauf stipulation contraire dans les conditions particulières de fourniture. La fourniture commence le jour de signature du contrat ou à défaut, le jour de la première fourniture d'électricité.

La fourniture au Point de fourniture (POD) du Client n'est effective qu'à la cession de toute autre fourniture par un autre fournisseur et qu'à partir le Gestionnaire de réseau a confirmé le changement de fournisseur au POD concerné.

##### **Résiliation du Contrat**

Sans stipulation d'une durée contractuelle déterminée ou d'un délai de préavis à respecter dans les conditions particulières de fourniture, le Client et le Fournisseur ont le droit à résilier le contrat de fourniture à tout moment.

Le Client souhaitant résilier le Contrat doit le signaler par écrit au Fournisseur ou signer une déclaration au siège du Fournisseur. Une fiche de résiliation à compléter par le Client est aussi disponible sur le site internet du Fournisseur [www.sudenergie.lu](http://www.sudenergie.lu), voir sous téléchargement.

Si le Point de fourniture n'est pas équipé d'un compteur intelligent ou que la communication du compteur intelligent est interrompue pour une raison quelconque, le Client a la possibilité de nous communiquer l'Index du compteur du Client à la date de résiliation de son Contrat ([frontoffice@sudenergie.lu](mailto:frontoffice@sudenergie.lu)). Si le Client est dans l'impossibilité de fournir cet Index, il peut demander au Fournisseur d'effectuer via le gestionnaire de réseau concerné une lecture pour établir cet Index. Tant que la communication de l'Index de fin de consommation n'a pas lieu, le Client reste redevable de toute consommation du point de fourniture jusqu'au jour de relève de l'Index ainsi que du paiement des frais fixes.

En cas d'omission de résiliation pour quelque cause, le Client reste redevable de toutes les factures jusqu'à l'accomplissement d'une résiliation en bonne et due forme. La résiliation du Contrat et le cas échéant le changement de fournisseur d'électricité n'engendrent pas de frais spécifiques. Dans le cas où la durée de préavis à respecter n'est pas définie par les conditions particulières de fourniture, la durée de préavis est de 20 jours de calendrier.

La résiliation peut être effectuée par le Client ou par le nouveau fournisseur, mandaté à cet effet.

Le Fournisseur peut résilier le Contrat :

Lorsque la desserte d'électricité a été interrompue par le gestionnaire de réseau pour un motif légitime.

Lorsqu'il est dans l'impossibilité d'exécuter le Contrat suite à l'absence de relations contractuelles (Contrat de raccordement ou d'accès réseau) entre le gestionnaire de réseau et le propriétaire du raccordement ou le Client ou si le point de fourniture n'est pas raccordé à un réseau d'électricité à la date de début de fourniture.

A la suite d'une manipulation frauduleuse de l'ensemble de l'équipement de mesure destinée à tromper le Fournisseur sur la consommation effective en énergie électrique.

Tout déménagement n'engendre qu'un changement du lieu de consommation dans le contrat et non à une résiliation du contrat.

### **5. Comptage de l'énergie et de la puissance**

Le Fournisseur n'est pas responsable du comptage, ni pour le transfert de données de comptage.

Le Fournisseur se réserve le droit d'établir une facturation sur base d'une estimation de la consommation en cas de non-disponibilité de données de comptage.

Pour estimer la consommation du Client, le Fournisseur a droit à se référer à la période de facturation antérieure de la période en question. Dans le cas d'un nouveau contrat de fourniture pour lequel il n'existe pas de valeur de consommation antérieure, le Fournisseur a droit à facturer une consommation habituelle en fonction du type de Client.

Tant qu'il n'existe pas de contestation du Client ou du Fournisseur, les données de comptage feront foi.

Si les données de comptage semblent douteuses pour le Client ou le Fournisseur, chacun a droit à procéder à un contrôle du dispositif de comptage suivant les règles techniques par le gestionnaire de réseau concerné.

En cas de contestation, une correction ne peut être faite qu'à partir d'un dernier relevé de lecture disponible.

### **6. Fourniture**

Le Fournisseur est responsable d'assurer à tout moment l'approvisionnement du Client en énergie électrique, sauf en cas de travaux nécessaires au réseau, de coupure de réseau, de force majeure, du fait du prince et en général de circonstances indépendantes de la volonté du Fournisseur.

Cette responsabilité s'inscrit dans l'obligation du Fournisseur d'assurer le service universel consistant limitativement en l'approvisionnement en énergie électrique

électrique de clients résidentiels comprenant le droit d'être approvisionné en énergie électrique d'une qualité bien définie à des conditions et tarifs raisonnables aisément et clairement comparables, transparents, non discriminatoires et publiés selon ce qui est stipulé dans les Conditions Particulières.

### **7. Responsabilité**

La responsabilité du Fournisseur ne pourra être mise en cause par le Client pour tout dommage résultant de l'activité du gestionnaire de réseau.

En particulier, en cas d'interruption de la fourniture, le Fournisseur ne peut être tenu de réparer ni le préjudice direct, ni le préjudice indirect subi par le Client ou par un tiers.

La responsabilité du Fournisseur ne peut être engagée en cas de force majeure et en cas d'événements indépendants de sa volonté. Sont considérés comme cas de force majeure, notamment les événements suivants : les mobilisations, le lock-out, l'ordre de l'autorité publique, l'état de guerre, les troubles civils, les grèves, les sabotages, les attentats, tous les dérangements, pour quelque raison que ce soit, survenus, dans les installations de distribution et de transport du gestionnaire de 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.) et tous autres événements échappant à la volonté du Fournisseur. La partie invoquant la force majeure doit en avvertir l'autre partie par écrit dans les meilleurs délais en précisant la nature, ses conséquences et sa durée probable. La partie invoquant la force majeure n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre de dommages subis par l'autre partie du fait de l'inexécution ou de l'exécution fautive de tout ou partie de ses obligations contractuelles lorsque cette inexécution ou cette exécution fautive a pour cause exclusive la survenance d'un événement de force majeure et qu'elle en a informé l'autre partie dans les conditions énoncées ci-dessus.

## 8. Modifications des Conditions Générales

Toute intention de modification des présentes Conditions Générales est portée à la connaissance du Client en temps utile et au moins trente jours à l'avance par une publication. Lorsque le Client n'entend pas accepter les nouvelles Conditions Générales, il peut résilier, sans préavis et sans frais supplémentaires pour lui, le présent Contrat par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception avant l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales. Passé le délai précité, les nouvelles Conditions Générales sont réputées acceptées. Toute nouvelle version des Conditions Générales est mise en ligne sur le site internet du Fournisseur, à l'adresse : [www.sudenergie.lu](http://www.sudenergie.lu) à la rubrique documents et est à disposition au siège du Fournisseur.

## 9. Sanctions du non-respect

En cas de non-respect par le Client des obligations découlant des présentes Conditions Générales, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre la fourniture d'électricité selon les spécifications de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

## 10. Sinistres

Tout sinistre ayant causé un dommage au Client ou à un tiers ainsi qu'aux installations appartenant au gestionnaire de réseau devra immédiatement être porté à la connaissance du Fournisseur et confirmé par écrit par le Client dans les 48 heures.

Le Client transmettra au Fournisseur toute information et correspondance qu'il recevrait au sujet dudit sinistre.

## 11. Mandat

Par la présente, le Client mandate le Fournisseur pour qu'en son nom et pour son compte, celui-ci puisse :

- demander au gestionnaire de réseau concerné les données et les informations à caractère personnel en relation avec le lieu de consommation concerné ;
- effectuer toutes les démarches nécessaires permettant la fourniture par le Fournisseur, en particulier, si nécessaire, résilier son Contrat de fourniture d'énergie électrique existant auprès de son fournisseur actuel lors d'un changement de fournisseur.

## 12. Litiges

Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable, dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la notification des griefs par la Partie la plus diligente, tout

litige relatif à la formation, l'exécution ou l'interprétation du présent Contrat.

Le Fournisseur et les gestionnaires de réseau ont mis en place des procédures transparentes simples, rapides et peu onéreuses pour traiter les réclamations de leurs clients finaux. Ces procédures peuvent être consultées sur le site internet du Fournisseur à l'adresse suivante : [www.sudenergie.lu](http://www.sudenergie.lu).

Dans les cas prévus par la législation, l'Institut de Régulation Luxembourgeois peut être saisi par l'une des Parties en cas de différends.

À défaut de règlement des litiges dans les conditions visées aux alinéas précédents, ils seront soumis à l'appréciation des juridictions siégeant sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## 13. Respect de la vie privée - Traitement des données à caractère personnel

Dans le cadre de la gestion de son activité, le Fournisseur est amené à traiter les données personnelles du Client.

La notice en matière de respect de la vie privée est publiée sur le site internet du Fournisseur à l'adresse suivante : ([www.sudenergie.lu/privacy](http://www.sudenergie.lu/privacy)). La notice vise à satisfaire aux obligations de transparence du Fournisseur en vertu du « Règlement général sur la protection des données (GDPR) » ainsi que des lois régissant la protection des données dans le cadre de la Directive (UE) sur la protection des données.

Pour ce faire, le Fournisseur a mis en place des règles qui expliquent le type de données à caractère personnel qu'il collecte et la façon dont il les utilise, les divulguons à des tiers et les protège.

Les données à caractère personnel fournies par le Client sont traitées conformément au GDPR et ne sont utilisées que dans le cadre de la gestion globale de l'activité du Fournisseur. Le droit d'accès, de rectification et d'effacement des données est garanti.

## 14. Information sur les droits du Client

Le Client peut trouver sur le site internet du Fournisseur à l'adresse suivante : [www.sudenergie.lu](http://www.sudenergie.lu) - rubrique documents, l'ensemble des informations concernant ses droits, notamment les modalités de traitement des plaintes, ainsi que les présentes Conditions Générales en vigueur.

Les présentes Conditions Générales sont d'application à partir du **01/07/2023**.