

Conditions pour la Fourniture par Défaut de gaz naturel par SUDGAZ

Version 1.1 du 27.05.2010 (acceptée par règlement E10/18/ILR du 9 juin 2010)

1. Objet

La loi du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel (ci-après la « Loi ») spécifie une procédure d'attribuer tout Client résidentiel ou tout Client non résidentiel lorsque la consommation de gaz naturel annuelle estimée ou effective de ce dernier est inférieure à un giga wattheure (1 GWh) (ci-après le « Client »), qui n'a pas encore de Fournisseur attribué en vertu d'un contrat de fourniture, à un Fournisseur par Défaut (ci-après le « FPD ») désigné par l'ILR.

Le règlement E07/11/ILR du 4 décembre 2007 désigne la société SUDGAZ S.A. comme Fournisseur par Défaut dans le réseau de distribution géré par SUDGAZ S.A.

2. Durée maximale et fin de la fourniture par défaut

Pour choisir un nouveau fournisseur le Client dispose d'un délai de six (6) mois à compter du premier jour du mois suivant celui où la fourniture par défaut a commencé (règlement E07/18/ILR du 21 novembre 2007).

A l'expiration du délai maximal ci-dessus la fourniture par défaut prend fin et le Client sera attribué immédiatement au fournisseur du Dernier Recours, désigné par l'ILR (règlement E09/06/ILR du 3 mars 2009).

Si dans le délai fixé ci-dessus, 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 concerné 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 supérieur à un mois à compter du premier jour du mois suivant la demande du Client conformément à l'article 8 (3) de la Loi. Dans ce cas, la fourniture par défaut prend fin à partir du moment où le Client est fourni par son nouveau fournisseur.

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

3. Changement du lieu de consommation

Tout changement du lieu de consommation par le Client, 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.

Si cette formalité a été omise, le Client (l'ancien utilisateur du lieu de consommation) reste redevable de la consommation de son successeur jusqu'au jour de la notification écrite de l'index de fin de consommation, et du paiement des frais fixes.

4. Information du FPD au Client

Le FPD informe sans délai le Client lui attribué qu'il est fourni suivant les conditions de la fourniture par défaut et lui communique la date à laquelle la fourniture par défaut prend fin.

5. Dépôt de garantie

Avant la pose d'un compteur ou la transcription d'un compteur sur le Client, une caution, soit sous forme de

dépôt, ne portant pas d'intérêts, soit sous forme de garantie bancaire, est à remettre au FPD. Son montant est fixé conformément aux tarifs généraux « Fourniture par Défaut » approuvés par l'ILR et en vigueur.

En cas de paiement par domiciliation bancaire (ordre permanent), la caution est réduite. Si l'ordre permanent précité est révoqué par le Client ou par la banque ou n'est pas respecté, la caution intégrale est à nouveau due.

6. Tarifs

La facturation se fait conformément aux tarifs généraux « Fourniture par Défaut » approuvés par l'ILR, qui se composent:

- d'un terme proportionnel à la consommation,
- d'une taxe à la consommation (accises)
- d'une prime de puissance,
- de la location du compteur,
- le cas échéant, de la location d'une station de détente.

Les tarifs d'accès réseau du Gestionnaire de Réseau sont inclus dans les tarifs généraux ci-dessus.

7. Facturation, paiement et contestation

- Avances

La base prise en considération par le FPD pour établir la facturation de la consommation de gaz naturel du 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 par défaut.

La facturation se fait par avances mensuelles et par un décompte final à la fin de la fourniture par défaut. Les avances représentent en principe 1/12 de la consommation annuelle estimée par le FPD.

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.

- Décompte final

Un décompte final est établi à la fin de la fourniture par défaut c.-à-d. après changement auprès d'un nouveau fournisseur, mais au plus tard après 6 mois à compter du premier jour du mois suivant celui où la fourniture par défaut a commencé par le FPD sur base de l'index du compteur fourni par le Gestionnaire du Réseau.

En cas de changement de terme proportionnel à la consommation entre l'index de départ et l'index final, la facturation est effectuée sur base d'une interpolation en fonction des degré-jours.

- Paiement

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

Tous les paiements se font au siège du FPD.

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 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 à l'échéance fixée, le FPD applique les règles de l'Art. 12 (5) de la Loi.

Le FPD se réserve en outre le droit, en cas de retard de paiement, de demander le remboursement forfaitaire des frais de recouvrement, tel que frais de rappel et d'encaissement, suivant Tarifs Généraux FPD (7), 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.

En cas de déconnexion du Client sur demande du FPD selon l'Art. 12 (5b) de la Loi, le FPD ne peut être tenu de réparer ni le préjudice direct, ni le préjudice indirect subi par le Client ou par un tiers.

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.

– Contestation

Toute contestation d'une facture doit être faite avant son échéance compte tenu du choix effectué par le Client pour son paiement. 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.

8. Installations

- 8.1. Le Client doit remplir les conditions de raccordement et d'accès au réseau de distribution de SUDGAZ et signer le ou les contrat(s) respectif(s) avec le Gestionnaire du Réseau. De plus le Client doit disposer à tout moment d'une installation au gaz naturel conforme aux lois et règlements techniques en vigueur.
- 8.2. Le Client garantit à tout moment au Gestionnaire du Réseau le libre accès au robinet principal et au compteur pour un contrôle de sécurité, pour une lecture ou le cas échéant pour l'enlèvement du compteur.
- 8.3. Le Client s'engage à utiliser l'installation de gaz et le compteur en bon père de famille et à n'apporter à l'installation aucune modification, même minime, sans l'accord exprès et préalable du Gestionnaire du Réseau.
- 8.4. Il est strictement interdit de placer des équipements destinés à tromper le FPD sur la consommation effective de gaz ou de manipuler ledit compteur dans le même but.
- 8.5. Le gaz ne pourra être rétrocédé à des tiers sans le consentement écrit du FPD.
- 8.6. Seuls sont autorisés à effectuer des travaux sur des installations du Client, les installateurs définis suivant Règlement Grand-Ducal du 27.02.2010 concernant les installations à gaz, dans sa dernière version.
- 8.7. Pour remettre sous gaz une installation qui avait été mise hors service notamment par la fermeture du robinet d'arrêt, les vérifications suivantes sont à faire:
 - a) contrôle visuel des tuyaux et appareils à gaz et vérification de la conformité de l'installation aux règles en vigueur,

b) contrôle de l'étanchéité des conduites à l'aide du test de non-rotation du compteur:

- ouverture du robinet d'arrêt,
- attente de 2 minutes pour permettre le remplissage des conduites par le gaz,
- contrôle de la non-rotation du compteur pendant au moins 10 minutes.

9. Garde des installations et responsabilités

- 9.1. Le Gestionnaire du Réseau reste propriétaire du raccordement, du robinet d'arrêt principal, du compteur, ainsi que de la station de détente ou du régulateur éventuel.
- 9.2. Le Client répond de tous dommages causés par son fait ou par sa négligence à l'installation du Gestionnaire du Réseau.
- 9.3. En cas de défectuosité de l'équipement dont il est propriétaire, le Gestionnaire du Réseau / FPD ne peut être tenu de réparer le préjudice indirect.
- 9.4. Le Client est tenu d'avertir de suite le service «permanence» du Gestionnaire du Réseau, s'il constate une anomalie quelconque sur l'installation définie sub 9.1. ou une odeur de gaz.
- 9.5. Toute réclamation éventuelle devra être notifiée par écrit au FPD dans les plus brefs délais.

10. Fourniture et responsabilité

Le FPD s'engage à assurer à tout moment l'approvisionnement du Client, sauf en cas de travaux nécessaires au réseau, de coupure à cause d'un risque d'accident, de force majeure, du fait du prince et en général de circonstances indépendantes de la volonté du FPD.

La responsabilité du FPD 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.

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

Le FPD 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 à la facture annuelle moyenne ou estimée par le FPD et, en cas de non-consommation, à 300 € par sinistre, le tout étant limité à deux sinistres par an.

Le FPD 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 FPD 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 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 (comme p. ex.: tempête, inondation, etc.).

11. Sanctions du non-respect

En cas de non-respect par le Client des obligations découlant des présentes conditions pour la fourniture par

défaut, le FPD se réserve le droit de suspendre immédiatement la fourniture de gaz en faisant enlever le compteur et en coupant le raccordement aux frais du Client. Les frais de remise en service de la fourniture de gaz seront également à charge du Client.

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

12. Protection des données à caractère personnel

Le FPD 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.

Par l'acceptation de la fourniture, le Client donne son accord pour l'utilisation de ses données à caractère personnel nécessaires à l'exécution de la fourniture.

13. Mandat

Le Client mandate le FPD pour, qu'en son nom et pour son compte, celui-ci puisse demander au Gestionnaire du Réseau de Distribution concerné les données et les informations à caractère personnel et en relation avec le lieu de consommation.

14. Sinistres

Tout sinistre ayant causé un dommage au Client ou à un tiers ainsi qu'aux installations sub 9.1. devra immédiatement être porté à la connaissance du FPD et confirmé par écrit par le Client dans les 48 heures.

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

15. Litiges

- Proposition de règlement interne des conflits avec le Client :

Tout Client en désaccord avec le FPD 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 FPD par écrit ou lors d'une entrevue. La plainte est officiellement enregistrée chez le FPD qui mentionne la date de chaque plainte, le nom du ou des plaignants ainsi qu'une description sommaire du différend.

Le FPD 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 de gaz naturel et informer le Client de sa position ou de sa proposition éventuelle pour régler le conflit.

Le FPD 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 10 de la Loi.

La présente procédure interne ne peut en aucun cas empêcher l'une des parties de se pourvoir en justice.

A défaut de règlement du litige dans les conditions visées ci-dessus, les litiges seront soumis à l'appréciation des juridictions siégeant sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg.

- 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 du Grand-Duché de Luxembourg, 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 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.