

Tarif pour une fourniture par défaut de l'électricité dans le réseau d'Esch-sur-Alzette

valables à partir du 1er juin 2023

Clients raccordés aux réseaux 20kV

Prix énergie kWh

MAX (Tarif standard (Tarif ET002) pour clients professionnels + 50%; prix marché gros mensuel + 2,5 ct/kWh)

Clients professionnel raccordés aux réseaux 400V

Prime mensuelle

Tarif standard
+100%

Prix énergie kWh

MAX (Tarif standard (Tarif ET002) pour clients professionnels + 50%; prix marché gros mensuel + 2,5 ct/kWh)

Clients résidentiel raccordés aux réseaux 400V

Tarif standard
+100%

Tarif standard (Tarif ET001) pour clients particuliers +
50%

Prix marché gros

<https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Electricite/Commun/Publications/Prix-du-marche-de-gros/Pages/default.aspx>

Les tarifs sont hors TVA, hors coûts réseau, hors comptage et sans toutes les autres taxes fixées par les autorités étatiques



Conditions générales pour la Fourniture par Défaut d'énergie électrique

1. Définitions

1.1 Client : Personne physique ou morale qui achète de l'électricité pour sa consommation propre.

1.2 Client Résidentiel : Client qui achète de l'électricité pour sa propre consommation domestique, ce qui exclut les activités commerciales ou professionnelles. L'approvisionnement des Clients Résidentiels se fait exclusivement par une Fourniture Intégrée.

1.3 Client Professionnel : Client qui achète de l'électricité pour sa consommation propre dans le cadre de ses activités commerciales ou professionnelles.

1.4 Comptage : L'ensemble des instruments et équipements techniques du Gestionnaire de Réseau permettant l'enregistrement des données de consommation au POD du Client, et comprenant tout le processus de comptage lui-même. Le cas échéant, le terme « Comptage » peut être remplacé par le terme « Compteur ».

1.5 Fournisseur par Défaut: Personne morale ou physique qui effectue la Fourniture par Défaut, en l'occurrence Sudstroum S.à.r.l. & Co S.e.c.s..

1.6 Fourniture : La vente d'énergie électrique au Client.

1.7 Fourniture Intégrée : Fourniture qui comprend, en plus de la fourniture proprement dite, les autres prestations nécessaires à l'acheminement de l'électricité jusqu'au Point de Fourniture du Client. Le coût de l'acheminement de l'électricité effectué par le Gestionnaire de Réseau compétent relève des tarifs régulés du Gestionnaire de Réseau. Dans le cadre d'une Fourniture Intégrée, ce coût est facturé par le Fournisseur par Défaut avec celui de la fourniture proprement dite.

1.8 Fourniture par Défaut : Fourniture réalisée dans le cadre de l'article 4 de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

1.9 Gestionnaire de Réseau : Personne physique ou morale responsable de l'exploitation, de l'entretien et, si nécessaire, du développement du réseau de distribution/transport 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/transport d'électricité, en l'occurrence Sudstroum S.à.r.l. & Co S.e.c.s.. Le Gestionnaire de Réseau est responsable du raccordement et de l'accès des Clients à son réseau ainsi que de l'acheminement de l'énergie aux Points de Fourniture situés dans son réseau.

1.10 Index : Valeurs de Comptage relevées le jour de la lecture.

1.11 Partie(s) : Le Client et le Fournisseur par Défaut sont dénommés ci-après individuellement « la Partie » et collectivement « les Parties ».

1.12 Point de Fourniture (POD) ou Lieu de Consommation : Le Point de Fourniture tel que défini par la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

2. Objet

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 de fournisseur attribué en vertu d'un contrat de fourniture, à un Fournisseur par Défaut.

La Fourniture par Défaut est effectuée aux conditions stipulées aux présentes conditions générales.

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.

3. Tarifs

Conformément à l'article 4 de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité, les tarifs pour la Fourniture par Défaut sont soumis à la procédure d'acceptation prévue à l'article 57 de la même loi. Les tarifs applicables pour la Fourniture par Défaut peuvent être consultés via le site Internet www.sudstroum.lu.

Ils peuvent aussi être demandés auprès de la Serviceline au numéro 26 783 787 686

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.

Les tarifs applicables pour une Fourniture Intégrée incluent les tarifs régulés pour l'utilisation du réseau.

Les tarifs visés dans le présent article, sont majorés de la taxe électricité et de la contribution au mécanisme de compensation conformément à la législation en vigueur, le tout étant majoré de la taxe sur la valeur ajoutée, et de tous impôts et taxes en vigueur au jour de la facturation.

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

4.1 Début de la Fourniture par Défaut : La Fourniture par Défaut commence à partir du moment où le Gestionnaire de Réseau a attribué le POD concerné au Fournisseur par Défaut.

4.2 Durée maximale de la Fourniture par Défaut : Pour les Clients raccordés au réseau basse tension, 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.

Pour les Clients raccordés à un niveau de tension autre que basse tension, le délai pour choisir un nouveau fournisseur est de deux (2) mois à compter du premier jour du mois suivant celui où la Fourniture par Défaut a commencé.

La fin de la fourniture ne devient effective qu'avec la communication de l'Index de fin de consommation par le Gestionnaire de Réseau.

Tant que la communication de l'Index de fin de consommation n'a pas eu lieu, le Client reste redevable de toute consommation au POD jusqu'au jour de cette communication ainsi que du paiement des frais fixes.

Dans le cas d'un Comptage qui est relevé par le moyen de la télécapture ou d'un client facturé sur base de la courbe de charge, la fin de la fourniture ne devient effective qu'avec la communication des données de Comptage par le Gestionnaire de Réseau et le Client reste redevable de la consommation de son successeur jusqu'au jour de cette communication.

4.3 Fin de la Fourniture par Défaut : Passé les durées maximales de la Fourniture par Défaut stipulées à l'article 4.2 ci-devant, la fourniture par défaut prend fin de plein droit.

Si dans les délais fixés par l'article 4.2 le Client a choisi un nouveau fournisseur, il est fourni par ce nouveau Fournisseur à partir du moment où le Gestionnaire de Réseau a pu effectuer le changement de Fournisseur, compte tenu des exigences techniques et administratives nécessaires à ce changement. 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 dans les cas suivants :

4.3.1 Sans préjudice de l'article 10, à la suite de manquements graves à une ou plusieurs des conditions des présentes générales qui persistent après une mise en demeure restée infructueuse pendant huit jours ouvrés ;

4.3.2 A la suite d'une manipulation illicite d'un ou des appareils de mesure, ou en cas de soutirage illicite ou frauduleux d'énergie électrique ;

4.3.3 Lorsque le Client fait l'objet d'une des procédures décrites au livre III du code de commerce relatives aux faillites, banqueroutes et sursis ainsi qu'en cas de procédure en gestion contrôlée conformément à l'arrêté grand-ducal du 24 mai 1935 sur le régime de la gestion contrôlée, ou de procédures similaires dans un Etat autre que celui du Grand-Duché de Luxembourg ;

4.3.4 Dans les cas où le Gestionnaire de Réseau est dans l'impossibilité de prendre en charge le Comptage tel que décrit à l'article 5 ci-après ;

4.3.5 Lorsque le Fournisseur par Défaut est dans l'impossibilité d'exécuter la Fourniture par Défaut suite à l'absence de relations contractuelles (contrat de raccordement ou contrat d'utilisation du réseau) entre le Gestionnaire de Réseau et le propriétaire du raccordement ou le Client, ou lorsque le Point de Fourniture n'est pas raccordé à un réseau de distribution ;

4.3.6 Lorsque la desserte en énergie électrique a été interrompue par le Gestionnaire de Réseau pour un motif légitime ;

4.3.7 Lorsque les documents de garantie requis en vertu de l'article 12 ci-dessous sont refusés, expirés, incorrects ou faux.

5. Comptage de l'énergie et de la puissance

5.1 Le prix à payer pour les opérations de comptage nécessaires à l'exécution de la Fourniture par Défaut sera facturé dans le cadre d'une Fourniture Intégrée au Client au même moment et aux mêmes modalités que la facturation relative à la Fourniture par Défaut.

5.2 Pour les modalités pratiques relatives au Comptage, notamment le transfert des données, les redevances pour la location des compteurs et pour le transfert des données, le Client devra s'en référer aux conditions d'utilisation du réseau en vigueur de son Gestionnaire de Réseau.

5.3 Le Fournisseur par Défaut a le droit d'établir la facturation en procédant à l'estimation de la consommation s'il n'obtient pas les données nécessaires pour l'établissement de la facture de consommation, ou si, pour quelque raison que ce soit, il y a impossibilité d'obtenir des données de comptage vraisemblables. Pour déterminer la quantité d'énergie à facturer, le Fournisseur par Défaut est en droit de se référer à la consommation de la période antérieure précédant la période

de facturation à établir, ou, pour des nouveaux Clients, à la consommation d'un même type de client.

5.4 Dans tous les cas, le Fournisseur par Défaut se réserve le droit de procéder à des lectures de contrôle.

5.5 Le Client et le Fournisseur par Défaut peuvent faire installer, à leurs frais, un jeu de compteurs de contrôle. Ces compteurs n'interviendront pas dans la facturation.

5.6 Tant que les indications du Comptage ne seront pas contestées, elles feront foi. Le Client a le droit de demander en tout temps au Gestionnaire de Réseau la vérification du Comptage dans les conditions fixées par le Gestionnaire de Réseau.

5.7 En cas de contestation, les consommations et puissances ne pourront être révisées qu'à partir du dernier relevé exact.

6. Traitement des données

Le Fournisseur par Défaut 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.

7. Utilisation de l'énergie

Sauf autorisation exprès et écrite du Fournisseur par Défaut, le Client s'interdit de céder à des tiers, à titre onéreux ou gratuit, en tout ou en partie l'énergie électrique qui lui est fournie.

En cas de non-observation, la Fourniture par Défaut peut prendre fin avec effet immédiat conformément à l'article 4.3.

8. Facturation de l'électricité et des prestations annexes

La base prise en considération par le Fournisseur par Défaut pour établir la facturation de l'énergie électrique prélevée par le Client au Point de Fourniture, est constituée des données enregistrées par le Comptage mises à la disposition du Fournisseur par Défaut par le Gestionnaire de Réseau.

Néanmoins, s'il n'est pas possible de procéder à la lecture du Compteur, ou lorsque l'Index relevé paraît incohérent avec les consommations habituelles, le Fournisseur par Défaut a le droit d'estimer la consommation suivant les modalités de l'article 5.4. Pour les mois de fourniture incomplets, au début ou à la fin de la Fourniture par Défaut au cours du mois, le montant à facturer en relation avec des tarifs mensuels est déterminé sur base journalière.

Le Fournisseur par Défaut se réserve le droit de facturer les prestations annexes demandées par le Client, notamment des confirmations de solde ou des copies de factures, sur base des tarifs qui lui ont été communiqués lors de sa demande.

8.1 Mode de facturation pour les Clients disposant d'un Comptage qui est relevé annuellement par le Gestionnaire de Réseau ou par son mandataire (Comptage sans enregistrement de la courbe de charge) Le Client reçoit, selon la périodicité de la facturation des factures d'acomptes bimestrielles ou des factures d'acomptes mensuelles, suivi d'une facture de décompte final. La périodicité de la facturation est déterminée par le Fournisseur par Défaut en fonction de la disponibilité des données de Comptage et de la hauteur des montants à facturer.

Le montant des acomptes est fixé sur base d'une estimation de la consommation annuelle d'un même type de client. A tout moment, le Fournisseur par Défaut se réserve le droit d'ajuster le montant des acomptes en fonction de l'évolution de la consommation du Client ou des tarifs de fourniture d'énergie électrique ou des tarifs régulés du Gestionnaire de Réseau. Le décompte final correspond à la différence entre la consommation du Client pendant une certaine période, résultant du Comptage ou de l'estimation effectuée conformément à l'article 8, alinéa 2, et les acomptes déjà facturés pour cette même période. Le décompte final est établi en appliquant à la consommation répartie linéairement sur toute sa période les tarifs en vigueur.

8.2 Mode de facturation pour les Clients disposant d'un Comptage qui est relevé mensuellement par le moyen de la télélectre (Comptage avec enregistrement de la courbe de charge) Les factures sont établies dans les premiers jours du mois qui suit le mois de fourniture et couvrent la consommation mesurée ou estimée du mois de fourniture, et le cas échéant, un décompte est établi.

8.3 Paiement des factures

8.3.1 Clients Résidentiels : Toute facture est payable, sans aucune déduction ou compensation, à la date d'échéance mentionnée sur la facture.

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, l'article 10.1 relatif à la suspension de la fourniture, est applicable.

En cas de retard dans le paiement des factures à leur échéance, les sommes dues sont majorées de plein droit des intérêts prévus par la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard. Il est fait mention sur les factures que le Fournisseur par Défaut entend bénéficier de l'application de cette loi.

Tous frais quelconques, notamment les frais de rappel, résultant du non-paiement de factures ou d'irrégularité dans le paiement des factures, seront facturés avec un minimum forfaitaire de 10 euros, ou aux frais réels en cas de dépassant de ce montant minimum forfaitaire.

8.3.2 Clients Professionnels : Toute facture est payable, sans aucune déduction ou compensation, à la date d'échéance mentionnée sur la facture.

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance et sans préjudice de l'article 4.3, l'article 10.2 des présentes conditions générales relatif à la suspension de la fourniture, est applicable.

En cas de retard dans le paiement des factures et sans préjudice d'autres droits réservés au Fournisseur par Défaut, les sommes dues seront majorées de plein droit des intérêts de retard conformément à l'article 5 de la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard sans devoir procéder à une mise en demeure.

Tous frais quelconques, notamment les frais de rappel, résultant du non-paiement de factures ou d'irrégularité dans le paiement des factures, seront facturés avec un minimum forfaitaire de 10 euros, ou aux frais réels en cas de dépassant de ce montant minimum forfaitaire.

8.3.3 Modes de paiement : Le Client dispose des modes de paiement suivants : virements, versements, cartes bancaires acceptées par le Fournisseur par Défaut et domiciliations.

8.4 Contestation de facture : Toute contestation d'une facture devra être faite par écrit avant son échéance, sinon elle sera considérée comme ayant été acceptée.

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

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 par Défaut 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.

9. Responsabilité

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

Par conséquent, la responsabilité du 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.

Le Fournisseur par Défaut n'est tenu à aucune obligation vis-à-vis du Client en ce qui concerne les 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 du 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. Le 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.

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

Sont considérés 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 par Défaut.

10. Suspension de la fourniture

10.1 Suspension de la Fourniture des Clients Résidentiels : 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 par Défaut informe par lettre recommandée, le Client en défaillance de paiement de son intention de le faire déconnecter dans les trente jours.

Sans préjudice de l'article 2 (8 d) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité, après le crédit délai, le Client en défaillance de paiement est déconnecté.

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

Le rétablissement de la Fourniture par Défaut n'aura lieu qu'après paiement intégral de la dette et de tous les frais occasionnés par la déconnexion et la reconnexion.

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.

10.2 Suspension de la Fourniture des Clients Professionnels

Si le Client contrevert gravement à l'une des stipulations des présentes conditions générales, le Fournisseur par Défaut pourra, par lettre recommandée, le mettre en demeure de s'exécuter. Huit jours après cette mise en demeure et sans autre sommation, le Fournisseur par Défaut aura le droit de suspendre la Fourniture.

Le Fournisseur par Défaut est également autorisé à interrompre la Fourniture sans devoir remplir aucune formalité judiciaire et sans sommation quelconque lorsque le Client fait l'objet d'une des procédures décrites à l'article 4.3.3 des présentes conditions générales.

Les frais de déconnexion et de reconnexion sont à charge du Client.

En agissant dans le cadre du présent article, le Fournisseur par Défaut ne pourra en aucun cas être poursuivi en responsabilité pour un dommage quelconque.

Par ailleurs, la reconnexion n'aura lieu qu'après paiement intégral de la dette et de tous les frais occasionnés par la déconnexion et la reconnexion.

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 selon les conditions et délais applicables auprès du Gestionnaire de Réseau.

11. Autoproduction

Si le Client produit lui-même une partie de son énergie, il doit préalablement en informer le Fournisseur par Défaut.

12. Garantie

Le Fournisseur par Défaut sera en droit, durant l'exécution du de la Fourniture par Défaut, d'exiger du Client, en garantie du paiement de toutes ses obligations souscrites par lui, soit une garantie bancaire à concurrence du prix de la consommation prévisible pour une période maximale de quatre mois, soit le versement effectif de ce même montant.

Sauf accord du Fournisseur par Défaut, la garantie ne pourra pas être compensée par le Client avec les consommations facturées. Elle sera restituée au Client à la fin de la Fourniture par Défaut et après l'établissement et l'apurement des comptes.

13. Clause de confidentialité

Sans préjudice de l'article 6 ci-dessus, chaque Partie s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de nature commerciale, industrielle, technique, financière, etc., et désignées par l'autre Partie comme étant des informations confidentielles.

Les informations confidentielles ne peuvent être communiquées aux tiers qu'avec l'accord préalable de l'autre Partie.

Ne sont pas visées par le présent article, les informations :

- qui sont tombées dans le domaine public sans violation des présentes conditions générales, antérieurement à leur divulgation par l'une des Parties, qui sont divulguées avec l'accord préalable écrit de l'autre Partie;
- qui sont réclamées par injonction judiciaire ou administrative;
- qui sont déjà connues par la Partie recevant les informations au moment où celles-ci sont divulguées;
- ou qui ultérieurement deviennent connues par une Partie en provenance d'une autre source que l'autre Partie ayant donné

l'information, ce fait pouvant être prouvé par la Partie ayant reçu l'information.

14. 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.

15. Règlement des litiges avec les clients résidentiels

Sans préjudice des articles 10.1 et 16 des présentes conditions générales, tout Client en désaccord avec le Fournisseur par Défaut 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 réclamation peut être portée à la connaissance du Fournisseur par Défaut par écrit ou lors d'une entrevue.

La réclamation est officiellement enregistrée chez le Fournisseur par Défaut qui mentionne la date de chaque réclamation, le nom du ou des plaignants ainsi qu'une description sommaire du différend.

Le Fournisseur par Défaut 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 en la matière, et informer le Client de sa position ou de sa proposition éventuelle pour régler le conflit.

Le Fournisseur par Défaut 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 Luxembourgeois de Régulation faisant office de médiateur conformément à l'article 6 de la loi modifiée du 1er 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.

16. Loi applicable - Arbitrage - Juridiction

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

Sans préjudice de l'article 15 des présentes conditions générales, 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 dispositions 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 conformément aux règles de droit.

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.