

Conditions générales

Article premier – Raccordement au réseau et fourniture au client

La STEG fournit au client l'électricité basse tension et/ou le gaz naturel basse pression, conformément aux données ci-dessus mentionnées relatives au client. La STEG se réserve le droit de demander au client tout document complémentaire, et ce, avant ou en cours des travaux de raccordement au réseau.

Le client s'engage à mettre en place les installations intérieures du local, conformément aux prescriptions techniques et aux normes de sécurité en vigueur, qui assure la protection des installations du réseau de distribution. La STEG ne saurait être tenue responsable des dommages résultant d'une défaillance des installations intérieures du client ou de toute intervention réalisée sur celles-ci.

Pour les usages résidentiels, la fourniture du gaz naturel ne peut être mise en service qu'après vérification de la conformité des installations intérieures aux normes de sécurité en vigueur.

Pour les usages non résidentiels et les logements collectifs, la mise en service du gaz naturel est subordonnée à la présentation d'une attestation de conformité des installations intérieures aux prescriptions techniques et aux normes de sécurité en vigueur.

Le compteur et ses accessoires sont obligatoirement installés sur un mur extérieur du local, conformément aux règles de sécurité et aux règlements de la STEG, de manière à permettre leur contrôle, le relevé des index ainsi que l'intervention des agents habilités dans les meilleures conditions, à tout moment et chaque fois que nécessaire.

Le compteur et ses accessoires demeurent la propriété de la STEG. Le client supporte les frais afférents à leur installation ainsi que les frais de location et de conservation, conformément à la réglementation en vigueur. Dès leur installation, le client est responsable de la protection, de la conservation et de la sécurité du compteur et de ses accessoires. Il lui est interdit de les déplacer ou d'y effectuer quelque intervention que ce soit. Ces opérations étant réservées exclusivement à la STEG.

Il est interdit d'alimenter un même local par plus d'un compteur d'électricité et/ou de gaz naturel.

Il est également interdit d'installer toute source supplémentaire d'énergie électrique dans le local objet du présent contrat, sans l'autorisation préalable de la STEG.

Article 2 – Données relatives au client

Le client reconnaît être seul responsable de l'exactitude des données le concernant, prévues ci-dessus. La STEG ne saurait, en aucun cas être partie à tout litige pouvant survenir entre le client et un tiers au sujet de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel au local objet du présent contrat.

Le client s'engage à informer la STEG, par tout moyen laissant une trace écrite, de toute modification affectant les données figurant dans le présent contrat. Il s'engage également à fournir à la STEG, tous documents justifiant l'exactitude de ces données, et de leurs modifications éventuelles. En cas de non-respect de cette obligation, la STEG est en droit de suspendre la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel jusqu'à régularisation de la situation.

La STEG ne saurait, en aucun cas, être tenue responsable de la non-fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel lorsque celle-ci résulte de l'inexactitude des données communiquées par le client ou de l'existence d'empêchements qui lui sont imputables, et extérieurs à la volonté de la société.

Article 3 – Les caractéristiques

- Caractéristiques du courant électrique

L'énergie électrique fournie est distribuée sous forme de courant alternatif à une fréquence nominale de **50 Hz**. La tension nominale est fixée à **230 volts pour le courant monophasé** et à **230/400 volts pour le courant triphasé**, avec une tolérance de variation de **± 10 %**.

- Caractéristiques du gaz naturel

La pression du gaz naturel au point de livraison est fixée à **21 millibars ou 300 millibars**.

- Puissance et/ou débit souscrit

La puissance électrique et/ou le débit de gaz naturel souscrit(s) sont mis à la disposition du client conformément aux données du client. Le client peut demander une modification de la puissance et/ou du débit souscrit(s), dans la limite des capacités du réseau de distribution, et du respect de la réglementation en vigueur de la STEG.

Article 4 – Continuité de la fourniture

La STEG veille à la continuité de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel. Elle entreprend, chaque fois que nécessaire, les travaux de maintenance et de rénovation des installations du réseau.

Les travaux programmés nécessitant une interruption temporaire de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel font l'objet d'une information préalable du client par les moyens de communication disponibles. La STEG veille à réduire la durée de cette interruption. Aucune demande d'indemnisation ne pouvant en résulter.

Article 5 – Avance sur consommation

Le client s'engage à verser l'avance sur consommation indiquée dans le devis de travaux et dont le montant est déterminé en fonction de la puissance électrique et/ou du débit de gaz naturel souscrit(s). Cette avance peut être révisée en cours d'exécution du contrat. L'avance sur consommation ne produit aucun intérêt. Elle est restituée au client lors de la résiliation du contrat, après déduction, le cas échéant, de toutes les sommes restant dues à la STEG.

Article 6 – Tarifs, redevances fixes et taxes

Le tarif applicable à la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel est celui fixé par le ministre chargé de l'électricité. Le client peut prendre connaissance des tarifs en vigueur directement auprès des agences de la STEG ou via son site électronique.

Les montants dus au titre de la consommation d'électricité et de gaz naturel sont soumis à des redevances fixes et à des taxes, conformément à la législation en vigueur.

Article 7 – Facturation

La STEG émet, selon la nature du contrat, une facture de consommation. Elle émet également une facture estimative, calculée sur la base de la moyenne de consommation des deux dernières années.

La STEG distribue la facture par l'un des moyens disponibles, y compris par courriel.

Le client peut procéder à l'auto-relevé de l'index de consommation affiché par son compteur, par les moyens mis à sa disposition par la Société, afin de remplacer une facture estimative ou de permettre l'émission d'une nouvelle facture.

Le client doit permettre à la Société de procéder à la vérification du compteur et au relevé de ses index de consommation. Lorsque cela s'avère impossible pendant une période supérieure à douze (12) mois, la STEG est en droit de suspendre la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel jusqu'à régularisation de la situation.

Article 8 – Recouvrement

Le client s'engage à régler la facture émise dans les délais qui lui sont impartis, par l'un des moyens disponibles (prélèvement mensuel, domiciliation bancaire ou postale, paiement à distance via le site électronique de la Société ou les plateformes numériques, téléphone mobile, guichets de la Société ou la Poste tunisienne, etc.). En cas de dépassement de ce délai sans règlement de la facture, la STEG peut suspendre la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel au client, ou réduire la puissance disponible, jusqu'à régularisation de sa situation. Tout rétablissement de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel après suspension, par une personne autre qu'un agent de la STEG habilité à cet effet, est considéré comme une intervention illicite. Le client assume la responsabilité d'un tel acte, conformément à la réglementation en vigueur de la STEG.

La STEG peut transférer toute créance dont le client demeure redevable au titre du présent contrat, après résiliation de celui-ci, vers un autre contrat de fourniture souscrit à son nom.

La STEG peut également suspendre la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel si le client demeure redevable d'une dette au titre d'une autre référence d'abonnement souscrite à son nom, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 9 – Fourniture d'énergie à des tiers

Il est interdit au client de fournir de l'électricité ou du gaz naturel à des tiers, à quelque titre que ce soit. Toute violation de cette interdiction entraîne la suspension de la fourniture de l'énergie par la STEG. Le client assume la responsabilité de ce manquement, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Article 10 – Soustraction frauduleuse d'énergie

Est considérée comme soustraction frauduleuse d'énergie toute intervention ou tentative d'intervention sur le réseau, le compteur ou ses accessoires, par une personne extérieure à la Société et dûment constatée par les agents assermentés de la STEG et prouvée au moyen d'un procès-verbal dressé par un huissier de justice.

L'énergie consommée et non facturée en raison de cet acte frauduleux est calculée sur une base estimative, augmentée des frais de constatation et des taxes exigées conformément à la réglementation en vigueur.

À défaut de régularisation de la situation par le client, la STEG suspend immédiatement la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel et transmet le dossier aux autorités judiciaires compétentes, conformément aux dispositions des articles 258 et 264 du Code pénal.

Article 11 – Non-conformité du tarif à la nature de l'usage

Est interdite toute consommation de l'électricité et/ou du gaz naturel à des fins non conformes à l'usage contractuellement convenu. En cas d'inobservation de cette interdiction, il est procédé au redressement des factures antérieures sur la base de l'usage effectif, ainsi qu'à la révision corrélative des clauses du contrat. Faute de régularisation de la situation dans le délai imparti, la STEG peut suspendre la fourniture d'énergie.

Article 12 – Contrôle du compteur et de ses accessoires

La STEG est habilitée à contrôler le compteur et ses accessoires, à tout moment et sans autorisation préalable.

Elle est également habilitée à contrôler les installations intérieures du client lorsqu'elle constate une anomalie susceptible de porter atteinte à la sécurité des personnes et des biens ou de perturber le fonctionnement du réseau de distribution. Lorsque les circonstances l'exigent, la STEG peut suspendre la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel. La société ne saurait être tenue responsable de tout dysfonctionnement affectant les installations intérieures du client.

Le client peut demander la vérification du compteur et de ses accessoires. Cette vérification est réalisée selon les normes, spécifications techniques et procédures en vigueur.

Lorsque la vérification confirme le bon fonctionnement du compteur et de ses accessoires, les frais y afférents sont à la charge du client.

Lorsqu'un dysfonctionnement du compteur ou de ses accessoires est constaté, la STEG procède à leur remplacement à ses frais et à la révision de la consommation, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 13 – Réparation du préjudice

En cas de perturbations affectant le réseau électrique et susceptibles d'avoir occasionné des dommages aux équipements électriques installés dans le local alimenté, le client peut présenter à la STEG une demande d'indemnisation accompagnée des justificatifs nécessaires.

Les services compétents de la STEG procèdent aux constatations nécessaires sur place et informent le client par écrit de la reconnaissance ou non de la responsabilité de la Société, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 14 – Entrée en vigueur et modification du contrat

Le contrat prend effet à compter de la date de sa signature par les deux parties et demeure valable tant qu'il n'a pas été résilié par l'une des deux parties.

Les données relatives au client peuvent être modifiées en vertu d'un avenant au contrat.

Toute modification portant sur les données ou caractéristiques du compteur doit faire l'objet d'un nouveau devis de travaux dûment signé par le client. Ce devis fait partie intégrante du contrat.

Article 15 – Résiliation du contrat

Le contrat peut être résilié :

- À l'initiative de la STEG en cas de non-paiement de trois (3) factures consécutives.
- À l'initiative du client, sur demande écrite et après règlement de toutes les sommes restant dues.

En cas de décès du client, le contrat de fourniture demeure en vigueur à l'égard de ses héritiers ou de ses ayants droit.

Article 16 – Règlement des litiges

Tout différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution du contrat est soumis au tribunal territorialement compétent en fonction de l'adresse du local alimenté en électricité et/ou en gaz naturel.