

## AIDE-MÉMOIRE

Conformément à la législation nationale et européenne applicable, l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR), en collaboration avec les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, a établi le présent aide-mémoire contenant une série de 78 questions-réponses. Le document vise à vous fournir toutes les informations pratiques sur vos droits en tant que consommateur d'électricité ou de gaz naturel (client résidentiel) afin de protéger au mieux vos intérêts.

### Contexte :

La libéralisation du marché a introduit la concurrence au niveau de la fourniture de l'électricité et de gaz naturel. Cela signifie que vous avez, en tant que consommateur, désormais le droit de choisir vos fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et de conclure un contrat de fourniture avec les fournisseurs de votre choix. La création d'un marché intérieur de l'énergie, décidée au niveau européen, doit notamment contribuer à l'émergence de prix compétitifs, l'amélioration de la qualité des services rendus et à plus de la transparence dans les marchés de l'énergie.

Par ailleurs, l'ouverture des marchés a entraîné le principe de la séparation des différentes activités. Ainsi, les fonctions de production et de fourniture sont séparées de celles de transport et de distribution qui sont assurées par des entités indépendantes. D'une part, les activités de réseau (le transport et la distribution de l'énergie, c'est-à-dire, l'acheminement de l'énergie depuis les sites de production jusqu'aux lieux de consommation) restent un monopole et leurs tarifs d'utilisation du réseau sont régulés et approuvés par l'ILR. En effet, l'activité de gestion des réseaux n'a pas été ouverte à la concurrence, puisqu'il n'est pas souhaitable de multiplier inutilement les lignes électriques et conduites gazières. D'autre part, les activités de production et de fourniture d'électricité et de gaz naturel sont soumises à la concurrence (activité libéralisée).

Une fois votre raccordement au réseau réalisé par le gestionnaire de réseau, en tant que consommateur résidentiel vous êtes principalement en contact avec votre fournisseur auprès duquel vous souscrivez un contrat de fourniture intégré d'électricité et/ou de gaz naturel. Le gestionnaire de réseau intervient toutefois en cas de problème sur votre raccordement électrique ou de gaz naturel ou, lorsque vous ne le faites pas vous-même, pour la relève de votre compteur.

### La liste des fournisseurs et des gestionnaires de réseau peut être consulté sur le site de l'ILR :

#### • Pour l'électricité :

- <http://www.ilr.lu/electricite/fournisseurs/index.html>
- [http://www.ilr.lu/electricite/gestionnaires/gestionnaires\\_distrib/index.html](http://www.ilr.lu/electricite/gestionnaires/gestionnaires_distrib/index.html)

#### • Pour le gaz naturel :

- <http://www.ilr.lu/gaz/fournisseurs/index.html>
- <http://www.ilr.lu/gaz/gestionnaires/index.html>

### La facture de décompte, qui vous est envoyée annuellement, se subdivise en plusieurs composantes qui sont:

- le prix de fourniture intégrée de l'énergie qui comprend
  - le prix de l'énergie électrique ou de gaz naturel fourni par votre fournisseur ;
  - les frais réseaux calculés sur base des tarifs d'utilisation des réseaux de l'électricité et du gaz naturel ;
- les taxes et obligations de service public (OSP) ;
- la TVA (8%).

Le prix de l'énergie est un prix du marché qui répond au jeu de l'offre et de la demande. Les autres composantes de la facture énergétique sont régulées. Il s'agit des frais d'utilisation de réseau et des frais de comptage qui sont acceptés annuellement par un règlement de l'Institut et publiées au Mémorial, ainsi que des redevances légales, notamment le mécanisme de compensation (OSP), les taxes d'électricité et de gaz naturel et la TVA.

Par ailleurs, en ce qui concerne l'électricité, vous êtes informés sur la contribution de chaque source d'énergie (énergies renouvelables, fossiles, nucléaires ou autres) à la totalité des sources d'énergie utilisées par votre fournisseur. En effet, l'étiquette, jointe à votre facture de décompte, concerne l'énergie utilisée par votre fournisseur au cours de l'année précédente. Pourtant, si vous achetez de l'électricité verte, le flux physique qui vous est livré ne provient pas nécessairement d'une source renouvelable. En effet, les réseaux interconnectés de l'électricité peuvent être comparés à une grande baignoire avec plusieurs robinets, dont certains sont d'origine renouvelable. Vous recevez à la sortie toujours un mix des différents robinets. Vous n'y avez aucune influence. Mais en souscrivant commercialement à l'électricité verte, vous assurez qu'il y a injection d'autant d'électricité d'origine renouvelable dans la baignoire que vous prélevez en total.

## 1. OBLIGATIONS D'INFORMATION

### 1. Quels organismes ou organisations du Luxembourg peuvent m'aider à m'informer sur la procédure à suivre pour changer de fournisseur ?

Les informations sur les modalités de changement de fournisseur sont disponibles auprès de l'ILR.

- Sur le site Internet destiné aux consommateurs : [www.STROUMaGAS.lu](http://www.STROUMaGAS.lu)
- Sur le site Internet régulier : [www.ilr.lu](http://www.ilr.lu)
- Par voie téléphonique : (+352) 28 228 888
- Par voie postale : Institut Luxembourgeois de Régulation / L-2922 Luxembourg

En outre, le fournisseur vers lequel vous souhaitez changer, vous informe également sur les démarches à entreprendre.

### 2. Quels sont mes droits en tant que consommateur d'électricité et/ou de gaz naturel ?

D'abord, en tant que consommateur, vous êtes protégé par le droit de la consommation.

Par ailleurs, la législation applicable en la matière vous attribue des droits particuliers, dont:

- le droit de changer de fournisseur sans frais ;
- le droit à l'information avant la conclusion du contrat de fourniture;
- le droit d'être informé sur la contribution de chaque source d'énergie (énergies renouvelables, fossiles, nucléaires ou autres) à la totalité des sources d'énergie utilisées par votre fournisseur d'électricité. L'étiquette, jointe à votre facture, est publiée au plus tard le 1er septembre de chaque année et concerne l'énergie utilisée par votre fournisseur au cours de l'année précédente ;
- le droit de résilier le contrat de fourniture en cas de changement des conditions contractuelles ou de changement des prix de la fourniture proprement dite ;
- le droit de bénéficier d'un service de médiation gratuit offert par l'ILR en cas de différend avec votre fournisseur.

Pour plus d'informations d'ordre général, vous pouvez contacter l'ILR. Vous pouvez également consulter les conditions générales et particulières de fourniture de votre fournisseur.

### 3. Où puis-je m'informer sur les modes de paiement ?

Votre fournisseur vous informe sur un large choix de modes de paiement disponibles avec indication de leurs coûts respectifs.

Vous pouvez également consulter les conditions générales de la fourniture intégrée qui précisent en général les modes de paiement possibles (paiement en espèces, virements, versements, cartes bancaires).

### 4. Quelles sont les informations dont j'ai besoin pour pouvoir évaluer les offres d'autres fournisseurs ?

Afin d'évaluer d'autres offres, vous devez connaître, outre votre lieu de consommation, votre consommation annuelle d'électricité (kWh) ou de gaz naturel (m<sup>3</sup> ou kWh) ainsi que, pour le gaz naturel, votre puissance installée (kW).

L'ILR tient, par ailleurs, à votre disposition un comparateur de prix en ligne disponible sur le site internet [www.calculix.lu](http://www.calculix.lu) qui vous permet de facilement comparer les différentes offres d'électricité et de gaz naturel sur le marché luxembourgeois.

### 5. Quelles sont les informations qui doivent figurer sur ma facture ?

La facture de décompte se subdivise en plusieurs composantes qui sont (voir aussi question 25) :

- le prix de fourniture intégrée de l'énergie qui comprend
  - le prix de l'énergie électrique ou de gaz naturel fourni par votre fournisseur ;
  - les frais réseaux calculés sur base des tarifs d'utilisation des réseaux de l'électricité et du gaz naturel ;
- les taxes et obligations de service public (OSP) ;
- la TVA (8%).

Aux fins de l'application de la taxe sur la valeur ajoutée, les factures, dont le montant TVA comprise dépasse 100 euros, doivent comporter les mentions obligatoires suivantes :

- la date d'émission de la facture ;
- un numéro séquentiel, qui identifie la facture de façon unique ;
- le numéro de TVA du fournisseur ou du prestataire ainsi que ses coordonnées ;
- la quantité et la nature des biens livrés ou l'étendue et la nature des services rendus ;
- la date à laquelle est effectuée ou achevée la livraison de biens ou la prestation de services ou la date à laquelle est versé l'acompte lorsqu'elle est différente de la date d'émission de la facture ;
- la base d'imposition pour chaque taux ou exonération ainsi que les éventuels rabais, ristournes et escomptes ;
- le taux de TVA ;
- le montant de la taxe à payer ;

Par ailleurs, les fournisseurs d'électricité doivent spécifier au moins annuellement dans ou avec vos factures les informations suivantes:

- la contribution de chaque source d'énergie à la totalité des sources d'énergie utilisées par votre fournisseur d'électricité
- l'impact sur l'environnement, du moins en termes d'émissions de CO<sub>2</sub> et de déchets radioactifs résultant de la production d'électricité issue de la totalité des sources d'énergie utilisées par le fournisseur au cours de l'année écoulée ;
- vos droits en matière de voies de règlement des litiges mises à votre disposition en cas de litige.

## **6. Où puis-je m'informer sur les mesures concernant l'efficacité énergétique au Luxembourg ?**

MyEnergy, energieagence, votre fournisseur et d'autres acteurs vous informent et vous conseillent en matière d'efficacité énergétique.

## **7. Qui est chargé de la protection des consommateurs au Luxembourg ?**

L'ILR a pour mission de s'assurer de la mise en œuvre effective des mesures de protection à l'égard des consommateurs d'électricité et de gaz naturel.

Par ailleurs, l'ULC et le Centre Européen des Consommateurs GIE informent, conseillent et défendent les consommateurs.

La Direction de la réglementation des marchés et de la consommation auprès du Ministère de l'Economie assure la protection des intérêts collectifs des consommateurs.

## **8. Comment puis-je m'informer sur la combinaison de combustibles entrant dans ma consommation d'électricité ?**

Les fournisseurs d'électricité joignent au moins une fois par an avec la facture une étiquette. Celle-ci est établie suivant le modèle déterminé par le Ministère de l'Economie et spécifie les sources d'énergie et l'impact sur l'environnement en termes d'émissions de CO<sub>2</sub> et de déchets radioactifs de l'électricité. En outre, des informations relatives au mix énergétique des produits des fournisseurs d'électricité sont diffusées avec les documents promotionnels des offres de produits d'électricité

Vous pouvez trouver d'avantage d'informations sur l'étiquetage de l'électricité sur le site Internet de l'ILR et sur le site [www.STROUMaGAS.lu](http://www.STROUMaGAS.lu).

## **9. Quelles sont les sources d'énergie vendues par les fournisseurs au Luxembourg ?**

Vous pouvez vous informer sur les différentes offres disponibles sur les sites internet des fournisseurs.

Par ailleurs, le comparateur de prix disponible sur le site internet [www.calculix.lu](http://www.calculix.lu) vous permet d'accéder à un éventail de produits énergétiques offerts par les différents fournisseurs.

## **10. Comment puis-je m'informer sur les sources d'énergie utilisées et vérifier l'affirmation de mon fournisseur d'électricité selon laquelle toute ou une partie de son électricité est issue de la production d'électricité basée sur des sources d'énergie renouvelables ?**

Les fournisseurs d'électricité sont tenus de vous informer au moins annuellement par le biais d'une étiquette sur la composition de l'électricité qui vous est fournie (voir question 8). Les informations reprises sur cette étiquette sont vérifiées par l'ILR. En dehors des procédures de contrôles de l'ILR, certains fournisseurs vont plus loin et font certifier leurs produits renouvelables par des organismes agréés.

## 2. CONTRATS ET FACTURES

### 11. Quelles informations minimales mon fournisseur est-il obligé de me donner dans ou avec ma facture ?

La facture de décompte doit contenir au moins les éléments suivants : (voir aussi question 25) :

- le prix de fourniture intégrée de l'énergie qui comprend
  - le prix de l'énergie électrique ou de gaz naturel fourni par votre fournisseur ;
  - les frais réseaux calculés sur base des tarifs d'utilisation des réseaux de l'électricité et du gaz naturel ;
- les taxes et obligations de service public (OSP) ;
- la TVA (8%).

En matière d'électricité, les fournisseurs doivent également spécifier au moins annuellement dans ou avec vos factures les informations suivantes:

- la contribution de chaque source d'énergie à la totalité des sources d'énergie utilisées par votre fournisseur d'électricité
- l'impact sur l'environnement, du moins en termes d'émissions de CO<sub>2</sub> et de déchets radioactifs résultant de la production d'électricité issue de la totalité des sources d'énergie utilisées par le fournisseur au cours de l'année écoulée ;
- vos droits en matière de voies de règlement des litiges mises à votre disposition en cas de litige.

En outre, les factures doivent, aux fins de l'application de la taxe sur la valeur ajoutée, comporter plusieurs mentions obligatoires, comme par exemple la date d'émission de la facture, le numéro de facture, le numéro de TVA du fournisseur, le nom et l'adresse du client et du fournisseur (voir question 5).

Enfin, il convient de préciser que pour se prévaloir d'intérêts de retard sur les factures émises, le fournisseur doit en faire mention sur la facture.

### 12. Qui puis-je contacter si ma facture ne répond pas aux exigences minimales fixées par la législation de l'UE ?

Vous devez dans un premier temps contester par écrit votre facture auprès de votre fournisseur. S'il ne vous donne pas satisfaction, vous avez la possibilité de vous adresser à des associations de défense des consommateurs (p.ex. l'ULC ou le Centre Européen des Consommateurs GIE du Luxembourg). Vous avez également le droit de bénéficier gratuitement des services de médiation offerts par l'ILR (voir question 60).

### 13. Où puis-je obtenir des informations sur ma consommation réelle sur une période donnée (un an, un mois) ?

Les fournisseurs doivent faire figurer l'historique de la consommation sur une année pleine précédant l'établissement de la facture. Ils utilisent donc les données relevées du compteur afin de facturer leur consommation d'énergie au client. Donc, les informations sur la consommation réelle sont à obtenir auprès de votre fournisseur. Ce dernier fera le nécessaire pour obtenir les informations nécessaires de la part du gestionnaire de réseau. Cette information est fournie à des intervalles appropriés, compte tenu de la capacité de votre compteur.

### 14. Quelles informations dois-je demander à un fournisseur éventuel avant de conclure un contrat ?

Avant de signer un contrat, vous avez le droit de demander les informations suivantes :

- l'identité et l'adresse du fournisseur ;
- le point de fourniture / lieu de consommation ;
- la puissance maximale à prélever, le service fourni, les niveaux de qualité du service, ainsi que le délai de début de fourniture, le cas échéant, les types de services d'entretien offerts ;
- les moyens par lesquels peuvent être obtenues les informations actualisées sur l'ensemble des prix et tarifs applicables ;
- la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, l'existence d'une clause de résiliation sans frais du contrat ;
- les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables au cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne seraient pas atteints y compris une facturation inexacte et retardée ;
- les modalités de lancement des procédures pour le règlement de litiges extrajudiciaire et de manière générale, les informations concernant vos droits de consommateur, notamment les modalités de traitement des plaintes.

Par ailleurs, conformément au droit de la consommation, vous avez droit aux informations précontractuelles portant notamment sur les caractéristiques essentielles de l'énergie, à savoir le prix total toutes taxes comprises ou la méthode de calcul du prix, lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance, ainsi que les modalités de paiement.

**15. Comment puis-je avoir accès à des informations complètes et compréhensibles sur les offres de fourniture?**

Les informations et offres de fourniture établies par les fournisseurs sont à consulter avec tous les détails sur les sites Internet des fournisseurs respectifs ou, de manière plus synthétique, sur le site Internet du comparateur de prix [www.calculix.lu](http://www.calculix.lu).

**16. Une fois qu'un contrat est en vigueur, comment puis-je obtenir des informations complètes sur son contenu intégral, y compris l'ensemble des clauses et conditions types ?**

Les documents contractuels remis par les fournisseurs lors de la conclusion du contrat, contiennent toutes les clauses, conditions générales et conditions particulières.

**17. Quelles sont les règles générales applicables pour la résiliation de mon contrat ? Notamment dans les cas suivants :**

- **En cas de changement d'adresse :** vous devez avertir votre fournisseur actuel avant de déménager à une nouvelle adresse. Si vous souhaitez changer de fournisseur et résilier votre contrat de fourniture, vous devez, le jour du déménagement, relever l'index du compteur de votre logement et transmettre cette information à votre fournisseur afin qu'il puisse établir le décompte. Il convient de préciser que si vous ne résiliez pas le contrat de fourniture avec effet le jour de votre déménagement, vous restez redevable du paiement de la prime fixe mensuelle et des consommations d'énergie constatées sur la période comprise entre votre départ et l'arrivée d'un nouvel occupant déclaré. Si, par contre, vous décidez de rester auprès du même fournisseur et de ne pas résilier votre contrat de fourniture, vous devez vous reporter à votre contrat de fourniture afin de déterminer si votre déménagement donne seulement lieu à un changement dans le contrat du lieu de consommation et non à une résiliation du contrat.
- **En cas de location de mon appartement ou de ma maison :** il incombe à l'habitant des lieux, soit en tant que propriétaire, soit en tant qu'ancien locataire, de résilier le contrat de fourniture auprès du fournisseur selon les mêmes modalités que celles définies en cas de changement d'adresse. Le nouveau locataire est tenu de contacter un nouveau fournisseur de son choix, afin de souscrire un contrat de fourniture, ceci avant d'emménager dans l'appartement ou la maison.
- **En cas de changement de fournisseur :** vous avez le droit de résilier à tout moment et sans frais, votre contrat de fourniture. Néanmoins, si vous avez contracté un contrat à durée déterminée, vous ne pouvez pas, en principe, résilier votre contrat de fourniture avant son terme. Si vous changez néanmoins de fournisseur, des pénalités éventuelles peuvent s'appliquer. Pour faciliter les démarches administratives nécessaires, les fournisseurs prennent en charge la résiliation de votre contrat de fourniture. En signant un nouveau contrat, vous donnez normalement aussi mandat à votre nouveau fournisseur de résilier votre contrat en vigueur; vous n'avez pas d'autres démarches à entamer. Votre nouveau fournisseur pourra vous fournir en énergie au plus tard trois semaines suivant la date de votre demande de changement.

Les règles pour la résiliation du contrat sont reprises dans les conditions générales de votre contrat de fourniture.

**18. Où puis-je m'informer sur les conditions de résiliation particulières de mon fournisseur ?**

Le contrat (comprenant les conditions générales, particulières et tarifaires) doit préciser clairement les conditions et modalités de résiliation. Le fournisseur doit également répondre à toutes les questions à ce sujet.

**19. Ai-je le droit de résilier mon contrat si :**

- **les prix changent :** En cas de changement des prix de la fourniture d'énergie, tant à la hausse qu'à la baisse, la loi vous autorise à résilier, sans préavis et sans frais, le contrat de fourniture. Votre fournisseur est tenu de vous en avertir en temps utile et en tout cas trente jours avant l'entrée en vigueur du changement. Les modalités de résiliation sont précisées dans les conditions générales de fourniture. Le droit de résiliation du contrat ne s'applique pas aux augmentations des tarifs régulés du gestionnaire de réseau.
- **je déménage :** le contrat de fourniture de l'ancien logement doit être résilié avant de quitter les lieux, en indiquant la date de départ et l'index du compteur. La résiliation prendra effet à cette date. Un décompte final de clôture doit être transmis par le fournisseur dans un délai de six semaines après résiliation du contrat. En cas d'oubli de résiliation, le paiement de l'énergie consommée ainsi que des redevances et taxes applicables est dû, y compris pour la période postérieure au départ.

**20. J'ai déménagé/j'ai changé de fournisseur. Dois-je encore payer les factures relatives à mon ancienne adresse/provenant de mon ancien fournisseur ?**

- En cas de déménagement (avec résiliation du contrat de fourniture/changement de fournisseur), il faut payer les factures dues vous adressées par l'ancien fournisseur jusqu'à l'émission du décompte (à renvoyer par le fournisseur endéans six semaines suite au changement de fournisseur). En cas de non-résiliation du contrat de fourniture de l'ancien logement, le fournisseur est en droit de réclamer le paiement des taxes, redevances et de l'énergie consommée jusqu'à la résiliation du contrat souscrit à l'ancienne adresse.

- En cas de changement de fournisseur, vous devez payer les factures dues vous adressées par l'ancien fournisseur jusqu'à l'émission du décompte (à renvoyer par le fournisseur endéans six semaines suite au changement de fournisseur).

**21. Que faire en cas de litige avec mon fournisseur ?**

En cas de litige, vous devez contacter, en premier lieu, le service clientèle de votre fournisseur dont les coordonnées figurent dans les conditions générales de votre contrat et sur votre facture. Les conditions générales renseignent sur la procédure à suivre. Pour des raisons de preuve, vous devriez adresser à votre fournisseur une réclamation écrite de préférence par courrier recommandé avec accusé de réception. En l'absence de solution apportée à la réclamation ou si la réponse ne vous donne pas satisfaction, vous avez la possibilité de saisir gratuitement l'ILR dans le cadre de la procédure de médiation ou de réclamation.

Le service de médiation de l'ILR est un mode extrajudiciaire, transparent, rapide et gratuit de résolution de litiges.

Dans des cas limitativement prévus par la loi (comme par exemple en cas de litige ayant trait au comptage ou au raccordement avec le gestionnaire de réseau), il vous est également possible de déposer une plainte auprès de l'ILR. Le dépôt d'une plainte justifiant l'ouverture d'une procédure de réclamation par l'ILR aboutit à une décision obligatoire pour les parties concernées (voir question 60).

Enfin, vous pouvez également contacter des associations de défense des droits des consommateurs (p.ex. l'ULC ou le Centre Européen des Consommateurs GIE).

**22. a) Y-a-t-il un niveau minimal de qualité de l'approvisionnement en énergie ? Ai-je droit à une indemnisation si la qualité préétablie de l'approvisionnement en énergie n'est pas respectée ?**

**b) Quelles sont les obligations des acteurs dans le cas d'une interruption de l'approvisionnement en énergie ? Ai-je droit à une indemnisation lors d'une telle interruption ?**

a) Vous avez droit à un approvisionnement en énergie d'une qualité bien définie à des conditions et tarifs raisonnables, aisément comparables, transparents, non discriminatoires et publiés.

Etant donné que le niveau minimal de qualité est défini contractuellement, les éventuelles indemnisations font partie intégrante du contrat d'utilisation du réseau.

b) Votre gestionnaire de réseau doit à l'avance et le plus tôt possible vous informer par voie appropriée, des dates et des heures d'interruption de l'approvisionnement en énergie. Dans les cas d'interruptions imprévisibles de l'approvisionnement en énergie, votre gestionnaire de réseau est tenu de vous informer le plus rapidement possible de la durée raisonnablement prévisible de l'interruption. Une exception peut exister en cas de force majeure (une panne imprévisible), où ni le gestionnaire de réseau, ni le fournisseur ne peut vous prévenir.

Les indemnisations dues suite à une interruption, prévisible ou non, sont indiquées dans les conditions générales du contrat conclu avec votre fournisseur ou du contrat d'utilisation du réseau conclu avec le gestionnaire de réseau.

**23. Quelles mesures un fournisseur doit-il prendre en premier lieu avant d'interrompre la fourniture pour une facture impayée ?**

Si en tant que client résidentiel vous êtes dans une situation de défaillance de paiement, les règles à appliquer sont les suivantes:

a) Si vous ne payez pas dans un délai de quinze jours à partir de la date d'échéance de votre facture, votre fournisseur vous envoie un rappel de paiement.

b) En cas de non-paiement dans un délai de quinze jours à partir de la date d'envoi du rappel de paiement, votre fournisseur vous informe par écrit de son intention de vous faire déconnecter dans les trente jours. Une copie de ce courrier est communiquée parallèlement par le fournisseur à l'office social de votre commune de résidence. Après ce délai, votre gestionnaire de réseau procède à votre déconnection, sur mandat écrit de votre fournisseur.

c) En cas de paiement intégral de votre dette, votre fournisseur demande sans délai au gestionnaire de réseau concerné de procéder à votre reconnexion qui doit être réalisée au plus tard dans les trois jours ouvrables.

d) Par dérogation au point b) ci-dessus, si vous bénéficiez d'une aide de l'office social de votre commune de résidence, aucune déconnexion ne peut avoir lieu. En contrepartie, votre fournisseur est en droit de faire placer, par le biais de votre gestionnaire de réseau, un compteur à prépaiement jusqu'au règlement entier de votre dette. Après remboursement intégral de votre dette, votre fournisseur charge, à votre demande, le gestionnaire de réseau de remplacer le compteur à prépaiement par un compteur normal.

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 votre 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 votre charge.

**24. Quelles mesures dois-je prendre si je pense que l'une des clauses de mon contrat a été modifiée sans préavis correct ? Qui dois-je contacter ?**

Votre fournisseur est tenu de vous avertir en temps utile et en tout cas trente jours à l'avance, de manière transparente et compréhensible, de toute intention de modifier les conditions contractuelles et de tout changement des prix de la fourniture d'énergie, tant à la hausse qu'à la baisse, et vous informer de votre droit de résilier, sans préavis et sans frais, le contrat avant l'entrée en vigueur dudit changement. Le droit de résiliation du contrat ne s'applique pas aux augmentations des tarifs régulés du gestionnaire de réseau. Si votre fournisseur ne respecte pas ces conditions formelles, vous pouvez saisir l'ILR dans le cadre de la procédure de médiation ou de réclamation (voir question 60). Vous pouvez également demander en justice la résiliation de votre contrat de fourniture ou saisir dans une première étape une association de défense des droits des consommateurs (p.ex. l'ULC).

**3. PRIX, TARIFS**

**25. Comment puis-je distinguer les prix, les redevances légales et le tarif sur ma facture ?**

Votre approvisionnement en énergie se fait exclusivement moyennant une fourniture intégrée qui comprend, en plus de la fourniture les prestations nécessaires à l'acheminement de l'énergie jusqu'au point de fourniture, notamment l'accès au et l'utilisation du réseau.

Votre fournisseur d'électricité et de gaz naturel indique de manière transparente sur votre facture le prix de fourniture intégrée de l'énergie (€/kWh, ou ct€/kWh, ou €/m<sup>3</sup>). Ce dernier se compose en prix de l'énergie électrique ou de gaz naturel fournie par votre fournisseur ainsi qu'en frais d'utilisation du réseau géré par votre gestionnaire de réseau. Néanmoins, il se peut que la composition du prix de fourniture intégrée ne soit pas reprise en détail sur votre facture.

En matière d'électricité, il s'ajoute au prix de fourniture intégrée, les primes fixes mensuelles y compris la prime mensuelle pour frais d'utilisation de réseau (p.ex. le comptage), la TVA ainsi que les redevances légales, à savoir la contribution au mécanisme de compensation (€ ct/kWh) et la taxe sur la consommation de l'énergie électrique (€ ct/kWh) qui sont repris sur votre facture.

En matière de gaz naturel, il s'ajoute au prix de fourniture intégrée, la redevance mensuelle fixe pour l'accès au réseau (à savoir les charges en relation avec l'activité de comptage), la prime de puissance, la TVA, ainsi que la taxe sur la consommation de gaz naturel (€ ct/m<sup>3</sup> ou €/kWh) qui sont repris sur votre facture.

Finalement, il est également possible de consulter les fiches de présentation des offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel disponibles sur le site Internet des fournisseurs. Par ailleurs, le comparateur de prix de l'ILR disponible sur le site Internet [www.calculix.lu](http://www.calculix.lu), fait une nette distinction entre les prix, les redevances légales et les tarifs de l'électricité et du gaz naturel.

**26. Quelles informations dois-je recevoir de mon fournisseur concernant son système de facturation ?**

Votre fournisseur doit mentionner les modalités de facturation, de paiement et de décompte dans les conditions générales de fourniture.

**27. Me réclamera-t-on une caution et des frais de raccordement? Comment puis-je m'informer à ce sujet ?**

Afin de raccorder votre maison au réseau d'électricité et/ou de gaz naturel, vous devez vous adresser au gestionnaire de réseau de distribution de votre commune. Ce dernier vous informe sur les conditions techniques de raccordement, les tarifs de raccordement et les délais prévisionnels de réalisation des travaux de raccordement. Les frais de premier établissement de l'installation de raccordement sont à charge du propriétaire respectivement du maître d'ouvrage de la construction. Ces frais peuvent être facturés forfaitairement. Les frais de génie civil nécessaires au raccordement sont également à votre charge. Aucune caution pour le raccordement ne vous est réclamée par votre gestionnaire de réseau.

Il convient de préciser qu'un changement de fournisseur ultérieur n'entraînera pas de changement de votre raccordement au réseau et que dès lors aucuns frais de raccordement supplémentaires ne vous seront exigés dans un tel cas de figure. Néanmoins, toute modification ou tout déplacement à votre demande, de votre installation de raccordement, sera réalisé(e) à vos frais.

**28. Comment puis-je différencier les différentes offres ? Puis-je obtenir des informations sur les prix unitaires de l'énergie, en tenant compte des paramètres entrant dans le calcul des prix et des mécanismes d'indexation éventuels portant sur la durée totale du contrat ?**

Afin de différencier les différentes offres, il y a lieu de vérifier d'une part les caractéristiques de l'offre (à savoir l'origine de l'électricité ou du gaz naturel et son impact environnemental, les possibilités de paiement, les remises éventuellement applicables, le degré et la qualité des services clients, des services auxiliaires, etc...) et d'autre part la durée de l'offre (à savoir les contrats à durée indéterminée et les contrats à durée déterminée pour lesquels un prix est garanti pour une période prédéfinie vous empêchant néanmoins de changer de fournisseur pendant la durée souscrite).

Vous pouvez obtenir des informations sur les prix unitaires en consultant les sites Internet des fournisseurs et sur le comparateur de prix de l'ILR disponible sur le site Internet [www.calculix.lu](http://www.calculix.lu).

L'offre doit faire mention des mécanismes d'indexations éventuellement prévus dans le contrat.

**29. Où puis-je accéder à un système de calcul électronique des prix ?**

Un comparateur indépendant des offres de fourniture a été mis en place par l'ILR qui est disponible sur le site Internet [www.calculix.lu](http://www.calculix.lu). En fonction de votre localité, le comparateur vous permet d'obtenir une évaluation du coût annuel de l'énergie pour une consommation donnée.

A côté du prix du produit, vous pouvez également vous informer sur les différentes sources de l'électricité (énergies renouvelables, fossile, nucléaire, etc.) et son impact environnemental, les principales conditions contractuelles et les choix complémentaires, comme par exemple l'encaissement automatique et les remises.

Concernant les autres éléments de qualité, de services clients inclus ou optionnels, comme par exemple la qualité du service après-vente, la durée du contrat, les services supplémentaires, les moyens de paiements, les options contractuelles, etc..., il vous est conseillé de vous renseigner auprès de votre fournisseur.

**30. Où puis-je trouver un outil qui m'aidera à comparer les différentes offres de fourniture ?**

Les fiches de présentation des offres de fourniture peuvent être consultées sur le site Internet des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

Un comparateur indépendant des offres de fourniture est mis en place par l'ILR qui est disponible sur le site Internet [www.calculix.lu](http://www.calculix.lu).

Note : Le comparateur se limite pour sa comparaison sur les éléments de prix et, pour l'électricité, du mix énergétique des différents fournisseurs. Pour comparer d'autres éléments, nous vous prions de consulter les détails des offres des fournisseurs.

**31. Existe-t-il un guide récent des prix ?**

L'ILR publie chaque année des recommandations sur la conformité des prix de fourniture de l'électricité et du gaz naturel par rapport aux obligations de service public. Ainsi, l'ILR analyse si la fourniture en énergie des clients résidentiels est réalisée à des conditions et tarifs raisonnables qui sont aisément et clairement comparables, transparents, non discriminatoires et publiés. Le rapport peut être consulté sur le site Internet [www.STROUMaGAS.lu](http://www.STROUMaGAS.lu).

En outre, un comparateur indépendant des offres de fourniture est mis à votre disposition par l'ILR qui est disponible sur le site Internet [www.calculix.lu](http://www.calculix.lu).

Note : Le comparateur se limite pour sa comparaison sur les éléments de prix et du mix énergétique des différents fournisseurs. Pour comparer d'autres éléments, veuillez consulter les détails des offres des fournisseurs.

**32. Quels sont les modes de paiement possibles dans mon cas ?**

Votre fournisseur détermine dans ses conditions générales de fourniture, les divers modes de paiement possibles. Un large choix de modes de paiement doit être mis à votre disposition par votre fournisseur sans opérer de discrimination indue entre clients.

**33. Existe-t-il un système de prix réglementés ou d'autres formes de contrôle des prix au Luxembourg? Ai-je le droit de recevoir de l'énergie à un prix fixé par une autorité nationale?**

Non. Le Luxembourg n'a pas de système de prix réglementés contrairement à certains Etats membres de l'Union européenne.



Le prix de l'énergie est un prix du marché qui répond au jeu de l'offre et de la demande. Néanmoins, certaines composantes de la facture totale énergétique sont régulées. Il s'agit des frais d'utilisation de réseau et des frais de comptage qui sont acceptés annuellement par un règlement de l'Institut et publiées au Mémorial, ainsi que des redevances légales, notamment le mécanisme de compensation, les taxes d'électricité et de gaz naturel et la TVA.

L'ILR s'est vu octroyer par la loi la mission de surveiller les prix facturés aux clients résidentiels.

**34. Qui dois-je contacter pour obtenir l'installation d'un compteur? Puis-je choisir le type de compteur que je veux obtenir/acquérir ?**

Vous devez vous adresser au gestionnaire de réseau de distribution de votre commune.

Le gestionnaire de réseau détermine le type de compteur approprié à votre maison et en reste propriétaire.

**35. Quand et comment a lieu le relevé de mon compteur ?**

Les agents des gestionnaires de réseau sont chargés de relever les compteurs avant l'établissement de votre décompte par votre fournisseur. Ils sont également responsables de la transmission de ces données aux fournisseurs.

Dans certains cas, vous pouvez être invité à relever vous-même votre compteur et d'en communiquer l'index à votre gestionnaire de réseau ou à votre fournisseur qui le transmettra à votre gestionnaire de réseau. Cette option d'auto-lecture doit être réglée dans votre contrat de fourniture intégrée.

En votre qualité de consommateur, vous pouvez toujours demander à votre gestionnaire de réseau ou à votre fournisseur un relevé supplémentaire qui vous sera facturé.

**36. Suis-je exposé à un risque d'augmentation des prix de l'énergie au cours d'une période contractuelle donnée?**

Votre fournisseur de gaz naturel ou d'électricité est tenu de vous avertir en temps utile et en tout cas trente jours à l'avance, de manière transparente et compréhensible, de toute intention de modifier les conditions contractuelles ainsi que de tout changement des prix de la fourniture de gaz naturel ou d'électricité, tant à la hausse qu'à la baisse. Il est également tenu de vous informer de votre droit de résilier, sans préavis et sans frais, le contrat de fourniture avant l'entrée en vigueur dudit changement. Le droit de résiliation du contrat ne s'applique pas aux augmentations des tarifs régulés du gestionnaire de réseau.

Les modalités de résiliation sont prévues dans vos conditions générales de fourniture.

**37. Quelle est la procédure (légale) à suivre par le fournisseur pour pouvoir changer le prix de la fourniture ?**

Les fournisseurs peuvent faire évoluer leurs prix en fonction des modalités précisées dans leurs conditions générales de fourniture.

Votre fournisseur d'électricité ou de gaz naturel peut à tout moment changer les prix de fourniture d'énergie. Néanmoins, il est tenu de vous avertir en temps utile et en tout cas trente jours à l'avance, de son intention de modifier le prix de fourniture, tant à la hausse qu'à la baisse. Il est également tenu de vous informer de votre droit de résilier, sans préavis et sans frais, le contrat de fourniture avant l'entrée en vigueur dudit changement. Le droit de résiliation du contrat ne s'applique pas aux augmentations des tarifs régulés du gestionnaire de réseau.

**4. LIBRE CHOIX DU FOURNISSEUR**

**38. Quels sont les fournisseurs exerçant leurs activités au Luxembourg ?**

Une liste des fournisseurs actifs au Luxembourg dans leur secteur respectif est disponible sur le site Internet [www.STROUMaGAS.lu](http://www.STROUMaGAS.lu).

**39. Comment puis-je résilier mon contrat et changer de fournisseur ?**

Pour faciliter les démarches administratives nécessaires, les fournisseurs prennent en charge la résiliation de votre contrat de fourniture dans le cadre de la procédure de changement du fournisseur (voir question 41). En signant un nouveau contrat, vous donnez normalement aussi mandat à votre nouveau fournisseur de résilier votre contrat en vigueur; vous n'avez pas d'autres démarches à entamer. Votre nouveau fournisseur pourra vous fournir en énergie au plus tard trois semaines suivant la date de votre demande de changement.

Vous devez néanmoins faire attention lors de la résiliation de votre contrat de respecter le délai de préavis prévu dans les conditions particulières voire dans les conditions générales de votre contrat de fourniture sous peine de recevoir des pénalités éventuelles.

**40. Quelles sont les conditions générales minimales d'annulation en cas de changement de fournisseur ?**

Dans le cas d'un contrat conclu à distance ou hors établissement avec un fournisseur ou par suite d'un démarchage téléphonique, le consommateur a la possibilité de se rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

**41. J'ai trouvé une offre plus intéressante pour mon approvisionnement en énergie et j'ai décidé de changer de fournisseur. Qui s'occupe des formalités administratives ?**

Votre nouvel fournisseur organise le changement de fournisseur. Il demandera ainsi la résiliation de votre contrat de fourniture en vigueur et se chargera des formalités administratives et techniques nécessaires à ce changement. Néanmoins, vous devez vous assurer que les modalités et les délais de préavis de résiliation prévus dans votre contrat de fourniture à durée indéterminée sont respectés. Si vous disposez d'un contrat à durée déterminée, il se peut que vous ne puissiez pas résilier votre contrat avant son terme sous peine de recevoir des pénalités éventuelles.

**42. En cas de changement de fournisseur, y a-t-il un risque d'interruption de la fourniture ?**

Non, la réglementation et les modes opératoires mis en place écartent tout risque d'interruption de la fourniture en cas de changement de fournisseur. La qualité de l'électricité et du gaz naturel fourni et la probabilité d'interruption ne dépend pas du fournisseur choisi. Même en cas de défaillance de ce dernier, la fourniture sera maintenue par le fournisseur du dernier recours.

Le changement de fournisseur n'engendre aucune modification de votre installation électrique/ de gaz naturel.

**43. Quelles sont les motifs qui pourraient me dissuader de changer de fournisseur ?**

De manière générale, il n'existe pas de motifs pouvant vous dissuader de changer de fournisseur, mis à part éventuellement une relation commerciale très satisfaisante avec votre fournisseur actuel.

**44. Existe-t-il des situations qui pourraient m'empêcher de changer de fournisseur sans être pénalisé ?**

Il est possible de changer de fournisseur à tout moment sans être pénalisé, sauf si vos conditions contractuelles prévoient une durée minimale du contrat de fourniture qui est à respecter sous peine de pénalités éventuelles.

**45. Combien cela me coûtera-t-il de changer de fournisseur ?**

Le changement de fournisseur est toujours gratuit. Néanmoins, vous devez régler toutes vos factures échues jusqu'au décompte final émis par votre ancien fournisseur endéans les six semaines après votre changement de fournisseur. Votre ancien fournisseur est en droit de réclamer le paiement des taxes, des primes fixes mensuelles et toute consommation d'énergie éventuelle jusqu'à la résiliation effective du contrat en vigueur, même si vous-même ne consommez plus au lieu de consommation. Par ailleurs, vous devez respecter le délai de préavis fixé aux conditions particulières ou générales de votre contrat de fourniture.

Note : Si vos conditions contractuelles prévoient une durée minimale du contrat de fourniture, et si vous changez néanmoins de fournisseur, des pénalités éventuelles peuvent s'appliquer.

**46. Quelle est la durée maximale pour laquelle un consommateur peut être lié contractuellement à un fournisseur ?**

La loi ne prévoit pas de durée maximale liant un consommateur à son fournisseur. Dans la pratique, les fournisseurs proposent, en général, des contrats de fourniture à durée indéterminée, qui en raison du principe de la prohibition des engagements perpétuels, peuvent être résiliés à tout moment, moyennant le respect du délai de préavis fixé aux conditions particulières ou générales du contrat de fourniture.

Dans un contrat de fourniture à durée déterminée, la clause relative à sa durée ou à son renouvellement ne doit pas constituer un facteur de déséquilibre au détriment du consommateur. Une telle clause serait à considérer comme abusive et, comme telle, réputée nulle et non écrite.

**47. Qui dois-je contacter si je pense être victime de coûts abusifs pour changer de fournisseur ?**

Le changement de fournisseur est toujours gratuit. Veillez toutefois à respecter des clauses contractuelles éventuelles concernant un délai de préavis, notamment si vous aviez souscrit à un contrat à durée déterminée, afin d'éviter d'éventuelles pénalités.

En cas de facturation des frais pour changement de fournisseur, vous ne devez en aucun cas verser le montant réclamé. Dans un tel cas, vous devez contester cette facture auprès du service de réclamation de son émetteur. Si néanmoins votre réclamation n'aboutit pas à l'annulation de la facture, vous bénéficiez du droit de saisir l'ILR dans le cadre d'une procédure de médiation ou

de réclamation (voire question 60). Si vous êtes membre de l'ULC, vous pouvez également bénéficier de leur service contentieux et juridique.

## 5. RACCORDEMENT AU RÉSEAU

### 48. Qui dois-je contacter pour une première fourniture d'énergie ?

Vous devez contacter le gestionnaire du réseau local pour raccorder votre immeuble au réseau d'électricité et/ou de gaz naturel. Le gestionnaire de réseau de distribution qui détient un monopole légal sur le réseau de distribution dans une zone donnée ne doit pas être confondu avec le fournisseur que vous pouvez librement choisir.

La liste des gestionnaires de réseau d'électricité ou de gaz naturel avec leurs coordonnées est également disponible sur le site Internet de l'ILR.

Afin d'être fourni en électricité et/ou en gaz naturel, vous devez conclure, dans la mesure du possible avant la mise en service du raccordement, un contrat avec le fournisseur de votre choix. La liste des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel peut être consultée sur le site Internet [www.STROUMaGAS.lu](http://www.STROUMaGAS.lu). Le comparateur de prix sous [www.calculix.lu](http://www.calculix.lu) donne un aperçu sur les offres des fournisseurs.

### 49. Dois-je signer un contrat, et avec qui ?

Oui, vous signez un contrat de raccordement avec le gestionnaire de réseau. Vous signez en outre un contrat d'utilisation du réseau avec votre gestionnaire de réseau ainsi qu'un contrat de fourniture intégrée avec le fournisseur de votre choix.

### 50. Comment puis-je m'informer sur l'identité de mon fournisseur ?

Les coordonnées de votre fournisseur figurent sur les documents contractuels et la facturation.

### 51. Je n'ai pas signé de contrat avec un fournisseur et je ne dispose même pas d'une offre de fourniture valable. Quel fournisseur est obligé de me fournir de l'énergie, moyennant un paiement, avec ou sans contrat ? Quel est mon fournisseur par défaut ?

Il existe deux cas de figure distincts :

1) Vous êtes en relation contractuelle avec un fournisseur sans disposer pour autant d'un écrit signé comme preuve. Telle est la situation pour une grande partie de la population dont la première fourniture a eu lieu avant le 1er août 2007. En vertu de ce contrat consensuel de fourniture, vous avez le droit d'être fourni par ce fournisseur pour la durée de votre choix. Il s'agit en effet d'un contrat à durée indéterminée auquel vous avez le droit de mettre fin à tout moment pour changer de fournisseur, sans d'ailleurs devoir respecter un quelconque délai de préavis.

2) Vous ne disposez pas de contrat de fourniture consensuel. La loi prévoit qu'un fournisseur, dit fournisseur par défaut, doit assurer la fourniture. Le fournisseur par défaut est désigné par l'ILR. Six mois après le début de cette fourniture par défaut, et si vous n'avez pas encore signé de contrat de fourniture avec le fournisseur de votre choix, le fournisseur du dernier recours reprend la relève, avec des tarifs éventuellement plus pénalisants que ceux d'une fourniture régulière. Après six mois de fourniture du dernier recours, et si vous n'avez toujours pas signé de contrat de fourniture avec le fournisseur de votre choix, votre fourniture sera coupée. Il est donc recommandable de souscrire dans les meilleurs délais à un contrat de fourniture auprès d'un fournisseur.

### 52. Dois-je signer un contrat pour être physiquement raccordé à un réseau de distribution d'électricité et/ou de gaz naturel, et avec qui ?

Pour être physiquement raccordé à un réseau de distribution, le propriétaire ou le maître d'ouvrage du bâtiment doit contacter directement le gestionnaire du réseau local et conclure un contrat de raccordement. Vous trouvez les coordonnées sur le site Internet de l'ILR.

N'oubliez pas de signer un contrat avec un fournisseur de votre choix dès la réalisation de votre raccordement.

### 53. Qui est ma personne de contact en cas d'interruption de la fourniture d'énergie ? Qui dois-je contacter si j'ai une question technique à poser concernant mon approvisionnement en énergie ?

En cas d'interruption de votre fourniture et si vous n'en connaissez pas la cause technique, il convient de contacter en premier lieu votre gestionnaire de réseau qui vérifiera s'il s'agit d'une panne de réseau ou d'une panne sur votre installation intérieure. Dans ce dernier cas, vous devez contacter un électricien ou un installateur de votre choix.

En cas d'interruption suite au non-paiement de vos factures échues, vous devez contacter immédiatement votre fournisseur ainsi que, le cas échéant, l'office social de votre commune de résidence pour tenter de trouver une solution pour rétablir votre fourniture au plus vite, comme par exemple l'établissement d'un plan d'échelonnement de vos dettes. De même, si l'interruption de votre fourniture résulte de votre résiliation ou suspension de votre contrat, vous devez contacter votre fournisseur.

**54. Qui est responsable des dommages qui se produisent chez moi en cas d'interruption du service ?**

En principe, les conditions générales conclues avec votre fournisseur prévoient une clause sur la responsabilité déterminant les cas de figure dans lesquels la responsabilité contractuelle du fournisseur peut être engagée en cas d'interruption de la fourniture. Il en est de même concernant les gestionnaires de réseau, une telle clause figure dans vos conditions générales d'utilisation du réseau conclues avec votre gestionnaire.

**55. Si je me trouve temporairement en difficulté financière, comment puis-je éviter d'être privé des services énergétiques de base qui me sont indispensables pour me chauffer et faire la cuisine ?**

En cas de difficultés financières, prenez directement contact avec votre fournisseur pour essayer de trouver une solution (p.ex.: plan de paiement) adaptée à votre situation financière.

Vous pouvez également contacter l'office social de votre commune de résidence afin de trouver des voies de solution.

Par ailleurs, une procédure de déconnexion en cas de non-paiement est prévue par la loi (voir question 23).

**56. Qu'arrivera-t-il si mon fournisseur cesse ses activités ? Qui est mon fournisseur du dernier recours ?**

Lorsque le fournisseur est dans l'incapacité de fournir de l'électricité et/ ou du gaz naturel, le mécanisme de la fourniture du dernier recours assure que vous continuez à être approvisionné en énergie électrique et/ ou en gaz naturel. Ainsi, le fournisseur du dernier recours reprend votre fourniture jusqu'à ce que vous avez choisi un nouveau fournisseur. Le délai maximum pour choisir un nouveau fournisseur est de six mois. Afin d'éviter d'être alimenté à des conditions tarifaires peu favorables, il convient de conclure rapidement un contrat de fourniture régulier, soit avec votre fournisseur du dernier recours, soit avec un autre fournisseur

Le fournisseur du dernier recours est désigné par l'ILR.

**57. En cas de crise nationale, régionale ou locale ou d'autres incidents ayant des conséquences graves pour la fourniture d'énergie, où puis-je obtenir des informations concernant les mesures d'urgence ?**

En tenant compte du degré de gravité de l'événement, les gestionnaires de réseau, ou l'Etat prennent les mesures correctives ou de sauvegarde nécessaires et les communiquent par voie appropriée.

**6. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

**58. Où puis-je me renseigner sur la procédure de traitement des réclamations adoptée par mon fournisseur?**

Votre fournisseur est tenu de préciser les modalités de traitement des plaintes soit sur vos factures d'électricité et de gaz naturel, soit sur son site Internet. En outre, les modalités de règlement de litiges extrajudiciaires doivent être mentionnées dans les conditions générales de votre contrat de fourniture.

**59. Mon fournisseur fait-il appel à des services de médiateur?**

Les fournisseurs n'ont en général pas recours à ce type de services.

Les procédures de règlement extrajudiciaires des litiges vous opposant à votre fournisseur visent à trouver un règlement rapide aux litiges en cours, de préférence dans un délai de trois mois, assorti, lorsque cela se justifie, d'un système de remboursement et/ ou de compensation. Il y a lieu de se référer également à la question 60.

**60. J'ai besoin d'aide pour résoudre un litige m'opposant à mon fournisseur ou bien à mon gestionnaire de réseau. A quel organisme national neutre et indépendant puis-je m'adresser pour demander une assistance gratuite pour ce type de litige?**

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) est un établissement public indépendant dont l'une des missions consiste à réguler les marchés de l'électricité et du gaz naturel ainsi que de veiller au respect des mesures de protection des consommateurs en énergie. Dans le cadre de ses missions, l'ILR offre toutes les garanties de neutralité et d'indépendance pour le règlement extrajudiciaire des litiges qui vous opposent à votre fournisseur ou bien à votre gestionnaire de réseau. Il convient de distinguer entre la procédure de réclamation (A) et la procédure de médiation (B).

A) Procédure de réclamation :

En cas de litige avec votre fournisseur ou gestionnaire de réseau, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'ILR. La procédure de réclamation auprès de l'ILR concerne notamment :

Du domaine des gestionnaires du réseau :

- le droit à l'électricité;

- les conditions d'accès au réseau;
- les conditions et tarifs de raccordement, d'utilisation du réseau et de comptage;
- les conditions d'appel des installations de production d'électricité;

Du domaine des gestionnaires du réseau et du fournisseur :

- le service universel d'électricité;
- les obligations de service public

A titre d'exemple, tout manquement à l'obligation de rachat de l'électricité produite sur base de sources d'énergies renouvelables peut faire l'objet d'une plainte auprès de l'ILR.

L'ILR dispose dans le cadre de la procédure de réclamation d'un véritable pouvoir de décision à l'encontre des parties qui sont tenues de s'y conformer endéans les deux mois de la prise de décision.

B) Procédure de médiation :

Si vous souhaitez une solution non contraignante au litige qui vous oppose à votre gestionnaire de réseau ou à votre fournisseur, l'ILR offre un service de médiation qui présente le grand avantage d'être un mode de règlement de litige extrajudiciaire transparent, rapide, gratuit et non public.

Vous pouvez donc avoir recours au service de médiation sous réserve d'avoir épuisé au préalable les procédures de réclamation internes mises en place par votre fournisseur ou votre gestionnaire de réseau sans toutefois être parvenu à une solution satisfaisante et à condition de ne pas avoir porté le litige devant un tribunal. Le litige peut porter par exemple sur le raccordement, le comptage, la fourniture, le changement de fournisseur, la facturation ou le tarif appliqué.

L'ILR a pour rôle de concilier les parties et de trouver une solution non contraignante et satisfaisante aux deux parties du litige. Toute la procédure repose sur une base volontaire que vous pouvez interrompre à tout moment.

Afin de saisir le service de médiation de l'ILR, vous devez retourner à l'ILR les pièces demandées et le formulaire de demande de médiation en matière d'électricité ou de gaz naturel dûment rempli et signé par voie postale. Le formulaire de demande de médiation en matière d'électricité ou de gaz naturel est disponible en langues luxembourgeoise, française et allemande sur le site Internet de l'ILR ou à la simple demande au tél : 28 228 888.

Pour de plus amples informations concernant le service de médiation offert par l'ILR, vous pouvez envoyer un courriel à [mediation@ilr.lu](mailto:mediation@ilr.lu).

## **61. Quelles sont les mesures locales de protection des consommateurs d'électricité et de gaz naturel? Qui puis-je contacter pour m'informer à ce sujet?**

Au Luxembourg, il n'existe pas de mesures locales de protection des consommateurs à proprement parler. Pourtant, de plus en plus de communes disposent de leur propre conseiller en énergie qui est au service des citoyens. Par ailleurs, des mesures de protection des consommateurs s'appliquant sur l'ensemble du territoire du Luxembourg. Ces mesures sont prévues par le droit de la consommation et par les législations applicables en matière d'électricité et de gaz naturel.

Tout d'abord, en cas de litige avec votre fournisseur ou avec votre gestionnaire de réseau, vous disposez de la possibilité de déposer une plainte ou de demander une médiation auprès de l'ILR dans les conditions et limites telles qu'énoncées dans la question 60. Par ailleurs, si vous êtes considéré comme client «vulnérable», vous vous verrez garantir une fourniture minimale en énergie domestique (voir questions 68, 69 et 71).

Si vous n'avez pas signé un contrat de fourniture, vous aurez néanmoins droit d'être fourni conformément aux conditions de fourniture par défaut (voir question 51), puis de fourniture dite «du dernier recours» (voir question 56). Par ailleurs, en cas d'incapacité de fourniture par votre fournisseur, vous continuerez à être alimenté sans interruption par le fournisseur du dernier recours.

Afin de vous informer sur vos droits, l'ILR a créé le site Internet [www.STROUMaGAS.lu](http://www.STROUMaGAS.lu) servant comme guichet unique virtuel sur lequel vous trouvez de nombreuses informations, notamment sur les fournisseurs actifs au Luxembourg, la comparaison des prix d'électricité et du gaz naturel ([www.calculix.lu](http://www.calculix.lu)), le comptage intelligent, la médiation, l'étiquetage de l'électricité, le mix d'électricité, le changement de fournisseur et les prix de gaz naturel et d'électricité. Par ailleurs, vous pouvez contacter l'ILR pour toute question que vous pourriez avoir en matière d'électricité et de gaz naturel par téléphone (+352) 28 228 888 (Hotline) ou par courriel [STROUMaGAS@ilr.lu](mailto:STROUMaGAS@ilr.lu).

## **7. REPRÉSENTATION DES CONSOMMATEURS**

### **62. Qui est responsable de la protection des consommateurs au Luxembourg? Quelles sont les actions actuellement entreprises par ces organisations pour protéger les consommateurs?**

Depuis 2012, l'ILR joue un rôle important dans la protection des consommateurs d'électricité et de gaz naturel. Il a notamment pour mission de veiller à l'effectivité et à la mise en œuvre des mesures de protection des consommateurs. Dans le cadre de sa mission, l'ILR a créé un guichet unique virtuel ([www.STROUMaGAS.lu](http://www.STROUMaGAS.lu)) afin de fournir aux consommateurs l'ensemble des informations nécessaires concernant leurs droits, la législation en vigueur et les voies de règlement des litiges qui se tiennent à leur disposition en cas de litige avec leur fournisseur ou leur gestionnaire de réseau.

Une des actions de l'ILR a consisté dans la mise en ligne d'un outil permettant de comparer les prix de fourniture d'électricité et de gaz naturel. Cet outil est accessible via le site Internet [www.calculix.lu](http://www.calculix.lu).

L'ULC est une association sans but lucratif qui a pour objet la défense des intérêts des consommateurs en toute indépendance et par les moyens les plus appropriés. Elle a son siège social à L-1274 Howald, 55 rue des Bruyères et peut être contactée soit par téléphone au numéro (+352) 49 60 22- 1 soit par courriel [ulc@pt.lu](mailto:ulc@pt.lu). Le recours aux services de l'ULC peut être soumis à certaines conditions. Enfin, il convient de noter que la direction du marché intérieur et de la consommation du Ministère de l'Economie vise à mettre en place et à gérer les instruments relatifs à la protection des consommateurs et assure le suivi de la réglementation communautaire et, le cas échéant, de la transposition de directives en droit national dans le domaine de la libre circulation des marchandises et des services.

**63. Dans ma commune, l'offre n'est pas compétitive et il n'y a qu'un seul fournisseur. A qui puis-je m'adresser pour discuter des mesures visant à promouvoir la compétitivité?**

Au Luxembourg, il n'existe aucune commune avec un seul fournisseur. Même si le marché luxembourgeois de l'énergie est de petite taille, vous bénéficiez toujours de la possibilité, indépendamment du lieu de votre commune, de demander une offre auprès de plusieurs fournisseurs. L'ILR tient à votre disposition un comparateur de prix en ligne disponible sur le site internet [www.calculix.lu](http://www.calculix.lu) qui vous permet de facilement comparer les différentes offres d'électricité et de gaz naturel sur le marché luxembourgeois.

**64. Quel organisme public est responsable de la promotion d'une concurrence loyale et effective?**

Le Ministère de l'Economie, par le biais de la direction générale de la compétitivité, joue un rôle déterminant en matière de promotion de la concurrence.

Par ailleurs, l'ILR est chargé de promouvoir un marché intérieur de l'énergie concurrentiel et une ouverture effective du marché de l'énergie pour l'ensemble des clients et des fournisseurs de l'UE.

Enfin, le Conseil de la concurrence, avec lequel l'ILR a vocation à collaborer, a pour mission principale la répression des comportements anticoncurrentiels, tels que les ententes et les abus de position dominante. Néanmoins, il a également une mission préventive en promouvant une culture de concurrence auprès des entreprises.

**8. MESURES SOCIALES**

**65. Qu'arrivera-t-il si je ne réagis pas à une demande de paiement?**

Dans un premier temps, votre fournisseur vous enverra un rappel de paiement dans un délai de 15 jours à partir de la date d'échéance de votre facture.

Vous disposerez alors d'un nouveau délai de 15 jours à partir de la date d'envoi du rappel. Si vous ne réagissez toujours pas endéans le délai imparti, votre fournisseur est en droit de vous déconnecter dans les 30 jours. Néanmoins votre fournisseur ne pourra faire procéder à la déconnexion par le gestionnaire de réseau qu'après vous avoir informé au préalable et par écrit de la suspension de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Le rétablissement de la fourniture n'aura lieu qu'après paiement intégral de la dette ainsi que de tous les frais de déconnexion et de reconnexion. La reconnexion est effectuée par le gestionnaire de réseau dans un délai de 3 jours ouvrables à partir de la réception de la preuve de paiement par le fournisseur.

**66. Comment puis-je éviter une déconnexion si je ne peux pas payer ma facture?**

En principe, tant que vous payez vos factures, vous ne serez pas déconnecté. Lorsque vous vous trouvez dans une situation précaire qui vous rend impossible le paiement de vos factures, il est conseillé d'informer votre fournisseur au plus tôt de la situation financière précaire dans laquelle vous vous trouvez, ceci afin d'éviter une déconnexion. Contactez également l'office social de votre commune de résidence pour la prise en charge éventuelle de vos coûts d'énergie, sous réserve de certaines conditions.

Lorsque votre fournisseur a l'intention de suspendre votre fourniture en énergie pour non-paiement, il est tenu à vous informer en même temps que l'office social de votre commune de résidence. L'office social pourra alors décider de la prise en charge des factures impayées.

La déconnexion de votre fourniture d'électricité ou de gaz naturel ne peut pas avoir lieu pendant le traitement de la demande d'aide sociale par l'office social de votre commune de résidence.

Si vous remplissez les conditions pour bénéficier d'une aide sociale, votre fournisseur est en droit de charger le gestionnaire de réseau de remplacer votre compteur par un compteur à prépaiement, à vos frais, jusqu'au recouvrement intégral des factures échues. Une fois que toute la dette envers votre fournisseur a été payée, vous pourrez demander de vous faire réinstaller, à vos frais, votre compteur normal.

### **67. Que dois-je faire en cas d'interruption de la fourniture ?**

Il convient de distinguer entre les suspensions de la fourniture pour non-paiement de vos factures et les autres cas d'interruption résultant, par exemple, de la nécessité d'exécuter des travaux sur le réseau ou de prévenir un effondrement du réseau.

En cas de suspension pour non-paiement, vous devez contacter votre fournisseur et, le cas échéant, l'office social de votre commune de résidence, afin de trouver une solution pour rétablir au plus vite votre fourniture, par exemple au moyen d'un échelonnement de vos dettes.

Dans les autres cas d'interruption, vous êtes informé à l'avance et le plus tôt possible, par voie appropriée, par votre gestionnaire de réseau des dates et des heures d'interruption de l'approvisionnement en énergie dans le réseau. Lorsque l'interruption de l'approvisionnement en énergie est imprévisible, votre gestionnaire de réseau est tenu de vous informer ainsi que votre fournisseur le plus rapidement possible de la durée raisonnablement prévisible de l'interruption. Une exception peut exister en cas de force majeure (une panne imprévisible), où ni le gestionnaire de réseau, ni le fournisseur ne peut vous prévenir.

### **68. Existe-t-il une définition du consommateur vulnérable au Luxembourg? Quels critères dois-je remplir pour avoir droit à une aide en tant que consommateur (vulnérable)?**

Au Luxembourg, il n'existe pas à proprement parler de définition du consommateur «vulnérable». Néanmoins, si un consommateur remplit les conditions d'éligibilité pour le droit à l'aide sociale et se trouve dans l'impossibilité de faire face à ses frais d'énergie domestique, l'office social compétent entame une procédure de prise en charge visant à lui garantir une fourniture minimale en énergie. Cette garantie de fourniture minimale comprend le droit d'être fourni en énergie pour se chauffer correctement, pour préparer ses repas et pour éclairer son logement.

Si vous pensez remplir les critères d'éligibilité à une aide sociale, il faut que vous vous adressiez à l'office social de la commune où vous êtes domicilié. L'office social pourra mener alors, sur base des renseignements reçus sur votre situation, une enquête sociale et établir un diagnostic précis sur l'existence et l'étendue des besoins d'aide à satisfaire afin de voir quels sont les moyens les plus appropriés pour faire face au problème d'approvisionnement en énergie.

69. De quelles aides et protections puis-je bénéficier si je me trouve dans une situation financière précaire?

La législation luxembourgeoise relative à l'organisation des marchés de l'électricité et du gaz naturel ne prévoit pas de dispositions particulières quant aux clients vulnérables. Ce volet est assuré par les différentes législations sociales.

Vous pouvez contacter les services sociaux de votre commune de résidence. Ceux-ci pourront assurer un éventuel suivi régulier de votre situation, même en cas de surendettement ou de difficulté financière, par exemple par l'établissement d'un programme de dépenses hebdomadaire. Vous pouvez également contacter l'ULC, et éventuellement d'autres organisations non gouvernementales dans des domaines précis pour vous informer sur les mesures locales en faveur des consommateurs vulnérables dans votre commune.

### **70. Comment puis-je diminuer ma consommation d'énergie afin de payer moins?**

MyEnergy, energieagence, et d'autres acteurs (p.ex. des conseillers communales en énergie) vous informent et vous conseillent en matière d'efficacité énergétique et de sources d'énergies renouvelables. Certains fournisseurs disposent aussi de leur propre service de conseils en énergie.

Vous trouverez de nombreux conseils et des informations pratiques visant à économiser de l'énergie sur les sites Internet <http://particuliers.myenergy.lu> et <http://www.energieagence.lu>.

Une hotline gratuite est également mise à votre disposition par MyEnergy au numéro 8002 1190 ainsi que par energieagence au numéro 40 65 64 pour vous aider à trouver des solutions pratiques visant à diminuer votre consommation d'énergie et donc votre facture d'énergie.

### **71. Qui puis-je contacter afin de me renseigner sur les mesures applicables aux consommateurs vulnérables dans ma commune?**

Le Luxembourg compte actuellement 30 offices sociaux sur son territoire qui ont pour rôle d'apporter leur aide sociale et financière aux personnes dans le besoin et à leur famille.

Vous pouvez vous adresser à l'office social de la commune de votre résidence. Les coordonnées des offices sociaux au Luxembourg sont repris sur une liste téléchargeable sur le site Internet du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.

### **72. Mon revenu ne me permet pas de faire d'importants investissements en matière d'efficacité énergétique ? Que puis-je faire d'autre?**

Actuellement, les soutiens financiers de l'Etat sont octroyés suivant des critères techniques et non pas sociaux. Néanmoins, il existe un certain nombre de pratiques visant à économiser de l'énergie au quotidien. Les conseils pratiques pour économiser de

l'électricité et bien chauffer peuvent être consultés sur les sites internet de MyEnergy et energiagence.

Par ailleurs, si vous souhaitez savoir comment économiser de l'énergie, réduire vos coûts énergétiques ou quelles mesures sont éligibles pour un soutien financier de l'Etat, vous pouvez appeler la hotline gratuite mise à votre disposition par MyEnergy au numéro 8002 1190 ainsi que par energiagence au numéro 40 65 64 ou votre fournisseur.

## 9. PRATIQUES COMMERCIALES DELOYALES

### **73. Qu'est-ce qu'une pratique commerciale déloyale ? Qu'est-ce qu'une pratique de vente trompeuse ?**

En général, une pratique commerciale d'un professionnel est considérée comme déloyale si elle est contraire à la diligence professionnelle et si ce comportement risque d'avoir comme conséquence que le consommateur moyen prenne une décision qu'il n'aurait pas prise sans cette pratique.

Le consommateur moyen est un consommateur qui est normalement informé et raisonnablement attentif et avisé.

Une pratique est trompeuse si le professionnel donne des informations fausses ou incomplètes au consommateur ou des informations correctes, mais qui peuvent néanmoins avoir pour conséquence que le consommateur moyennement avisé prenne une décision qu'il n'aurait pas prise autrement.

### **74. Que puis-je faire en cas de pratique commerciale déloyale ? Que puis-je faire en cas de pratique de vente trompeuse ?**

Si vous pensez être victime d'une pratique commerciale déloyale ou de vente trompeuse, vous pouvez vous adresser dans un premier temps directement à votre fournisseur. Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez vous adresser :

- à l'ULC ; ou
- au Centre Européen des Consommateurs GIE du Luxembourg ; ou
- à la Direction de la réglementation des marchés et de la consommation auprès du Ministère de l'Economie ; ou
- à l'ILR.

En cas de non-respect de la loi et si l'intérêt collectif des consommateurs est affecté, le ministère, l'ULC ou le Centre Européen des Consommateurs GIE peut apprécier la possibilité et l'opportunité d'intenter une action en cessation. De même, vous pouvez également intenter en votre nom une action en cessation auprès du tribunal compétent pour mettre fin à ces agissements et demander au tribunal la nullité de la clause du contrat conclue suite à une pratique commerciale déloyale.

### **75. A qui dois-je m'adresser si je pense qu'on m'a donné de fausses informations avant de signer le contrat et après la signature d'un contrat ?**

Si vous considérez avoir reçu des informations fausses vous pouvez bénéficier de divers soutiens.

Si vous n'avez pas signé de contrat, vous pouvez vous adresser à l'ILR, à l'ULC, au Centre Européen des Consommateurs GIE ou à la Direction de la réglementation des marchés et de la consommation auprès du Ministère de l'Economie pour des informations et des conseils.

Après signature du contrat, vous avez, outre la possibilité de vous adresser aux organismes de défense des droits des consommateurs mentionnés ci-dessus, le droit de demander une médiation ou d'introduire une plainte auprès de l'ILR. Pour plus d'information à ce sujet, veuillez-vous reporter aux questions 60.

### **76. A qui dois-je m'adresser si j'estime avoir été contraint de changer de fournisseur contre mon gré ?**

Si votre réclamation écrite auprès de votre fournisseur est restée infructueuse, vous pouvez vous adresser à l'ULC ou au Centre Européen des Consommateurs GIE. Vous avez également le droit de bénéficier gratuitement du service de médiation auprès de l'ILR.

Enfin, vous pouvez également intenter une action civile en justice contre le fournisseur en vue de l'annulation du contrat pour vice du consentement.