



Réponse du Ministre de l'Énergie à la question parlementaire n° 8129 du 5 juillet 2023 de Madame la Députée Myriam Cecchetti au sujet des « Déconnexions du réseau de fourniture d'électricité »

1) La législation telle que prévue par la loi du 3 février 2021 en matière de défaillance de paiement de clients résidentiels s'applique-t-elle également dans ces cas où des logements ou chambres sont raccordés au même point de fourniture qu'un commerce ?

2) Dans la négative, comment ces clients résidentiels – souvent des locataires – peuvent-ils se prémunir contre une déconnexion sans avertissement préalable ?

3) Comment dans les cas précisés ci-dessus les clients résidentiels concernés par une déconnexion peuvent-ils avoir une prise en charge par l'office social compétent pour éviter la déconnexion ?

L'article 2, paragraphe 8 de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité (ci-après « loi électricité ») décrit les règles applicables aux clients résidentiels en défaillance de paiement. Ces dispositions s'appliquent à des personnes qui sont elles-mêmes des clients d'un fournisseur d'électricité, donc disposant, entre autres, d'un point de fourniture dédié et d'un contrat individuel avec un fournisseur d'électricité. Or, dans le cas décrit, il semble que les utilisateurs de l'immeuble résidentiel avec des logements, voire des chambres mis en location ne sont pas des clients résidentiels au sens de la loi électricité.

Sur demande, les fournisseurs d'électricité et les gestionnaires de réseau d'électricité ont informé quel cas spécifique décrit par l'honorable députée n'a pas pu être identifié sur base des informations fournies, et partant ne leur est pas connu.

De manière générale, si des chambres sont mises en location par un propriétaire ou locataire d'un restaurant ou d'un bistrot, le seul interlocuteur connu par le fournisseur et le gestionnaire de réseau d'électricité est le client final d'électricité, c'est-à-dire, dans le cas décrit, le propriétaire ou le locataire de l'établissement. Les sous-locataires ainsi que leur situation personnelle ne sont pas connus par les fournisseurs, contrairement aux copropriétaires ou locataires d'un immeuble résidentiel qui sont tous des clients finals, voire des clients résidentiels d'électricité avec un compteur d'électricité dédié. Les fournisseurs d'électricité soulignent que tous les clients finals en défaillance de paiement, que ce soient des clients professionnels ou des ménages, reçoivent des rappels par écrit en suivant la procédure décrite à l'article 2, paragraphe 8 de la loi électricité avant d'être déconnectés, et notamment :

- Un premier rappel est envoyé après la date d'échéance de la facture ;
- Un deuxième rappel est envoyé dans la quinzaine après le premier rappel avec une indication d'une intention de faire déconnecter le client en défaillance de paiement après trente jours. Au cas où il s'agit d'un client résidentiel, une information concernant l'office social compétent auquel il peut s'adresser pour pouvoir recevoir, le cas échéant, l'aide prévue par la législation afférente lui est communiquée ;
- Certains fournisseurs envoient encore un troisième ou quatrième rappel et prennent contact en direct avec le client concerné afin de trouver un arrangement ou établir un plan de paiement des arriérés.
- Comme prévu par la loi électricité, ce sont donc les fournisseurs qui demandent au gestionnaire de réseau concerné de déconnecter le client en défaillance de paiement sous réserve que l'office social compétent ne prenne pas en charge le client visé.

Reste encore à préciser que les fournisseurs d'électricité ont souligné que des déconnexions sont ordonnées régulièrement dans le secteur des hôteliers, restaurateurs et cafetiers en cas de non-paiement de leur facture d'électricité et qu'il se peut que les sous-locataires de ces établissements, qui ne sont pas connus par les fournisseurs, ne sont pas au courant d'éventuels arriérés de paiement du propriétaire ou locataire principal qui lui est dans ce cas responsable de la situation.

4) Les fournisseurs sont-ils en droit de refuser un règlement en espèces des factures impayées en vue d'une reconnexion du client ?

Certains fournisseurs ont fait savoir qu'ils n'acceptent plus de règlement en espèces des factures impayées sur place en raison de règles internes et pour prévenir la fraude. Si le client insiste de pouvoir payer en espèces, il peut se rendre à une agence du fournisseur pour régler au plus vite les arriérées afin d'éviter une déconnexion.

5) Les montants demandés par les fournisseurs pour des déconnexions et des reconnexions de la fourniture d'électricité sont-ils réglementés par la loi ou sont-ils fixés unilatéralement par les fournisseurs ?

6) Monsieur le Ministre n'estime-t-il pas que les montants demandés par les fournisseurs pour déconnecter voire reconnecter des clients devraient tenir compte du progrès technologique et donc du fait que ces opérations se font désormais à distance et nécessitent donc pas de déplacements et de travaux manuels sur place ?

Les montants facturés par les gestionnaires de réseau aux fournisseurs pour les déconnexions et les reconnexions de la fourniture d'électricité sont des tarifs forfaitaires approuvés par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) qui reflètent les coûts réels du service. Ils sont publiés dans le catalogue de services sur le site suivant de l'ILR : (https://assets.ilr.lu/_layouts/Redir/Doc.aspx?ID=ILRLU-1685561960-1044).

Ainsi, une déconnexion / reconnexion effectuée à distance, qui peut être effectuée dans la vaste majorité des cas grâce aux compteurs intelligents, est facturée à 81 € alors qu'une déconnexion / reconnexion effectuée sur site est facturée à 269 € au client.

Luxembourg, le 21 août 2023

Le Ministre de l'Énergie

(s.) Claude Turmes