



14.7.2008

Concernant l'ouverture totale des marchés de l'électricité et du gaz naturel à la concurrence:

Que signifie la libéralisation pour le consommateur ?

La libéralisation du marché, en introduisant la concurrence au niveau de la fourniture d'énergie, signifie que le consommateur a désormais le droit de choisir son fournisseur de gaz naturel et d'électricité, et de conclure un contrat de fourniture avec le fournisseur de son choix. Décidée par l'Union européenne, l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz poursuit plusieurs objectifs. En introduisant la concurrence au niveau de la fourniture de l'énergie, l'Europe espère ainsi favoriser l'émergence de prix compétitifs, améliorer la qualité des services rendus et accroître la transparence du marché.

Comment changer de fournisseur ?

Un changement de fournisseur implique en réalité peu de démarches pour le client final. Le fournisseur avec qui vous aurez conclu un contrat de fourniture se chargera de la procédure de changement qui est d'ailleurs gratuite. La seule contrepartie à entrer en contact pour le changement sera donc votre futur fournisseur pour la signature du contrat de fourniture. Le fournisseur avec lequel vous aurez signé un contrat de fourniture pourra vous fournir de l'énergie au plus tard le 1er jour du deuxième mois suivant la demande de changement auprès du gestionnaire de réseau. La durée de la procédure de changement de fournisseur ne pourra donc pas dépasser deux mois. Tant que vous n'avez pas conclu un contrat avec le fournisseur de votre choix, votre fournisseur historique continuera, dans un premier temps, à vous fournir l'électricité et le gaz nécessaires selon vos besoins.

La qualité et la sécurité de l'approvisionnement pourront-elles être garanties ?

Vous n'aurez besoin d'aucune nouvelle installation, ni d'adaptation de l'installation existante. Vous resterez en effet raccordé au même réseau, géré et entretenu par votre gestionnaire de réseau ou distributeur. 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 les conduites de gaz. C'est donc au gestionnaire de réseau que reviennent les tâches relatives au raccordement, à l'entretien et au développement du réseau. De même, c'est votre gestionnaire de réseau qui sera responsable du relevé des données de votre compteur.

Avant toute chose, il convient de préciser que, quel que soit le fournisseur d'énergie, la qualité et les caractéristiques techniques du produit seront absolument identiques. La régularité et la qualité de l'énergie ne dépendent pas du fournisseur choisi: ces aspects restent la mission de votre gestionnaire de réseau. Quand bien même votre fournisseur serait défaillant, la législation prévoit des garanties destinées à assurer une continuité de l'approvisionnement en énergie.

Les relations contractuelles

Si vous avez décidé de choisir votre fournisseur et de faire jouer la concurrence, l'essentiel est de bien comparer les offres avant de signer un contrat.

Différents critères peuvent influencer votre choix :

- La durée du contrat et les conditions de renouvellement
- Les prix unitaires et l'éventuelle formule d'indexation des prix unitaires
- Les services à la clientèle : temps d'attente au téléphone, conseils pour économiser l'énergie, etc.
- Les dispositions applicables en cas de litige
- Les modalités de paiement des factures
- D'autres éléments comme la possibilité d'acheter de l'énergie verte, de l'énergie issue de la production indigène, etc.

Ainsi, le client final a droit à un contrat de fourniture et à des informations transparentes relatives aux tarifs de vente et conditions générales. Il doit être averti en temps utile de toute intention de modifier les conditions contractuelles et dispose du droit de dénoncer le contrat au moment où il est avisé de l'intention de la modification.

La fonction du régulateur

Le régulateur, dont la fonction est confiée à l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR), est chargé de superviser l'accès au réseau. Il est tenu d'assurer la non-discrimination, une concurrence effective et le fonctionnement efficace du marché.

WWW.ILR.LU