

**Réponse à la question parlementaire no 1746 du 14 novembre 2011
de Monsieur le Député Camille Gira**

En réponse à la question parlementaire de l'honorable Député Camille Gira concernant la déconnexion de clients résidentiels du réseau électrique en cas de défaillance de paiement des factures, je puis vous communiquer les informations ci-après:

La loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité (ci-après « Loi électricité »), ainsi que la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, réservent des attributions aux fournisseurs d'énergie électrique et aux autorités communales en matière d'organisation de l'aide sociale notamment dans le domaine de la fourniture minimale d'énergie et la prise en charge des clients résidentiels vulnérables en défaillance de paiement.

L'article 2, paragraphe (8) de la Loi électricité décrit en détail la procédure que le fournisseur d'énergie doit suivre si un client résidentiel est en défaillance de paiement. Suite à ma demande, les fournisseurs d'électricité de clients résidentiels confirment qu'ils respectent les modalités prévues par la Loi électricité concernant les clients en défaillance de paiement. Une demande de déconnexion n'a lieu qu'après plusieurs rappels (entre 2 et 4 rappels en fonction du fournisseur) et après un délai d'au moins 2 mois à partir de la date d'échéance d'une facture, alors que la Loi électricité en prévoit un délai cumulé de six semaines au moins. Quelques fournisseurs indiquent qu'ils envoient, pour des raisons de simplicité administrative, une liste synthétisée des informations prévues par la Loi électricité aux offices sociaux concernés.

Dans son rapport sur l'évolution des marchés de l'électricité et du gaz naturel au Grand-Duché du Luxembourg de l'année 2010, l'Institut Luxembourgeois de Régulation soulève qu'en 2010, 6.128 procédures de déconnexion ont été lancées par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, dont 4.493 ont conduit à une demande de déconnexion auprès du gestionnaire de réseau pour qu'en fin de compte 923 clients soient effectivement déconnectés. La très grande majorité (>80%) de ces cas de figure proviennent du secteur de l'électricité. A titre d'information, en 2010 le marché de l'électricité au Luxembourg représentait quelque 270.000 points de fourniture dont environ 80% étaient des clients dits « résidentiels ». Dans son rapport, le régulateur n'a constaté aucune infraction aux obligations du service universel dans le chef des gestionnaires de réseau de distribution ou des fournisseurs.

Finalement, il y a lieu de préciser que le ministère ne dispose pas d'information quant au respect de l'obligation des offices sociaux concernés de traiter tous les dossiers leur communiqués par les fournisseurs dans le délai de 10 jours prévu par l'article 30 de la loi organisant l'aide sociale.