

## APPEL PUBLIC À CANDIDATURE EN VUE DE LA DÉSIGNATION COMME FOURNISSEUR PAR DÉFAUT POUR UNE ZONE DONNÉE

LUXEMBOURG, LE 27 FÉVRIER 2020

---

### SECTEUR ÉLECTRICITÉ

---

La loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité (ci-après la « Loi ») met en place une procédure de fourniture par défaut pour l'approvisionnement de clients finals qui n'ont pas encore de fournisseur attribué en vertu d'un contrat de fourniture d'électricité et prévoit à cet effet la désignation, tous les trois ans, par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « l'Institut »), d'un fournisseur par défaut pour une zone donnée, suivant des critères transparents et publiés.

En application de l'article 4 de la Loi et conformément au règlement ILR/E20/2 du 7 février 2020 relatif aux critères et à la procédure de désignation du fournisseur par défaut et portant abrogation du règlement E17/11 du 8 mars 2017 relatif aux critères et à la procédure de désignation du fournisseur par défaut (ci-après le « règlement ILR/E20/2 du 7 février 2020 »), l'Institut lance, par la présente, un appel public à candidature pour la désignation pour une période de 3 ans à partir du 1<sup>er</sup> juin 2020 d'un fournisseur par défaut pour chacune des zones données suivantes :

1. Les réseaux de transport et de distribution gérés par la société Creos Luxembourg S.A.
2. Le réseau de distribution géré par la société Hoffmann Frères S.à r.l. et Cie s.e.c.s.
3. Le réseau de distribution géré par la société Sudstrom S.à r.l. & Co S.e. c.s.
4. Le réseau de distribution géré par la Ville de Diekirch
5. Le réseau de distribution géré par la Ville d'Ettelbruck

### 1. Mission du fournisseur par défaut

---

La mission du fournisseur par défaut consiste à fournir tout client final d'une zone donnée qui n'a pas encore de fournisseur attribué en vertu d'un contrat de fourniture d'électricité. Cette solution de repli s'applique notamment lorsque, lors d'une mise en service d'un nouveau raccordement, le client n'a pas encore souscrit un contrat de fourniture avec un fournisseur de son choix ou lorsqu'un client emménage à un lieu de consommation sans disposer de contrat de fourniture valable.

Conformément aux principes de transparence et de non-discrimination, le fournisseur par défaut désigné doit établir les conditions auxquelles la fourniture par défaut est offerte et fixer les tarifs qui doivent notamment tenir compte des coûts élevés des fournitures non programmées. Ces conditions et tarifs doivent faire l'objet d'une acceptation préalable de l'Institut conformément à l'article 57 de la Loi et d'une publication par le fournisseur par défaut désigné.

Par ailleurs, le fournisseur par défaut désigné pour une zone donnée doit également communiquer sans délai au client final les informations utiles concernant la fourniture par défaut et le libre choix du fournisseur conformément à l'article 4(5) de la Loi et en respectant les précisions fixées par le régulateur en vertu de ce même article.

## 2. Dossier de candidature

---

Chaque candidat à la désignation comme fournisseur par défaut doit déposer un dossier auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation par voie de lettre recommandée avec accusé de réception comportant, sous peine d'irrecevabilité :

- a) l'identité du candidat, son adresse complète avec indication de son siège social : indiquer également les noms et les qualités des représentants légaux du candidat au cas où il s'agit d'une personne morale ;
- b) les pièces justificatives énoncées à l'article 4 du règlement ILR/E20/2 du 7 février 2020. Les justificatifs demandés pour l'évaluation du dossier de candidature et à remettre impérativement avec le dossier de candidature sont précisés à l'Annexe 3 du présent appel à candidature.
- c) la description détaillée visée à l'article 5 du règlement ILR/E20/2 du 7 février 2020, le cas échéant complétée par des pièces justificatives.
- d) l'identification de la zone donnée ou des zones données pour lesquelles le candidat pose sa candidature : à cette fin le candidat remplit le formulaire joint en annexe au présent appel à candidature (annexe 2) ;
- e) une déclaration sur l'honneur indiquant que les informations fournies sont correctes et complètes, dûment signée par la/les personne(s) ayant le pouvoir de signature : à cette fin, le candidat remplit le formulaire « déclaration sur l'honneur » joint en annexe au présent appel à candidature (annexe 1).

Il est porté à la connaissance du candidat qu'à défaut de soumission d'un dossier complet, le dossier de candidature ne sera pas considéré pour la désignation comme fournisseur par défaut pour une zone donnée.

Lorsque le candidat a remis un dossier complet, l'Institut évalue son éligibilité au rôle de fournisseur par défaut dans la zone donnée en vertu de l'article 4 (2) du règlement ILR/E20/2 du 7 février 2020.

En vertu de l'article 4 (3) du règlement ILR/E20/2 du 7 février 2020, tout candidat qui est déjà, à la date de la publication de l'appel à candidature, le fournisseur par défaut de la zone donnée pour laquelle il pose sa candidature est dispensé de communiquer à l'Institut les éléments relatifs à l'article 4 du règlement précité. Ce fournisseur est d'office considéré comme éligible.

### 3. Processus de désignation

---

L'appel à candidature est ouvert jusqu'au 6 avril 2020.

Les fournisseurs intéressés sont dès lors invités à remettre, pour le 6 avril 2020 (le cachet de la poste faisant foi) au plus tard, un dossier de candidature complet accompagné des documents précités par lettre recommandée avec accusé de réception à adresser à l'Institut Luxembourgeois de Régulation, Service Énergie, L-2922 Luxembourg. Les documents ne requérant pas de signature peuvent être joints au courrier sur un support informatique.

La demande de candidature et les documents justificatifs sont à soumettre en langue française, allemande ou luxembourgeoise. À titre exceptionnel, des documents techniques peuvent être soumis en anglais.

Tous les candidats qui ont soumis un dossier de candidature complet endéans le délai (le cachet de la poste faisant foi) et qui remplissent les critères définis à l'article 4 du règlement ILR/E20/2 du 7 février 2020 sont éligibles à la désignation comme fournisseur par défaut.

Les fournisseurs candidats ont la possibilité d'adresser des questions de clarification relatives au présent appel à candidatures à l'Institut. Ces questions sont à adresser par courrier électronique à l'adresse [energie@ilr.lu](mailto:energie@ilr.lu) au plus tard jusqu'au 20 mars 2020. L'Institut publiera les réponses aux questions sur son site internet.

Lorsque le candidat est déclaré éligible à la désignation comme fournisseur par défaut en vertu de l'article 4(2) du règlement ILR/E20/2 du 7 février 2020, l'Institut procède à une évaluation des critères de sélection énoncés à l'article 5 du règlement ILR/E20/2 du 7 février 2020. L'Institut évaluera la proposition du fournisseur candidat du point de vue de sa capacité à assurer une information claire, neutre et objective, ainsi que du point de vue des mesures envisagées pour inciter le client concerné à conclure un contrat de fourniture d'électricité dans les meilleurs délais.

#### 3.1. Moyens de communication (Art 5, point a))

En ce qui concerne les moyens de communication, l'Institut va évaluer dans quelle mesure la stratégie de communication présentée par le fournisseur candidat est susceptible de sensibiliser le client concerné à comprendre la nature temporaire de la fourniture par défaut et le besoin de souscrire à un contrat régulier de fourniture, notamment moyennant l'information sur :

1. La nature temporaire de la fourniture par défaut
2. L'obligation pour le client de conclure un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur de son choix
3. Le fonctionnement du marché de fourniture d'électricité au Luxembourg, en particulier le libre choix du fournisseur

Dans le cadre de l'évaluation, une stratégie permettant aux différents types de clients de profiter d'une information adaptée, par exemple en proposant une lettre d'information initiale différente selon le statut du client (p.ex. résidentiel / professionnel, nouveau raccordement / déménagement, basse tension / autre niveau de tension) sera considérée comme un atout. Tout effort complémentaire à la lettre d'information

initiale, comme par exemple une rubrique (neutre) dédiée à la fourniture par défaut sur le site internet, une répétition des informations suite au manque de réaction du client ou lors de toute communication avec le client concerné (p.ex. envoi de factures) ou même des visites sur place, sera également considéré comme un atout à condition de faire partie d'une stratégie de communication cohérente.

Pour toute communication avec le client concerné (lettres ou brochures d'informations, site internet, communication directe via e-mail, call center ou dans un point de vente du fournisseur), l'Institut évaluera de manière positive toute langue de communication additionnelle, autre que les langues usuelles. Ceci est particulièrement important vu le nombre élevé de nouveaux arrivants au Luxembourg susceptibles de devenir client du fournisseur par défaut à leur arrivée.

### **3.2. Les modalités de facturation y compris la structure de prix (Art 5, point b))**

La fourniture par défaut se caractérise par son caractère temporaire ainsi que par des conditions et des prix qui diffèrent des offres standards des fournisseurs. Dans son évaluation, l'Institut va considérer dans quelle mesure les modalités de facturation, y compris la structure de prix appliquée à la fourniture par défaut, contribuent à inciter le client à conclure un contrat de fourniture d'électricité et à informer le client du fonctionnement du marché.

L'Institut considère que la facture représente une opportunité importante pour le fournisseur par défaut de communiquer régulièrement avec le client et de lui signifier qu'il ne se trouve pas dans une relation de fourniture régulière. Dans ce sens, l'Institut évaluera favorablement une adaptation de la facture pour la fourniture par défaut par rapport à une facture pour une fourniture standard qui permettrait au client de mieux comprendre qu'il doit faire un choix de fournisseur pour continuer à être approvisionné en électricité une fois le délai de la fourniture par défaut venu à échéance. La facturation pourrait se faire à une cadence différente et l'information sur une telle facture pourrait inclure la durée restante avant la fin de la fourniture par défaut, voire une mention qui indique que le client paie actuellement plus cher pour l'électricité parce qu'il n'a pas conclu de contrat de fourniture. La facture peut également contenir une explication claire du plan de paiement, par exemple lorsque le fournisseur choisit d'appliquer des paiements par acomptes, ou une facturation sur base de la consommation réelle.

La structure de prix que le fournisseur par défaut doit déterminer est composée d'un prix ou d'une formule de prix transparente, non-discriminatoire et qui n'empêche pas l'ouverture des marchés tout en restant raisonnable. Ces prix tiennent compte du coût élevé de la fourniture non-programmée. L'Institut considère qu'une structure du prix innovante et bien pensée peut contribuer à inciter le client à conclure rapidement un contrat de fourniture d'électricité. Par exemple, un prix qui augmente dans le temps peut être une incitation à choisir rapidement un fournisseur sans causer de frais excessifs au client. Une telle approche devrait naturellement être accompagnée d'une communication claire et transparente envers le client.

Dans son évaluation, l'Institut prendra aussi en considération des approches basées sur des fonctionnalités du système de comptage intelligent, même si ces fonctionnalités ne sont pas encore disponibles à l'heure actuelle, à condition que le candidat s'engage à les mettre en œuvre dès qu'elles seront disponibles.

### 3.3. Sélection du fournisseur par défaut

L'Institut établira pour chaque zone donnée une liste des candidats éligibles par ordre décroissant du nombre de points attribués pour les critères conformément à l'article 6 du règlement ILR/E20/2 du 7 février 2020. Le fournisseur qui est le premier au classement établi pour une zone donnée sera désigné par décision de l'Institut comme fournisseur par défaut pour cette zone donnée pour une période de 3 ans conformément à l'article 4(1) de la Loi.

Si un fournisseur par défaut désigné ne remplit plus les critères précités au cours de la période de 3 ans, il doit en informer immédiatement l'Institut conformément à l'article 7(2) du règlement ILR/E20/2 du 7 février 2020. À défaut d'informer immédiatement l'Institut ou s'il n'est plus en mesure de rétablir endéans un délai raisonnable la conformité à ces critères, la désignation du fournisseur par défaut concerné pourra être révoquée par l'Institut conformément à l'article 7(2) du règlement ILR/E20/2 du 7 février 2020.

**ANNEXE 1 : DÉCLARATION SUR L'HONNEUR**

**Institut Luxembourgeois de Régulation**

**17, rue du Fossé**

**L-1536 Luxembourg**

\_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Objet : déclaration sur l'honneur

Je soussigné, \_\_\_\_\_ (*nom, prénom*), né(e) à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_ (*lieu et date de naissance*), demeurant à \_\_\_\_\_, agissant en ma qualité de \_\_\_\_\_ (*représentant légal de la société*), atteste sur l'honneur que les informations fournies dans le cadre de la candidature à la désignation de fournisseur par défaut pour la période 2020 à 2023 sont correctes et complètes.

Je déclare expressément que la présente déclaration est sincère et véridique. Je déclare aussi avoir pris connaissance que cette attestation pourra être produite en justice et que toute fausse déclaration de ma part m'expose à des sanctions pénales.

Fait pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

*Signature*

**ANNEXE 2 FORMULAIRE**

**Nom du fournisseur :**

---

**Adresse postale :**

---

---

**Adresse du siège social :**

---

---

**Coordonnées de la personne de contact :**

**Nom et prénom :**

---

**N° téléphone :**

---

**E-mail :**

---

Veillez cocher la ou les zones données sur lesquelles porte votre candidature à la dernière colonne du tableau suivant :

Zone donnée : Réseau géré par le GRD	Nombre de points de fourniture au 31 décembre 2018	Nombre de messages à traiter annuellement (Art 4 (1))	Nombre de clients à facturer correctement (Art 4 (2))	Consommation annuelle des clients de la zone donnée (année 2018)	Consommation pour laquelle un non-paiement ou un retard de paiement doit pouvoir être géré (Art 4 (6))	La présente candidature comme fournisseur par défaut vaut pour les zones données suivantes :
Creos Luxembourg S.A.	281 181	14 109	7 055	4 790 109 MWh	11 975 MWh	
Hoffmann Frères S.à r.l. et Cie s.e.c.s.	4 113	206	103	40 048 MWh	100 MWh	
Sudstrom S.à r.l. & Co S.e.c.s.	18 684	934	467	167 392 MWh	418 MWh	
Ville de Diekirch	3 930	197	99	42 884 MWh	107 MWh	
Ville d'Ettelbruck	4 908	245	123	46 307 MWh	116 MWh	



### ANNEXE 3 : JUSTIFICATIFS RELATIFS AUX CONDITIONS DE L'ARTICLE 4 DU RÈGLEMENT ILR/E20/2 DU 7 FÉVRIER 2020

	Critères à remplir par le candidat	Justificatifs demandés
a)	la copie de l'autorisation de fourniture d'électricité sur le marché luxembourgeois ;	Copie de l'arrêté ministériel octroyant l'autorisation de fourniture.
b)	la justification que le candidat dispose des moyens techniques, opérationnels et financiers requis pour fournir tous les types de clients finals de la zone donnée pour laquelle il pose sa candidature, en particulier :	
	1. Sa capacité technique de traiter un nombre de mouvements annuels (entrées et sorties) de la fourniture par défaut qui correspond à 5% du nombre de points de fourniture dans la zone donnée, donc de recevoir, d'émettre et de traiter les messages de communication de marché y relatifs, y compris le traitement journalier des données de comptage transmises par le système de comptage intelligent ;	Ce point peut notamment être démontré par l'un des trois moyens suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un certificat du fournisseur de la solution informatique utilisée attestant que la solution est dimensionnée pour traiter le nombre demandé de mouvements.</li> <li>- Un justificatif démontrant qu'il a géré le nombre de transactions requis dans le passé avec les systèmes informatiques actuellement en place.</li> <li>- Une description des procédures mises en place dans le cadre de la communication de marché, des systèmes informatiques de traitement des messages de communication de marché ; et des ressources humaines attribuées à ces tâches de laquelle ressort clairement la capacité à traiter le nombre de mouvements requis.</li> </ul>
	2. Sa capacité de facturer correctement un nombre de consommateurs correspondant à 2,5% du nombre de points de fourniture dans la zone donnée se trouvant simultanément en fourniture par défaut ;	Ce point peut notamment être démontré par l'un des trois moyens suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un certificat du fournisseur de la solution informatique de facturation attestant que la solution est dimensionnée pour facturer le nombre requis de clients la fréquence proposée par le fournisseur candidat.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un justificatif démontrant qu'il a dans le passé géré la facturation du nombre requis de clients avec les systèmes informatiques actuellement en place.</li> <li>- Une description du système de facturation et des ressources humaines attribuées à ces tâches de laquelle ressort clairement la capacité à facturer le nombre clients requis dans la fréquence proposée par le fournisseur candidat.</li> </ul>
	3. Sa capacité d'établir le décompte final au plus tard 6 semaines après la fin de la fourniture par défaut, à condition d'avoir reçu dans les délais impartis les données nécessaires de la part du gestionnaire de réseau ;	Description des procédures mises en place pour l'établissement du décompte final endéans les six semaines de la fin de la fourniture par défaut.
	4. Sa capacité de communiquer de manière efficace, ciblée et rapide, au moins par courrier postal et, s'il dispose de l'adresse électronique du client, par courrier électronique, avec le client, au moins pour l'informer du début de la fourniture par défaut, de son fonctionnement, de la nécessité de choisir un fournisseur régulier, ainsi que des conséquences de la fin de la fourniture par défaut ;	Description des moyens de communication du service clients ; démonstration de la capacité de communiquer avec un nombre adéquat de clients.
	5. Sa capacité de traiter les demandes des clients adressées par téléphone, e-mail et courrier au moins dans les langues luxembourgeoise, française, allemande et anglaise ;	Indication du nombre de personnel affecté aux tâches de communication avec le client ; indication des langues dans lesquelles le service clients sait communiquer avec les clients; indication des horaires d'accès au service clients; description de la gestion des réclamations et des demandes d'information des clients ; durée moyenne pour le traitement des réclamations et des demandes d'information. Indication de l'éventuelle existence d'un système informatique de gestion de clients.
	6. Sa capacité financière pour faire face à un découvert correspondant au montant du non-paiement et du retard de paiement d'une consommation correspondant à 0,25% de la consommation annuelle de la zone donnée ;	Ce point peut notamment être démontré par des états financiers, une attestation bancaire, ou tout autre document duquel ressort clairement la capacité à faire face au découvert potentiel.

c)	la garantie qu'il dispose des capacités d'acheter directement ou indirectement et à courte échéance, de l'électricité sur le marché de gros dans la zone de dépôt des offres dont la zone donnée fait partie ;	Conventions opérationnelles conclues avec les bourses et/ou les acteurs du marché, mesures prises pour couvrir les risques financiers liés aux transactions sur le marché de gros.
d)	l'attestation qu'il fournit au niveau national au moins mille points de fourniture au 31 décembre de l'année précédant la désignation, ou la preuve d'avoir accompli des services similaires à l'étranger ;	Indiquer le nombre de points de fourniture fournis au 31 décembre 2019. Le cas échéant, preuve d'avoir accompli des services similaires à l'étranger.
e).	la garantie qu'il peut mettre en œuvre et exécuter la fourniture par défaut en bonne et due forme à partir du 1 <sup>er</sup> juin 2020 pour la/les zones pour laquelle/lesquelles il se porte candidat ;	Confirmation qu'il mettra en œuvre toutes les mesures pour disposer des ressources opérationnelles nécessaires (système informatique de communication de marché et de facturation, ressources humaines nécessaires etc.) avant le 1 <sup>er</sup> juin 2020. Informations relatives à la capacité à offrir un service de qualité à au moins 5% des clients finals dans la zone donnée.