

Document de réponses de l’Institut relatif aux questions posées par la société Sudstroum S.à r.l. & Co S.e.c.s. le 14 janvier 2026 concernant l’appel public à candidatures en vue de la désignation d’un fournisseur par défaut pour une zone donnée du 12 décembre 2025

Concerne	Question	Réponse ILR
Montant unitaire par mégawattheure (point 4, alinéa 3, p.4 du dossier d’appel public à candidature en vue de la désignation comme fournisseur par défaut pour une zone donnée)	Nous vous prions de bien vouloir nous indiquer si le montant unitaire exprimé en euros par mégawattheure sera à renseigner lors de la constitution du dossier de candidature.	Étant donné que le fournisseur retenu est celui qui remplit les critères de sélection et qui s’engage à reverser au régulateur le montant unitaire le plus élevé par mégawattheure, cette information doit obligatoirement figurer dans le dossier de candidature pour être le critère de sélection.
Support neutre (point 5, dernier alinéa, p.5 du dossier d’appel public à candidature en vue de la désignation comme fournisseur par défaut pour une zone donnée)	De notre compréhension, ni le logo de notre société, ni toute mention relative à notre raison sociale ou dénomination sociale ne devraient figurer sur ledit support de communication, de même qu’une adresse e-mail « neutre » (sans référence à la raison sociale/dénomination sociale de notre société) semblerait désormais requise.	Le fournisseur doit communiquer les informations au client sur un support strictement neutre, dépourvu de tout élément promotionnel ou commercial. Dès lors, dans le cadre de la fourniture par défaut, le support de communication doit être strictement neutre. Ainsi, ni le logo de la société ni toute mention relative à sa raison sociale ou à sa dénomination sociale ne doivent figurer sur ledit support.

Support neutre (point 5, dernier alinéa, p.5 du dossier d'appel public à candidature en vue de la désignation comme fournisseur par défaut pour une zone donnée)	<p>À cet égard, nous souhaiterions également obtenir des précisions complémentaires concernant :</p> <ul style="list-style-type: none">- les coordonnées de contact à renseigner pour toute communication avec les clients concernés, et notamment la possibilité de continuer à utiliser nos coordonnées postales pour la communication avec les clients concernés- sur les pratiques applicables en matière de communication téléphonique, et en particulier quant à la faculté pour notre société de décliner sa raison sociale ou sa dénomination sociale lors d'éventuels échanges téléphoniques avec les clients concernés.	<p>Les coordonnées de contact renseignées sur les supports de communication ont pour seul objectif de permettre aux clients d'entrer en contact avec le fournisseur par défaut à des fins d'information ou de traitement des demandes.</p> <p>L'utilisation des coordonnées postales du fournisseur, qui s'identifie au fournisseur par défaut, peut être maintenue, celles-ci constituant un moyen de contact intrinsèquement neutre, à condition qu'elles soient présentées de manière sobre et strictement fonctionnelle, sans aucun élément de mise en valeur commerciale. Exemple : dans le cadre de la fourniture par défaut, l'adresse postale du fournisseur peut figurer sur le support de communication à titre informatif. A titre d'exemple, l'adresse peut se décliner comme suit :</p> <p>« Fournisseur par défaut p.a. XX SA rue ... L-... »</p> <p>De même, les autres coordonnées de contact (adresse électronique, numéro de téléphone) doivent être strictement</p>
---	--	--

		<p>fonctionnelles et dépourvues de toute connotation commerciale ou incitative.</p> <p>L’Institut recommande la mise en place d’un numéro de téléphone, ainsi que d’une adresse électronique, spécifiquement destinés à être utilisés par les clients relevant de la fourniture par défaut.</p>
Support neutre (point 5, dernier alinéa, p.5 du dossier d’appel public à candidature en vue de la désignation comme fournisseur par défaut pour une zone donnée)	<p>De ce qui précède, nous soulignons que cette exigence de « neutralité » pourrait néanmoins être susceptible de générer une certaine confusion dans l’esprit de bon nombre de clients, voire conduire à une certaine forme de méfiance de ceux-ci, surtout dans le contexte actuel marqué par pléthore d’arnaques/tentatives de fraude et, partant, entraver le respect de l’obligation de transparence qui s’impose à tout fournisseur par défaut.</p> <p>Par ailleurs, la mise en œuvre de ce concept soulève des enjeux opérationnels qui pourraient entraîner des charges organisationnelles et financières supplémentaires pour des entreprises comme la nôtre, dont les ressources internes sont limitées, mais pourtant tenues, à l’instar d’acteurs de plus grande taille, de</p>	<p>Il ne peut pas être exclu que la communication strictement neutre pourrait, dans certains cas, générer une confusion ou une méfiance chez les clients. Dans de tels cas, l’Institut recommande de mettre en place des solutions pratiques permettant d’assurer la clarté nécessaire, par exemple : une ligne téléphonique de contact permettant aux clients de s’informer directement auprès du fournisseur par défaut, ou une foire aux questions et réponses disponible sur le site du fournisseur, parmi d’autres mesures similaires.</p> <p>Le fournisseur par défaut désigné, étant tenu de se conformer à la réglementation, doit intégrer ces obligations dans sa planification financière.</p>

	<p>se conformer à des exigences nouvelles toujours plus contraignantes et aux contours demeurant flous à ce stade.</p>	
Page internet dédiée à la fourniture par défaut (point 5, alinéa 4, p.5 du dossier d'appel public à candidature en vue de la désignation comme fournisseur par défaut pour une zone donnée)	<p>La notion de « support neutre » devrait-elle aussi s'appliquer à cette page internet ?</p> <p>Une page d'informations consacrée à la fourniture par défaut sur notre site internet actuel pourrait-elle satisfaire à cette exigence ?</p>	<p>Une page d'informations consacrée à la fourniture par défaut sur votre site internet de fournisseur pourrait satisfaire à cette exigence, à condition que son contenu soit strictement informatif et présenté de manière sobre, sans aucun élément promotionnel ou commercial.</p>
Facturation mensuelle aux clients concernés (point 5, alinéa 5, p.5 du dossier d'appel public à candidature en vue de la désignation comme fournisseur par défaut pour une zone donnée)	<p>Nous vous saurions gré de bien vouloir nous renseigner sur les alternatives envisageables en cas de difficulté matérielle de mise en œuvre d'une telle périodicité liée notamment à un compteur qui ne serait pas intelligent.</p>	<p>Seulement dans l'hypothèse de l'impossibilité matérielle d'établir une facture mensuelle basée sur la consommation réelle, notamment en cas d'absence d'un compteur intelligent, il peut en être fait abstraction, mais elle peut être remplacée par une facture d'acompte mensuel basé sur une consommation estimée.</p>
Monitoring	<p>Nous apprécierions – dans la mesure du possible – qu'une version test du monitoring ou, à tout le moins, des renseignements complémentaires sur les informations à vous fournir dans ce cadre, puissent être mis à notre disposition, afin de nous permettre</p>	<p>Afin de pouvoir établir les factures au fournisseur par défaut, tel que spécifié à l'article 5 (2) du règlement ILR/E25/31 du 31 octobre 2025 relatif aux critères et à la procédure de désignation du fournisseur par défaut, l'Institut aura besoin, pour chaque mois, des informations complémentaires suivantes :</p>

INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

	<p>de nous préparer de la meilleure façon possible aux évolutions futures.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Nombre de clients fournis par le fournisseur par défaut- Nombre de kWh fournies par le fournisseur par défaut- Nombre de clients avec un facteur incitatif de 10 EUR- Nombre de clients avec un facteur incitatif de 30 EUR
--	--	--