

MEMORIAL
Journal Officiel
du Grand-Duché de
Luxembourg



MEMORIAL
Amtsblatt
des Großherzogtums
Luxembourg

RECUEIL DE LEGISLATION

A — N° 77

20 avril 2011

Sommaire

- Institut Luxembourgeois de Régulation – Règlement E11/21/ILR du 7 avril 2011 fixant les règles d'accès aux capacités de transport sur le réseau de transport de CREOS Luxembourg S.A. – Secteur Gaz naturel page [1238](#)**
- Institut Luxembourgeois de Régulation – Règlement E11/22/ILR du 7 avril 2011 arrêtant le Code de Distribution du Gaz Naturel au Grand-Duché de Luxembourg – Secteur Gaz naturel [1238](#)**
- Institut Luxembourgeois de Régulation – Règlement 11/151/ILR du 4 avril 2011 fixant la procédure de médiation en matière de services de communications électroniques [1238](#)**
-

Institut Luxembourgeois de Régulation
Règlement E11/21/ILR du 7 avril 2011
fixant les règles d'accès aux capacités de transport
sur le réseau de transport de CREOS Luxembourg S.A.

Secteur Gaz naturel

La Direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation,

Vu la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel, et notamment son article 51(7)d);

Vu le résultat de la consultation publique ouverte du 8 novembre 2010 jusqu'au 30 décembre 2010 concernant les règles d'accès aux capacités de transport sur le réseau de Creos;

Arrête:

Art. 1^{er}. L'Institut Luxembourgeois de Régulation fixe les règles d'accès aux capacités de transport sur le réseau de transport de CREOS Luxembourg S.A., telles qu'elles sont publiées sur le site Internet de l'Institut, sous la rubrique Gaz naturel / Décisions et règlements ILR (<http://www.ilr.public.lu/gaz/decisions/index.html>).

Art. 2. Toute référence aux règles d'accès aux capacités de transport sur le réseau de CREOS Luxembourg S.A. se fait par référence au présent règlement.

Art. 3. Le présent règlement sera publié au Mémorial et sur le site Internet de l'Institut.

La Direction

(s.) Paul Schuh

(s.) Jacques Prost

(s.) Camille Hierzig

Institut Luxembourgeois de Régulation
Règlement E11/22/ILR du 7 avril 2011
arrêtant le Code de Distribution du Gaz Naturel
au Grand-Duché de Luxembourg

Secteur Gaz naturel

La Direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation,

Vu l'article 39 de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel;

Arrête:

Art. 1^{er}. Le manuel du coordinateur de système de gestion et de comptabilisation des flux et quantités de gaz naturel pour la zone de distribution, dénommé «Code de Distribution du Gaz Naturel», est arrêté dans sa version 2.0 du 23 mars 2011 et est publié sur le site Internet de l'Institut, sous la rubrique Gaz naturel / Décisions et règlements ILR (<http://www.ilr.public.lu/gaz/decisions/index.html>).

Art. 2. Le règlement E08/17/ILR du 17 octobre 2008 arrêtant le Code de Distribution du Gaz Naturel au Grand-Duché de Luxembourg est abrogé.

Art. 3. Le présent règlement sera publié au Mémorial et sur le site Internet de l'Institut.

La Direction

(s.) Paul Schuh

(s.) Jacques Prost

(s.) Camille Hierzig

Institut Luxembourgeois de Régulation
Règlement 11/151/ILR du 4 avril 2011
fixant la procédure de médiation en matière
de services de communications électroniques

La Direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation,

Vu l'article 80 (2) de la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques;

Arrête:

Titre I^{er}: Dispositions générales

Art. 1^{er}. Objet

(1) La médiation vise à traiter des réclamations des usagers des entreprises notifiées auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par l'entreprise notifiée.

(2) L'objet de la médiation est de trouver de manière impartiale une solution extrajudiciaire au litige dans l'intérêt des deux parties.

(3) Le recours à la voie judiciaire reste toujours ouvert, l'instance de médiation auprès de l'Institut n'est plus compétente à partir du moment où une voie judiciaire est engagée.

Art. 2. Parties à la médiation

(1) Sont parties au litige l'usager en tant que demandeur (ci-après «le demandeur») et l'entreprise notifiée en tant que défendeur (ci-après «le défendeur»).

(2) L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après «le médiateur») fait office de médiateur. A ces fins, il désigne des agents qui seront en charge de la mission de médiation.

Art. 3. Règles de procédure

(1) La procédure de médiation est transparente, simple, rapide et peu onéreuse.

(2) Les parties à la médiation et le médiateur doivent assurer le respect de la vie privée des parties et éviter que des secrets commerciaux ne soient divulgués au public. Le médiateur est tenu au secret professionnel.

(3) Chaque partie peut se faire assister ou représenter par un mandataire.

(4) La procédure de médiation est écrite, sauf si le médiateur estime qu'une audition des parties s'impose ou si l'une des parties le demande. Dans un tel cas, il sera procédé conformément à ce qui est prévu à l'article 8 ci-dessous.

(5) Dans le respect du principe du contradictoire, tous les écrits, documents et autres communications utilisés dans le cadre de la procédure de médiation sont transmis à l'autre partie par le médiateur.

(6) Le médiateur peut se faire assister en cas de besoins par un ou des experts en la matière, entendre toute personne même tierce et prendre en général tout renseignement dont il a besoin.

(7) Le demandeur peut retirer sa demande de médiation jusqu'à la fin de la procédure. De la même manière, le défendeur peut refuser de participer à la procédure de médiation. Dans tous les cas prévus ci-avant, les parties informent sans délai le médiateur, ainsi que l'autre partie, si nécessaire, de leur décision.

(8) Lorsque les parties ont trouvé un accord à l'amiable d'une autre manière avant la fin de la procédure de médiation, elles en informent immédiatement le médiateur. Dans un tel cas, le médiateur déclarera alors la procédure de médiation comme étant close et communique sa décision aux deux parties dans les meilleurs délais.

Titre II: Introduction de la procédure de médiation

Art. 4. Saisine de l'organe de médiation

(1) La saisine du médiateur se fait obligatoirement par écrit dans une langue officielle du Luxembourg qui servira alors de langue de procédure. Un formulaire pour la saisine du médiateur est publié sur le site Internet du médiateur.

(2) La saisine du médiateur n'est recevable qu'après l'échec des voies de recours internes mises en place par le défendeur.

(3) La demande doit obligatoirement contenir les éléments suivants:

- a) l'identité du demandeur et du défendeur,
- b) la nature du litige,
- c) un descriptif des faits avec pièces à l'appui,
- d) les rétroactes de l'affaire avec une preuve de l'échec de la procédure mise en place par le défendeur.

(4) En cas de demande incomplète, le médiateur requiert du demandeur de compléter sa demande dans un délai raisonnable qui ne peut dépasser deux semaines. Ce délai peut être prolongé une fois sur demande dûment motivée du demandeur, à introduire par écrit auprès du médiateur dans le délai initialement accordé pour compléter la demande.

(5) Au cas où le dossier n'est pas complété dans le délai requis, le médiateur considère la demande comme ayant été retirée et ne commence pas de procédure de médiation. Le médiateur en informe le demandeur par voie écrite, dûment motivée.

Art. 5. Rejet de la demande de médiation

(1) Le médiateur rejette la demande de médiation dans les cas suivants:

- a) une procédure judiciaire portant sur le même litige est pendante devant les juridictions de droit commun,
- b) une procédure de médiation portant sur le même objet a déjà été introduite ou exécutée,
- c) les voies de recours internes mises en place par le défendeur n'ont pas été épuisées/aucune demande de conciliation préalable avec le défendeur n'a été entreprise.

(2) Le rejet de la demande de médiation doit être porté à la connaissance du demandeur sous forme écrite avec indication des motifs. Au cas où une autre autorité serait compétente pour trancher le litige, le médiateur transmet la demande à l'autorité compétente.

Titre III: Déroulement de la procédure de médiation

Art. 6. Ouverture de la procédure de médiation

Le médiateur notifie la demande de médiation au défendeur et l'invite à prendre position par écrit endéans un délai de deux semaines à partir de la notification. Ce délai peut être prolongé sur demande écrite dûment motivée à introduire auprès du médiateur dans le délai initialement accordé au défendeur pour prendre position.

Art. 7. Prises de position

(1) Dans sa réponse, le défendeur est tenu de fournir une description détaillée de sa position ainsi que tout document qu'il entend verser à l'appui de celle-ci.

(2) Dans le respect du principe du contradictoire, le médiateur accorde au demandeur un délai raisonnable, qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines, afin de lui permettre de prendre position par rapport à la réponse du défendeur. De même, le médiateur accorde au défendeur un délai raisonnable qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines afin de répliquer à la réponse du demandeur. Ces délais peuvent être prolongés sur demande écrite et dûment motivée à introduire auprès du médiateur dans le délai initialement accordé par celui-ci.

(3) En cas de besoin, le médiateur peut demander des informations supplémentaires aux deux parties.

(4) Au cas où les réponses du défendeur ou du demandeur ne lui parviennent pas dans les délais fixés, le médiateur statuera sur base des pièces qui lui ont été soumises en temps utile.

(5) Le médiateur peut également décider que la procédure de médiation est terminée au cas où le comportement d'une ou des parties ne laisse plus espérer un aboutissement de la procédure de médiation. Il en informe aussitôt les parties.

Art. 8. Audition

(1) Lorsque le médiateur décide de fixer une audition pour entendre les parties ou lorsque l'une des parties en fait la demande et que le médiateur estime que celle-ci est utile à la procédure de médiation, le médiateur informe les parties du lieu et de la date de l'audition.

(2) Chaque partie peut demander le report de l'audition ainsi fixée moyennant une demande écrite et dûment motivée à introduire auprès du médiateur au moins trois jours avant la date fixée pour l'audition des parties. Au cas où le médiateur accepte le report de l'audition des parties, il en informe les parties et fixe une nouvelle date pour l'audition.

(3) Les parties sont obligées de se présenter à l'audition. Ils peuvent se faire assister ou représenter par un mandataire. Au cas où une des parties fait défaut à l'audition, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation par une décision motivée qu'il communique aussitôt aux parties.

(4) L'audition n'est pas publique.

Art. 9. Proposition de solution du litige et fin de la procédure de médiation

(1) Lorsque le médiateur considère être en possession de tous les éléments nécessaires à la solution du litige, il soumet aux deux parties une proposition de solution du litige sous forme écrite et dûment motivée. Cette proposition de solution indique le type de règles sur lesquelles elle est fondée, que ce soit sur base de dispositions légales ou en équité. Cette proposition n'est pas contraignante pour les parties.

(2) Le médiateur accorde aux parties un délai raisonnable ne pouvant pas dépasser deux semaines pour accepter la proposition de solution du litige.

(3) Lorsque les parties acceptent le projet de solution du litige, elles en informent le médiateur sans délai, qui constate la fin de la procédure de médiation dans un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(4) Lorsque les parties ne trouvent pas d'accord ou lorsque l'une d'entre elles ne réagit pas à la proposition de solution du litige, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation et en informe les parties sans délai moyennant un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(5) La procédure de médiation se termine encore par le constat du retrait de la demande de médiation par le demandeur après l'ouverture de la procédure de médiation, lorsque le défendeur ne se présente pas à l'audition des parties ou lorsque les parties s'arrangent amiablement avant la fin de la procédure de médiation. Dans tous les cas, le médiateur constate la fin de la procédure de médiation par un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(6) La proposition de médiation et le procès-verbal de fin, de retrait ou d'échec de la procédure de médiation ne sont pas rendus public.

Art. 10. Reprise de la procédure

Une fois la procédure de médiation terminée pour une des causes énoncées ci-avant, une reprise de la procédure de médiation n'est pas possible.

Titre IV: Frais de la procédure

Art. 11. Gratuité de la procédure

(1) La saisine du médiateur est gratuite.

(2) Les frais d'experts exposés le cas échéant par une des parties sont à la charge de celle ayant fait appel à l'expert. Lorsque le médiateur se fait assister par un expert, les frais exposés sont équitablement à charge des deux parties.

La Direction

(s.) Paul Schuh

(s.) Jacques Prost

(s.) Camille Hierzig