



luxembourg energy office

leo au service des clients de la Ville de Luxembourg



Paul Helminger
Bourgmestre & Président LEO SA

Chères concitoyennes, chers concitoyens,

Lors de la création de LEO S.A., notre premier souci fut de répondre aux exigences de la libéralisation des secteurs de l'énergie et de renforcer la qualité de l'accueil, de la facturation et du service en général. Ce souci d'ouverture se manifeste de façon très concrète au sein de notre service center dont nous fêtons déjà le premier anniversaire. De très nombreux clients trouvent jour après jour, auprès de nos agents compétents et serviables, des réponses à leurs questions.

Je souhaite donc remercier nos clients pour leur fidélité et leur bonne compréhension des changements intervenus pendant cet exercice écoulé ainsi que tous les collaborateurs de LEO et de la Ville qui participent quotidiennement à ce succès.

En matière de développement durable, je suis particulièrement fier que nous ayons su poursuivre les efforts de la Ville de Luxembourg entamés dès 2003 en matière d'approvisionnement d'énergie certifiée renouvelable. Ainsi, nous sommes en mesure de proposer un mix d'énergie électrique écologique à tous les ménages de la Ville et d'apporter notre contribution réelle aux défis induits par le changement climatique.

LEO met tout en oeuvre pour vous simplifier l'énergie!

Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,

bei der Gründung von LEO S.A. waren unsere Hauptanliegen, auf die Anforderungen reagieren zu können, die die Liberalisierung des Energiemarktes mit sich bringen würde, und die Kundenorientierung im Bezug auf Ansprache, Rechnungsstellung und Dienstleistungen im Allgemeinen zu stärken. Dieser Anspruch findet seine konkrete Umsetzung im Service Center, dessen einjähriges Bestehen wir jetzt feiern können. Hier werden jeden Tag die Fragen zahlreicher Kunden von unseren kompetenten und hilfsbereiten Mitarbeitern beantwortet.

Allen unseren Kunden möchte ich für ihre Treue und ihr Verständnis danken, das sie uns in dieser Zeit des Umbruchs im Laufe des vergangenen Geschäftsjahres entgegen gebracht haben. Ebenso gilt mein Dank allen Mitarbeitern von LEO und der Stadt, die täglich zu diesem Erfolg beitragen.

Mit dem Blick auf nachhaltige Entwicklungen bin ich besonders stolz, dass wir das seit dem Jahr 2003 von der Stadt Luxemburg an den Tag gelegte Engagement weiterverfolgt haben, um zertifizierte erneuerbare Energien anbieten zu können. Daher sind wir in der Lage, allen Haushalten der Stadt Luxemburg einen ökologischen Energiemix anzubieten und einen tatsächlichen Beitrag zu den Herausforderungen zu leisten, die der Klimawandel mit sich bringt.

LEO setzt alle Hebel in Bewegung, um Ihre Energieversorgung zu vereinfachen.

luxembourg city energy provider

leo

à votre écoute



Jean-Paul Wagner
Administrateur délégué LEO SA

« Augmentation des tarifs énergétiques, LEO est à vos côtés »

Le 1^{er} juillet 2007 interviendra la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité pour les ménages. Dans l'intérêt des clients professionnels, dont le marché est libéralisé depuis quelques années déjà, comme dans celui des clients résidentiels, LEO mène depuis 2003 une politique d'anticipation afin que les prix restent compétitifs.

Gaz, une nouvelle taxe

En raison d'une directive européenne applicable au 1^{er} janvier 2007, le gouvernement a introduit une taxe sur le gaz qui entraîne une augmentation du coût global de l'ordre de 3% pour les consommateurs de gaz. Sur la facture de janvier 2007, votre acompte a d'ores et déjà été réajusté en fonction de votre consommation afin de répercuter l'augmentation due à la taxe sur le gaz conformément à la législation. Sur un plan mondial, le prix du gaz a régulièrement augmenté jusqu'à fin 2006 et ces hausses

successives ne sont pas sans conséquence sur les marchés énergétiques des différents pays. Si l'on observe les évolutions tarifaires du gaz pour les clients consommateurs, on s'aperçoit que le Grand-Duché de Luxembourg se situe toutefois parmi les moins chers d'Europe.

Une étude sur les prix de vente de gaz de 700 distributeurs allemands, publiée début janvier 2007 par le «Bundeskartellamt», montre que les prix de vente de la Ville de Luxembourg sont inférieurs à tous ceux pratiqués en Allemagne. Les prix facturés à Luxembourg sont environ 20% moins chers que les 10 meilleurs prix allemands, taxes comprises.

Electricité, une augmentation modérée

En l'espace d'une seule année, le marché de l'énergie électrique de gros a augmenté de l'ordre de 40% en Europe. Or, au Luxembourg, 95% de l'électricité est importée. Bien que la Ville fasse de gros efforts pour réduire les

répercussions de ces fortes hausses sur les factures de ses clients, les tarifs des particuliers ont connu une augmentation de près de 10% et ceux des professionnels d'environ 15% au 1^{er} janvier 2007. Grâce à la bonne performance d'achat de la Ville de Luxembourg, la hausse inévitable des prix a pu être maintenue à un niveau inférieur à la hausse générale des prix de marché.

L'Eau, un bien précieux

L'eau devient de plus en plus précieuse. En application d'une directive européenne, la Ville est obligée de couvrir les coûts réels de l'eau potable et du traitement de l'eau usée. Elle y arrivera par une augmentation progressive du prix de l'eau: ainsi au 1^{er} janvier 2007, le m³ d'eau est passé de 1,77 € à 2,00 € et le m³ d'eau usée de 1,00 € à 1,25 €.

„Anstieg der Energiepreise, LEO steht Ihnen zur Seite“

Am 1. Juli 2007 tritt für Privathaushalte die Liberalisierung des Gas- und Strommarktes in Kraft. Im Interesse von Geschäftskunden, für die der Markt bereits seit einigen Jahren liberalisiert ist, sowie von Privathaushalten verfolgt LEO seit 2003 eine vorausschauende Politik, damit die Preise wettbewerbsfähig bleiben.

Gas, eine neue Steuer

Wegen einer zum 1. Januar 2007 in Kraft getretenen europaweiten Richtlinie war die Regierung gezwungen, eine Gassteuer einzuführen, die sich in einer etwa 3%igen Erhöhung auf Ihrer Rechnung widerspiegelt. Für die Januarrechnung wurde bereits Ihre Abschlagszahlung Ihrem Verbrauch entsprechend angepasst, um auf dieser Basis die Gassteuer ordnungsgemäß berechnen zu können. Weltweit ist der Gaspreis bis zum Ende des Jahres 2006 kontinuierlich angestiegen. Wiederholte Tarifierhöhungen wirken

sich auch auf die Energiemärkte einzelner Länder aus. Wenn man die Entwicklung der Gaspreise beobachtet, wird deutlich, dass das Großherzogtum Luxemburg europaweit zu den Ländern mit den günstigsten Gaspreisen gehört.

Eine vom Bundeskartellamt Anfang Januar 2007 bei 700 deutschen Gasanbietern vorgestellte Studie belegt, dass die Verkaufspreise inklusive Steuern der Stadt Luxemburg niedriger sind als alle in Deutschland erhobenen Preise für das Heizen mit Gas; sie liegen zudem etwa 20% unter den 10 günstigsten Anbietern Deutschlands.

Strom, moderater Preisanstieg

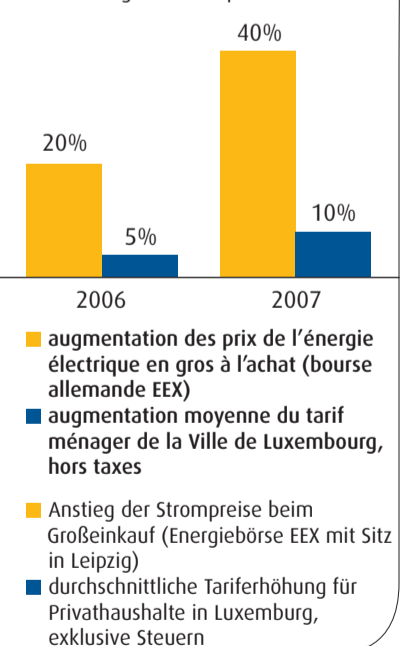
Innerhalb eines einzigen Jahres sind die Strompreise auf dem europäischen Markt um 40% gestiegen. Der Strom für Luxemburg wird zu 95% importiert. Obwohl die Stadt Luxemburg große Anstrengungen unternimmt, die Auswirkungen dieses enormen

Preisanstiegs auf die Rechnungen ihrer Kunden zu begrenzen, so mussten zum 1. Januar 2007 die Tarife für Privatkunden doch um 10% und die für Geschäftskunden um 15% erhöht werden. Dank der guten Einkaufspolitik der Stadt konnte die unumgängliche Preiserhöhung im Vergleich zum allgemeinen Preisanstieg in Europa auf sehr niedrigem Niveau gehalten werden.

Wasser, ein wertvolles Gut

Wasser wird immer wertvoller. In der Umsetzung einer europaweiten Vorschrift ist die Stadt verpflichtet, die tatsächlichen Kosten für Trinkwasser und Abwasseraufbereitung zu decken. Dies wird durch eine schrittweise Preiserhöhung umgesetzt: Zum 1. Januar 2007 ist der Preis für den Kubikmeter Wasser von 1,77 € auf 2,00 € und der für Abwasser von 1,00 € auf 1,25 € angehoben worden.

Évolution des prix d'électricité
Entwicklung des Strompreises



leo

à votre service

Energie renouvelable, LEO responsable

LEO fournit aux clients particuliers de la Ville, depuis 2003 déjà, une part d'énergie en provenance de production renouvelable certifiée et cela sans majoration de tarif. Cet effort écologique a constamment été intensifié et représente en 2007 environ 2/3 de la consommation de tous les ménages. La Ville agit ainsi concrètement en faveur du développement durable et prend au sérieux ses engagements inscrits dans le cadre du «Klimabündnis» dont elle est membre. L'effort de LEO représente une économie d'émission de près de 48.000 tonnes de CO₂ par an.

Pour les clients professionnels, LEO a développé récemment une formule à la fois économique et écologique: Ecomix. Plusieurs clients des secteurs financier et administratif ont souscrit à ce produit favorable au développement des productions d'énergies renouvelables. Fournisseur d'énergies classiques et renouvelables, LEO simplifie la vie de tous ses clients.

Erneuerbare Energien, LEO übernimmt Verantwortung

LEO beliefert Privathaushalte in der Stadt bereits seit dem Jahr 2003 zu einem großen Teil mit zertifiziert erneuerbarer Energie, und das ohne Zusatzkosten für den Kunden. Diese ökologischen Anstrengungen wurden weiter intensiviert, so dass im Jahr 2007 rund 2/3 des Energiebedarfes der städtischen Privathaushalte auf diese Weise gedeckt wird. Die Stadt handelt so konkret im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung und nimmt ihre Aufgaben im Bezug auf das „Klimabündnis“ ernst. Diese Maßnahmen, führen zu einer Einsparung von fast 48.000 Tonnen CO₂ pro Jahr.

Für Geschäftskunden hat LEO eine sowohl ökonomische als auch ökologische Formel entwickelt: „Ecomix“. Mehrere Kunden aus dem Finanzsektor und der Verwaltung haben sich bereits für dieses Produkt entschieden, das die Entwicklung der Stromerzeugung aus erneuerbaren Energien fördert. LEO erleichtert so seinen Kunden das Leben.

ECOMIX

écologique et économique



LEO, toute une équipe à votre service

Nidia vous accueille au guichet et Carlos vous répond au téléphone

Depuis le 9 mars 2006, Nidia, Carlos et leurs collègues sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions. Disponibles, ils vous renseignent aux guichets du service center, via le call center ou par e-mail.

Nidia: «Depuis l'ouverture du service center, nous accueillons chaque jour en moyenne 50 clients au guichet. Leurs demandes concernent principalement les nouveaux contrats en cas de déménagement, les changements d'adresse,... Le pic de fréquentation a été enregistré en octobre dernier avec 1.069 visites!»

Carlos: «Le call center a beaucoup de succès également puisque nous avons reçu 135 appels quotidiens en janvier dernier. Notre record mensuel a été battu le même mois avec 3.298 appels traités.»

Les clients apprécient la disponibilité du service center: plus de 500 opérations sont effectuées chaque jour.



LEO, ein ganzes Team zu Ihren Diensten

Nidia empfängt Sie am Schalter und Carlos beantwortet Ihren Telefonanruf

Seit dem 9. März 2006 sind Nidia, Carlos und ihre Kollegen ganz für Sie da, um auf alle Ihre Fragen zu antworten. Sie beraten Sie im Service Center, im Call Center oder per E-Mail.

Nidia: „Seit der Eröffnung des Service Centers empfangen wir täglich rund 50 Kunden an unserem Schalter. Ihre Fragen beziehen sich hauptsächlich auf neue Verträge oder Adressänderungen, die durch einen Umzug erforderlich werden... Der absolute Besucherrekord wurde im letzten Oktober verzeichnet, als 1.069 Kunden gezählt wurden!“

Carlos: „Das Call Center ist genauso erfolgreich, im Januar dieses Jahres hatten wir durchschnittlich 135 Anrufe pro Tag. Unseren Monatsrekord haben wir ebenfalls im Januar aufgestellt, mit 3.298 beantworteten Anrufen.“

Die Kunden schätzen die Erreichbarkeit des Service Centers: über 500 Operationen werden jeden Tag durchgeführt.

leo



vous accueille

LEO à fond pour le sport

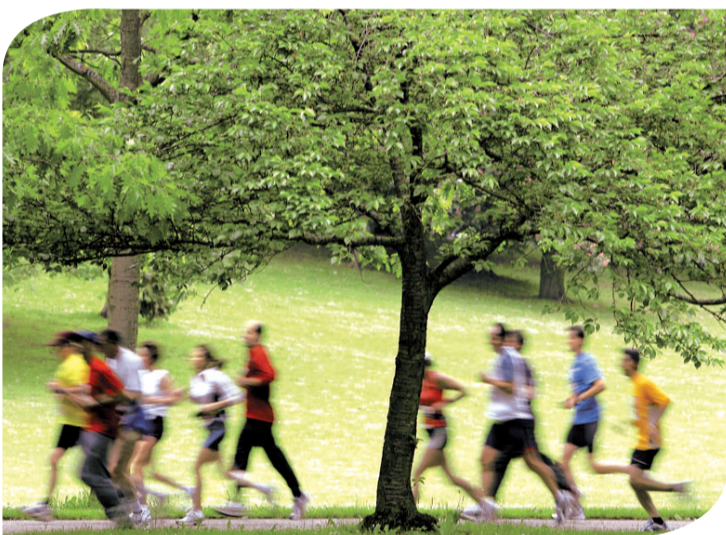
Partenariat avec le service des sports de la Ville

Dans le cadre de «Sports pour tous», LEO soutient les activités sportives de la Ville: tickets d'entrée gratuite pour l'inauguration de la piscine de Bonnevoie, participation à l'acquisition de 30 vélos tout-terrain pour les jeunes.

19 mai 2007 à 18h00:

départ du 2^e ING Europe-Marathon

LEO est à nouveau cosponsor du marathon de Luxembourg 2007. Pour rendre hommage aux performances sportives des habitants de la Ville de Luxembourg, le prix «LEO City Runner», créé l'an dernier est reconduit.



LEO unterstützt den Sport

Partnerschaft mit dem Sportdienst der Stadt

Im Rahmen des Programms „Sport pour tous“ unterstützt LEO die sportlichen Aktivitäten der Stadt: Gratis-Eintrittskarten für die Eröffnung des Schwimmbades in Bonnevoie, Unterstützung bei der Beschaffung von 30 Mountain-Bikes für Jugendliche.

Am 19. Mai 2007 um 18.00 Uhr:

Start des 2. ING Europe-Marathon

LEO ist erneut Co-Sponsor des Stadtmarathons 2007. Um sportliche Leistungen der Einwohner der Stadt Luxemburg zu honorieren, vergibt LEO den im Vorjahr ins Leben gerufene Preis „LEO City Runner“ auch dieses Jahr.



Service center LEO SA

9, Boulevard Roosevelt, L-2450 Luxembourg, du lundi au vendredi: 8h00-17h00



Internet/E-mail

www.leoenergy.lu
info@leoenergy.lu



Call center

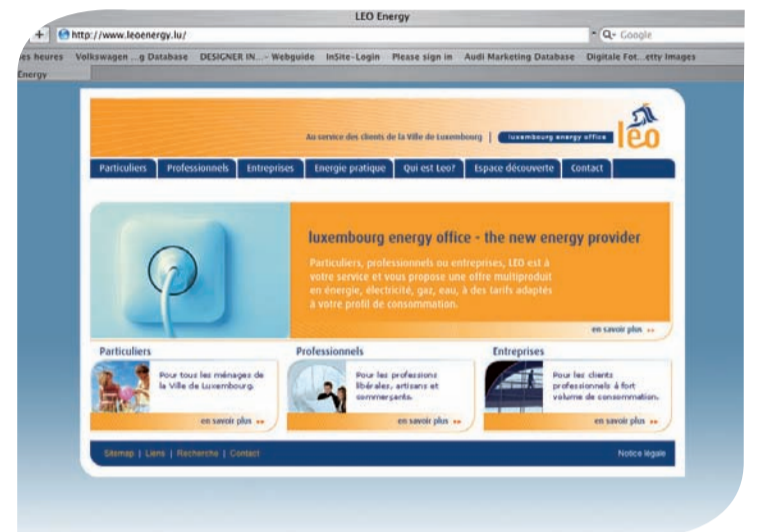
T: 26 39 48 48
F: 26 20 24 24



Adresse postale

LEO SA
BP 371
L-2013 Luxembourg

www.leoenergy.lu



Pour vous simplifier la vie, contactez-nous à tout moment par e-mail, téléchargez les formulaires, informez-vous sur nos tarifs et les services que nous mettons à votre disposition.

Um es Ihnen leicht zu machen, können Sie sich jederzeit per E-Mail mit uns in Verbindung setzen – laden Sie Formulare herunter, informieren Sie sich über unsere Tarife und Dienstleistungen, die wir für Sie bereithalten.

Le saviez-vous? La Recette Communale

qui traite vos domiciliations bancaires, encaissements et remboursements de factures, a déménagé. Depuis février dernier, elle est installée dans le nouveau bâtiment administratif de la Ville, sur la rocade de Bonnevoie. Nouvelle adresse:

Wussten Sie das? Die Gemeindekasse ist umgezogen

Hier kümmert man sich um Ihren Bankeinzug, Einzahlungen und Erstattungen. Seit Februar 2007 befindet sich die Gemeindekasse im neuen Verwaltungsgebäude der Stadt an der Rocade in Bonnevoie. Neue Adresse:

3, rue du Laboratoire L-1911 Luxembourg
T: 4796-2020 (encaissement)
T: 4796-2919 (domiciliation bancaire)
F: 22 04 94
du lundi au vendredi: 8h30-11h45 et 13h30-16h30

luxembourg energy office

