



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

016881/EU XXIII.GP  
Eingelangt am 05/07/07

Bruxelles, le 5.7.2007  
COM(2007)386 final

## **COMMUNICATION DE LA COMMISSION**

**Vers une charte européenne des droits des consommateurs d'énergie**

## 1. INTRODUCTION

Dans la communication sur la politique énergétique<sup>1</sup> et dans la communication sur le marché du gaz et de l'électricité<sup>2</sup> du 10 janvier 2007, la Commission s'était pleinement engagée à faire en sorte que les intérêts des consommateurs soient totalement pris en compte et que les normes les plus strictes possible soient appliquées sur l'ensemble du territoire de l'Union européenne dans les services publics du secteur de l'énergie. Le Conseil<sup>3</sup> et le Conseil européen<sup>4</sup> se sont félicités de l'approche suivie par la Commission et ont reconnu la nécessité d'améliorer les droits des consommateurs dans le marché intérieur du gaz et de l'électricité.

Il est largement reconnu que les mécanismes du marché ne peuvent à eux seuls garantir le respect des intérêts des consommateurs dans le secteur de l'énergie. C'est pour cette raison que les directives sur le gaz et l'électricité<sup>5</sup> prévoient des obligations de service public et définissent les droits des consommateurs. L'ouverture totale des marchés du gaz et de l'électricité de l'Union européenne est l'occasion de rappeler qu'il est nécessaire de protéger de manière adéquate les droits des consommateurs. C'est pourquoi l'action européenne qui se profile mettra l'accent sur le suivi de la mise en œuvre et sur le respect réel des droits des consommateurs au niveau national, et sur le renforcement ou, le cas échéant, l'extension de certains de ces droits.

Une protection effective des droits des consommateurs est essentielle si l'on veut garantir que la libéralisation offre un choix réel et mette le consommateur en confiance afin qu'il puisse changer de fournisseur s'il le souhaite. Les consommateurs seront des participants actifs sur le marché énergétique s'ils sont protégés efficacement. Les objectifs contraignants de l'Union européenne concernant la réduction des émissions de CO<sub>2</sub><sup>6</sup> soulignent par ailleurs la nécessité de renforcer les droits des consommateurs à l'information, en particulier une information appropriée permettant de mieux gérer la consommation d'énergie.

Le document de consultation contenant des éléments en vue d'une future charte des droits des consommateurs d'énergie, joint à la présente communication, constitue un volet important de cette politique.

---

<sup>1</sup> Communication de la Commission au Conseil et au Parlement européen : Une politique énergétique pour l'Union européenne, COM (2007)1 du 10.01.2007.

<sup>2</sup> Communication de la Commission au Parlement européen et au Conseil sur les perspectives pour le marché intérieur du gaz et de l'électricité, COM (2006) 841 du 10.01.2007.

<sup>3</sup> Conclusions du Conseil du 15.02.2007, document 6271/07 du Conseil

<sup>4</sup> Conclusions de la présidence, Conseil européen de Bruxelles des 8 et 9 mars 2007, document du Conseil 7224/1/07 demandant *une meilleure protection du consommateur, notamment grâce à l'élaboration d'une charte du client dans le domaine de l'énergie.*

<sup>5</sup> Directive 2003/54/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 96/92/CE, JO L 176 du 15.7.2003, p. 37 (*Directive Électricité*) et directive 2003/55/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la directive 98/30/CE., JO L 176 du 15.7.2003, p.57 (*Directive Gaz*).

<sup>6</sup> Conclusions de la présidence, Conseil européen de Bruxelles des 8 et 9 mars 2007, document du Conseil 7224/1/07.

## 2. CAMPAGNE D'INFORMATION

Le fait d'inciter les consommateurs à s'intéresser aux offres d'autres fournisseurs devrait contribuer à mettre en place des marchés compétitifs. L'expérience a montré que les consommateurs ne seront actifs sur le marché que s'ils sont certains que leurs droits continueront d'être protégés, notamment s'ils changent d'opérateur.

À l'occasion de l'ouverture totale des marchés européens du gaz et de l'électricité pour les consommateurs individuels (et les petites entreprises) le 1<sup>er</sup> juillet 2007, la Commission a lancé une vaste campagne d'information et de sensibilisation, avec deux objectifs principaux: sensibiliser les consommateurs aux avantages des offres d'autres fournisseurs sur des marchés ouverts du gaz et de l'électricité, et leur assurer que leurs droits restent totalement protégés s'ils décident de profiter de telles offres.

Le processus de consultation de la Commission au sujet de la future charte sera étroitement associé à la campagne d'information.

## 3. CONTEXTE

La communication sur la politique énergétique indiquait que « *l'énergie est un bien essentiel pour chaque habitant de l'Europe. La législation européenne existante exige déjà le respect d'obligations de service public. Cependant, l'Union européenne doit aller plus loin dans la lutte contre la pauvreté énergétique.* » La Commission s'est engagée à élaborer une charte des consommateurs dans le domaine de l'énergie, comportant quatre grands objectifs:

### a. *L'énergie est un bien essentiel pour chaque habitant de l'Europe*

L'énergie est particulièrement importante pour la cohésion sociale et territoriale, la stabilité économique et le développement durable. Dans les économies industrialisées, les individus sont isolés de la société s'ils n'ont pas accès à l'électricité. Il en est de même pour les entreprises. Un approvisionnement énergétique adéquat constitue donc l'un des principaux éléments permettant aux citoyens de participer pleinement à la vie économique et sociale.

Un nombre suffisant de concurrents sur le marché, une offre diversifiée, des prix compétitifs et des consommateurs actifs et informés peuvent créer un véritable marché intérieur pour le gaz et l'électricité. Toutefois, la mise en place du marché intérieur de l'énergie a été progressive, et les conditions pour l'ouverture totale des marchés du gaz et de l'électricité dans l'Union européenne ne sont applicables qu'à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2007.<sup>7</sup> L'amélioration de la protection et le renforcement des intérêts des consommateurs, au même titre que les intérêts des entreprises, constituent un prérequis pour un marché intérieur qui fonctionne bien, et devraient conduire à une amélioration de l'efficacité énergétique. Par ailleurs, cela encourage la concurrence, l'innovation et le développement économique.

---

<sup>7</sup> 14 États membres n'ouvriront leur marché du gaz et/ou de l'électricité que le 1<sup>er</sup> juillet 2007.

**b. *La législation européenne existante exige déjà le respect d'obligations de service public***

L'Union européenne a choisi d'associer la croissance et la compétitivité au principe de développement durable. La protection de l'environnement, des consommateurs et des secteurs les plus vulnérables de la société s'inscrit dans la politique de l'Union européenne visant à mettre en place un marché unique. Bien avant l'ouverture du débat européen sur les services d'intérêt général, l'offre de services publics constituait déjà une condition incontournable de la législation en matière d'énergie.<sup>8</sup> Les obligations de service public constituent un complément nécessaire à la concurrence. Si les forces de marché ne peuvent à elles seules satisfaire l'intérêt économique général de la société, les gouvernements ont le droit – et parfois l'obligation – d'intervenir. Les États membres sont donc habilités à imposer des obligations de service public aux entreprises le cas échéant. Ils sont libres d'en définir les modalités pour autant que ces obligations soient conçues de manière à répondre aux objectifs européens communs<sup>9</sup> et à respecter les principes énoncés dans les directives<sup>10</sup>.

Maintenir des priorités nationales conformes aux objectifs communs de la politique européenne constitue un défi majeur. Durant la phase de transition vers la concurrence effective, un déséquilibre des forces entre les consommateurs et l'industrie et un manque d'informations risquent d'affaiblir les consommateurs individuels. Les conditions sociales et environnementales qui règnent dans l'Union européenne sont influencées par des facteurs externes tels que la concurrence internationale, et des facteurs internes découlant des disparités entre les économies des États membres. Des obligations de service public et de service universel bien ciblées pour les consommateurs d'énergie doivent rester au centre du processus d'ouverture du marché.

---

<sup>8</sup> Depuis 1996: Directive 96/92/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 décembre 1996 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, JO L 27 du 30.1.1997, p.20 (ancienne directive Électricité), et directive 98/30/CE du Parlement européen et du Conseil du 22 juin 1998 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel, JO L 204 du 21.7.1998, p. 1 (ancienne directive Gaz).

<sup>9</sup> L'article 3, paragraphe 2, des directives du gaz et de l'électricité, donne aux États membres le droit d'imposer des obligations de service public en ce qui concerne les objectifs suivants: *...la sécurité, y compris la sécurité d'approvisionnement, la régularité, la qualité et le prix de la fourniture, ainsi que la protection de l'environnement, y compris l'efficacité énergétique et la protection du climat.* La Commission garantit le respect du droit communautaire au moyen d'un mécanisme de notification, et la publication assure une transparence totale.

<sup>10</sup> Principes tels que la définition claire, la transparence, la non discrimination, la possibilité de contrôler et l'égalité de traitement, y compris l'égalité d'accès aux consommateurs pour toutes les entreprises.

### **c. L'Union européenne doit aller plus loin dans la lutte contre la pauvreté énergétique**

Bien qu'une vaste majorité de citoyens européens soient satisfaits de leur approvisionnement énergétique<sup>11</sup>, la pauvreté liée à l'achat de combustibles semble constituer un risque croissant. Les prix élevés des sources d'énergie primaire et un certain nombre de choix politiques nationaux et européens dans le domaine de l'énergie ou de l'environnement risquent d'entraîner une inflation des prix de l'énergie<sup>12</sup>. La situation des consommateurs individuels se trouvant dans des situations financières précaires pourrait s'aggraver en raison de modalités de facturation incompréhensibles ou de dispositions injustifiées concernant les relevés de consommation.

Il semble nécessaire d'encourager les consommateurs dans leur recherche des meilleures offres, mais une augmentation générale des prix de l'énergie peut constituer une lourde charge pour le budget des consommateurs individuels. Des relevés et des factures trop espacés risquent par ailleurs d'accroître l'impact économique de l'augmentation des prix de l'énergie et d'accentuer la pauvreté liée à la consommation d'énergie. Les directives du gaz et de l'électricité définissent des mesures de sauvegarde afin de protéger les consommateurs vulnérables et imposent notamment des mesures appropriées contre l'interruption de l'approvisionnement.

La Commission est d'avis que les États membres ne se sont pas suffisamment intéressés au problème des consommateurs vulnérables. En effet, la moitié seulement des États membres ont essayé de définir cette catégorie de consommateurs, et cinq États membres seulement disposent de l'une ou l'autre forme de tarif social par défaut. Dans les cas où les États membres enfreignent les obligations existantes, la Commission continuera de mener des procédures d'infraction.

La Commission estime que la future charte devrait donner des orientations sur les meilleurs moyens de répondre efficacement aux besoins des consommateurs vulnérables.

### **d. Principaux objectifs**

Une charte européenne des droits des consommateurs d'énergie doit mettre l'accent sur quatre points évoqués par la Commission dans sa communication sur la politique énergétique:<sup>13</sup>

- *contribuer à l'établissement de régimes d'aide pour permettre aux citoyens de l'UE les plus vulnérables de faire face à l'augmentation des prix de l'énergie,*

---

<sup>11</sup> Les consommateurs européens sont relativement satisfaits de leur approvisionnement énergétique: la note moyenne au niveau de l'UE-25 est de 7,6 (sur une échelle comprise entre 1 et 10) à la fois pour le gaz et pour l'électricité – enquête sur la satisfaction des consommateurs – 2006 – à publier.

<sup>12</sup> Pour plus d'informations, voir le rapport de la Commission européenne sur l'évaluation des performances des industries de réseaux prestataires de services d'intérêt général – 2006 - annexe, p.93 – à publier.

<sup>13</sup> p.10 de la communication de la Commission: Une politique énergétique pour l'Union européenne:

- améliorer le niveau minimal d'information dont disposent les citoyens pour les aider à choisir entre les fournisseurs et entre les possibilités d'approvisionnement,
- réduire les formalités à remplir lorsqu'un client souhaite changer de fournisseur, et
- protéger les clients des pratiques de vente déloyales.

Le respect des droits des consommateurs, l'information concernant les mesures visant à renforcer l'efficacité énergétique et les modèles de comportement, la représentation des consommateurs, l'accès à des niveaux d'énergie adéquats à des prix raisonnables, constituent d'autres aspects significatifs d'une amélioration des droits des consommateurs.

#### **E. Points de départ pour d'éventuels nouveaux éléments**

La protection effective des consommateurs est essentielle pour leur permettre de participer activement au marché de l'énergie et pour que la libéralisation débouche sur un choix réel. La législation européenne en vigueur sur le marché de l'énergie<sup>14</sup>, transposée par les États membres dans leur législation nationale, couvre l'intérêt général et les intérêts des consommateurs, et prévoit notamment

- le droit universel d'être approvisionné en électricité<sup>15</sup>.

La même législation oblige les États membres à *faire en sorte qu'il existe des sauvegardes adéquates pour protéger les consommateurs vulnérables*. Les États membres sont également priés de garantir un niveau de protection élevé des consommateurs, notamment en ce qui concerne la transparence des conditions contractuelles, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges et veillent à ce que les clients puissent effectivement *changer de fournisseur sans frais et sans obstacles*.<sup>16</sup>

La législation générale sur la protection des consommateurs contribue également à la protection des consommateurs d'énergie, et protège les consommateurs européens contre les pratiques commerciales **déloyales**.

Les efforts visant à améliorer la position des consommateurs européens individuels d'électricité ou de gaz - que les États membres peuvent étendre aux petites entreprises - doivent être fondés sur les dispositions de la législation communautaire et nationale:

---

<sup>14</sup> Directive 2003/54/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 96/92/CE, JO L 176 du 15.7.2003, p. 37 (*Directive Électricité*) et directive 2003/55/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la directive 98/30/CE., JO L 176 du 15.7.2003, p.57 (*Directive Gaz*).

<sup>15</sup> Article 3, paragraphe 3, de la directive Électricité

<sup>16</sup> Article 3, paragraphe 5, de la directive Électricité et article 3, paragraphe 3, de la directive Gaz, incluant tous deux des références aux annexes A respectives.

les consommateurs européens des services de gaz et d'électricité doivent disposer de structures **contractuelles** transparentes, comparables et exécutoires. Ils doivent obtenir des offres transparentes. Ils doivent pouvoir **changer** de fournisseur sans frais et avoir accès à l'information concernant les mesures disponibles favorisant l'efficacité énergétique. Ils doivent avoir accès à un mécanisme de règlement des litiges qui fonctionne bien.

Il convient d'accorder une attention particulière aux modalités de mise en place des mesures visant à assurer la protection des citoyens européens les plus **vulnérables**, qui ne peuvent se protéger eux-mêmes.

L'application effective des droits des consommateurs d'énergie implique également de doter les citoyens européens des moyens et des **compétences** qui leur permettront d'opérer des choix rationnels concernant l'approvisionnement énergétique et l'efficacité énergétique.

Les **associations** de consommateurs sont invitées à collaborer.

#### 4. L'INSTRUMENT

La Commission n'envisage pas de faire de la future charte européenne des droits des consommateurs d'énergie un document légal. En revanche, cette charte devrait énoncer, d'une manière aisément compréhensible, la législation communautaire existante et des éléments éventuels d'une action future.

Il est prévu de mettre en évidence l'action correspondant à chacun des neuf points suivants, essentiels pour les droits et les intérêts des consommateurs:

- A. Connexion
- B. Contrats
- C. Prix, tarifs et suivi
- D. Libre choix du fournisseur
- E. Information
- F. Plaintes
- G. Représentation
- H. Mesures sociales
- I. Pratiques commerciales déloyales

Le principe de la *responsabilité partagée* jouera un rôle important dans la définition des droits des consommateurs d'énergie. Toutes les parties concernées, à savoir la Communauté, les États membres, et notamment, dans leurs domaines de compétences respectifs les gouvernements, les législateurs et les autorités de régulation, l'industrie de l'énergie, représentée par tous les partenaires sociaux, et les

représentants des consommateurs, ont un rôle à jouer pour que la politique européenne de l'énergie soit un succès pour les citoyens européens. La charte devrait également contribuer à améliorer la production, la transmission et l'efficacité de la consommation de gaz et d'électricité de manière durable d'un point de vue social, économique et environnemental.

Avec cette communication, la Commission souhaite inciter tous ces acteurs à contribuer à la sauvegarde des intérêts des consommateurs d'énergie dans leurs domaines de compétence respectifs. Une consultation de toutes ces parties concernées assurera un équilibre entre les priorités. Ce document de consultation, le processus de consultation et la future charte contribueront à mettre en lumière les droits des consommateurs déjà énoncés dans la législation européenne et nationale, en vue de renforcer la confiance du public dans ces droits. La Commission poursuivra ses efforts pour en communiquer le contenu aux consommateurs européens.

La Commission n'exclut pas que les résultats de cette consultation puissent également conduire à un renforcement des droits des consommateurs par le biais de propositions législatives éventuelles qu'elle pourrait juger utiles à cette fin.

## **5. LA PROCEDURE**

La présente communication de la Commission présente dans son annexe 1 des éléments en vue d'une future charte européenne des droits des consommateurs d'énergie.

Une consultation publique de toutes les parties prenantes (représentants des consommateurs, régulateurs dans le domaine de l'énergie, gouvernements et industrie, représentée par tous les partenaires sociaux) sera organisée en vue d'obtenir leurs commentaires sur le contenu de la future charte entre juillet et septembre 2007 (date limite: 28 septembre 2007) via le site internet de la Commission (voir annexe II pour plus de détails).

À la lumière des résultats de ce processus de consultation, la Commission envisage d'adopter une seconde communication contenant la version définitive de la charte. La charte énoncera la législation existante et donnera des orientations pour sa mise en œuvre. Elle pourrait également contenir des éléments concrets en vue d'une action future au niveau des États membres ou par le biais de l'autorégulation.

La Commission envisage également d'inviter toutes les parties concernées à diffuser le plus largement possible la version définitive de la charte qui figurera dans sa deuxième communication. De son côté, la Commission s'efforcera de communiquer le contenu de la charte aux citoyens européens par les canaux de communication les plus appropriés.



## ANNEXE I

### Éléments en vue d'une future charte européenne des droits des consommateurs d'énergie

Il n'est pas prévu de faire de la future charte européenne des droits des consommateurs d'énergie un document légal. En revanche, cette charte devrait énoncer, de manière aisément compréhensible:

- a) la législation communautaire existante qui confère des droits aux consommateurs et impose des obligations aux fournisseurs d'énergie.
- b) des éléments qui devraient éventuellement être pris en compte par les autorités des États membres (gouvernements ou autorités de régulation) dans la mise en œuvre et l'application de cette législation.
- c) des éléments qui pourraient compléter les droits existants et qui relèvent de la responsabilité des États membres.
- d) des éléments qui pourraient compléter les droits existants et qui pourraient être réalisés au moyen de l'autorégulation<sup>17</sup> par des parties prenantes privées, à savoir l'industrie et les représentants des consommateurs.

À la lumière des résultats de la consultation publique menée entre juillet et septembre, la Commission envisage d'adopter une deuxième communication contenant la version définitive de la charte. Elle devrait non seulement énoncer la législation existante (points a) des chapitres ci-dessous), mais également fournir des orientations pour sa mise en œuvre (points b) des chapitres ci-dessous). Elle pourrait également contenir des éléments concrets en vue d'une action future au niveau des États membres (points c) des chapitres ci-dessous) ou par le biais de l'autorégulation (points d) des chapitres ci-dessous).

La Commission envisage également d'inviter toutes les parties concernées à diffuser le plus largement possible la version définitive de la charte qui figurera dans sa deuxième communication.

#### **1. ELEMENTS EVENTUELS POUR L'INTRODUCTION D'UNE CHARTE EUROPEENNE DES DROITS DES CONSOMMATEURS D'ENERGIE**

1. La charte européenne des droits des consommateurs d'énergie contribue à la création d'un marché durable avec des offres compétitives et une participation proactive des consommateurs d'énergie, conscients de leurs droits et de leurs choix.
2. La charte européenne des droits des consommateurs d'énergie doit inciter les gouvernements, les régulateurs et l'industrie, représentée par tous les partenaires sociaux, à contribuer concrètement à faire en sorte que les intérêts des consommateurs soient pleinement pris en compte.

---

<sup>17</sup> Voir points 22 et 23 de l'accord interinstitutionnel "Mieux légiférer", JO C 321 du 31.12.2003, p.1

3. Il est cependant important de souligner que si des éléments nouveaux sont proposés par la charte en vue d'une action au niveau des États membres ou de l'autorégulation, ils devront être conformes au cadre réglementaire communautaire.

4. Les droits des consommateurs ne peuvent en aucun cas être servir de prétexte pour favoriser des producteurs d'énergie nationaux aux dépens de producteurs d'autres États membres.

5. Les États membres de l'Union européenne, notamment les gouvernements, les législateurs et les régulateurs dans le domaine du gaz et de l'électricité, l'industrie du gaz et de l'électricité, représentée par tous les partenaires sociaux dans l'Union européenne ainsi que les associations de consommateurs dans le secteur de l'énergie de l'Union européenne, sont invités à coopérer afin d'assurer le respect et la promotion des droits des consommateurs européens d'énergie.

## 2. ÉLÉMENTS EN VUE D'UNE FUTURE CHARTE EUROPEENNE DES DROITS DES CONSOMMATEURS D'ENERGIE

### A. CONNEXION

#### a) La législation communautaire impose:

Les consommateurs européens d'électricité ont le droit de *bénéficier du service universel, c'est-à-dire du droit d'être approvisionnés ... en électricité d'une qualité bien définie, et ce à des prix raisonnables, aisément et clairement comparables et transparents.*<sup>18</sup>

#### b) Éléments éventuels pour la mise en œuvre de la législation communautaire

1. Les consommateurs européens de gaz devraient avoir le droit d'être approvisionnés en gaz naturel d'une qualité définie à un prix raisonnable là où l'offre existe.

#### c) Éléments supplémentaires éventuels relevant de la responsabilité des États membres

2. Les États membres ont le droit de désigner un fournisseur de dernier recours.<sup>19</sup> Qu'un tel mécanisme soit organisé par l'industrie ou instauré par la loi ou par une action administrative, les consommateurs devraient être informés de tout mécanisme de *fournisseur de dernier recours* appliqué en vue de préserver la continuité de l'approvisionnement.

3. Des organismes compétents au niveau national devraient être priés de mettre en place un mécanisme de surveillance de l'accès à l'électricité et au gaz. Les résultats de la surveillance de l'accès devraient être communiqués au public.

---

<sup>18</sup> Article 3, paragraphe 3, de la directive Électricité

<sup>19</sup> Article 3, paragraphe 5, de la directive Électricité, et article 3, paragraphe 3, de la directive Gaz.

#### **d) Éléments supplémentaires éventuels à réaliser au moyen de l'autorégulation**

4. Toute distinction entre catégories de consommateurs devrait être justifiée de manière objective et transparente.
5. La transparence et la prévisibilité des prix et conditions publiés pourraient encore être améliorées au moyen de méthodes de calcul compréhensibles et aisément accessibles.
6. L'électricité et le gaz sont fournis aux consommateurs contre paiement. Néanmoins, l'interruption de l'approvisionnement devrait généralement être considérée comme une solution indésirable en cas de non paiement.
7. Les fournisseurs ou opérateurs de réseau devraient, selon leurs responsabilités respectives, installer des lignes d'aide facilement accessibles pour traiter les problèmes de connexion ou d'autres problèmes liés à la qualité du service.

### **B. CONTRAT**

#### **a) La législation communautaire impose:**

Les consommateurs d'énergie européens ont droit à des *conditions* contractuelles *équitables et communiquées à l'avance.... et fournies avant la conclusion...du contrat*<sup>20</sup>. Les contrats doivent contenir un minimum d'éléments:

- *l'identité et l'adresse du fournisseur;*
- *le service fourni, les niveaux de qualité du service offert, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial;*
- *les types de services d'entretien offerts;*
- *les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des redevances d'entretien peuvent être obtenues;*
- *la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, l'existence d'un droit de dénoncer le contrat;*
- *les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints; et*
- *les modalités de lancement des procédures pour le règlement des litiges.*

*Les consommateurs d'énergie européens sont avertis en temps utile de toute intention de modifier les conditions contractuelles et sont informés ... le droit de dénoncer le contrat dans de tels cas.*<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup>

Annexe A (a) de la Directive Électricité et de la Directive Gaz.

<sup>21</sup>

Annexe A (b) de la Directive Électricité et de la Directive Gaz.

*Les conditions générales sont équitables et transparentes, et énoncées dans un langage clair et compréhensible.*<sup>22</sup>

Les fournisseurs évitent toute condition abusive *dans les contrats conclus avec les consommateurs.*<sup>23</sup>

### **c) Éléments supplémentaires éventuels relevant de la responsabilité des États membres**

1. Il pourrait être jugé nécessaire d'exiger que les éléments suivants figurent également dans les contrats d'approvisionnement:

- les tarifs et les conditions jointes, notamment les paramètres permettant de calculer les tarifs et tout mécanisme d'indexation, doivent être présentés de manière compréhensible et aisément accessible;
- disponibilité des paramètres et des facilités de paiement.
- précisions concernant la manière de mettre en place des systèmes de relevés et des factures informatives appropriés qui reflètent correctement la consommation des consommateurs individuels;
- précisions concernant la manière de fournir aux consommateurs des informations actualisées sur les mesures disponibles permettant d'améliorer l'efficacité énergétique, profils comparatifs d'utilisateurs et/ou précisions techniques objectives pour l'équipement consommant de l'énergie.

2. Toutes les obligations d'information durant la phase précontractuelle (voir ci-dessous sous a), premier point) devraient s'appliquer sans restriction à tous les éléments d'un futur contrat.

## **C. PRIX, TARIFS ET SURVEILLANCE**

### **a) La législation communautaire impose:**

*Les consommateurs d'énergie européens reçoivent des informations transparentes relatives aux prix et tarifs pratiqués ainsi qu'aux conditions générales applicables.*<sup>24</sup>

Les prix européens du gaz et de l'électricité sont *raisonnables*, les prix de l'électricité sont également *aisément et clairement comparables et transparents.*<sup>25</sup>

Les consommateurs européens d'énergie bénéficient *d'un large choix de modes de paiement.*<sup>26</sup>

---

<sup>22</sup> Annexe A (d) de la Directive Électricité et de la Directive Gaz.

<sup>23</sup> Directive du Conseil 93/13/CEE du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, JO L 95 du 21.04.1993, p. 29 (*Directive sur les clauses de contrat abusives*).

<sup>24</sup> Article 3, paragraphe 3, de la directive Électricité, et Annexe A(c) des directives Électricité et Gaz.

<sup>25</sup> Annexe A (g) de la Directive Électricité et de la Directive Gaz.

<sup>26</sup> Annexe A (d) de la Directive Électricité et de la Directive Gaz.

Les consommateurs européens d'énergie reçoivent - dans la mesure où cela est techniquement possible, financièrement raisonnable et proportionné compte tenu des économies d'énergie potentielles - à un prix concurrentiel des compteurs individuels qui mesurent avec précision leur consommation effective et qui fournissent des informations sur le moment où l'énergie a été utilisée.<sup>27</sup>

Les consommateurs d'énergie européens ont le droit de recevoir des factures d'énergie basées sur la consommation réelle.<sup>28</sup>

### **c) Éléments supplémentaires éventuels relevant de la responsabilité des États membres**

1. Les organes compétents au niveau national devraient surveiller les offres de gaz et d'électricité disponibles sur le marché. Ils devraient communiquer les résultats de la surveillance des prix au public de manière à pouvoir comparer les prix et les conditions de base des offres existantes.

### **d) Éléments supplémentaires éventuels à réaliser au moyen de l'autorégulation**

2. Les conditions relatives aux modifications des prix devraient permettre aux consommateurs de comprendre aisément leurs effets.

3. Des systèmes de calcul des tarifs devraient être mis à disposition, et des informations sur les prix au KWh devraient être publiées à intervalles réguliers.

4. Les factures d'énergie devraient être envoyées en temps utile et fréquemment afin de fournir des informations précises et compréhensibles reflétant également la consommation réelle.

5. Les offres promotionnelles devraient faire en sorte que les consommateurs européens d'énergie bénéficient dans une large mesure des possibilités de relevés reflétant la consommation réelle et des informations concernant le moment de l'utilisation.

## **D. LIBRE CHOIX DU FOURNISSEUR**

### **a) La législation communautaire impose:**

*Les États membres veillent à ce que le client éligible puisse effectivement changer de fournisseur.<sup>29</sup>*

*Les consommateurs européens d'énergie n'ont rien à payer lorsqu'ils changent de fournisseur.<sup>30</sup>*

---

<sup>27</sup> Article 13, paragraphe 1, de la directive 2006/32/CE du 4 avril 2006 relative à l'efficacité énergétique dans les utilisations finales et aux services énergétiques JO L 114 du 27.04.2006, p. 64 (*Directive sur l'efficacité énergétique*).

<sup>28</sup> Article 13, paragraphe 2, de la directive sur l'efficacité énergétique

<sup>29</sup> Article 3, paragraphe 5, de la directive Électricité, et article 3, paragraphe 3, de la directive Gaz.

<sup>30</sup> Annexe A (e) de la Directive Électricité et de la Directive Gaz.

#### **d) Éléments supplémentaires éventuels à réaliser au moyen de l'autorégulation**

1. Les consommateurs européens d'énergie devraient bénéficier d'une amélioration de l'efficacité des procédures existantes permettant de changer de fournisseur. La période nécessaire pour changer de fournisseur d'électricité ou de gaz ne devrait donc pas durer plus d'un mois.

2. Si les conditions contractuelles imposent une durée de contrat minimum, la date d'expiration devrait figurer sur la facture.

#### **E. INFORMATION**

##### **a) La législation communautaire impose:**

Les consommateurs européens d'énergie *reçoivent des informations transparentes relatives aux prix et aux tarifs pratiqués, ainsi qu'aux conditions générales applicables, en ce qui concerne l'accès aux services d'électricité et de gaz et à l'utilisation de ces services.*<sup>31</sup>

Les consommateurs européens d'électricité obtiennent des informations *sur la contribution de chaque source d'énergie à la totalité des sources d'énergie utilisées par le fournisseur au cours de l'année écoulée.... et des informations concernant l'incidence sur l'environnement, au moins en termes d'émissions de CO2 et de déchets radioactifs résultant de la production d'électricité ...* par le fournisseur.<sup>32</sup>

Les consommateurs européens d'électricité sont *informés, s'ils ont accès au service universel conformément aux dispositions adoptées par les États membres .... de leurs droits en matière de service universel.*<sup>33</sup>

Les consommateurs européens *raccordés au réseau de distribution de gaz, sont informés de leurs droits en matière de fourniture de gaz naturel de qualité définie à des prix raisonnables conformément à la législation nationale applicable.*<sup>34</sup>

Les consommateurs européens d'énergie ont le droit d'être informés, *dans ou avec leur facture, contrat ou autre transaction, reçu, etc.* concernant a) *les prix courants et la consommation réelle;* b) *une comparaison annuelle de la consommation réelle d'énergie;* c) *une comparaison avec l'utilisateur d'énergie de référence;* d) *des détails concernant des contacts pour des informations objectives sur les mesures d'amélioration de l'efficacité énergétique, les profils des utilisateurs finals et des précisions concernant l'équipement.*<sup>35</sup>

---

<sup>31</sup> Annexe A (c) de la Directive Électricité et de la Directive Gaz.

<sup>32</sup> Article 3, paragraphe 6, de la directive Électricité

<sup>33</sup> Annexe A (g) de la Directive Électricité.

<sup>34</sup> Annexe A (g) de la directive Gaz et principe général du Traité concernant la non discrimination.

<sup>35</sup> Article 13, paragraphe 3, de la directive sur l'efficacité énergétique

## **b) Éléments éventuels pour la mise en œuvre de la législation communautaire**

1. Les informations concernant l'approvisionnement énergétique des consommateurs européens devraient être disponibles sans entraîner des recherches excessives ou coûteuses.

## **d) Éléments supplémentaires éventuels à réaliser au moyen de l'autorégulation**

2. Les consommateurs européens d'énergie devraient bénéficier d'un accès aisé à des informations actualisées sur

- l'offre d'énergie disponible dans leur région, et
- tous les programmes nationaux, les mécanismes et les cadres financiers et légaux ayant pour objet de promouvoir l'efficacité énergétique.

## **F. PLAINTES**

### **a) La législation communautaire impose:**

Les consommateurs européens d'énergie *bénéficient de procédures transparentes, simples et peu onéreuses pour traiter leurs plaintes*<sup>36</sup> ... *en respectant, quand cela est possible, les principes énoncés dans la recommandation 98/257/CE de la Commission*<sup>37</sup> et dans la recommandation 2001/310/CE<sup>38</sup>.

### **c) Éléments supplémentaires éventuels relevant de la responsabilité des États membres**

1. Le règlement non judiciaire des conflits, notamment le règlement extrajudiciaire, les procédures administratives ou de médiation, devraient permettre de régler les conflits équitablement, rapidement (dans une période de 3 mois) et sans coût pour le consommateur.

2. Le rôle des régulateurs énergétiques dans le règlement des conflits devrait être clarifié et les consommateurs d'énergie devraient en être informés sans délai.

### **d) Éléments supplémentaires éventuels à réaliser au moyen de l'autorégulation**

3. Les fournisseurs et les opérateurs de réseaux devraient être encouragés à mettre en place un guichet unique pour traiter les plaintes des consommateurs.

---

<sup>36</sup> Annexe A (f) de la Directive Électricité et de la Directive Gaz.

<sup>37</sup> Recommandation de la Commission 98/257/CE concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, JO L 115 du 17.04.1998, p. 31.

<sup>38</sup> Recommandation 2001/310/CE de la Commission relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation, JO L 109 du 19.04.2001, p.56.

## G. REPRÉSENTATION

### a) La législation communautaire impose:

Les organisations de consommateurs sont habilitées par les États membres à *mener des actions en cessation auprès des tribunaux ou des autorités administratives désignés par les États membres.*<sup>39</sup>

### c) Éléments supplémentaires éventuels relevant de la responsabilité des États membres

1. Les meilleures solutions pour promouvoir l'organisation officielle de la représentation des consommateurs d'énergie sont développées et contribuent au suivi régulier des développements sur le marché.

2. Un dialogue régulier entre les organisations de consommateurs d'énergie et toutes les autres parties prenantes (partenaires sociaux, industrie, régulateurs, représentants des gouvernements, etc.) sur tous les aspects des droits des consommateurs d'énergie garantit que le maximum est fait pour atteindre un niveau élevé de protection des droits des consommateurs.

3. Les organisations de consommateurs et les autorités responsables de la protection des consommateurs devraient coopérer pour vérifier les informations fournies par les fournisseurs de gaz et d'électricité.

## H. MESURES SOCIALES

### a) La législation communautaire impose:

*Les États membres ... garantissent notamment qu'il existe des sauvegardes adéquates pour protéger les consommateurs vulnérables, y compris par des mesures destinées à les aider à éviter une interruption de la fourniture d'énergie.*<sup>40</sup>

### b) Éléments éventuels pour la mise en œuvre de la législation communautaire

1. Les consommateurs européens d'énergie présentant des besoins particuliers découlant de handicaps ou se trouvant dans une situation financière précaire devraient bénéficier de services essentiels dans le domaine de l'énergie afin de préserver leur santé physique et mentale ainsi que leur bien-être, à des prix raisonnables ou gratuitement si nécessaire.

---

<sup>39</sup> Directive 98/27/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 1998 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs, JO L 166 du 11.6.1998, p. 51 (articles 1, 2 et 3).. Comme les directives de 2003 dans le domaine de l'énergie ne sont pas mentionnées à l'annexe de la directive sur les injonctions, celle-ci ne s'applique qu'aux problèmes relevant du champ d'application des directives des consommateurs telles que la directive sur les conditions contractuelles abusives et la directive sur les pratiques commerciales déloyales.

<sup>40</sup> Article 3, paragraphe 5, de la directive Électricité, et article 3, paragraphe 3, de la directive Gaz.



2. Les États membres devraient adopter et publier une définition des consommateurs vulnérables, applicable par tous les fournisseurs de gaz et d'électricité, pour que l'approvisionnement en gaz réponde aux besoins de base du ménage, sans que le consommateur vulnérable doive en faire la demande.

3. Les États membres devraient faire en sorte que les droits liés au statut du consommateur vulnérable soient appliqués sans imposer une charge excessive aux consommateurs concernés. À ce sujet, une attention particulière devrait être accordée aux cas faisant l'objet d'une interruption de l'approvisionnement.

4. Les mesures existantes au profit des consommateurs vulnérables devraient être bien ciblées et régulièrement réévaluées. Elles doivent être équilibrées afin de ne pas faire obstacle à l'ouverture du marché, créer des discriminations entre les fournisseurs européens d'énergie, entraîner des distorsions de concurrence, restreindre la revente ou entraîner un traitement discriminatoire pour d'autres consommateurs.

### **c) Éléments supplémentaires éventuels relevant de la responsabilité des États membres**

5. Les États membres devraient intervenir sur le marché pour introduire des prix et des conditions à caractère social pour des catégories bien définies de consommateurs de gaz et d'électricité dans des régions reculées ou avec des besoins spécifiques, ou du moins faire en sorte que ces consommateurs aient systématiquement accès à l'offre la moins chère sur le marché.

## **I. PRATIQUES COMMERCIALES DÉLOYALES**

### **a) La législation communautaire impose:**

*Les consommateurs européens d'énergie sont protégés contre des méthodes de vente déloyales ou trompeuses.*<sup>41</sup>

Les pratiques commerciales déloyales sont interdites par la directive sur les pratiques commerciales déloyales.<sup>42</sup>

– Les citoyens européens sont effectivement protégés *contre les pressions exercées au moyen de pratiques trompeuses et agressives*<sup>43</sup>, notamment pour changer de fournisseur.

---

<sup>41</sup> Annexe A (d) de la Directive Électricité et de la Directive Gaz.

<sup>42</sup> Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil, JO L 149 du 11.06.2005, p.22. (*Directive sur les pratiques commerciales déloyales*)

<sup>43</sup> Article 11 de la directive sur les pratiques commerciales déloyales.

- Toute barrière non contractuelle onéreuse ou disproportionnée imposée par le fournisseur lorsqu'un consommateur souhaite exercer ses droits au titre du contrat, y compris les droits de mettre fin au contrat ou de se tourner vers un autre fournisseur, peut être qualifiée de pratique commerciale déloyale<sup>44</sup>.

**c) Éléments supplémentaires éventuels relevant de la responsabilité des États membres**

1. Les autorités défendant les intérêts des consommateurs et les régulateurs dans le domaine de l'énergie devraient coopérer effectivement pour parvenir aux meilleurs résultats.

---

<sup>44</sup> Article 9, paragraphe d, de la directive sur les pratiques commerciales déloyales.

## ANNEXE II

### Consultation publique

#### CONSULTATION PUBLIQUE CONCERNANT UNE FUTURE CHARTE EUROPEENNE DES DROITS DES CONSOMMATEURS D'ENERGIE

La Commission invite toutes les parties intéressées à émettre des commentaires sur un texte contenant des éléments en vue d'une charte européenne des droits des consommateurs d'énergie. Les observations peuvent être envoyées à l'adresse suivante:

#### **Commission européenne**

#### **Direction générale de l'énergie et des transports**

Consultation publique concernant une future charte européenne des droits des consommateurs d'énergie

[tren-energy-consumer-rights@ec.europa.eu](mailto:tren-energy-consumer-rights@ec.europa.eu)

ou

**Rue De Mot 28**

**B-1049 Bruxelles**

Les observations doivent parvenir à la Commission **le 28 septembre 2007** au plus tard. Les réponses et les commentaires devront préciser le numéro du point auquel ils se réfèrent.

Si vous avez des observations à émettre sur certains points et pas sur d'autres, n'hésitez pas à répondre uniquement concernant ces sujets.

Pour l'information des parties intéressées, la **Direction générale de l'énergie et des transports** de la Commission placera les observations reçues par voie électronique, ainsi que les données de contact de l'expéditeur, sur ce site internet, pour autant que les expéditeurs concernés aient donné explicitement leur accord.

Pour des raisons de protection des données, la Commission ne traitera pas les données à caractère personnel figurant dans les réponses.

À la lumière notamment des observations reçues, la Commission envisage d'adopter une seconde communication contenant la charte.