

Vers une charte européenne des droits des consommateurs d'énergie

2008/2006(INI) - 05/07/2007 - Document de base non législatif

OBJECTIF: présenter les éléments en vue d'une future charte européenne des droits des consommateurs d'énergie.

CONTEXTE : dans sa communication sur la politique énergétique et dans sa communication sur le marché du gaz et de l'électricité du 10 janvier 2007 (voir [INI/2007/2089](#)), la Commission s'est engagée à faire en sorte que les intérêts des consommateurs soient totalement pris en compte et que les normes les plus strictes possibles soient appliquées sur l'ensemble du territoire de l'Union européenne dans les services publics du secteur de l'énergie. Le Conseil européen s'est félicité de l'approche suivie par la Commission et a reconnu la nécessité d'améliorer les droits des consommateurs dans le marché intérieur du gaz et de l'électricité.

La Commission s'est engagée à élaborer une charte des consommateurs dans le domaine de l'énergie, à la lumière des considérations suivantes :

- a) l'énergie est un bien essentiel pour chaque habitant de l'Europe ;
- b) la législation européenne existante exige déjà le respect d'obligations de service public ;
- c) l'Union européenne doit aller plus loin dans la lutte contre la pauvreté énergétique.

Une charte européenne des droits des consommateurs d'énergie doit mettre l'accent sur 4 points :

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

CONTENU : la communication présente (dans son annexe I) les éléments en vue d'une future charte européenne des droits des consommateurs d'énergie. La Commission n'envisage pas de faire de la future charte 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.

L'action devrait porter sur chacun des **9 points** suivants :

- 1) Connexion :** les consommateurs européens de gaz ont le droit d'être approvisionnés en gaz naturel d'une qualité définie à un prix raisonnable là où l'offre existe. Ils devraient être informés de tout mécanisme de fournisseur de dernier recours appliqué en vue de préserver la continuité de l'approvisionnement.

- 2) **Contrats** : la charte énumère les éléments minimaux que doit comprendre tout contrat avec un fournisseur d'énergie. Par exemple, 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.
- 3) **Prix, tarifs et suivi** : l'énergie doit être mise à disposition à des prix raisonnables, facilement et clairement comparables et transparents. Les factures d'énergie devraient fournir des informations précises et compréhensibles reflétant la consommation réelle.
- 4) **Libre choix du fournisseur** : les consommateurs ont le droit de changer de fournisseur d'électricité et de gaz gratuitement. La période nécessaire pour changer de fournisseur d'électricité ou de gaz ne devrait pas durer plus d'un mois.
- 5) **Information** : elle doit porter sur la fourniture d'énergie, les conditions contractuelles, les prix et tarifs, les mesures d'efficacité énergétique, l'origine et la méthode de production de l'électricité, l'offre d'énergie disponible dans la région du consommateur.
- 6) **Plaintes** : le droit à des procédures de recours simples et peu coûteuses en cas de litige. Les fournisseurs et les opérateurs de réseaux doivent être encouragés à mettre en place un guichet unique pour traiter les plaintes des consommateurs.
- 7) **Représentation** : il s'agit de promouvoir l'organisation officielle de la représentation des consommateurs et de favoriser un dialogue régulier entre les organisations de consommateurs et toutes les autres parties prenantes sur tous les aspects des droits des consommateurs d'énergie.
- 8) **Mesures sociales** : les consommateurs 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 à des prix raisonnables ou gratuitement si nécessaire.
- 9) **Pratiques commerciales déloyales** : les autorités défendant les intérêts des consommateurs et les régulateurs dans le domaine de l'énergie devraient coopérer effectivement pour parvenir aux meilleurs résultats.

Les parties concernées (représentants des consommateurs, instances de régulation du secteur de l'énergie, États membres de l'UE, industrie du gaz et de l'électricité) seront consultées sur les éléments proposés de la charte. En tenant compte de leurs observations, la Commission envisage d'adopter une seconde communication contenant la version définitive de la charte. 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.