

Un accès équitable au médiateur de l'énergie et aux systèmes de REL est nécessaire pour tous afin de construire une véritable Union de l'énergie: conclusions de l'événement de NEON

NEON, 22/03/2017

Rapport préparé avec le Dr Naomi Creutzfeldt, Université de Westminster

Messages clé:

- *Un accès équitable à la réparation pour les consommateurs d'énergie est essentiel pour favoriser l'engagement de tous les consommateurs, consom'acteurs et consommateurs vulnérables*
- *Les médiateurs indépendants et les organismes de REL qui s'occupent du secteur de l'énergie peuvent améliorer positivement l'expérience des consommateurs et aider le changement à se produire*
- *L'Irlande rejoint NEON en tant que membre associé*

« L'accès équitable à la réparation pour tous les consommateurs d'énergie nécessite un changement d'attitude afin de tenir compte des circonstances des différents types de consommateurs », a conclu Lewis Shand Smith, président de NEON, à la fin de l'événement « Consumer Code et Clean Energy for All Package: comment protéger les nouveaux consommateurs », tenu le mardi 21 mars à Bruxelles. Les intervenants ont discuté des opportunités et des risques des dispositions du Clean Energy Package pour tous les consommateurs d'énergie, consom'acteurs et consommateurs vulnérables.

Partout en Europe, les États membres sont à différents niveaux de développement de leurs modèles de règlement extrajudiciaire des litiges et le niveau d'engagement des consommateurs d'énergie varie grandement en fonction des circonstances personnelles et institutionnelles observées. Par conséquent, nous avons besoin de construire un système qui fonctionne autant pour les consom'acteurs actifs que pour les plus vulnérables. Le droit d'accéder au plus haut niveau de protection des consommateurs par un médiateur indépendant de l'énergie ou un organisme de REL doit être assuré à tous les niveaux pour aider les consommateurs à se frayer un chemin dans le complexe marché de l'énergie et à faire confiance au système. Il est essentiel de montrer aux consommateurs que lorsqu'ils rencontrent un problème ou qu'ils vivent une expérience négative avec une compagnie d'énergie, un agrégateur, un sous-traitant ou un opérateur, ils ont accès à un service de qualité pour résoudre leurs problèmes. Les problèmes futurs risquent de devenir plus complexes en raison de la participation d'un plus grand nombre de parties prenantes et d'équipements plus sophistiqués (par exemple, les compteurs intelligents). À cet égard, il est crucial que les consommateurs puissent se tourner vers un seul point de contact, tel qu'un médiateur de l'énergie. Des informations sur-mesure et une chaîne de responsabilité claire, avec le médiateur ou l'entité de REL au centre, devraient être mises en place dans tous les États membres, et ceci devrait être reflété dans le Clean Energy Package.

L'accès à une énergie abordable est un droit social essentiel, c'est plus qu'une marchandise, et, par conséquent, le consommateur doit continuer à bénéficier des meilleurs niveaux de protection offerts en Europe. Entre-temps, les parties prenantes doivent respecter les différents niveaux d'engagement et veiller à ce que les consommateurs les plus vulnérables bénéficient également de la transition

énergétique. Chaque État membre utilise une combinaison de politiques diverses et a une compréhension particulière de la manière appropriée pour aider les consommateurs vulnérables et les aider à sortir de la pauvreté énergétique, ce qui devrait être respecté également.

Les participants ont salué le rôle des médiateurs de l'énergie qui fournissent non seulement des solutions individuelles et gratuites aux litiges, mais aussi des solutions structurelles pour un meilleur marché de l'énergie axé sur les consommateurs, grâce à leur compréhension globale des problèmes auxquels sont confrontés les consommateurs d'énergie. Avec les régulateurs et les organisations de consommateurs, les médiateurs indépendants et les organismes de REL qui s'occupent du secteur de l'énergie peuvent améliorer positivement l'expérience des consommateurs et aider le changement à se produire, et devraient être encouragés dans toute l'Europe à le faire, ont ajouté les panélistes.

Dans l'intervalle, CER (Irlande) a rejoint NEON. Aoife MacEivilly, Commissaire, a déclaré: « *Au cours des dernières années, le CER a travaillé en étroite collaboration avec NEON et nous sommes donc ravis de nous joindre officiellement au Réseau. L'objectif général du CER est de protéger les intérêts des consommateurs d'énergie et la prestation de notre service de règlement des litiges est l'un des principaux moyens pour atteindre cet objectif. Nous espérons que grâce à notre travail avec NEON, nous serons en mesure de contribuer à l'échange d'informations, d'expériences et de bonnes pratiques entre les membres. L'adhésion à NEON nous aidera à nous assurer que nous mettons en œuvre les meilleures pratiques internationales en ce qui concerne notre fonction de règlement des litiges et que nous travaillons à la protection et à l'autonomisation des consommateurs d'énergie.* »