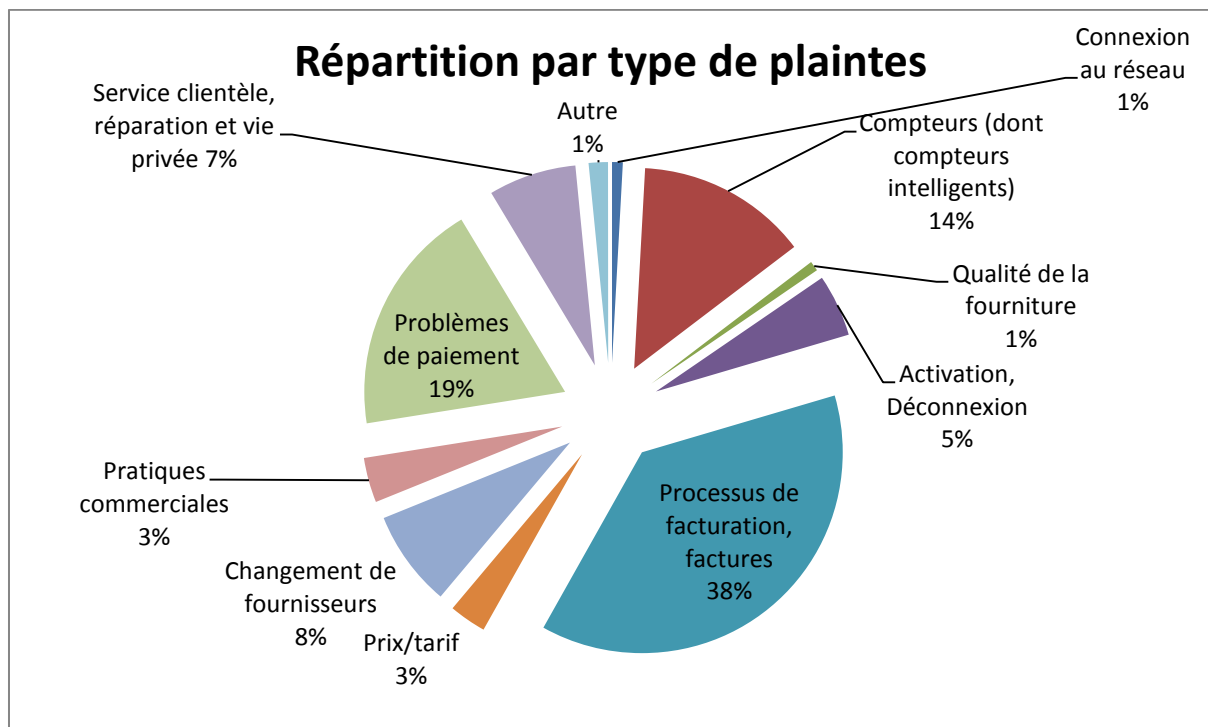


Le Code du Consommateur d'énergie

NEON, Novembre 2015

Ensemble, les membres de NEON, le réseau européen des médiateurs nationaux d'énergie, ont traité 72.462 litiges liés à l'énergie en 2014. Au total, l'Ombudsman Services (Grande-Bretagne) a traité 52.913 litiges liés à l'énergie; le Médiateur National de l'Énergie français, 14.412; le Service de Médiation de l'Énergie belge, 4.819 et le Sindic, le médiateur catalan, 318. Malgré des différences entre les membres, une analyse détaillée montre que la majorité des plaintes concerne le processus de facturation et d'(e)facturation (38%), le paiement (19%) et des questions relatives aux compteurs (14%).



Source: NEON, Octobre 2015

La communication de la Commission européenne « Delivering a New Deal for Energy Consumers »¹ (« livrer un nouveau pacte pour les consommateurs d'énergie », Juillet 2015) identifie plusieurs obstacles et lacunes des marchés de détail, notamment des difficultés à changer de fournisseur et un manque d'information appropriée pour les consommateurs sur les coûts et la consommation. Dans ce contexte, les consommateurs – qu'ils soient résidentiels, professionnels ou industriels – devront faire face à des défis importants, tandis que les marchés de gros en électricité et en gaz doivent s'adapter rapidement afin de faire face aux changements du marché intérieur de l'énergie.

Le Code du consommateur vise à définir un ensemble de normes et standards garantis au niveau européen, un cadre commun pour protéger les consommateurs finaux avec des normes efficaces pour le droit à l'accès et l'utilisation des services de l'énergie, la sécurité et la qualité de l'offre, l'accès au réseau, la protection des données, les prix et les outils de comparaison de prix, le marketing et les ventes, les changements de fournisseur, les déménagements, les conditions contractuelles, les communications unifiées, les factures facilement compréhensibles, les

¹ Voir https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/1_EN_ACT_part1_v8.pdf

informations sur la consommation en temps réel avec les compteurs intelligents et les procédures de traitement des plaintes, dont le socle sont les principes de solidarité et de responsabilité.

Les consommateurs – qu'ils soient résidentiels, professionnels ou industriels – devront faire face à des défis importants, alors que les marchés de l'électricité et du gaz doivent s'adapter rapidement afin de faire face aux transformations du marché intérieur de l'énergie. Garantir le droit à l'accès et à l'utilisation des services de l'énergie, la sécurité, la flexibilité et la qualité de la production et l'offre à faible intensité carbonique, le niveau de prix de l'énergie, la gestion de la partie demande et l'accès au marché et la flexibilité de la fourniture est du devoir de toutes les parties prenantes.

De ce fait, le Code du Consommateur comprendra des dispositions sur les points suivants :

1. Principes de **solidarité** et de **responsabilité**. Cela signifie également que le droit à l'information sur mesure et à l'éducation sur les droits des consommateurs doit être garanti.
2. La **gestion et la confidentialité des données**: 14% des plaintes traitées par les membres de NEON traitent de questions relatives à la mesure des données de comptage. Les consommateurs doivent être au « poste de commande » concernant leurs données personnelles et doivent bénéficier du plus haut niveau de protection des données, de sécurité et d'interopérabilité. En outre, les parties autorisées ont accès aux données personnelles et de mesure standardisées et facilitent leur utilisation et leur partage².
3. **Accessibilité financière**: Près d'un litige sur cinq traités par les membres de NEON concerne l'accessibilité financière des prix de l'énergie et des problèmes de paiement, sachant qu'il est estimé que la pauvreté énergétique affecte environ 11% de la population de l'UE³.
4. **Prix** et tarifs: NEON souligne que 3% des plaintes traitées par ses membres sont liés aux prix et tarifs.
5. **Compareurs de prix** : les régulateurs semblent les mieux placés pour définir les critères de transparence et de fiabilité des outils de comparaison des prix et de les évaluer. En 2012, CEER a publié des Lignes Directrices de bonnes pratiques pour les outils de comparaison avec 14 recommandations qui couvrent les thèmes suivants: l'indépendance, la transparence, l'exhaustivité, la clarté et l'intelligibilité, la correction et la précision, la convivialité, accessibilité et l'émancipation des consommateurs.⁴
6. **Marketing** et **ventes**: les problèmes de ventes et les pratiques commerciales représentent 3% des plaintes et des litiges reçus par les membres de NEON, et concernent les ménages et les utilisateurs finaux professionnels, en particulier les PME. Néanmoins, certains membres ne disposent pas de la compétence sur les pratiques commerciales (telles que le Médiateur français): cette situation a donc un impact sur le taux final.
7. **Switches/changements de fournisseur**: Le marché intérieur de l'énergie de l'UE donne à tous les consommateurs le droit de faire marcher la concurrence afin de trouver la meilleure offre pour leurs contrats d'énergie. Pourtant, 8% des litiges traités par les membres de NEON concernent des défaillances dans le processus de changement de fournisseur. En outre, de nombreux citoyens ignorent leur droit de changer de fournisseur et de contrat d'énergie. Les médiateurs observent qu'une méfiance envers le

² Working Group Report on e-Billing and Personal Energy Data Management - Report prepared for the 6th Citizens' Energy Forum – December 2013

³ <https://ec.europa.eu/energy/en/news/energy-poverty-may-affect-nearly-11-eu-population>

⁴ http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers/Tab3/C12-CEM-54-03_GGP-PCT_09Jul2012.pdf

marché, l'indécision et le manque perçu de bénéfice sont les principaux obstacles au changement.

8. **Procédures d'emménagement et de déménagement:** les procédures d'emménagement et de déménagement ne devraient jamais constituer un obstacle à la continuité du service pour les consommateurs.
9. **Conditions contractuelles:** la conformité des conditions contractuelles avec les provisions de la directive sur les pratiques commerciales déloyales et le document de référence lié devrait être garantie⁵.
10. **Communications unifiées:** la Communication de la Commission « Delivering a New Deal for Energy Consumers » (« livrer un nouveau pacte pour les consommateurs d'énergie ») perçoit que le manqué d'information appropriée sur les coûts et la consommation, ou la transparence limitée des offres, rend difficile pour les consommateurs (ou les intermédiaires fiables et entreprises de services d'énergie, telles que les agrégateurs, agissant en leur nom) d'évaluer la situation du marché et les opportunités qui se présentent.
11. **Factures facilement compréhensibles:** La majorité des plaintes gérées par les membres de NEON ont trait à la facture (électronique) et au processus de facturation (38%); malgré le travail entrepris par la Commission européenne dans le cadre du Groupe de travail sur l'e-facturation et la gestion des données énergétiques personnelles, préparé pour le 6^e Forum Citoyen de l'Énergie de Londres – Décembre 2013⁶, ainsi que le document de référence sur la Directive 2012/27/EU sur l'efficacité énergétique⁷.
12. **Information sur la consommation en temps réel avec les compteurs intelligents:** La législation sur le marché intérieur de l'énergie et la Directive sur l'Efficacité énergétique de 2012⁸ ont entériné le droit pour les consommateurs de bénéficier d'un comptage précis et d'informations sur la consommation réelle d'énergie. Une facturation transparente et à jour doit permettre d'augmenter la confiance des consommateurs et leur participation. NEON souligne que 14% des plaintes reçues en 2014 concernent des problèmes de mesure.
13. **Procédures de plainte, accès au REL et réparation:** Le Consumer Scoreboard 2015⁹ rapporte qu'un quart des consommateurs qui rencontrent un problème ne déposent pas plainte. La majorité des consommateurs qui n'agit pas s'est sentie découragée par les difficultés perçues (par exemple, faible taux de réussite, manque d'information, lenteur de la procédure). Toutefois, le taux de satisfaction en matière de traitement des plaintes est le plus élevé pour les consommateurs qui se sont tournés vers une entité de Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL), bien que l'utilisation et la connaissance de l'existence de ce type d'organisme soit encore relativement basse. Les développements futurs du Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL)¹⁰ promettent des recours plus efficaces pour les consommateurs.

Un réseau qui promeut des valeurs partagées et les meilleures pratiques pour aider les consommateurs à naviguer dans le marché complexe, impliquant les décideurs politiques, les

⁵ Directive 2005/29/EC on Unfair Commercial Practices and Commission Staff Working Document Guidance on the Implementation/Application Of Directive 2005/29/EC on Unfair Commercial Practices SEC(2009) 1666

⁶ EC Working Group Report on e-Billing and Personal Energy Data Management prepared for the 6th Citizens' Energy Forum – December 2013

⁷ Guidance note on Directive 2012/27/EU on energy efficiency, amending Directives 2009/125/EC and 2010/30/EC, and repealing Directives 2004/8/EC and 2006/32/EC - Articles 9 - 11: Metering; billing information; cost of access to metering and billing information

⁸ Directive 2012/27/EU on energy efficiency – October 2012

⁹ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/index_en.htm

¹⁰ Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes – May 2013

entreprises, les GRD, les régulateurs, les organisations de consommateurs, les médiateurs et les organes de REL, et les tierces parties, y compris les sociétés de services énergétiques, doit être encouragé.

Ce travail fait écho à la communication de la Commission européenne « Delivering a New Deal for Energy Consumers » (« livrer un nouveau pacte pour les consommateurs d'énergie ») (COM (2015) 339 final) et la Vision 2020 pour les consommateurs européens d'énergie¹¹ (Novembre 2012) mise au point par CEER et le BEUC. Cette vision repose sur les principes de fiabilité, d'accessibilité financière, de simplicité, et de protection et responsabilisation; afin de de permettre aux consommateurs d'énergie dans toute l'Europe d'être plus autonomes et émancipés.

¹¹ Voir CEER http://www.ceer.eu/portal/page/portal/EER_HOME/ENERGY_CUSTOMERS/CEER%20WORK%20%20VISION