

# Conclusions de NEON sur un Code du consommateur pour les nouveaux consommateurs d'énergie

Bruxelles, 12 Février 2016

« **Les médiateurs ont la responsabilité d'engager les parties prenantes à construire la confiance dans le marché de l'énergie** », a conclu Lewis Shand Smith, président de NEON, à la fin de l'atelier sur « la conception d'un Code du consommateur pour les nouveaux consommateurs d'énergie », tenu le mercredi 10 Février à Bruxelles. NEON a présenté sa [proposition de Code du consommateur](#), une série de [treize recommandations clés](#) visant à protéger les consommateurs finaux, dont le socle sont les principes de solidarité et de responsabilité. La Commission européenne se félicite de cette initiative et appelle à une exploration plus approfondie de la question.

L'atelier sur le Code du consommateur de NEON a invité des représentants de la Commission européenne et du Parlement européen, du Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER), du Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC), des industries, des organisations de consommateurs, des chercheurs, médiateurs et les organes de Résolution Extrajudiciaire des Litiges (REL) et d'autres parties intéressées à discuter du nouveau consommateur d'énergie, et des changements dans le marché qui auront un impact sur l'expérience du consommateur.

En Juillet 2015, la communication de la Commission européenne sur '[Delivering a New Deal for Energy Consumers](#)' (« livrer un nouveau pacte pour les consommateurs d'énergie ») détaillait la vision d'une Union de l'énergie dont les citoyens seraient au cœur, où tous les consommateurs seraient en mesure de participer pleinement à la transition énergétique avec un haut niveau de protection.

La **Commission européenne**, représentée par Mme Carina Törnblom de DG JUST et Mme Anna Colucci de la DG ENER, reconnaît les obstacles existants et à venir pour les consommateurs. Simultanément, plus d'action est nécessaire pour permettre aux entreprises de l'énergie et tierces parties d'innover et de faire jouer la concurrence. Les parties prenantes doivent aller à la racine des problèmes identifiés par les médiateurs et entités de REL, et travailler ensemble pour trouver des solutions appropriées pour toutes les catégories de consommateurs. Mme Monique Goyens, directrice générale du **BEUC**, a souligné la nécessité d'une approche souple et bien conçue centrée sur les consommateurs en ciblant toutes les catégories de consommateurs, en particulier les plus vulnérables.

L'ensemble unique de données collectées par les médiateurs est l'un des outils les plus efficaces pour établir une image claire des lacunes dans le marché. Pour obtenir un engagement fort des consommateurs, et augmenter la confiance dans un marché en évolution rapide, les parties prenantes doivent envoyer des signaux **sans équivoques et positifs pour les consommateurs**.

Le [Code des consommateurs](#) vise à engager les consommateurs, les médiateurs et autres organes de REL, ainsi que les décideurs politiques, les régulateurs, les fournisseurs d'énergie et les autres parties prenantes pour promouvoir des valeurs partagées et les meilleures pratiques de marché et de construire un cadre commun pour protéger les consommateurs finaux. Cela comprendra 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

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 recommandations de NEON sont basées sur les propres expériences des marchés de l'énergie de ses membres.

Au travers de cette initiative, NEON contribue à la [Vision 2020 pour les consommateurs européens d'énergie](#) (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 permettre aux consommateurs d'énergie dans toute l'Europe d'être plus autonomes et émancipés. Les organes de Résolution Extrajudiciaire des Litiges (REL), tel qu'établis dans le cadre du Troisième Paquet Energie et de la directive de 2013, ont un rôle clé à jouer.

NEON et ses membres continueront de travailler en étroite collaboration avec la Commission européenne, CEER et le BEUC en particulier afin de de maintenir les consommateurs au cœur de l'Union de l'énergie.

Veillez trouver [ici](#) le message vidéo de l'eurodéputé M. Ernest Maragall.

**A propos de NEON :**

NEON, le Réseau des Médiateurs nationaux de l'énergie, est une organisation indépendante, à but non lucratif, composée de médiateurs et services de médiation actifs dans le secteur de l'énergie, reconnus comme entités indépendantes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans leurs pays respectifs, conformément aux directives de l'UE 2009/72 et 73 (« Troisième paquet énergie ») et à la directive 2013/11 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le règlement (CE) n° 524/2013 sur le règlement des litiges en ligne des litiges de consommation.

Pour plus d'information, contactez le secrétariat de NEON :

Marine Cornelis

[Marine.Cornelis@ombudsmanenergie.be](mailto:Marine.Cornelis@ombudsmanenergie.be)

[www.neon-ombudsman.org](http://www.neon-ombudsman.org)

Tel: +32 2 210 89 60