

# Procédure file

Informations de base	
INI - Procédure d'initiative	2008/2006(INI)
Procédure terminée	
Vers une charte européenne des droits des consommateurs d'énergie	
Sujet	
3.60.03 Gaz, électricité, gaz naturel, biogaz	
4.60.02 Information du consommateur, publicité, étiquetage	
4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	<b>IMCO</b> Marché intérieur et protection des consommateurs		21/11/2007
		PSE <a href="#">DE VITS Mia</a>	
	Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
	<b>ENVI</b> Environnement, santé publique et sécurité alimentaire	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
	<b>ECON</b> Affaires économiques et monétaires	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
	<b>ITRE</b> Industrie, recherche et énergie		21/02/2008
		PPE-DE <a href="#">GYÜRK András</a>	
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	
	Energie et transports	PIEBALGS Andris	

Événements clés			
04/07/2007	Publication du document de base non-législatif	<a href="#">COM(2007)0386</a>	Résumé
17/01/2008	Annonce en plénière de la saisine de la commission		
27/05/2008	Vote en commission		Résumé
30/05/2008	Dépôt du rapport de la commission	<a href="#">A6-0202/2008</a>	
17/06/2008	Débat en plénière		
19/06/2008	Résultat du vote au parlement		
19/06/2008	Décision du Parlement	<a href="#">T6-0306/2008</a>	Résumé
19/06/2008	Fin de la procédure au Parlement		

Informations techniques	
Référence de procédure	2008/2006(INI)
Type de procédure	INI - Procédure d'initiative

Sous-type de procédure	Rapport d'initiative
Base juridique	Règlement du Parlement EP 54
Etape de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission parlementaire	IMCO/6/58001

## Portail de documentation

Document de base non législatif		<a href="#">COM(2007)0386</a>	05/07/2007	EC	Résumé
Projet de rapport de la commission		<a href="#">PE402.546</a>	12/02/2008	EP	
Amendements déposés en commission		<a href="#">PE404.648</a>	14/04/2008	EP	
Avis de la commission	ITRE	<a href="#">PE404.466</a>	07/05/2008	EP	
Rapport déposé de la commission, lecture unique		<a href="#">A6-0202/2008</a>	30/05/2008	EP	
Texte adopté du Parlement, lecture unique		<a href="#">T6-0306/2008</a>	19/06/2008	EP	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière		SP(2008)4439	16/07/2008	EC	
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière		<a href="#">SP(2008)4967</a>	12/09/2008	EC	

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

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 :

- 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 ;
- 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 :

- 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,
- 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.

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 :

- 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.
- 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.
- 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.

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

---

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté le rapport d'initiative de Mme Mia DE VITS (PSE, BE) sur une charte européenne des droits des consommateurs d'énergie, en réponse à la communication de la Commission européenne sur le même sujet.

Les députés insistent sur l'absolue nécessité de renforcer la protection du consommateur dans le domaine de l'énergie et d'utiliser la charte européenne des droits des consommateurs d'énergie comme un instrument d'orientation pour les autorités européennes et nationales, ainsi que les établissements privés, pour garantir et faire respecter effectivement les droits des consommateurs. Ils soulignent également la plus value potentielle d'une charte en tant qu'outil d'information pour recenser, clarifier et consolider les droits des consommateurs d'énergie déjà inscrits dans la législation en vigueur de l'UE.

Accès aux réseaux de distribution et approvisionnement : le rapport rappelle que le marché européen de l'énergie continue d'être caractérisé par un grand nombre de monopoles et que des efforts doivent être consentis pour créer un marché de l'énergie unique et compétitif et protéger, en particulier, les consommateurs vulnérables.

En vue d'empêcher l'interruption de l'approvisionnement, les députés demandent que les États membres soient tenus de désigner un fournisseur de dernier ressort et qu'ils en informent les consommateurs, ce dispositif devant faire l'objet d'une législation nationale. Ils estiment que l'interruption de l'approvisionnement ne doit être considérée que comme une solution de dernier recours dans le cas de factures non acquittées par des consommateurs.

Les députés soulignent également la nécessité de garantir la protection des droits universels et demandent aux États membres de veiller à ce que les consommateurs puissent changer de fournisseur facilement et sans frais, dans un délai ne pouvant être supérieur à un mois.

Tarifs, prix : les députés soulignent que les prix du gaz et de l'électricité en Europe doivent être raisonnables, faciles à comparer et transparents et se fonder sur la consommation réelle. Ils demandent aux États membres de promouvoir les compteurs intelligents, qui donnent aux consommateurs une idée claire de leur consommation d'énergie réelle en contribuant ainsi à une meilleure efficacité énergétique. La Commission est invitée à réaliser une étude sur l'utilisation actuelle des compteurs « intelligents » dans les résidences privées et, au besoin, d'examiner de manière de possibilité d'un développement et, après consultation du Parlement, d'un financement, en vue de promouvoir les bonnes pratiques.

Information/contrats : les députés soulignent la nécessité d'élaborer une facture type en s'inspirant des meilleures pratiques, et de définir une information standardisée concernant les contrats, ainsi que pour la phase précédant la conclusion de ceux-ci, en ce compris une information sur les droits inscrits dans la Charte. Les États membres sont invités à mettre en place un guichet unique pour toutes les demandes d'information des consommateurs. Ces derniers devraient être régulièrement informés au sujet de leur consommation d'énergie.

Mesures sociales : les députés demandent à la Commission de fournir des orientations quant à une définition commune des obligations de service public et de définir la notion de pauvreté en matière d'énergie. Les États membres sont pour leur part invités à mettre sur pied des programmes d'action nationaux dans le domaine de l'énergie pour lutter contre la pauvreté et de notifier ces mesures à l'Agence européenne de coopération des régulateurs.

Mesures environnementales : le rapport souligne que les fournisseurs et les gestionnaires de réseau devraient agir dans un esprit de responsabilité environnementale et ne négliger aucun effort pour maintenir les émissions de CO<sub>2</sub> et la production de déchets radioactifs aux niveaux les plus bas possibles. Les députés considèrent que la priorité devrait être accordée aux sources d'énergie renouvelables, à la production combinée d'énergie et de chaleur et à d'autres formes intégrées de production d'énergie. La charte devrait reconnaître le droit du consommateur d'opter en toute connaissance de cause pour les énergies renouvelables.

Autorités de régulation nationales : les députés sont convaincus que les régulateurs nationaux devraient jouer un rôle central dans la protection des consommateurs. Les autorités de régulation nationales doivent être indépendantes de tout intérêt public ou privé et avoir au moins les pouvoirs suivants:

- approbation des principes de détermination des redevances de réseau et des tarifs effectifs ainsi que, finalement, des mécanismes

d'indexation ;

- contrôle des prix et de leurs composantes, en ce compris les mécanismes d'indexation ;
- contrôle de l'information fournie aux consommateurs par les fournisseurs ainsi que du respect des obligations en la matière pendant au moins les 5 premières années après que le marché a été entièrement libéralisé ;
- protection des consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales et coopération dans ce domaine avec les autorités compétentes chargées de la concurrence.

Plaintes : les États membres sont invités à mettre en place, le plus près possible des consommateurs, un guichet unique pour toutes les plaintes des consommateurs et à encourager le recours à des modes alternatifs de résolution des conflits pour le traitement de ces plaintes.

Associations de consommateurs : le rapport souligne le rôle important que jouent les organisations de consommateurs et les autorités de régulation nationales sur le plan de la promotion de la consommation durable. Il recommande aux États membres de soutenir financièrement les organisations de consommateurs afin de leur permettre d'apporter une aide plus efficace dans le cadre du processus législatif pour l'information et l'éducation des consommateurs et le règlement des litiges de consommation.

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

---

Le Parlement européen a adopté par 543 voix pour, 18 voix contre et 14 abstentions, une résolution sur une charte européenne des droits des consommateurs d'énergie, en réponse à la communication de la Commission européenne sur le même sujet.

Le rapport d'initiative avait été déposé en vue de son examen en séance plénière par Mme Mia DE VITS (PSE, BE), au nom de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs.

Les députés insistent sur la nécessité de renforcer la protection du consommateur dans le domaine de l'énergie et d'utiliser la charte européenne des droits des consommateurs d'énergie comme un instrument d'orientation pour les autorités européennes et nationales, ainsi que les établissements privés, pour garantir et faire respecter effectivement les droits des consommateurs. Ils voient dans la charte un document d'information pour recenser, clarifier et consolider les droits des consommateurs d'énergie déjà inscrits dans la législation en vigueur de l'Union, tout en mettant l'accent sur la nécessité d'une stratégie de communication plus large à l'intention des consommateurs qui ne disposent pas d'un accès internet.

Accès aux réseaux de distribution et approvisionnement : la résolution rappelle que le marché européen de l'énergie continue d'être caractérisé par un grand nombre de monopoles et que des efforts doivent être consentis pour créer un marché de l'énergie unique et compétitif et protéger, en particulier, les consommateurs vulnérables.

En vue d'empêcher l'interruption de l'approvisionnement, les députés demandent que les États membres soient tenus de désigner un fournisseur de dernier ressort et qu'ils en informent les consommateurs, ce dispositif devant faire l'objet d'une législation nationale. Ils estiment que l'interruption de l'approvisionnement ne doit être considérée que comme une solution de dernier recours dans le cas de factures non acquittées par des consommateurs.

Les députés soulignent également la nécessité de garantir la protection des droits universels et demandent aux États membres de veiller à ce que les consommateurs puissent changer de fournisseur facilement et sans frais, dans un délai ne pouvant être supérieur à un mois.

Tarifs, prix : les députés soulignent que les prix du gaz et de l'électricité en Europe doivent être raisonnables, faciles à comparer et transparents et se fonder sur la consommation réelle. Ils demandent aux États membres de promouvoir les compteurs intelligents, qui donnent aux consommateurs une idée claire de leur consommation d'énergie réelle en contribuant ainsi à une meilleure efficacité énergétique. À cet égard, les États membres devraient veiller à ce que la mise en place de compteurs intelligents s'assortisse d'une clause de défaillance minimale pour les consommateurs dans les dix années suivant l'entrée en vigueur des propositions du « troisième paquet » (modifiant les directives 2003/54/CE et 2003/55/CE).

Information/contrats : les députés soulignent la nécessité d'élaborer une facture type en s'inspirant des meilleures pratiques, et de définir une information standardisée concernant les contrats, ainsi que pour la phase précédant la conclusion de ceux-ci, en ce compris une information sur les droits inscrits dans la Charte. Les États membres sont invités à mettre en place un guichet unique pour toutes les demandes d'information des consommateurs. Ces derniers devraient être régulièrement informés au sujet de leur consommation d'énergie.

Mesures sociales : la résolution demande aux États membres d'investir en priorité dans des mesures générales relatives à l'efficacité énergétique en faveur des ménages à faibles revenus en vue de résoudre de manière stratégique le problème de la pauvreté énergétique et d'atteindre l'objectif d'efficacité énergétique « 20% pour 2020 » adopté lors du Conseil européen du printemps 2007. La Commission est invitée à fournir des orientations quant à une définition commune des obligations de service public et de définir la notion de pauvreté en matière d'énergie. Les États membres sont pour leur part invités mettre sur pied des programmes d'action nationaux dans le domaine de l'énergie pour lutter contre la pauvreté et de notifier ces mesures à l'Agence européenne de coopération des régulateurs.

Mesures environnementales : la résolution souligne que les fournisseurs et les gestionnaires de réseau devraient agir dans un esprit de responsabilité environnementale et ne négliger aucun effort pour maintenir les émissions de CO<sub>2</sub> et la production de déchets radioactifs aux niveaux les plus bas possibles. La priorité devrait être accordée aux sources d'énergie renouvelables, à la production combinée d'énergie et de chaleur et à d'autres formes intégrées de production d'énergie. La charte devrait reconnaître le droit du consommateur d'opter en toute connaissance de cause pour les énergies renouvelables.

Autorités de régulation nationales : les députés sont convaincus que les régulateurs nationaux devraient jouer un rôle central dans la protection des consommateurs. Les autorités de régulation nationales doivent être indépendantes de tout intérêt public ou privé et avoir au moins les pouvoirs suivants:

- approbation des principes de détermination des redevances de réseau et des tarifs effectifs ainsi que, finalement, des mécanismes d'indexation ;
- contrôle des prix et de leurs composantes, en ce compris les mécanismes d'indexation ;
- contrôle de l'information fournie aux consommateurs par les fournisseurs ainsi que du respect des obligations en la matière pendant au moins les cinq premières années après que le marché a été entièrement libéralisé ;
- protection des consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales et coopération dans ce domaine avec les autorités

compétentes chargées de la concurrence.

Plaintes : les États membres sont invités à mettre en place, le plus près possible des consommateurs, un guichet unique pour toutes les plaintes des consommateurs et à encourager le recours à des modes alternatifs de résolution des conflits pour le traitement de ces plaintes.

Associations de consommateurs : la résolution souligne le rôle important que jouent les organisations de consommateurs et les autorités de régulation nationales sur le plan de la promotion de la consommation durable. Elle recommande aux États membres de soutenir financièrement les organisations de consommateurs afin de leur permettre d'apporter une aide plus efficace dans le cadre du processus législatif pour l'information et l'éducation des consommateurs et le règlement des litiges de consommation.