

Bruxelles, le 30 septembre 2009

## **Forum des citoyens pour l'énergie: les consommateurs, les entreprises et les régulateurs adoptent des recommandations relatives à la facturation, au traitement des réclamations et au comptage intelligent**

*Madame Meglena Kuneva, membre de la Commission européenne responsable de la protection des consommateurs et Monsieur Andris Piebalgs, membre de la Commission chargé de l'énergie, ont prononcé l'allocution de clôture du 2<sup>e</sup> forum des citoyens pour l'énergie qui s'achevait à Londres aujourd'hui. Le forum a approuvé des recommandations portant sur l'adoption de bonnes pratiques en matière de facturation, afin de fournir aux consommateurs européens des factures d'électricité et de gaz simples, claires et informatives. Ces recommandations s'inspirent des bonnes pratiques en matière de facturation qui sont en usage dans plusieurs pays de l'UE. La Commission européenne estime qu'une amélioration des méthodes de facturation devrait permettre aux Européens de réaliser des économies sur leur consommation d'énergie comme sur leur facture. Créé en 2008, le forum des citoyens pour l'énergie réunit des associations de consommateurs, des entreprises et des régulateurs en vue d'examiner des questions pratiques liées à l'énergie intéressant les consommateurs, telles que le changement de fournisseur, la fourniture de factures compréhensibles et le traitement des réclamations. Le marché de détail de l'électricité fait partie des marchés posant des problèmes recensés par le tableau de bord des marchés de consommation. Moins de 45 % des consommateurs jugent qu'il est facile de comparer les offres émanant des fournisseurs d'énergie, ce qui pourrait expliquer pourquoi 8 % des consommateurs seulement ont changé de fournisseur durant les deux dernières années. La Commission a lancé une étude de grande envergure sur le marché de détail de l'électricité, dont les résultats seront présentés au forum en 2010.*

Mme Meglena Kuneva, membre de la Commission chargé de la protection des consommateurs, a déclaré: «Nous voulons que les factures de gaz et d'électricité contiennent des informations utiles pour les consommateurs. Aujourd'hui, trop de consommateurs européens trouvent leurs factures aussi illisibles qu'incompréhensibles. Ils sont également trop nombreux à ne pas pouvoir changer de fournisseur parce que les informations qui figurent sur leur facture sont tellement déconcertantes qu'un changement de fournisseur devient mission impossible.»

«L'ouverture du marché oblige les entreprises à proposer des services fiables et de bonne qualité et des prix intéressants pour attirer de nouveaux clients», a déclaré M. Andris Piebalgs, membre de la Commission européenne responsable de l'énergie. «Les consommateurs devraient disposer d'informations correctes sur leurs droits et sur leur consommation pour être de véritables acteurs du marché de l'énergie. Toutefois, les informations fournies aux consommateurs ne suffisent pas à assurer leur participation active. Il faut aussi, comme le prévoit le troisième paquet «Énergie», favoriser la concurrence sur le marché en rationalisant les procédures et en introduisant des technologies nouvelles.»

### **Pourquoi les factures de gaz et d'électricité sont-elles importantes?**

L'adoption du troisième paquet de mesures législatives concernant le marché intérieur de l'énergie constitue une étape décisive vers un marché européen de l'énergie véritablement intégré qui s'accompagne d'avantages concrets pour les consommateurs. Ce paquet, qui prévoit des délais plus courts pour le changement de fournisseur et la réception des dernières factures, introduit aussi les compteurs intelligents qui permettront aux consommateurs de participer plus activement au marché de détail de l'énergie. De nombreux problèmes de facturation seront éliminés grâce aux nouvelles technologies, qui fournissent aux consommateurs des informations exactes en temps réel.

Les factures d'électricité et de gaz peuvent et doivent constituer, pour les consommateurs, une source d'informations simples et claires ainsi qu'un outil leur permettant de **gérer leur consommation**, de **comprendre le coût réel** de l'utilisation de l'énergie et de **le comparer à d'autres offres** disponibles sur le marché libéralisé de l'énergie.

Pourtant, beaucoup de consommateurs européens trouvent leurs factures difficiles à comprendre. Les **informations tarifaires**, notamment, ne sont pas toujours claires, ce qui rend **très difficile la comparaison des différentes offres**. Cela peut expliquer pourquoi les consommateurs hésitent à changer de fournisseur. Moins de trois consommateurs sur cinq (58 %) se disent satisfaits de leur fournisseur d'électricité, or 8 % des consommateurs seulement ont changé de fournisseur durant les deux dernières années. Moins de la moitié (45 %) d'entre eux estime qu'il est facile de comparer les offres des différents fournisseurs d'électricité (le document [IP/09/202](#) contient davantage d'informations à ce sujet).

### **Les recommandations sur les bonnes pratiques en matière de factures**

En 2008, le 1<sup>er</sup> forum des citoyens pour l'énergie a demandé à la Commission européenne de créer un groupe de travail chargé d'élaborer des recommandations sur la facturation.

Ces recommandations ont été approuvées lors de la réunion du 2<sup>e</sup> forum, les 29 et 30 septembre 2009. Elles s'inspirent de bonnes pratiques en matière de facturation qui sont déjà en usage dans certains pays européens tels que l'Autriche, l'Italie, la Norvège, la Suède et le Royaume-Uni.

Les recommandations contiennent une liste précise de points devant figurer sur les factures.

Il est notamment prévu de faire apparaître, dans **un tableau d'aide à la comparaison** clairement visible sur la facture, les éléments essentiels pour la comparaison avec d'autres offres. Ces éléments sont les suivants:

- la **durée du contrat** et la **durée du préavis nécessaire** pour changer de fournisseur;
- le **numéro du point physique de raccordement** du client (nécessaire pour le changement de fournisseur);
- une indication claire du **prix de base par unité d'énergie** (kilowatt heure ou kWh) hors taxes et sans redevances supplémentaires, qui constitue le principal élément de comparaison entre fournisseurs;
- une présentation claire de **la composition du prix total** (comprenant la consommation, les redevances de réseau et de distribution, les taxes et tous autres éléments tarifaires);

Le [MEMO/09/429](#) contient la liste complète des éléments de la facture et d'autres précisions.

La Commission européenne a également créé des exemples visuels de factures établies sur la base de ces recommandations (voir le lien ci-dessous).

### **Facturation de l'énergie: les prochaines étapes**

Les options **recommandées** aux pays de l'UE pour la mise en œuvre des bonnes pratiques dans le domaine de la facturation sont les suivantes: (1) l'adoption volontaire de **codes de conduite** par les entreprises, (2) la **validation de modèles de factures** par les régulateurs nationaux et (3) l'adoption de **mesures législatives nationales** imposant des normes minimales en matière de facturation.

Le forum des citoyens pour l'énergie suivra les progrès réalisés dans l'adoption des bonnes pratiques en Europe.

### **Le forum des citoyens pour l'énergie**

Le forum des citoyens pour l'énergie a été créé en 2008 (voir [IP/08/1594](#)), pour aider les consommateurs à faire respecter leurs droits existants dans l'ensemble de l'UE et pour leur fournir des informations claires et simples sur les choix dont ils disposent en matière d'achat de gaz et d'électricité. Actuellement, le forum apporte une assistance pratique aux consommateurs et il anticipe également les modifications futures sur les marchés de l'énergie. Cette année, des études approfondies ont été réalisées sur des technologies nouvelles telles que celle du comptage intelligent. L'introduction de cette nouvelle technologie permettra aux consommateurs de participer plus activement au marché, améliorera la précision des factures et facilitera les changements de fournisseur.

Vous trouverez [ici](#) des exemples de factures d'électricité respectant les recommandations.