

---

## Résumé de la conférence du 21 juin 2012

### Vision 2020 pour les consommateurs européens d'énergie

---

Le 21 juin, le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER) a organisé une conférence dans le cadre de son processus visant à élaborer une vision pour les consommateurs européens d'énergie.

L'événement a été conçu pour être interactif et pour recueillir des commentaires sur le [document pour discussion du CEER](#) afin de se faire une idée de la vision du consommateur. La liste des participants est disponible [ici](#).

La présente note fournit une synthèse de la conférence. Il ne s'agit pas d'un procès-verbal exhaustif de cette journée. Les commentaires figurant dans la présente note reflètent les opinions exprimées par les participants à la conférence. Nous espérons que cette note sera un résumé utile à la fois pour les délégués à la conférence et pour les acteurs du marché qui n'ont pu y assister.

#### 1 Poser les bases

**Lord Mogg, président du CEER**, a ouvert la conférence en accueillant les 157 délégués, y compris, en particulier, les 37 représentants des organisations de consommateurs de 20 pays. Il a invité les participants à prendre part activement aux discussions afin de mieux informer les régulateurs des désirs et des besoins des consommateurs tandis que le CEER élabore sa vision pour les consommateurs européens d'énergie.

**M. Gunther Oettinger, commissaire européen à l'Energie**, a formulé les remarques introductives. Il a remercié le CEER, ainsi que Lord Mogg, d'avoir réuni tant d'acteurs du marché dans le but de discuter d'un élément fondamental de la réforme du marché de l'électricité : le consommateur. M. Oettinger a fait remarquer que les consommateurs sont actuellement très insatisfaits du marché de l'énergie. Il considère qu'un marché intérieur efficace est le meilleur moyen d'améliorer le service au consommateur. Cependant, cela suppose la mise en place de politiques publiques adéquates, des entreprises opérant sur le marché tournées vers le consommateur et, tout aussi important, un engagement actif de la part du consommateur.

M. Oettinger a indiqué que les consommateurs disposent de beaucoup plus d'informations et de choix sur d'autres marchés comparables, bien qu'il existe des opportunités d'amélioration, par exemple si l'on tire les avantages liés à l'utilisation des compteurs intelligents. Devant les perspectives d'avenir, il a signalé que des investissements dans le secteur de l'énergie sont nécessaires. Nous devons créer un marché de l'énergie dont le consommateur est la pierre angulaire, des consommateurs informés des choix disponibles considérant ces choix attrayants et compréhensibles et devenant partie intégrante du système énergétique afin de l'influencer par des actions telles que la micro-production. Pour y parvenir, nous avons besoin de puissantes organisations de consommateurs, de régulateurs nationaux forts et indépendants, du CEER, de l'ACER et d'une coopération améliorée. Le discours de M. Oettinger peut être consulté [ici](#).

**Mme Patricia de Suzzoni, présidente du groupe de travail Consommateurs et marchés de détail du CEER**, a présenté le [document pour discussion du CEER : Vision 2020 pour les consommateurs européens d'énergie](#). L'objectif de ce travail est d'assurer que le CEER place le consommateur au cœur de la politique énergétique de l'Union européenne. Elle a fait remarquer que le CEER ne peut atteindre seul cet objectif et que la conférence a été conçue pour encourager les principaux acteurs du marché, en particulier les organisations de consommateurs en Europe, à faire connaître leurs opinions et leurs idées. Mme de Suzzoni a identifié les principes fondamentaux pour les consommateurs d'ici à 2020 que suggère le CEER:

- Accessibilité financière
- Simplicité
- Fiabilité
- Protection et responsabilisation

Les diapositives de Mme de Suzzoni peuvent être consultées [ici](#).

## 2 Témoignage des organisations de consommateurs d'Europe

**Mme Jacqueline Minor, directrice, Direction consommateurs, DG SANCO** a présidé cette séance. Ce point de l'ordre du jour a donné la parole à six organisations de consommateurs de différents pays d'Europe et leur a permis de partager leur expérience de défense des consommateurs d'énergie ainsi que leurs meilleurs conseils. Dans ses remarques introductives, Mme Minor a souligné les liens qui existent entre la vision du CEER pour les consommateurs et [l'Agenda du consommateur](#) de la Commission.

**M. David Ortega Peciña** de l'**Organización de Consumidores y Usuarios** en Espagne a expliqué que la libéralisation n'a pas nécessairement engendré une concurrence effective. Les avantages pour les consommateurs espagnols ont été limités et une enquête montre que les consommateurs ne changent pas de fournisseurs car ils n'en perçoivent pas l'intérêt. La libéralisation du marché n'a pas provoqué de diminution significative des coûts, mais a augmenté le risque pour les consommateurs. Les consommateurs ont besoin d'être mieux informés pour pouvoir comprendre leur facture et maîtriser leur consommation. Les outils visant à soutenir le changement collectif de fournisseur peut également aider les consommateurs, tout comme les mesures visant à lutter contre les hausses tarifaires abusives. Une défense active des intérêts des consommateurs est essentielle. Les diapositives de M. Ortega Peciña peuvent être consultées [ici](#).

**M. Pawel Rokicki** de l'**Association des consommateurs polonais** a fait remarquer qu'en Pologne les consommateurs sont peu sensibilisés, ce qui a pour conséquence que très peu changent de fournisseur. Il existe un fort besoin de plus d'éducation consommériste à l'école, à mener par des organisations non gouvernementales qui nécessitent plus de financement. Avec si peu de connaissance chez les consommateurs, les entreprises ne sont pas obligées de se livrer concurrence, ce qui augmente le risque d'abus de la part des fournisseurs d'énergie. De nombreux consommateurs manquent d'informations et de connaissances et considèrent le changement de fournisseur comme très fastidieux. Les questions cruciales pour les consommateurs d'énergie sont la disponibilité et l'accessibilité financière des offres, la qualité du service au consommateur, des factures et des contrats clairs et de bonnes clauses contractuelles. La facture d'énergie, par exemple, peut être difficile à lire et peu compréhensible. La rendre plus transparente, et exiger la présence, sur la facture, d'informations sur les modalités d'utilisation de l'énergie et de conseils sur l'efficacité énergétique peut être utile aux consommateurs. Il a également souligné l'importance d'un processus rapide et équitable de traitement des plaintes. M. Rokicki a partagé son expérience de la certification des contrats de fourniture d'énergie afin d'aider les consommateurs et renforcer la transparence et la confiance dans le marché. Les diapositives de M. Rokicki peuvent être consultées [ici](#).

**M. Pete Moorey** de **Which?** au Royaume-Uni a fait remarquer que le coût de l'énergie constitue l'une des premières préoccupations financières des consommateurs : neuf consommateurs sur dix sont inquiets. Néanmoins, cette préoccupation ne mène pas à des actions pour réduire leur facture en changeant de fournisseur ou en rendant les habitations efficaces en termes d'énergie. M. Moorey a cité l'exemple du changement collectif de fournisseur "Big Switch", par lequel près de 37 000 consommateurs ont changé de fournisseur pour une meilleure offre. Le changement collectif de fournisseur peut aider les consommateurs à payer moins, mais il n'est en aucun cas la solution pour impliquer les consommateurs dans le marché de l'énergie du Royaume-Uni. Il demande aussi que les informations et les tarifs soient rendus plus simples pour les consommateurs. Les diapositives de M. Moorey peuvent être consultées [ici](#).

**M. Thierry Saniez** de la **Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (C.L.C.V.)** en France a affirmé que certains obstacles au changement de fournisseur et à l'engagement des consommateurs sur le marché résidentiel demeurent. Les contrats sont souvent compliqués. Le manque d'informations au sujet des prix et des coûts constitue aussi un obstacle. Jusqu'à présent, une minorité de consommateurs a renoncé aux tarifs réglementés. Les outils visant à aider les consommateurs à comprendre les offres et à mieux choisir sont les bienvenus, d'autant que les prix de l'énergie font actuellement les grands titres des journaux. De bonnes pratiques en place peuvent être utiles : il s'agit, par exemple, d'un code expliquant les dispositions juridiques relatives à la relation entre les consommateurs et les fournisseurs, l'obligation de présenter une facture lisible, des outils de comparaison des offres des fournisseurs, un médiateur indépendant et un guichet d'information sur l'énergie gratuit pour les consommateurs.

**M. Mauro Zanini** de la **Federconsumatori Nazionale** en Italie a fait remarquer que les consommateurs ont besoin d'une protection appropriée dans la conjoncture économique actuelle. M. Zanini a suggéré que les consommateurs doivent être motivés. Il a signalé que peu de consommateurs italiens ont changé de fournisseur car les avantages d'un changement ne sont pas suffisants pour les pousser à agir. Il a identifié un manque de clarté des offres d'énergie, ce qui peut induire les consommateurs en erreur. Le nombre de plaintes des consommateurs a augmenté et il est important de résoudre ces problèmes sans avoir recours à la justice. Les diapositives de M. Zanini peuvent être consultées [ici](#).

**Mme Frauke Rogalla** de la **Fédération des organisations de consommateurs allemandes** a examiné les changements, les défis et les opportunités auxquels les consommateurs seront confrontés à l'avenir. Des hausses de prix sont à prévoir en conséquence des tarifs de rachat des énergies renouvelables et des investissements dans l'infrastructure. Toutefois, les consommateurs ne reçoivent pas d'informations suffisantes et adéquates sur les raisons de ces hausses de prix. La surveillance des prix peut aider à améliorer la transparence des prix. Le marché de l'énergie devient de plus en plus complexe en ce qui concerne le changement de fournisseur, la production d'énergie, le comptage, les habitations intelligentes et les tarifs. Mme Rogalla a souligné que le rôle du régulateur devrait être de mettre en place les conditions nécessaires au développement des marchés. Une répartition équitable des coûts entre les ménages et les entreprises est aussi importante. Les diapositives de Mme Rogalla peuvent être consultées [ici](#).

**M. Paolo Martinello**, président du **BEUC**, l'organisation européenne de consommateurs, a insisté sur le fait que les organisations de consommateurs ont un contact direct avec les consommateurs. La libéralisation des marchés de l'énergie n'a pas encore apporté les bienfaits espérés. Il est primordial de rendre le marché facile, amusant et financièrement avantageux pour les consommateurs. Les compteurs intelligents et les données intelligentes peuvent aider les consommateurs, bien qu'une série de problèmes pratiques doivent être traités, par exemple il faut fournir la bonne quantité d'information et des conseils spécialisés. Les consommateurs ne sont pas des investisseurs. Les compteurs intelligents devraient leur permettre de faire de meilleurs choix pour diminuer leurs coûts. Cependant, les consommateurs ne devraient pas avoir à payer pour les compteurs intelligents s'ils ne présentent pas d'avantages pour eux. Les diapositives de M. Martinello peuvent être consultées [ici](#).

### 3 Séances thématiques

Quatre séances thématiques ont été organisées durant l'événement autour de thèmes liés à la fiabilité, la simplicité, l'accessibilité financière, la protection et la responsabilisation. Ces principes fondamentaux sont jugés également importants pour placer le consommateur au cœur des travaux du CEER.

Les délégués ont été répartis en petites équipes, regroupant chacune des consommateurs, des régulateurs, des représentants de l'industrie, etc. Il leur a été demandé de débattre sur une série de questions relatives aux quatre principes fondamentaux. Pour certaines questions, certaines équipes ont dû jouer un jeu de rôle pour résoudre un problème du point de vue de différents groupes de consommateurs tels que des consommateurs vulnérables, des familles, des petites entreprises ; ou du point de vue de différents acteurs tels que des organisations de consommateurs, les régulateurs, l'industrie et le gouvernement.

## Quels sont les moteurs de la fiabilité ?

Les groupes thématiques se sont penchés sur ce qui définit la fiabilité du service. Les participants ont estimé que la fiabilité repose sur l'accès au service et est déterminée par la continuité du service et la qualité du service (stabilité). Les consommateurs devraient pouvoir s'attendre à une facturation exacte et fiable. La qualité des services annexes et la disponibilité du service au consommateur ou des recours ont été jugés prioritaires, mais moins importantes pour les consommateurs en termes de fiabilité.

Les participants ont examiné certains des défis à relever pour assurer la fiabilité. Un cadre technique et des informations suffisantes sont nécessaires pour identifier et résoudre les problèmes avant que le consommateur ne soit affecté.

Les participants ont aussi examiné le rôle des différents acteurs du marché pour assurer la fiabilité de la fourniture d'énergie. Tous les acteurs ont un rôle à jouer pour assurer la fiabilité de la fourniture. Les gestionnaires du réseau de distribution sont responsables de la gestion active du réseau et devraient agir rapidement pour identifier la source d'un problème. Les autorités publiques, y compris les régulateurs, peuvent établir des normes, encourager les comportements vertueux, envisager des investissements et anticiper les cas particuliers. Ils devraient agir lorsqu'une entreprise ne fournit pas un service fiable, par exemple en posant des exigences, en imposant des amendes ou en dénonçant les entreprises. Les consommateurs peuvent exercer leur droit de changer de fournisseur s'ils ne sont pas satisfaits. Les consommateurs peuvent jouer un rôle actif dans la gestion de la demande, mais uniquement s'ils sont encouragés à le faire.

L'animateur était M. Jan Panek de la DG Energie de la Commission européenne. Les diapositives de synthèse peuvent être consultées [ici](#).

## Rechercher la simplicité dans la diversité de la concurrence

Les groupes thématiques ont examiné les changements que les consommateurs connaîtront dans les années à venir et les complications que cela pourrait engendrer sur le service aux consommateurs. Les participants ont identifié le fait qu'il y aura probablement plus de fournisseurs et qu'une gamme plus large de services et de tarifs sera proposée. Cela peut représenter un défi pour la comparabilité des offres. Ils ont fait remarquer que les clients sont tous différents (ils ont des besoins et des compétences différents). Ils ont indiqué que la simplification devrait se faire par un mélange entre la régulation et l'implication des tiers à responsabiliser les consommateurs.

Ce groupe thématique a également examiné le type d'acteurs qui a pour rôle d'aider les consommateurs à comprendre ces technologies et ces choix. Les participants ont identifié un besoin de communication publique et un besoin de diversifier les canaux de communication. Ils ont fait remarquer que le fournisseur de service assume une responsabilité essentielle pour aider les consommateurs à comprendre ces technologies et ces choix.

L'animateur était M. Philip Lewis, VaasaETT. Les diapositives de synthèse peuvent être consultées [ici](#).

## Accessibilité financière

Les groupes thématiques ont examiné le rôle des différents acteurs en vue d'assurer l'accès à l'énergie à un juste prix et l'efficacité énergétique.

En ce qui concerne les consommateurs vulnérables, les participants ont identifié le besoin de définir qui est vulnérable et d'étudier la protection adéquate, telle que les tarifs sociaux, les prix prévisibles et l'incitation aux programmes d'efficacité énergétique. Des conseils indépendants, simples et fiables (par exemple, en face-à-face ou au téléphone) peuvent aider à responsabiliser les consommateurs.

Si l'on prend en considération les ménages moyens, l'information peut leur apprendre à gérer l'accessibilité financière. On note tout d'abord le besoin d'obtenir le droit fondamental de recevoir une facture montrant la consommation réelle, d'obtenir plus fréquemment des informations et des comparatifs comportant un historique. Les participants ont aussi identifié le potentiel offert par les nouvelles technologies comme les informations relatives à la comparaison de consommation, les SMS, les compteurs intelligents, les appareils ménagers et les normes de construction pour l'efficacité énergétique. Les prix doivent être transparents et le consommateur devrait pouvoir avoir accès à des conseils fiables.

Les participants ont fait remarquer que les petites entreprises ont des besoins différents. Ils se sont demandé si celles-ci sont aussi bien ou moins bien loties que les ménages, étant donné qu'elles sont moins protégées. Un accès aux données de consommation passées et actuelles et des contrats plus clairs et plus simples peuvent aider ces consommateurs.

Il a été noté que le gouvernement occupe un rôle fondamental dans la prise de décisions politiques, les régulateurs doivent se concentrer sur les intérêts à long terme des consommateurs et les organisations de consommateurs doivent participer activement au débat et conseiller directement les consommateurs.

L'animateur était M. Tomás Gómez, vice-président du groupe de travail Consommateurs et marchés de détail du CEER. Les diapositives de synthèse peuvent être consultées [ici](#).

### **Connaître vos droits**

Les groupes de discussion ont abordé le rôle des différentes organisations sur le plan de la protection du consommateur et de la responsabilisation. Ils ont également discuté des compromis en vue de comparer la situation actuelle à l'avenir.

Les participants ont estimé que les régulateurs ont pour rôle d'être indépendants, d'améliorer l'offre de services aux consommateurs, de renforcer leur engagement auprès des organisations de consommateurs au niveau national, d'assurer la liaison avec les autorités chargées de la protection des consommateurs et de mener de manière plus importante des activités de surveillance et d'études de marché et de les faire connaître.

S'agissant des compromis entre la situation actuelle et l'avenir, les participants ont déclaré qu'il fallait réaliser des analyses coût/bénéfices et des études d'impact pour les investissements futurs. Les consommateurs devraient être impliqués dans les choix futurs.

Les participants ont déclaré que les organisations de consommateurs devaient être davantage impliquées dans le développement de la politique énergétique européenne, même s'ils ont constaté que leur financement était insuffisant. Les faits et les chiffres doivent être communiqués afin de faciliter la défense des consommateurs. Leurs attentes à l'égard du Forum des citoyens pour l'énergie vont dans le sens d'une approche plus ascendante, davantage liée à la fixation d'un ordre du jour par les organisations de consommateurs et pour plus de réunions décentralisées et de moindre taille.



L'animatrice était Mme Monique Goyens, Directeur général de BEUC. Les diapositives de synthèse peuvent être consultées [ici](#).

#### 4 Quel avenir pour les clients d'énergie ?

Madame Monique Goyens, Directeur général de BEUC, a présidé une séance plénière afin d'étudier ce que l'avenir implique pour les consommateurs d'énergie.

**Mme Rossella Delfino (du Cabinet du Commissaire Dalli)** a félicité le CEER pour avoir fait preuve de leadership et pour s'être impliqué dans leur initiative d'élaborer une vision pour les consommateurs européens d'énergie. Elle a souligné que l'importance de l'énergie pour les consommateurs était mise en avant dans la nouvelle proposition de la Commission d'un "Agenda du consommateur européen " adoptée en mai 2012. L'Agenda du consommateur définit la stratégie de la Commission pour les années à venir, et l'énergie représente un des cinq secteurs clés dans l'Agenda. Elle a insisté sur le fait qu'une mise en œuvre plus rapide et complète des dispositions concernant les consommateurs contenues dans le Troisième Paquet Energie constituait un élément clé. Elle a insisté sur la nécessité d'élaborer de bonnes pratiques, sur le rôle important joué par le Forum de Londres et plusieurs Groupes de travail organisés par la Commission (par ex. Modes alternatifs de résolution des conflits, Facturation et Consommateurs vulnérables). Les notes d'allocution de Mme Delfino peuvent être consultées [ici](#).

**M. Philip Lowe, Directeur général Energie, Commission européenne** a défini la stratégie de l'UE pour mettre en œuvre un marché énergétique intérieur et stimuler la participation active des consommateurs. Celle-ci repose sur trois piliers. Une transposition correcte et dans les temps du Troisième Paquet Energie constitue la première étape en vue de l'accomplissement de l'objectif d'un marché énergétique intérieur robuste d'ici à 2014. Ensuite, il est nécessaire d'aller au-delà du Troisième Paquet afin de rendre ces marchés opérationnels pour les consommateurs et ouvrir la concurrence à travers l'UE afin de garantir que les consommateurs puissent effectuer de véritables choix. Cela inclut la suppression de ces contrôles sur les prix de détail qui créent effectivement des obstacles à la concurrence et donc à disposer d'un choix plus vaste au bénéfice du consommateur. Enfin, M. Lowe a signalé la nécessité de tirer le meilleur parti des technologies intelligentes disponibles, allant des compteurs intelligents jusqu'aux réseaux de distribution intelligents. Les premiers peuvent représenter un outil essentiel des consommateurs pour s'intégrer au marché en vue d'en retirer des bénéfices tangibles. Les diapositives de M. Lowe peuvent être consultées [ici](#).

**M. Colin Sausman**, membre du groupe de travail Consommateurs et marchés de détail du CEER, a examiné la manière dont la technologie et l'intelligence permettent de répondre aux attentes des consommateurs et faciliter l'engagement du client. M. Sausman a signalé que les consommateurs vont probablement d'abord constater des différences au niveau des services et des offres et qu'ensuite on observera plus de marketing et des outils de navigation articulés autour des données. Il a cité les exemples des compteurs intelligents et de la micro-génération ("ConsomActeurs") afin d'identifier quelques possibilités qui s'offrent aux consommateurs et quelques-uns des défis potentiels en termes de complexité et d'égalité d'accès. Les diapositives de M. Sausman peuvent être consultées [ici](#).

**Lord Mogg, président du CEER**, a clôturé la conférence. Il a évoqué la journée, en constatant que les pouvoirs, les ressources, et les connaissances dont disposent les régulateurs au niveau national étaient différents. La régulation de l'énergie n'est plus une activité strictement économique; elle concerne aussi les consommateurs actuels - et futurs. Lord Mogg a identifié le rôle joué par les meilleures pratiques et le processus d'apprentissage mutuel. Il a noté la nécessité de faire fonctionner de manière satisfaisante les dispositifs de base : c'est le cas des factures, des tarifs et des comparateurs d'offres. Bon nombre de technologies sont en outre à même d'aider les consommateurs. Il a reconnu le rôle joué par les régulateurs pour renforcer les capacités et les connaissances des organisations de consommateurs et ce que ces dernières leur permettent d'apprendre en retour. Enfin, il a reconnu le désir émanant des organisations de consommateurs d'être impliquées et actives tout au long de l'année et à l'occasion du Forum des citoyens pour l'énergie.

Lord Mogg a remercié tous les participants pour leur participation active. Il a remercié la Commission européenne d'avoir apporté son soutien à l'événement.

## **5 Prochaines étapes**

Le CEER a invité les participants à transmettre des commentaires écrits à son document de travail. Les commentaires reçus après la conférence peuvent être consultés [ici](#).

Le CEER fera un retour d'expérience de la conférence et des commentaires écrits apportés à son document pour discussion. A partir de là, nous développerons notre vision et notre programme de travail pour les consommateurs européens d'énergie.

Nous prévoyons de présenter notre vision au Forum des citoyens pour l'énergie de Londres en novembre 2012.

Le CEER se réjouit de pouvoir continuer à collaborer avec un grand nombre d'acteurs afin de créer et de mettre en œuvre sa vision pour les consommateurs européens d'énergie.