



Dr. Nadia Horstmann

**Colloque sur la protection du consommateur
Namur 11.12.2024**

2022 Guerre en Ukraine = Coûts très élevés pour les consommateurs/SME
Soutien ciblé = réduire la demande d'énergie + aide structurée aux consommateurs

2022COM/CEER/BEUC

Déclaration commune pour protéger les consommateurs

Engagement à encourager les Etats membres à mettre en œuvre ces mesures:

- **Report du paiement des factures**
 - **Protection contre la déconnexion**
 - **Minimisation des modifications unilatérales des contrats**
 - **Informations claires sur les prix de l'énergie et les factures des conseils sur la manière d'économiser l'énergie afin d'aider les consommateurs**
-



Les situations d'urgence nécessitent des **compromis et des arbitrages**, mais certaines approches sont plus efficaces que d'autres.



Les mesures visant à protéger les consommateurs finaux doivent être **TEMPORAIRES, CIBLÉES ET ADAPTÉES**.



Éliminer la vulnérabilité des consommateurs à l'avenir.



Réduction de la demande et réaction : **seront essentielles à l'avenir**.

Les règles du marché de l'électricité : Modifications : Directive EU/2024/1711 et Règlement EU/2024/1747

Adoptés: 21.05.2024 et entrés en vigueur: 16.07.2024 Date limite de mise en œuvre : **17 janvier 2025**

1. **EMPOWER** : participer activement à la transition vers l'énergie propre
2. **PROTECTION**: aider à économiser de l'énergie et de l'argent

Droits des consommateurs législation européenne + législation nationale:

- **Droit à un raccordement** à l'électricité (garantissant que les ménages sont alimentés en électricité par le réseau local) du réseau local)
 - **Un choix de fournisseurs d'électricité** et de gaz et Changement facile et rapide de fournisseur (sans frais supp.)
 - **Consommateurs vulnérables** seront mieux protégés: fournisseurs de dernier recours pour qu'aucun consommateur ne reste sans électricité
 - **Informations claires** sur le contrat et le droit de rétractation des informations
 - **Facturation précise** de la consommation
 - **Large éventail de possibilités lors de la signature d'un contrat** d'électricité: contrats à prix fixe et à durée déterminée: tarification dynamique, avec des possibilités de contrats multiples ou combinés
 - **Accès aux énergies renouvelables** facilité grâce aux échanges d'électricité produite localement à partir de sources renouvelables (par exemple, l'énergie produite à partir de panneaux solaires peut être vendue à des voisins).
-

<i>Article 4</i>	Libre choix du fournisseur
<i>Article 6a</i>	Conventions de raccordement flexible
<i>Article 15a</i>	Droit au partage d'énergie
<i>Article 18a</i>	Gestion des risques fournisseurs
<i>Article 27a</i>	Fournisseur de dernier recours
<i>Article 28a</i>	Protection contre les interruptions de fourniture
<i>Article 66a</i>	Accès à une énergie abordable en cas de crise des prix de l'électricité

- **Rendre les factures d'énergie plus claires** afin que les consommateurs comprennent mieux leur consommation d'énergie et puissent mieux budgétiser leurs dépenses
- **Faciliter l'accès aux produits de couverture**, tels que les CFD et les PPAs, pour les petits fournisseurs.
- Consommateurs devraient avoir accès à au moins un **outil de comparaison énergétique**, leur permettant de trouver la meilleure offre sur le marché et de changer de fournisseur.
- **Déploiement des compteurs intelligents** devrait être accéléré, ce qui permettrait aux consommateurs d'obtenir des informations plus précises sur leur consommation.
- **Protection contre la déconnexion** en toutes circonstances et garantie de la continuité de l'approvisionnement pour les consommateurs en cas de défaillance d'un fournisseur et bonne information des consommateurs ; les pays de l'UE devront désigner des **fournisseurs de dernier recours**
- De nouveaux services énergétiques innovants proposés pour aider les consommateurs à économiser; le concept de **partage de l'énergie** = accéder facilement à des RE produites ou stockées hors site ; aide à dissocier les factures d'électricité des prix du gaz ; Partager l'électricité produites avec des amis, familles ou des voisins par le biais d'échanges peer to peer.
- **Consommateurs s'engagent activement dans les énergies renouvelables**, soit individuellement en tant que producteurs-consommateurs, soit collectivement par l'intermédiaire de communautés d'énergie renouvelable.
- **Variété de contrats permettant d'exploiter le potentiel des énergies renouvelables** ; le consommateur peut opter pour un contrat à prix fixe afin de garantir des coûts prévisibles pour ses besoins domestiques et un contrat de DR pour sa pompe à chaleur ou pour recharger sa voiture électrique.
- Permettre aux États membres, en **cas d'urgence**, d'intervenir dans la fixation des prix pour les ménages.

Révision de la directive/du règlement sur le GAZ

- Passage du gaz naturel fossile aux gaz renouvelables et à faible teneur en carbone
- Renforcement de la résilience du système gazier

Reprendre dans la législation sur le gaz la plupart des aspects de la directive sur l'électricité relatifs aux droits et à la protection des consommateurs (décrits ci-dessus)

- Droits couvrant la réglementation des prix,
- Le soutien aux clients vulnérables,
- Faciliter la comparaison et le changement de fournisseur d'énergie pour les consommateurs,
- Comparer et de changer de fournisseur d'énergie.

Dans le même temps, des mesures concrètes ont été prises pour:

- Améliorer la clarté des contrats et des factures d'énergie
 - Accélérer le déploiement des technologies intelligentes
 - Mieux comprendre la consommation d'énergie
 - Permettre aux consommateurs de s'engager communautés citoyennes de l'énergie
 - Résoudre tout problème par le biais d'un règlement extrajudiciaire des litiges
-

CEER Rapport sur la protection des consommateurs et les mesures de marché pour un meilleur fonctionnement des marchés

<https://www.ceer.eu/publication/beyond-the-crisis-consumer-protection-and-market-measures-for-better-functioning-markets/>

Sur la base des expériences nationales, le CEER a identifié **13 recommandations** regroupées sous les rubriques suivantes:

- Libérer l'efficacité énergétique et la réponse à la demande pour tous les consommateurs
 - Prendre en compte l'évolution du comportement et des attentes des consommateurs
 - Veiller à ce que les fournisseurs transmettent des messages compréhensibles pour une prise de décision éclairée des consommateurs
 - Améliorer la précision et la transparence des frais de résiliation
 - Renforcer la fiabilité des fournisseurs grâce à une réglementation prudentielle
 - Fournir une meilleure définition de la vulnérabilité et de la précarité énergétique
 - Fournir des mesures mieux ciblées pour des actions plus efficaces sur le plan énergétique
-

CEER Rapport sur la protection des consommateurs et les mesures de marché pour un meilleur fonctionnement des marchés

<https://www.ceer.eu/publication/beyond-the-crisis-consumer-protection-and-market-measures-for-better-functioning-markets/>

Les **principaux enseignements** de la crise sont les suivants :

- Certaines mesures étaient déjà en place, d'autres ont été mises en œuvre pendant la crise et resteront en vigueur.
 - La crise a provoqué des changements majeurs dans l'énergie, contribuant à créer un meilleur marché de détail.
 - Il n'existe pas de solution universelle; les pays ont réagi différemment en fonction des circonstances nationales.
 - Une solution efficace dans un pays peut ne pas fonctionner dans un autre sans adaptation.
 - Des mesures opportunes et ciblées, adaptées aux types de consommateurs (ménages, PME, non-ménages), sont les plus efficaces.
 - La crise a accru la sensibilisation aux questions énergétiques, offrant une opportunité de décarbonisation.
 - Les actions doivent transformer la sensibilisation en engagement des consommateurs.
-

Recommandations du CEER pour une meilleure protection des consommateurs d'énergie et des mesures de marché

Favoriser l'efficacité énergétique et la réponse à la demande pour tous les consommateurs



- Les consommateurs devraient être encouragés à adopter des mesures de flexibilité et de réponse à la demande, en commençant par des solutions applicables dans le cadre de contrats à prix et à durée déterminée. Etre incités à l'économie d'énergie en offrant des récompenses et des avantages, tout en ayant accès à une variété d'offres énergétiques adaptées à leurs besoins, préférences et capacités spécifiques.
- Les autorités compétentes doivent coopérer pour la mise en place de guichets uniques afin de fournir des informations pour conseiller les consommateurs sur les meilleures options, telles que les mesures d'efficacité, les investissements et les types d'offres.

S'adapter à l'évolution des comportements des consommateurs



- Les consommateurs doivent recevoir toutes les informations nécessaires pour revenir à une situation « normale » s'ils ont été transférés vers un fournisseur national de dernier recours (SOLR) = cela comprend la fourniture des conditions du SOLR, telles que les tarifs et la durée du contrat.
- Le marché doit permettre tous les types d'offres. Les consommateurs doivent pouvoir choisir librement leurs contrats, qu'ils soient prix fixe, durée déterminée, variables ou dynamique. Les consommateurs décident du niveau de prévisibilité ou d'optimisation de ses coûts.
- Conseiller les consommateurs sur les avantages et les inconvénients de tous types d'offres, ainsi que sur les conditions de souscription et de résiliation.

Recommandations du CEER pour une meilleure protection des consommateurs d'énergie et des mesures de marché

Améliorer la compréhension dans la communication avec les fournisseurs



- Vocabulaire et termes harmonisés au niveau national dans les informations précontractuelles, les offres, les outils de comparaison et les supports de communication pour améliorer comparabilité des offres entre fournisseurs.
- Les fournisseurs respectent des critères de transparence et d'exhaustivité lors de la publicité et de la proposition d'offres. Critères à définir par les organismes nationaux compétents avec e.g. associations de consommateurs.
- Fournisseurs devraient les informer de manière transparente et compréhensible des répercussions financières de toute modification de prix au cours du cycle de vie du contrat.

Améliorer la précision et la transparence des frais de résiliation



- Les conditions précontractuelles et contractuelles doivent indiquer explicitement si des frais de résiliation s'appliquent et décrire le modèle de calcul, les fournisseurs expliquant ces frais de manière claire et compréhensible.
- Les consommateurs devraient également pouvoir demander et consulter le tarif exact auprès de leur fournisseur.
- Les outils de comparaison devraient également mentionner la présence de frais de résiliation dans les offres.

Recommandations du CEER pour une meilleure protection des consommateurs d'énergie et des mesures de marché

Renforcer la fiabilité des fournisseurs grâce à la réglementation prudentielle



- La mise en œuvre de mécanismes de régulation prudentielle doit trouver un juste équilibre entre la promotion de pratiques commerciales solides et la promotion de la concurrence et de l'innovation. La surveillance réglementaire peut nécessiter une expertise et des ressources supplémentaires au sein des NRAs et d'autres autorités compétentes.

Lutter contre la pauvreté et la vulnérabilité énergétiques



- Des mécanismes ciblés pour répondre aux vulnérabilités et aux besoins des consommateurs. Les régulateurs ont un rôle crucial à jouer dans un cadre plus large de soutien social national dirigé par les organismes publics d'autres secteurs chargés d'aider et de soutenir les personnes et les familles en situation de précarité.

Améliorer les mesures d'efficacité énergétique pour les personnes vulnérables et en situation de précarité

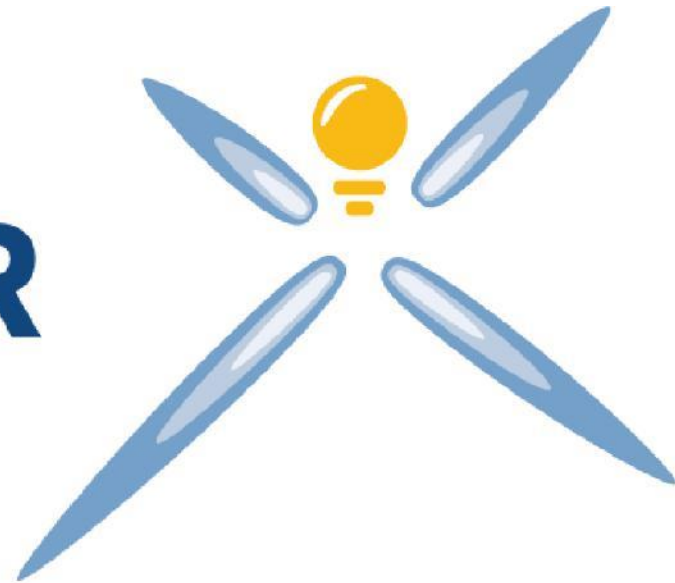


- CEER recommande de mettre en œuvre diverses mesures adaptées aux spécificités nationales, notamment des aides financières, des campagnes de sensibilisation, des audits énergétiques gratuits ou subventionnés et des programmes d'aide au paiement des factures d'électricité. Ces initiatives aideront les communautés vulnérables et les consommateurs en situation de précarité énergétique à mieux gérer leurs dépenses énergétiques.
- Pour renforcer la confiance, le CEER recommande d'associer les communautés vulnérables et les organismes compétents en matière de protection des consommateurs à la conception et à la mise en œuvre de ces mesures. En outre, une évaluation et une adaptation continues de ces programmes sont essentielles pour garantir qu'ils répondent aux besoins spécifiques des populations ciblées à un coût raisonnable.

Thank you for your attention!

CEER

Council of European
Energy Regulators



www.ceer.eu
