

Vision 2020 pour les consommateurs européens d'énergie

Déclaration commune

13 novembre 2012

Mis à jour en juin 2014

L'énergie constitue un élément essentiel à notre existence ; afin d'assurer notre bien-être et participer pleinement à la société, nous avons tous besoin d'avoir accès à l'énergie : pour nous chauffer, nous éclairer, cuisiner et faire fonctionner nos appareils électroménagers. Le secteur de l'énergie porte une grande responsabilité car ses décisions déterminent la manière dont les besoins énergétiques sont satisfaits, tout comme leur coût économique et environnemental. Ces décisions, prises par les entreprises, les régulateurs et les décideurs politiques aux niveaux national et européen, touchent tout le monde, y compris les futures générations des consommateurs résidentiels de l'énergie et les autres clients. Nous traversons une période cruciale car le secteur de l'énergie entre dans une phase de profonde mutation (dans la manière dont nous produisons, consommons et transportons l'énergie) visant à promouvoir un secteur énergétique plus durable.

Le CEER et le BEUC partagent la vision d'un secteur de l'énergie qui place les petits consommateurs au centre de ses préoccupations. Un secteur qui comprend et intègre les divers besoins des clients, allant des consommateurs résidentiels, y compris les plus vulnérables d'entre eux et ceux qui disposent de revenus modestes, aux petites entreprises, et qui fournit des services répondant à ces besoins. Un secteur qui anticipe les besoins futurs et qui prend des mesures pour protéger les intérêts des consommateurs actuels et futurs. Un secteur qui utilise les ressources efficacement, garantit que ses activités se traduisent par des avantages pour la société dans son ensemble et offre à tous les consommateurs des services à des conditions équitables et financièrement abordables.

Cette vision peut être caractérisée par quatre principes régissant la relation entre le secteur de l'énergie et la diversité des consommateurs : fiabilité, accessibilité financière, simplicité et protection et responsabilisation.

Fiabilité

Dans la fourniture physique de l'énergie et dans les systèmes et processus commerciaux qui fournissent un accès continu à l'énergie et qui affectent la qualité du service au consommateur, telle que la facturation. Cela inclut également la fiabilité des processus permettant de résoudre les problèmes et les différends de manière transparente, équitable et rapide.

Accessibilité financière

De telle sorte que les prix soient clairs et maintenus à des niveaux équitables et raisonnables pour tous les consommateurs, et permettent de couvrir les coûts des investissements nécessaires pour développer les réseaux énergétiques et atteindre les objectifs de politique énergétique (par exemple en termes d'énergie renouvelable), tout en prenant en compte les besoins réels des consommateurs. Cela peut être assuré par la régulation du réseau et par d'autres mesures appropriées, lorsque cela s'avère nécessaire, ainsi qu'en permettant aux consommateurs de réellement choisir parmi des offres véritablement compétitives et des services nouveaux et innovants. Autant les mesures spécifiques au secteur que les politiques sociales plus larges ont un rôle important à jouer, en particulier vis-à-vis des plus pauvres et des plus vulnérables.

Simplicité

Dans la manière dont les informations sont fournies aux consommateurs, et en particulier aux consommateurs résidentiels, de sorte qu'il leur soit facile de comprendre leur facture et de mieux gérer leur consommation énergétique, en faisant les bons choix pour eux. Cela signifie également simplicité et transparence dans la manière dont les processus, qui affectent les consommateurs, fonctionnent. De nombreux consommateurs, et en particulier de nombreux consommateurs résidentiels, veulent être capables de prendre des décisions rapides et simples sur les marchés de l'énergie.

Protection et responsabilisation

Afin de garantir l'accès à l'approvisionnement en énergie et de se prémunir contre des pratiques commerciales déloyales et des résultats insatisfaisants, en reconnaissant la variété des différents besoins des consommateurs, en particulier les plus vulnérables dans la société. Afin d'impliquer les consommateurs, qu'ils fassent des choix et qu'ils exercent leurs droits en tant que consommateurs d'énergie, sur la base de la confiance et de la connaissance du fonctionnement du secteur. Alors que les responsabilités se déplacent et qu'une implication accrue des consommateurs est attendue sur les marchés de l'énergie (par des évolutions telles que la modulation de la demande, les compteurs intelligents, la micro-génération ou les mesures d'efficacité énergétique), notre Vision reconnaît leur droit de choisir par qui et comment leur énergie leur sera fournie et facturée. Bien que cette liberté puisse être encadrée par la régulation, offrir un véritable choix aux consommateurs, y compris aux consommateurs résidentiels, est essentiel pour assurer leur entière protection.

Cette Vision a été élaborée grâce à une initiative du CEER, l'organisation des régulateurs européens de l'énergie, impliquant un large éventail de parties prenantes par le biais d'une conférence interactive sur les consommateurs. Cette conférence s'est tenue à Bruxelles en juin 2012 et a reçu la contribution de 37 organisations de consommateurs issues de 20 pays, en plus de représentants de l'industrie énergétique, de la Commission européenne et du Parlement européen.

De nombreuses organisations auront un rôle à jouer pour que cette Vision se réalise. Cela nécessitera un engagement effectif, une consultation et des actions décisives à prendre durant plusieurs années à différents niveaux. Cet exercice de modernisation doit créer un secteur au centre duquel se trouve réellement le consommateur européen. Nous, soussignés, présentons cette Vision et nous engageons à agir de sorte à la promouvoir. Nous suivrons nos propres progrès au fil du temps et veillerons à être à l'écoute des acteurs du secteur et à leur rendre des comptes. Par cet engagement, nous chercherons à garantir que l'industrie de l'énergie serve significativement mieux les intérêts du consommateur en 2020 qu'elle ne le fait aujourd'hui.

Londres, le 13 novembre 2012



BEUC CEER

ANNEXE : ORGANISATIONS SOUTENANT LA VISION

Les organisations suivantes ont indiqué leur soutien à la Vision et se sont engagées à contribuer à sa réalisation. Elles soutiennent cette initiative du CEER et du BEUC et croient à la construction d'un marché européen de l'électricité et du gaz naturel qui place les consommateurs au centre de ses préoccupations.

La liste des organisations soutenant la Vision va continuer à croître, alors que de plus en plus d'acteurs de marché expriment leur intérêt en cette initiative.

AIB (*Association of Issuing Bodies*)

www.aib-net.org

ANEC (European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation)

www.anec.eu

CECODHAS (Federation of public, cooperative and social housing)

www.housingeurope.eu

CEDEC (European Federation of Local Energy Companies)

www.cedec.com

Cooperatives Europe

coopseurope.coop

EDSO for smart grids (European Distribution System Operators' Association for Smart Grids)

www.edsoforsmartgrids.eu

ENTSO-E (European Network of Transmission System Operators for Electricity)

www.entsoe.eu

ENTSOG (European Network of Transmission System Operators for Gas)

www.entsog.eu

ESMIG (European Smart Metering Industry Group)

www.esmig.eu

Eurelectric

www.eurelectric.org

Euro Coop

www.eurocoop.org

Eurogas



www.eurogas.org

GEODE (European Group of Energy Distribution Companies and Organizations)

www.geode-eu.org

IGU (International Gas Union)

www.igu.org

NEON (National Energy Ombudsmen Network)

SEDC (Smart Energy Demand Coalition)

www.sedc-coalition.eu

UEAPME (European association of craft, small and medium-sized enterprises)

www.ueapme.com