

Contact: **Johannes Kleis: +32 (0)2 789 24 03**  
Date: **06/09/2010**  
Référence: **PR 015/2010**

## Le BEUC au Conseil des ministres de l'énergie pour faire valoir les droits des consommateurs

Prenant la parole aujourd'hui lors d'un conseil informel des ministres de l'énergie de l'UE, Monique Goyens, Directeur Général du BEUC, le Bureau Européen des Unions de Consommateurs, a déploré que les initiatives européennes visant la promotion des intérêts des consommateurs en matière d'énergie n'apportent pas de bénéfices concrets aux consommateurs. Davantage de régulation et contrôle sont nécessaires, selon Monique Goyens, afin que les consommateurs puissent profiter des bénéfices de la libéralisation des marchés et des nouvelles technologies pour pouvoir réaliser des économies sur la consommation et les factures d'énergie.

Monique Goyens a informé les ministres européens du nombre important de plaintes des consommateurs liées à l'énergie. Les organisations membres du BEUC ont en effet signalé que les consommateurs étaient particulièrement insatisfaits. Ceux-ci se plaignent ainsi constamment des factures erronées et incompréhensibles, des prix non-transparents, du mauvais traitement des plaintes et des pratiques commerciales agressives. La mauvaise nouvelle est que, malgré la recommandation des autorités de régulation de l'énergie d'être plus à l'écoute des consommateurs, des études récentes démontrent que ce secteur reste opaque et que, pire encore, de nouvelles pratiques commerciales agressives pour la souscription de contrats énergétiques sont apparues dans certains pays.

Monique Goyens a souligné qu'il est nécessaire que les fournisseurs d'énergie informent mieux les consommateurs afin qu'ils soient en mesure de prendre des décisions pour économiser de l'énergie. Dans ce contexte, elle a pointé du doigt l'importance de concevoir des politiques d'efficacité énergétique de manière à ne pas exclure les groupes vulnérables de la possibilité d'économiser de l'énergie. A propos des marchés de l'énergie, la directrice générale du BEUC a déclaré :

« C'est consternant de constater, qu'après la libéralisation des marchés de l'énergie, beaucoup de fournisseurs, au lieu de s'en tenir aux règles d'un marché vraiment compétitif, profitent de la libéralisation pour s'engager dans des pratiques commerciales plus agressives telles que le démarchage à domicile ou par téléphoner pour extirper une signature de contrat. Cela démontre que, pour être vraiment compétitifs, les marchés doivent s'accompagner d'une réglementation rigoureuse. Il est temps maintenant que le secteur de l'énergie se concentre sur la satisfaction de ses clients. »

« En décidant d'adopter des règlements et lignes directrices sur la comparaison des prix, l'accès à l'information, les pratiques de facturation et le changement de fournisseurs d'énergie, les décideurs politiques ont fait un pas en avant. Ces règles doivent maintenant être concrétisées et leur mise en œuvre strictement contrôlée. Nous demandons à recevoir des factures justes et claires, qui ne soient pas uniquement basées sur des estimations mais sur la consommation réelle, envoyées régulièrement aux consommateurs. De telles factures maximiseraient le choix des consommateurs en leur permettant de comparer les offres des différents fournisseurs et en les aidant à changer de fournisseurs pour obtenir une offre plus avantageuse. »

FIN

BEUC, le Bureau Européen des Unions de Consommateurs  
+32 (0)2 789 24 01 - press@beuc.eu

**Vous voulez en savoir plus sur le BEUC? Visitez [www.beuc.eu](http://www.beuc.eu)**

 **EC register for interest representatives:** identification number 9505781573-45 