

**Contact:** Johannes Kleis: +32 (0)2 789 24 01  
**Date:** 15/11/2012  
**Reference:** PR 2012/031

## **Marché européen de l'énergie: Les consommateurs mis en lumière**

Le rapport publié aujourd'hui par la Commission européenne sur le marché unique de l'énergie montre que les États membres doivent intensifier leurs efforts pour mettre en œuvre les principales mesures de protection des consommateurs d'énergie. La Commission européenne enquête sur certains pays de l'UE pour la non-application de la législation européenne de l'énergie principale - le 3<sup>e</sup> paquet énergie, qui contient des garanties essentielles pour les consommateurs comme des délais maximum lors du changement de fournisseur, des informations claires sur les prix et les tarifs ou les services de traitement des réclamations.

Dans les pays où les règles ont été adoptées, les chiffres de la Commission européenne elle-même confirment les réactions des organisations membres du BEUC qui indiquent un mécontentement généralisé du fonctionnement du marché de l'énergie. L'électricité se place au 45<sup>e</sup> rang des 51 marchés suivis, selon une enquête de la Commission de 2011<sup>1</sup>. Les consommateurs des 27 États membres sont tous victimes de la flambée des prix de l'énergie, des problèmes lors du changement des fournisseurs, des pratiques commerciales agressives et des marchés monopolistiques.

Monique Goyens, Directeur Général du Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) commente:

« Le marché unique européen de l'énergie ne fonctionne pas correctement. Le cauchemar constant de hausses spectaculaires de prix en est un triste symptôme. Nous devons apporter des changements fondamentaux à la façon dont les compagnies d'énergie font face à leurs clients. La libéralisation n'a pas toujours conduit à une plus grande concurrence et même quand ceci est le cas, les consommateurs ne sont, le plus souvent, pas mieux lotis. »

« Les consommateurs d'énergie pourraient économiser plus de 13 milliards d'euros par an s'ils optent pour une offre moins chère<sup>2</sup>. Il s'agit d'une arme puissante pour les consommateurs de bousculer le marché européen de l'énergie et le forcer à être plus concurrentiel. Malheureusement, les consommateurs ont des difficultés à utiliser cet outil puisque les marchés demeurent désespérément complexes, les pratiques commerciales déloyales induisent en erreur et les obstacles à la commutation effrayent les consommateurs dans la recherche d'une meilleure option. »

« Une bonne législation et de bonnes intentions n'aideront pas à elles-seules les consommateurs. Les gouvernements doivent contrôler strictement les compagnies d'énergie et intervenir rapidement lorsque les ménages sont laissés dans l'obscurité. »

FIN

<sup>1</sup> Consumer markets scoreboard – octobre 2011. Les services du marché du gaz est 16<sup>e</sup> sur 51

<sup>2</sup> Commission européenne 'Etude sur les marchés de détails de l'électricité, 2010