



A8-0161/2016

28.4.2016

RAPPORT

sur une nouvelle donne pour les consommateurs d'énergie
(2015/2323(INI))

Commission de l'industrie, de la recherche et de l'énergie

Rapporteuse: Theresa Griffin

SOMMAIRE

	Page
PROPOSITION DE RÉOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN	3
AVIS DE LA COMMISSION DU MARCHÉ INTERIEUR ET DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS	15
RÉSULTAT DU VOTE FINAL EN COMMISSION COMPÉTENTE AU FOND	19

PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN

sur une nouvelle donne pour les consommateurs d'énergie (2015/2323(INI))

Le Parlement européen,

- vu la communication de la Commission du 15 juillet 2015 intitulée "Une nouvelle donne pour les consommateurs d'énergie" (COM(2015)0339),
- vu la communication de la Commission du 15 juillet 2015 intitulée "Lancement du processus de consultation publique sur une nouvelle organisation du marché de l'énergie" (COM(2015)0340),
- vu la communication de la Commission du 16 février 2016 intitulée "Stratégie de l'Union en matière de chauffage et de refroidissement" (COM(2016)0051),
- vu la communication de la Commission du 25 février 2015 intitulée "Cadre stratégique pour une Union de l'énergie résiliente, dotée d'une politique clairvoyante en matière de changement climatique" (COM(2015)0080),
- vu la communication de la Commission du 26 novembre 2014 intitulée "Un plan d'investissement pour l'Europe" (COM(2014)0903),
- vu la communication de la Commission du 15 novembre 2012 intitulée "Pour un bon fonctionnement du marché intérieur de l'énergie" (COM(2012)0663),
- vu la communication de la Commission du 8 mars 2011 intitulée "Feuille de route vers une économie compétitive à faible intensité de carbone à l'horizon 2050" (COM(2011)0112),
- vu la communication de la Commission du 15 décembre 2011 intitulée "Feuille de route pour l'énergie à l'horizon 2050" (COM(2011)0885),
- vu le troisième train de mesures sur l'énergie,
- vu la directive 2012/27/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique, modifiant les directives 2009/125/CE et 2010/30/UE et abrogeant les directives 2004/8/CE et 2006/32/CE,
- vu la directive 2009/28/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et modifiant puis abrogeant les directives 2001/77/CE et 2003/30/CE,
- vu la directive 2010/31/UE du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 2010 sur la performance énergétique des bâtiments,
- vu la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des données à caractère personnel,

- vu la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 sur les pratiques commerciales déloyales,
- vu la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs,
- vu la recommandation 2012/148/UE de la Commission du 9 mars 2012 relative à la préparation de l'introduction des systèmes intelligents de mesure,
- vu sa résolution du 19 juin 2008 sur une charte européenne des droits des consommateurs d'énergie¹,
- vu sa résolution du 10 septembre 2013 sur un bon fonctionnement du marché intérieur de l'énergie²,
- vu sa résolution du 14 mars 2013 sur la feuille de route pour l'énergie à l'horizon 2050, un avenir avec de l'énergie³,
- vu sa résolution du 4 février 2014 sur les conséquences locales et régionales du développement des réseaux intelligents⁴,
- vu sa résolution du 15 avril 2014 sur la protection des consommateurs – protection des consommateurs dans les services collectifs⁵,
- vu sa résolution du 15 décembre 2015 intitulée "Vers une Union européenne de l'énergie"⁶,
- vu l'article 52 de son règlement,
- vu le rapport de la commission de l'industrie, de la recherche et de l'énergie et l'avis de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (A8-0161/2016),

1. se félicite de la communication de la Commission intitulée "Mettre en place une nouvelle donne pour les consommateurs d'énergie";
2. souligne que ce rapport n'était axé que sur les ménages consommateurs d'énergie dans le cadre de la transition énergétique; souligne que les consommateurs industriels devraient faire l'objet d'un cadre distinct;
3. souligne que la transition énergétique en cours consiste à passer d'un système énergétique fondé sur une production centralisée traditionnelle à un système plus décentralisé, plus économe en énergie, plus flexible et fondé en grande partie sur les énergies renouvelables;

¹ Textes adoptés de cette date, P6_TA(2008)0306.

² Textes adoptés de cette date, P7_TA(2013)0344.

³ Textes adoptés de cette date, P7_TA(2013)0088.

⁴ Textes adoptés de cette date, P7_TA(2014)0065.

⁵ Textes adoptés de cette date, P7_TA(2014)0342.

⁶ Textes adoptés de cette date, P8_TA(2015)0444.

4. attire l'attention sur les coûts de la transition vers une nouvelle organisation du marché dans certains États membres; invite la Commission à tenir dûment compte de ces coûts en termes d'accessibilité économique et de compétitivité;
5. rappelle que le but ultime devrait être une économie entièrement fondée sur les énergies renouvelables, objectif qui ne peut être atteint qu'au moyen d'une réduction de notre consommation d'énergie, en faisant pleinement usage du principe de la "primauté de l'efficacité énergétique" (le "premier combustible") et en donnant la priorité aux économies d'énergie et aux mesures agissant sur la demande plutôt que sur l'offre, afin de réaliser nos objectifs en matière de climat, conformément au scénario prévu par l'accord de Paris (1,5°C) , de même qu'à la sécurité énergétique, à la compétitivité et, en particulier, à des factures de consommation moins élevées;
6. estime que, dans ce contexte, l'Union de l'énergie devrait reposer essentiellement sur les intérêts des générations actuelle et futures de citoyens et devrait:
 - a. fournir aux citoyens une énergie stable, abordable, efficiente et durable, ainsi que des produits, des services et des bâtiments de qualité économes en énergie;
 - b. permettre aux citoyens de produire, de consommer, de stocker et commercialiser leur propre énergie renouvelable individuellement ou collectivement, de prendre des mesures d'économie d'énergie et de participer activement au marché de l'énergie par le choix des consommateurs, et leur permettre de participer en toute sécurité et en toute confiance à la réponse à la demande; estime qu'il convient, à cet égard, de s'accorder sur une compréhension commune de la définition de "prosommateurs" au niveau de l'Union, à la faveur d'un processus participatif guidé par la Commission;
 - c. contribuer à éradiquer la précarité énergétique;
 - d. protéger les consommateurs contre les pratiques abusives, anticoncurrentielles et déloyales des acteurs du marché et leur permettre d'exercer pleinement leurs droits;
 - e. créer des conditions favorables pour garantir le bon fonctionnement et la compétitivité du marché intérieur de l'énergie, en offrant des choix aux consommateurs et en leur assurant un accès transparent et clair aux informations;
7. estime que l'élimination progressive des prix réglementés de l'énergie pour les consommateurs devrait prendre en compte le niveau réel de la concurrence sur le marché dans le cadre de la stratégie pour l'Union de l'énergie, ce qui devrait garantir aux consommateurs un accès à des prix sûrs;
8. estime que, d'une manière générale, la transition énergétique devrait aboutir à un système énergétique plus efficace, plus transparent, plus durable, plus compétitif, plus stable, plus décentralisé et plus inclusif qui profite à l'ensemble de la société, accroisse la participation des citoyens ainsi que des acteurs et communautés au niveau local et régional, et leur permette de posséder ou de partager leur propre production, distribution et stockage d'énergie renouvelable, tout en protégeant les plus vulnérables et en veillant à ce que ceux-ci puissent tirer parti des mesures d'efficacité énergétique;

Vers un marché de l'énergie efficace qui profite aux citoyens

9. estime que, si certains progrès ont été accomplis, l'objectif du troisième train de mesures sur l'énergie, qui consiste à créer un marché de détail de l'énergie véritablement concurrentiel, transparent et favorable aux consommateurs, n'a pas encore été entièrement atteint dans tous les États membres de l'Union, comme en témoignent le maintien de niveaux élevés de concentration du marché, la non-répercussion de la baisse des prix de gros sur les prix de détail ainsi que le faible taux de changement de fournisseur et le niveau peu élevé de satisfaction des consommateurs;
10. estime par conséquent que la Commission devrait déterminer ou mettre au point d'autres indicateurs dans l'optique de marchés de l'énergie opérationnels et propices aux consommateurs; souligne que de tels indicateurs devraient notamment tenir compte de l'incidence économique sur les consommateurs d'énergie du changement de fournisseurs d'énergie, des entraves techniques au changement de fournisseurs ou de modalités et des niveaux de sensibilisation des consommateurs;
11. souligne qu'il importe que les marchés soient ouverts, transparents, compétitifs et bien régulés pour maintenir un niveau de prix bas, stimuler l'innovation, améliorer les services aux consommateurs et lever les barrières à l'arrivée sur le marché de nouveaux modèles commerciaux novateurs susceptibles d'offrir des services économiques avantageux aux citoyens, tant en renforçant leurs capacités qu'en contribuant à prévenir la précarité énergétique;
12. rappelle que le choix du consommateur est limité pour ce qui est des réseaux de distribution en raison de leur statut de monopoles naturels, c'est-à-dire que les clients ne peuvent changer de gestionnaire de réseau de distribution; insiste sur la nécessité d'un suivi approprié du marché en ce qui concerne les gestionnaires des réseaux de distribution afin de protéger les consommateurs contre les hausses soudaines de leurs factures d'énergie, par exemple en fixant un pourcentage légal maximal pour chaque augmentation;
13. invite la Commission à analyser la question de la planification fiscale et de l'évasion fiscale sur le marché de l'énergie, notamment de la part des monopoles naturels tels que les gestionnaires de réseaux de distribution;
14. estime que la Commission et les États membres devraient prendre les mesures nécessaires afin de veiller à ce que les avantages de l'augmentation du niveau d'interconnexion des réseaux nationaux ne soient pas transférés aux GRD, mais soient directement dirigés vers les consommateurs finaux; considère en outre que l'amélioration du niveau d'interconnexion des réseaux nationaux doit avoir une incidence positive sur le prix de l'énergie pour les consommateurs, et qu'il faut, par conséquent, éviter de transférer les avantages uniquement vers les GRD;

15. demande à la Commission et aux États membres de veiller à mettre pleinement en œuvre le troisième train de mesures sur l'énergie, et demande que celui-ci fasse l'objet d'une révision, sous la forme d'une nouvelle organisation du marché de l'énergie, afin de tenir compte des recommandations suivantes concernant les consommateurs domestiques:
- a. recommande d'améliorer la fréquence des factures énergétiques, ainsi que la transparence et la clarté des factures et des contrats afin de faciliter leur interprétation et leur comparaison, et de faire figurer sur les factures d'énergie ou en annexe à celles-ci des comparaisons par les pairs de factures d'énergie et des informations sur les changements de fournisseurs; insiste pour qu'un langage clair soit utilisé, en évitant les termes techniques; demande à la Commission de définir des exigences minimales d'information à cet égard, notamment les meilleures pratiques; souligne que tant les frais fixes que les taxes et les cotisations devraient être indiqués clairement comme tels dans les factures, pour permettre au consommateur de les distinguer facilement du coût variable lié à la consommation; rappelle les exigences en vigueur imposant aux fournisseurs de spécifier dans ou avec les factures la contribution de chaque source d'énergie à la totalité des sources d'énergie utilisées par le fournisseur au cours de l'année écoulée d'une manière compréhensible et clairement comparable, en expliquant notamment comment accéder aux informations sur les incidences environnementales en termes d'émissions de CO₂ et de déchets radioactifs;
 - b. recommande la création d'un guichet unique dispensant toutes les informations nécessaires à une prise de décision éclairée de la part des consommateurs;
 - c. recommande que les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution, étant donné qu'ils ont accès à l'historique de consommation des ménages, ainsi que les exploitants d'outils de comparaison indépendants collaborent avec les régulateurs de l'énergie pour examiner la meilleure façon dont ils peuvent fournir en amont aux consommateurs des comparaisons des offres afin de permettre à tous les consommateurs, y compris à ceux qui ne disposent pas d'un accès internet ou des compétences nécessaires en la matière pour déterminer s'ils pourraient faire des économies en changeant de fournisseur;
 - d. recommande l'élaboration de lignes directrices applicables aux outils de comparaison des prix afin de permettre aux consommateurs d'avoir accès à des outils de comparaison indépendants, à jour et compréhensibles; estime que les États membres devraient envisager de mettre au point des systèmes d'accréditation couvrant l'ensemble des outils de comparaison des prix, conformément aux lignes directrices du Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER);
 - e. recommande la création de nouvelles plateformes pour servir d'outils indépendants de comparaison des prix afin de rendre les factures plus claires pour les consommateurs; recommande que ces plateformes indépendantes fournissent aux consommateurs des informations sur la part en pourcentage de sources d'énergie utilisées et sur les différentes taxes, cotisations et majorations contenues dans les tarifs de l'énergie de manière comparable pour permettre au consommateur de rechercher facilement des offres plus adaptées en termes de prix, de qualité et de

durabilité; suggère que ce rôle soit assumé par des organes existants tels que les services ou les régulateurs nationaux de l'énergie, ou par les associations de consommateurs; recommande le développement d'au moins un outil indépendant de comparaison des prix de ce type par État membre;

- f. recommande, afin de renforcer la concurrence sur le marché de détail entre les fournisseurs, que des orientations soient élaborées par les États membres en concertation avec les exploitants des outils de comparaison des prix et les associations de consommateurs, afin de veiller à ce que la conception des différents tarifs par les fournisseurs permette des comparaisons simples et ne prêtent pas à confusion pour les consommateurs;
 - g. recommande que les consommateurs soient informés, dans ou avec leur facture énergétique, du tarif le plus approprié et le plus avantageux pour eux, sur la base de leurs habitudes de consommation, et qu'il soit possible pour les consommateurs de passer à ce tarif, s'ils le souhaitent, de la manière la plus simple qui soit; souligne, étant donné que le taux de changement de fournisseur est faible dans de nombreux États membres, que de nombreux ménages, notamment les plus vulnérables, ne participent pas au marché de l'énergie et se voient imposer des options tarifaires inappropriées, dépassées et coûteuses;
 - h. recommande que des mesures soient envisagées afin que les prix de détail reflètent mieux les prix de gros et pour inverser la tendance à la hausse du nombre d'éléments fixes dans les factures énergétiques, notamment les taxes et les cotisations et, dans certains cas, les frais de réseau; recommande que ces éléments s'appliquent de manière progressive; attire l'attention sur l'écart entre le montant des taxes et des cotisations payé par les ménages et celui payé les consommateurs industriels;
16. est fermement persuadé que les sites web et les factures numériques de l'ensemble des fournisseurs devraient être pleinement accessibles aux personnes handicapées et répondre aux exigences ad hoc de la norme européenne EN 301 549;
17. insiste sur le fait que les dispositions relatives au changement de fournisseur, telles qu'énoncées dans le troisième train de mesures sur l'énergie, devraient être pleinement mises en œuvre par les États membres, que la législation nationale doit garantir aux consommateurs le droit de changer de fournisseur rapidement, facilement et gratuitement, et que ce droit ne doit pas être restreint par des frais de résiliation ou des indemnités; souligne que la mise en œuvre de ce droit par l'intermédiaire de la surveillance du marché et de sanctions effectives, proportionnées et dissuasives est indispensable, et soutient les recommandations adressées par l'ACER dans son rapport "*Bridge to 2025*" sur les changements de fournisseurs;
18. estime qu'il y a lieu de promouvoir les mécanismes et les campagnes de changement collectif de fournisseur afin d'aider les consommateurs à trouver des conditions plus avantageuses en termes de prix et de qualité; souligne que ces mécanismes doivent être indépendants, fiables, transparents, globaux et inclusifs, afin d'atteindre également les personnes qui participent moins au marché de l'énergie; estime que les autorités locales, les régulateurs et les associations de consommateurs ainsi que les autres organisations sans but lucratif sont bien placés pour assumer cette fonction, afin d'éviter toute pratique abusive;

19. insiste pour que les dispositions des directives relatives aux pratiques commerciales déloyales et aux droits des consommateurs en ce qui concerne le démarchage à domicile, les clauses ou les pratiques abusives et les techniques commerciales agressives, soient pleinement mises en œuvre et appliquées par les États membres afin de protéger les consommateurs d'énergie, notamment les plus vulnérables; observe que les plaintes concernant le démarchage à domicile se sont multipliées dans plusieurs États membres et demande une interdiction de cette pratique;
20. accueille favorablement l'intention de la Commission d'envisager l'inclusion de lois concernant spécifiquement l'énergie dans l'annexe du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs¹;

Garantir un système énergétique inclusif en renforçant la capacité des citoyens à s'approprier la transition énergétique, à produire leur propre énergie renouvelable et à devenir plus économes en énergie

21. est convaincu que, dans le cadre d'un système énergétique efficace, les pouvoirs locaux, les communautés, les coopératives, les ménages et les individus ont un rôle essentiel à jouer, que ceux-ci devraient contribuer de manière substantielle à la transition énergétique et devraient être encouragés à devenir des producteurs et des fournisseurs d'énergie s'ils en font le choix; souligne que, pour cette raison, il est important que l'Union adopte une définition opérationnelle commune des "prosommateurs";
22. propose la définition opérationnelle commune suivante, pour contribuer en amont à combler le vide actuel: les prosommateurs sont des consommateurs d'énergie actifs, tels que des ménages (propriétaires ou locataires), des institutions et des petites entreprises qui participent au marché de l'énergie en produisant une énergie renouvelable soit de manière autonome, soit collectivement, au moyen de coopératives ou d'autres entreprises sociales ou entités; les prosommateurs peuvent également contribuer à l'efficacité énergétique et/ou aider à la gestion des systèmes énergétiques et à l'intégration des réseaux de sources d'énergie renouvelable fluctuantes au moyen de l'effacement de la consommation; les prosommateurs contribuent à réaliser le plein potentiel de production d'énergie renouvelable en maximisant le développement des projets d'énergie renouvelable photovoltaïque, éolienne ou autre dans des zones urbaines adaptées, y compris sur les toits, et dans des zones rurales qui ne sont pas en concurrence avec la production alimentaire ou avec la préservation de la biodiversité;
23. estime qu'il est très important de mettre en place et de définir un droit fondamental à l'autoproduction et à l'autoconsommation ainsi que d'instituer un cadre juridique commun pour le droit à stocker et à vendre l'électricité excédentaire à un prix équitable dans le cadre d'une directive révisée sur les sources d'énergie renouvelable; est d'avis, en outre, qu'il convient de maintenir l'accès prioritaire au réseau et la distribution prioritaire des sources d'énergie renouvelable, ainsi qu'il est précisé dans l'actuelle directive sur les sources d'énergie renouvelable;

¹ Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (JO L 364 du 9.12.2004, p. 1 à 11).

24. estime que les États membres devraient, en faisant appel à la participation du public, élaborer une stratégie pour l'énergie citoyenne et locale en décrivant, dans leurs plans d'action nationaux, la façon dont ils favoriseront des projets d'énergies renouvelables et des coopératives énergétiques de petite et de moyenne taille et dont ils ont l'intention de les intégrer dans leur cadre législatif, dans leurs politiques de soutien et dans l'accessibilité au marché;
25. invite les États membres à mettre en place des régimes de relevés de la consommation nette de manière à favoriser l'autoproduction et la production d'énergie en coopérative;
26. demande la mise en place d'un nouveau chapitre "Énergie citoyenne et locale" au titre de la directive révisée sur les sources d'énergie renouvelable afin de s'attaquer aux principaux obstacles sur le marché et administratifs et de créer un environnement plus favorable à l'investissement pour l'autoproduction et l'autoconsommation d'énergies renouvelables; estime que ce nouveau chapitre au titre de la directive sur les sources d'énergie renouvelable devrait constituer le cadre législatif qui confère un pouvoir accru aux citoyens et les fait participer activement au marché en tant qu'investisseurs et parties prenantes; souligne qu'une action individuelle mais également collective des citoyens, sous la forme de coopératives ou associations énergétiques locales, est fondamentale pour la transition énergétique, étant donné qu'elle contribue à la diversification des acteurs du marché et à une démocratie énergétique accrue, dynamise l'économie locale et l'emploi d'une manière durable et peut s'attaquer efficacement à des problèmes sociaux graves, tels que la précarité énergétique, au niveau local; est d'avis qu'elle contribue globalement à la réalisation des objectifs de l'Union européenne en matière d'énergie et de climat et favorise le soutien local à la transition énergétique;
27. est d'avis qu'un changement significatif du comportement des citoyens sera important pour parvenir à une transition énergétique optimale; estime que les incitations et l'accès à une information de qualité sont essentiels à cet égard, et invite la Commission à aborder cette question dans les prochaines propositions; indique que les campagnes d'éducation, de formation et d'information constitueront des facteurs importants pour parvenir à un changement des comportements;
28. estime que l'accès limité aux capitaux et aux savoir-faire financier, les coûts d'investissement initiaux considérables et les délais d'amortissement prolongés constituent des obstacles à l'adoption de mesures en matière d'autoproduction et d'efficacité énergétique; encourage l'élaboration de nouveaux modèles commerciaux, mécanismes d'achat collectif et instruments financiers innovants qui encouragent les mesures d'autoproduction, d'autoconsommation et d'efficacité énergétique auprès de tous les consommateurs; fait observer que la BEI, l'EFSD et les Fonds structurels devraient en faire un objectif important, dont les organismes publics et les acteurs du marché devraient tirer pleinement parti; répète que les projets devraient être financés sur la base du rapport coût-efficacité respectif, tout en tenant compte du climat national et européen et des objectifs et obligations en matière énergétique;
29. demande la mise en place de systèmes de rémunération stables, suffisants et rentables pour assurer la sécurité des investisseurs et favoriser le recours à des projets d'énergies renouvelables à petite et moyenne échelle, tout en réduisant au minimum les distorsions du marché; invite, dans ce contexte, les États membres à faire pleinement usage des

exemptions de minimis prévues dans les lignes directrices concernant les aides d'État de 2014; estime que les tarifs et autres frais de réseau devraient être transparents et non discriminatoires, et refléter fidèlement l'impact du consommateur sur le réseau, en évitant la double imposition, tout en garantissant un financement suffisant pour le maintien et le développement des réseaux de distribution; regrette les modifications rétroactives apportées aux régimes de soutien aux énergies renouvelables, ainsi que l'instauration de taxes ou de redevances déloyales et punitives, qui compromettent le développement de l'autoproduction; souligne l'importance de régimes de soutien bien conçus et viables sur le long terme, afin d'accroître la sécurité pour les investisseurs et la rentabilité, et d'éviter de tels modifications à l'avenir; souligne que les prosommateurs qui apportent des capacités de stockage au réseau devraient être récompensés;

30. recommande de réduire au strict minimum les obstacles administratifs à de nouvelles capacités d'autoproduction, notamment en levant les restrictions d'accès au marché et au réseau; propose de raccourcir et de simplifier les procédures d'autorisation, par exemple en instaurant une simple obligation de notification, tout en continuant de respecter l'ensemble des obligations légales, et de veiller à ce que les GRD en soient informés; est d'avis que la révision de la directive relative aux énergies renouvelables pourrait prévoir des dispositions spécifiques visant à éliminer les obstacles et à promouvoir des programmes communautaires/coopératifs dans le domaine de l'énergie par l'intermédiaire de "guichets uniques", traitant des autorisations des projets et apportant une expertise financière et technique, et/ou de campagnes d'information spécifiques aux niveaux local et communautaire, ainsi qu'en assurant l'accès des prosommateurs aux mécanismes alternatifs de règlement des conflits;
31. souligne la nécessité de mettre en place un cadre favorable, stable et équitable pour les locataires et les personnes vivant dans les immeubles collectifs, afin qu'ils puissent eux aussi bénéficier des mesures en matière de copropriété, d'autoproduction et d'efficacité énergétique;
32. demande à la Commission de renforcer son soutien au Pacte des maires, aux villes et communautés intelligentes et aux communautés 100 % SER, de manière à les étendre et à les développer davantage comme un moyen de promouvoir les mesures en matière d'autoproduction et d'efficacité énergétique, de lutter contre la précarité énergétique, de faciliter l'échange des meilleures pratiques entre toutes les collectivités locales, les régions et les États membres, et de veiller à ce que toutes les collectivités locales soient conscientes qu'un soutien financier est mis à leur disposition;

Promouvoir le développement de la gestion de la réponse à la demande

33. souligne que, pour promouvoir la réponse à la demande, les prix de l'énergie doivent varier entre les heures de pointe et les heures creuses, et se dit, par conséquent, favorable à l'élaboration d'une tarification dynamique fondée sur un consentement explicite et soumise à une évaluation approfondie de ses conséquences pour tous les consommateurs; insiste sur la nécessité de déployer des technologies qui donnent des signaux de prix qui récompensent la consommation flexible, de manière à renforcer la capacité de réponse des consommateurs; estime que les tarifs doivent être transparents, comparables et clairement expliqués; recommande de continuer à analyser des moyens d'établir et de mettre en place des systèmes tarifaires progressifs et variables, afin

d'inciter aux économies d'énergie, à l'autoproduction, à la réponse à la demande et à l'efficacité énergétique; rappelle à la Commission que, lors de la rédaction des prochaines propositions législatives, il importe de veiller à ce que l'instauration d'une tarification dynamique s'accompagne d'une information accrue des consommateurs;

34. est d'avis que les consommateurs devraient pouvoir consulter facilement et rapidement leurs données de consommation et les coûts y afférents, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées; constate que seuls seize États membres se sont engagés en faveur d'un déploiement à grande échelle de compteurs intelligents d'ici à 2020; estime que, lorsque des compteurs intelligents sont mis en place, les États membres devraient prévoir un cadre juridique solide pour garantir la fin des factures de régularisation injustifiées et assurer une mise en place efficace et abordable pour tous les consommateurs, notamment pour les personnes en situation de précarité énergétique; insiste sur le fait que les avantages des compteurs intelligents devraient être partagés de manière équitable entre les gestionnaires et les utilisateurs du réseau;
35. souligne que le développement des technologies intelligentes joue un rôle majeur dans la transition énergétique et peut aider les consommateurs à réduire leurs coûts et à améliorer leur efficacité énergétique; appelle de ses vœux le déploiement rapide des TIC, notamment des applications mobiles, des plates-formes en ligne et de la facturation en ligne; souligne néanmoins que ce développement ne doit pas laisser à la traîne les plus vulnérables ou les consommateurs qui participent moins au marché de l'énergie, ni provoquer une augmentation de leurs factures s'ils n'en ont pas directement bénéficié; indique qu'une assistance spéciale devrait être accordée à ces groupes et qu'il y a lieu d'éviter tout effet de verrouillage susceptible d'entraver la capacité des consommateurs de choisir librement leur tarif et leur fournisseur;
36. insiste sur la nécessité de favoriser le développement de réseaux et d'appareils intelligents qui permettent d'automatiser la gestion de la demande énergétique en réponse aux signaux du marché; souligne que les appareils intelligents doivent assurer un niveau élevé de protection des données et être interopérables, conçus au profit du consommateur final et équipés de fonctions qui augmentent les économies d'énergie et contribuent au développement des marchés de services énergétiques et à la gestion de la demande;
37. souligne que les consommateurs devraient être en mesure de choisir librement des groupements d'achat d'énergie et des sociétés de services énergétiques (SSE) indépendants des fournisseurs;
38. souligne que la collecte, le traitement et le stockage des données relatives à la consommation énergétique des citoyens devraient être gérés par des entités gérant l'accès aux données de manière non discriminatoire et devraient être conformes au cadre de l'Union à la législation de l'Union en vigueur en matière de protection de la vie privée et des données, qui prévoit que les consommateurs devraient toujours garder le contrôle de leurs données à caractère personnel et que celles-ci ne devraient être communiquées à des tiers qu'avec le consentement explicite des consommateurs; estime, en outre, que les citoyens devraient être en mesure d'exercer leurs droits de rectification et d'effacement des données à caractère personnel;

Endiguer les causes de la précarité énergétique

39. plaide pour une coordination renforcée au niveau de l'Union afin de lutter contre la précarité énergétique par l'échange des meilleures pratiques entre les États membres et l'élaboration d'une définition large, commune, mais non quantitative, de la précarité énergétique, fondée sur l'idée selon laquelle l'accès à l'énergie à un prix abordable est un droit social fondamental; invite instamment la Commission à accorder la priorité à des mesures visant à lutter contre la précarité énergétique dans les propositions législatives à venir et à présenter un plan d'action dans ce domaine pour la mi-2017;
40. souligne qu'il est essentiel d'améliorer la disponibilité et la collecte des données afin d'évaluer la situation et de cibler le plus efficacement possible l'aide en faveur des citoyens, des ménages et des communautés en risque ou en situation de précarité énergétique; souligne que tout changement significatif intervenant sur le marché doit faire l'objet d'une évaluation préalable concernant ses incidences positives ou neutres sur les ménages vulnérables et d'une évaluation ex post visant à confirmer cette évaluation initiale ou à mettre en œuvre rapidement des mesures correctives, le cas échéant;
41. souligne l'importance d'encourager dans ce domaine toutes les synergies, notamment celles pouvant s'opérer entre les autorités locales et les gestionnaires de réseau de distribution, qui sont à même de fournir un maximum d'informations sur le niveau de précarité énergétique et de détecter les situations de risques, dans le plein respect des réglementations européennes et nationales sur la protection des données ;
42. estime que le cadre de gouvernance de l'Union de l'énergie devrait comporter des objectifs et des rapports des États membres en ce qui concerne la précarité énergétique, et qu'il y a lieu de mettre au point une boîte à outils de bonnes pratiques;
43. estime que les mesures d'efficacité énergétique sont essentielles dans toute stratégie rentable visant à lutter contre la précarité énergétique et la vulnérabilité des consommateurs, et qu'elles sont complémentaires aux politiques de sécurité sociale; demande que des mesures soient prises pour veiller à ce que la rénovation des bâtiments existants en vue d'une amélioration de leur efficacité énergétique soit davantage axée sur les citoyens en situation de précarité énergétique dans le cadre de la révision de la directive sur la performance énergétique des bâtiments et de la directive relative à l'efficacité énergétique, notamment son article 7; propose d'envisager un objectif de réduction du nombre de maisons inefficaces sur le plan énergétique d'ici à 2030, en mettant l'accent notamment sur les propriétés de location et les logements sociaux; estime que les bâtiments détenus ou occupés par les autorités publiques devraient servir d'exemple dans ce domaine;
44. demande que les fonds alloués par l'Union en faveur de l'efficacité énergétique et les aides accordées en faveur de l'autoproduction soient davantage axés sur les consommateurs en situation de précarité énergétique et à faibles revenus et permettent de résoudre le problème du fractionnement des incitations entre les propriétaires et les locataires;
45. estime que, tout en respectant les différentes pratiques en vigueur dans les États membres, des tarifs sociaux bien adaptés sont essentiels pour les citoyens à faibles

revenus et vulnérables, et qu'il convient de favoriser cette approche; est d'avis que ces tarifs sociaux devraient être totalement transparents;

46. charge son Président de transmettre la présente résolution au Conseil et à la Commission.

12.4.2016

AVIS DE LA COMMISSION DU MARCHÉ INTERIEUR ET DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

à l'intention de la commission de l'industrie, de la recherche et de l'énergie

sur une nouvelle donne pour les consommateurs d'énergie
(2015/2323(INI))

Rapporteuse pour avis: Kaja Kallas

SUGGESTIONS

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs invite la commission de l'industrie, de la recherche et de l'énergie, compétente au fond, à incorporer dans la proposition de résolution qu'elle adoptera les suggestions suivantes:

1. se félicite de la communication de la Commission intitulée "Une nouvelle donne pour les consommateurs d'énergie"¹; convient avec la Commission qu'il est nécessaire de lever efficacement les obstacles existants qui empêchent les consommateurs de maîtriser réellement leur consommation et de diminuer leurs dépenses énergétiques;
2. estime que l'Union de l'énergie² devrait être centrée sur les intérêts des citoyens;
3. s'inquiète vivement du fait que, cinq ans après la date de transposition du troisième paquet "énergie", l'objectif de donner naissance à un marché de détail véritablement concurrentiel et favorable aux consommateurs ne soit pas encore atteint, et que la libéralisation et l'intégration des marchés de détail de l'énergie, ainsi que la dissociation des gestionnaires de réseau dans certains États membres, ne soient toujours pas achevées, ce qui se traduit par une concurrence insuffisante, des cas d'abus de position dominante, une absence de transparence et un choix plus limité de fournisseurs et de services;
4. invite instamment la Commission à adopter des mesures concrètes visant à mieux articuler les marchés de gros et les marchés de détail de l'énergie pour répercuter ainsi plus efficacement la baisse des prix de gros sur les prix de détail, parvenir à l'élimination progressive des prix réglementés et promouvoir un comportement responsable des consommateurs en encourageant les États membres à rechercher d'autres moyens pour prévenir la pauvreté énergétique; rappelle que des prix fixés par le marché vont dans l'intérêt du consommateur; demande que la configuration des tarifs d'utilisation des

¹ COM(2015)339 final.

² Communication de la Commission du 25 février 2015 intitulée "Cadre stratégique pour une Union de l'énergie résiliente, dotée d'une politique clairvoyante en matière de changement climatique" (COM(2015)0080).

réseaux permette de couvrir les coûts de manière raisonnable sans faire obstacle à l'application de mesures d'efficacité énergétique;

5. appelle de ses vœux la pleine mise en œuvre du troisième paquet "énergie", notamment le droit de changer gratuitement de fournisseur et la communication aux consommateurs de plus amples informations sur leurs droits, ainsi que l'adoption de nouvelles mesures visant à faciliter et accélérer les changements de fournisseurs, y compris un délai raccourci pour le passage d'un fournisseur à l'autre et une portabilité effective des données, de manière à éviter que les consommateurs ne se retrouvent bloqués;
6. souligne le rôle que peuvent jouer les mécanismes et les campagnes de changement collectif de fournisseur, notamment s'ils sont indépendants et inclusifs, pour aider les consommateurs à trouver des conditions plus avantageuses en atteignant les ménages les plus vulnérables qui participent le moins au marché de l'énergie;
7. demande à la Commission de veiller à la transposition de la directive sur les pratiques commerciales déloyales¹ et à favoriser la coopération entre les autorités nationales des États membres qui enquêtent sur ces pratiques; accueille favorablement l'intention de la Commission d'envisager l'inclusion de lois concernant spécifiquement l'énergie dans l'annexe du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs²;
8. insiste sur l'importance de l'accès à des informations en temps réel concernant le bouquet énergétique et la consommation d'énergie ainsi que les frais connexes, de sorte que les consommateurs puissent mieux maîtriser leur consommation et utiliser l'énergie d'une manière plus efficace tout en favorisant la transparence et la concurrence sur le marché de l'énergie; préconise donc le déploiement rapide des TIC, par exemple des applications mobiles, des plateformes en ligne, des centres de données et des compteurs intelligents, lequel s'inscrirait dans un cadre clair en matière de protection de données, de sécurité et d'accès aux données pour tous les acteurs du marché, ce qui garantirait aux consommateurs de pouvoir garder le contrôle de leurs données; demande par ailleurs à la Commission de suivre la mise en œuvre de la recommandation 2012/148/UE de la Commission du 9 mars 2012 relative à la préparation de l'introduction des systèmes intelligents de mesure³ et de veiller à ce que les consommateurs les moins informatisés ne soient pas laissés pour compte;
9. invite la Commission à prendre d'autres mesures pour améliorer la fréquence des factures énergétiques et des relevés correspondants ainsi que leur clarté, leur comparabilité et leur transparence pour ce qui est des types de sources d'énergie, de la consommation et de la structure des prix ainsi que du traitement des requêtes et des réclamations; demande que l'Union européenne établisse des lignes directrices permettant de mettre en place des outils

¹ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil ("directive sur les pratiques commerciales déloyales") (JO L 149 du 11.6.2005, pp. 22 à 39).

² Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (JO L 364 du 9.12.2004, pp. 1 à 11).

³ JO L 73 du 13.3.2012, p. 9–22.

de comparaison des prix indépendants, actualisés et faciles à utiliser, notamment pour renforcer la transparence, améliorer la fiabilité et développer la concurrence entre l'ensemble des acteurs du marché pour ainsi donner la possibilité aux consommateurs de comparer plus facilement les offres, en particulier les modèles de contrats, les prix et les types de sources d'énergie; demande également à ce que tous les consommateurs puissent au moins accéder à un outil de comparaison des services énergétiques; estime que les taxes et les redevances sans lien avec l'énergie ne doivent pas figurer dans les factures énergétiques; insiste sur le fait qu'il faut disposer d'un prix moyen clair par kWh, comprenant tous les frais et redevances applicables, afin de permettre aux consommateurs de comparer correctement le tarif dont ils bénéficient à un moment donné avec d'autres offres éventuelles, qu'elles émanent de leur fournisseur d'énergie ou d'autres entreprises;

10. est fermement persuadé que les sites web et les factures numériques de l'ensemble des fournisseurs devraient être pleinement accessibles aux personnes handicapées et répondre aux exigences ad hoc de la norme européenne EN 301 549;
11. estime que la révision de l'organisation du marché de l'électricité devrait avoir entre autres pour principal objectif d'assurer un volume suffisant d'investissements dans les marchés de l'électricité, de garantir des prix abordables et d'offrir aux consommateurs un choix plus large et un meilleur contrôle de leur participation à un marché de l'énergie pleinement opérationnel et efficace, grâce notamment à des tarifs dynamiques et à la suppression des obstacles à l'autoproduction d'énergie; demande que les producteurs-consommateurs ("prosommateurs") se voient accorder un accès aisé au marché et une responsabilité en matière d'équilibrage du réseau électrique, et préconise une juste répartition des coûts et des bénéfices, ainsi qu'un niveau élevé de protection des consommateurs.

RÉSULTAT DU VOTE FINAL EN COMMISSION SAISIE POUR AVIS

Date de l'adoption	15.3.2016
Résultat du vote final	+: 32 -: 2 0: 0
Membres présents au moment du vote final	Carlos Coelho, Sergio Gaetano Cofferati, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, Daniel Dalton, Pascal Durand, Vicky Ford, Ildikó Gáll-Pelcz, Maria Grapini, Robert Jarosław Iwaszkiewicz, Liisa Jaakonsaari, Antonio López-Istúriz White, Marlene Mizzi, Eva Paunova, Marcus Pretzell, Virginie Rozière, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Olga Sehnalová, Ivan Štefanec, Catherine Stihler, Mylène Troszczynski, Anneleen Van Bossuyt, Marco Zullo
Suppléants présents au moment du vote final	Lucy Anderson, Biljana Borzan, Birgit Collin-Langen, Edward Czesak, Kaja Kallas, Julia Reda, Dariusz Rosati, Kerstin Westphal
Suppléants (art. 200, par. 2) présents au moment du vote final	Petras Auštrevičius, Jane Collins

**RÉSULTAT DU VOTE FINAL
EN COMMISSION COMPÉTENTE AU FOND**

Date de l'adoption	21.4.2016
Résultat du vote final	+: 55 -: 3 0: 5
Membres présents au moment du vote final	Nicolas Bay, Xabier Benito Ziluaga, José Blanco López, David Borrelli, Jerzy Buzek, Pilar del Castillo Vera, Christian Ehler, Peter Eriksson, Ashley Fox, Adam Gierek, Theresa Griffin, Hans-Olaf Henkel, Eva Kaili, Kaja Kallas, Barbara Kappel, Krišjānis Kariņš, Seán Kelly, Jeppe Kofod, Jaromír Kohlíček, Miapetra Kumpula-Natri, Janusz Lewandowski, Ernest Maragall, Edouard Martin, Angelika Mlinar, Csaba Molnár, Nadine Morano, Dan Nica, Angelika Niebler, Morten Helveg Petersen, Carolina Punset, Michel Reimon, Herbert Reul, Paul Rübig, Algirdas Saudargas, Jean-Luc Schaffhauser, Sergei Stanishev, Dario Tamburrano, Claude Turmes, Vladimir Urutchev, Adina-Ioana Vălean, Henna Virkkunen, Martina Werner, Hermann Winkler, Flavio Zanonato, Carlos Zorrinho
Suppléants présents au moment du vote final	Soledad Cabezón Ruiz, Cornelia Ernst, Gerben-Jan Gerbrandy, Werner Langen, Olle Ludvigsson, Vladimír Maňka, Marian-Jean Marinescu, Marisa Matias, Clare Moody, Markus Pieper, Dominique Riquet, Theodor Dumitru Stolojan
Suppléants (art. 200, par. 2) présents au moment du vote final	Isabella Adinolfi, Eleonora Evi, Zdzisław Krasnodębski, Jean Lambert, Andrew Lewer, Miroslav Mikolášik