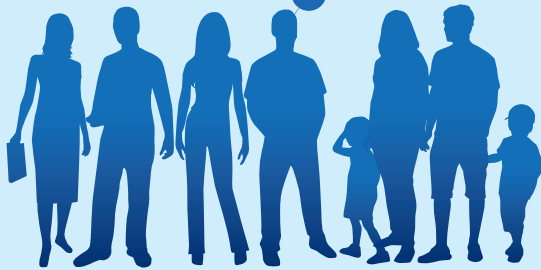




Commission
européenne



DROITS DES CONSOMMATEURS européens d'énergie

Ce que la législation européenne
apporte aux consommateurs d'énergie

**Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver des réponses
aux questions que vous vous posez sur l'Union européenne.**

**Un numéro unique gratuit (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits
(sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

De nombreuses autres informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet
via le serveur Europa (<http://europa.eu>).

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2015

Print ISBN 978-92-79-45158-4 doi:10.2833/109977 MJ-04-15-029-FR-C

PDF ISBN 978-92-79-45157-7 doi:10.2833/575364 MJ-04-15-029-FR-N

© Union européenne, 2015

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source

Printed in Belgium

IMPRIMÉ SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE ÉLÉMENTAIRE (ECF)

Photos:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Think-
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©Istrejman/iStock/Thinkstock



Outre les droits généraux des consommateurs garantis dans la législation de l'Union européenne (UE) ⁽¹⁾, depuis l'ouverture du marché de la fourniture énergétique, l'UE a défini un ensemble de droits des consommateurs d'énergie, dont jouissent tous les citoyens européens. Ces droits ont pour but, notamment, de vous aider à bénéficier des meilleures conditions, à connaître et à mieux gérer votre consommation d'énergie.

Vos droits en tant que consommateur d'énergie doivent être clairement définis dans les lois de votre pays et doivent correspondre aux dispositions de la législation de l'UE ⁽²⁾. Sur cette base, la législation nationale doit vous garantir le droit...

⁽¹⁾ Législation relative aux consommateurs: directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs; directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs; directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs.

⁽²⁾ Législation dans le domaine de l'énergie: directive 2009/72/CE concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et directive 2009/73/CE concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel; directive 2012/27/UE relative à l'efficacité énergétique et directive 2010/31/UE sur la performance énergétique des bâtiments; directive 2010/30/UE concernant l'indication, par voie d'étiquetage et d'informations uniformes relatives aux produits, de la consommation en énergie et en autres ressources des produits liés à l'énergie; directive 2009/28/CE 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.

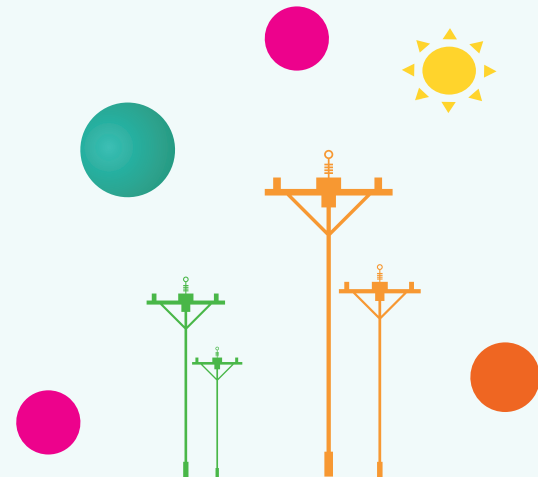
1. Un raccordement à l'électricité

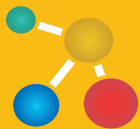


La législation nationale doit vous garantir le droit...

... de faire raccorder votre logement au réseau électrique local et de bénéficier d'une fourniture d'électricité.

Vous avez le droit de **faire raccorder votre foyer** au réseau électrique local et de bénéficier d'une fourniture d'électricité. Le raccordement est réalisé par le gestionnaire du réseau désigné pour exploiter l'infrastructure énergétique de votre région (à chaque réseau local correspond un seul gestionnaire désigné). Les termes, conditions et tarifs pour ce raccordement sont supervisés par l'autorité nationale de régulation de votre pays. Cet organe est également chargé de s'assurer que le gestionnaire de réseau local veille au bon fonctionnement des infrastructures locales.





2. Un libre choix du fournisseur

La législation nationale doit vous garantir le droit...

... de choisir votre fournisseur et de passer contrat avec n'importe quel fournisseur d'électricité ou de gaz de l'UE qui vous propose ses services.

Alors que vous ne pouvez pas décider du gestionnaire du réseau dans votre région, vous êtes libre de choisir votre fournisseur d'énergie parmi **tous les fournisseurs** de l'UE qui offrent leurs services dans votre région. Le gestionnaire du réseau ne peut offrir lui-même une fourniture énergétique. Si le gestionnaire du réseau fait partie d'une entreprise qui offre également des services de fourniture d'énergie, il doit avoir une identité visuelle distincte afin de ne pas créer de confusion avec la branche de l'entreprise qui offre des services de fourniture. Vous pouvez choisir un fournisseur d'électricité et/ou de gaz enregistré dans un autre État membre, pour autant que ce fournisseur offre des services dans votre région et accepte de signer un contrat avec vous.



3. La possibilité de changer facilement et rapidement de fournisseur



La législation nationale doit vous garantir le droit...

... de changer de fournisseur d'électricité ou de gaz de façon rapide et aisée, sans frais supplémentaires.

Si vous décidez de **changer de fournisseur** d'électricité ou de gaz, vous n'aurez aucun frais à payer pour ce changement. Le gestionnaire de réseau de votre région doit effectuer le changement dans un délai maximal de trois semaines, pour autant que vous respectiez les termes et conditions du contrat initial (préavis, durée minimale convenue du contrat). Les fournisseurs de gaz et/ou d'électricité ne sont pas autorisés à imposer des obligations disproportionnées qui empêcheraient les consommateurs de changer de fournisseur. Au plus tard six semaines après un changement de fournisseur, vous recevrez un décompte final de clôture de la part de votre fournisseur précédent.





4. Des informations claires concernant le contrat et le droit de résiliation

La législation nationale doit vous garantir le droit...

... de recevoir des informations claires sur votre contrat énergétique avant de le signer, et d'être informé au préalable de toute modification du contrat, avec la possibilité de vous rétracter si vous n'acceptez pas les nouvelles conditions. Vous pouvez également résilier votre nouveau contrat dans les quatorze jours si celui-ci a été conclu en dehors des locaux du fournisseur ou par des moyens de communication à distance (internet ou téléphone, par exemple).

Votre **contrat** avec votre fournisseur (c'est-à-dire la compagnie d'électricité ou de gaz que vous avez choisie) doit stipuler :

- le nom et l'adresse du fournisseur;
- le type de fourniture ou de service, la qualité et la date du raccordement;
- le type de services de maintenance offerts;
- les modalités d'obtention d'information sur les tarifs et les frais de maintenance;
- la durée du contrat, les conditions de sa reconduction, de son retrait ou de sa résiliation;
- l'indemnisation ou le remboursement auquel vous avez droit si le fournisseur ne s'acquitte pas de ses obligations;
- la marche à suivre en cas de plainte et les modalités de règlement des litiges.



Votre fournisseur doit vous communiquer ces informations avant que vous ne signiez le contrat. Le contrat doit être clair et compréhensible et éviter les obstacles non contractuels (par exemple une documentation surabondante).

Si le contrat est conclu en dehors des locaux du fournisseur de gaz et/ou d'électricité (par exemple chez vous ou sur votre lieu de travail) ou par d'autres moyens de communication à distance (internet ou téléphone, par exemple), vous pouvez vous rétracter (par exemple si vous changez d'avis) dans un délai de quatorze jours à compter de la signature.

Si votre contrat permet au fournisseur de gaz et/ou d'électricité de modifier les prix de l'énergie fournie, il doit stipuler d'une manière suffisamment claire les motifs de la modification du prix et les conditions de cette modification. Votre fournisseur doit vous informer au préalable de toute intention de modifier le contrat ou les prix. Les augmentations de prix doivent être communiquées de manière transparente et compréhensible. Vous êtes libre de mettre fin au contrat si vous n'acceptez pas les nouvelles conditions ou les augmentations de prix décidées par le fournisseur.



5. Des informations précises relatives à votre consommation et votre facturation

La législation nationale doit vous garantir le droit...

... d'avoir accès à des informations précises relatives à votre consommation d'électricité ou de gaz et de pouvoir ainsi moduler votre consommation d'énergie et être facturé selon votre consommation réelle.

Les informations sur votre consommation effective d'énergie doivent vous être envoyées à une fréquence suffisante pour vous permettre de moduler votre consommation d'énergie. Vous avez le droit de disposer des données relatives à votre consommation sans frais supplémentaires. Vous pouvez demander au gestionnaire des données de donner accès à vos données à d'autres fournisseurs d'électricité ou de gaz et ce service ne peut vous être facturé.

Si vous possédez un compteur intelligent, vous avez le droit d'accéder librement et gratuitement aux données détaillées de votre consommation énergétique (par jour, mois et année) pouvant remonter jusqu'à deux ans en arrière sous le contrat avec votre fournisseur actuel. Vous avez également le droit d'accéder aux données cumulatives de votre consommation pour au moins les trois dernières années ou, autrement, depuis la date d'entrée en contrat avec votre fournisseur actuel.

Vous avez le droit d'être équipé d'un compteur individuel précis et à prix compétitif pour l'électricité et/ou le gaz (ainsi que pour la fourniture de chauffage/air conditionné et d'eau chaude) lorsqu'un nouveau raccordement est réalisé dans un bâtiment neuf ou lorsqu'un bâtiment fait l'objet d'une rénovation importante. Dans les autres cas, le droit à un compteur individuel précis et à prix compétitif s'applique, sauf obstacles techniques ou financiers identifiés au niveau national.



6. Des informations sur les moyens d'utiliser plus efficacement l'énergie et sur l'intérêt d'utiliser de l'énergie issue de sources renouvelables

La législation nationale doit vous garantir le droit...

... d'être correctement informé de l'intérêt d'utiliser des équipements et véhicules fonctionnant avec une énergie renouvelable et d'être correctement informé de votre consommation d'énergie ainsi que des moyens d'utiliser plus efficacement l'énergie.

Vos factures, contrats, transactions et recettes liés à l'énergie devraient, sauf décision contraire de vos autorités nationales, indiquer clairement :

- les prix courants réels et votre consommation d'énergie ;
- une comparaison avec votre consommation pendant la même période de l'année précédente ;
- les organismes que vous pouvez contacter pour connaître les moyens d'économiser l'énergie, notamment les associations de consommateurs, les agences de l'énergie ou d'autres organes similaires, accompagnés d'adresses de sites internet et, si possible, de comparaisons avec des catégories de clients similaires.



Lorsque vous achetez des appareils électriques (réfrigérateurs, congélateurs, lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, fours électriques, téléviseurs, lampes et climatiseurs), vous avez le droit d'être informé de la consommation d'énergie de ces appareils et de choisir les appareils les plus efficaces. Les magasins doivent afficher **l'étiquette énergétique de l'UE** ainsi qu'une fiche sur le produit contenant des informations détaillées sur ses performances.

Lorsque vous souhaitez installer ou changer un équipement produisant de l'électricité, de la chaleur ou du refroidissement à partir de sources d'énergie renouvelables, vous avez le droit d'être informé, par le fournisseur d'équipements ou par les autorités nationales, des avantages, des coûts et de l'efficacité énergétique de tels équipements.

Votre fournisseur d'électricité doit vous communiquer des informations sur l'éventail des sources d'énergie qu'il utilise (renouvelables, nucléaire, etc.) et sur leur incidence environnementale. Ces informations doivent être présentées d'une manière facile à comprendre et à comparer.





7. Des mesures de protection spécifiques si vous êtes parmi les consommateurs «vulnérables»

La législation nationale doit vous garantir le droit...

... de bénéficier d'une protection adéquate si vous entrez dans la catégorie des «consommateurs vulnérables» aux termes de la législation nationale applicable.

Les États membres doivent définir la **notion de «consommateur vulnérable»** dans leur législation nationale et veiller à ce que des mesures appropriées soient en place pour protéger ces consommateurs. Les États membres disposent d'une certaine marge de manœuvre leur permettant de définir la notion de «consommateur vulnérable» en fonction de leur situation particulière, mais ils doivent s'assurer que ces droits sont respectés et que des mesures appropriées sont prises concernant la pauvreté énergétique.



8. Un traitement aisé des plaintes et des litiges

La législation nationale doit vous garantir le droit...

... de déposer une plainte auprès de votre fournisseur de gaz et/ou d'électricité et, si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte, de transmettre celle-ci à un organisme indépendant pour bénéficier d'un règlement peu coûteux, rapide et équitable.

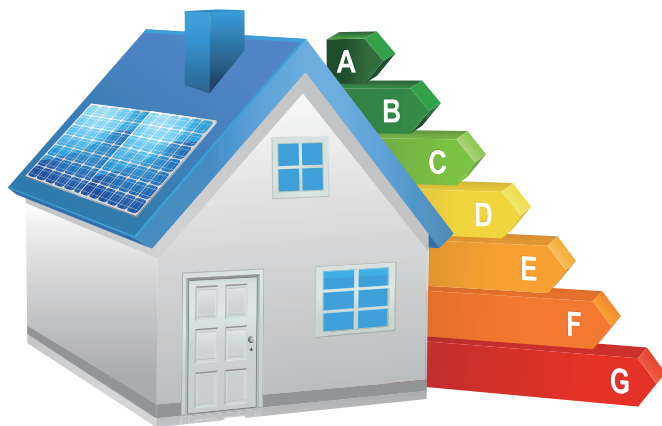
Votre fournisseur de gaz et/ou d'électricité doit vous communiquer les informations sur les modalités de dépôt d'une plainte. Vous pouvez **déposer une plainte** auprès de votre fournisseur de gaz et/ou d'électricité et vous êtes en droit d'attendre un niveau élevé de service dans le traitement que votre fournisseur réserve à votre plainte. Cela doit se traduire par un règlement rapide de votre plainte et, si cela est justifié, par un remboursement et/ou une indemnisation. Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte, vous avez également le droit de transmettre votre plainte à un **organisme indépendant, en vue d'un règlement extrajudiciaire du litige**, tel qu'un médiateur de l'énergie. Ces options ne restreignent pas votre droit de saisir par la suite un tribunal.

9. Un certificat de performance énergétique pour votre logement



La législation nationale doit vous garantir le droit...

... de recevoir des informations concernant l'efficacité énergétique du bien immobilier que vous souhaitez acheter ou louer.



Vous avez le droit d'être informé de la performance énergétique d'un bien immobilier que vous envisagez d'acheter ou de louer. Avant de signer un contrat, vous devriez recevoir un **certificat de performance énergétique** indiquant les caractéristiques du bien en termes d'efficacité énergétique. Ce certificat doit également inclure des recommandations sur les moyens d'améliorer l'efficacité énergétique de votre logement.



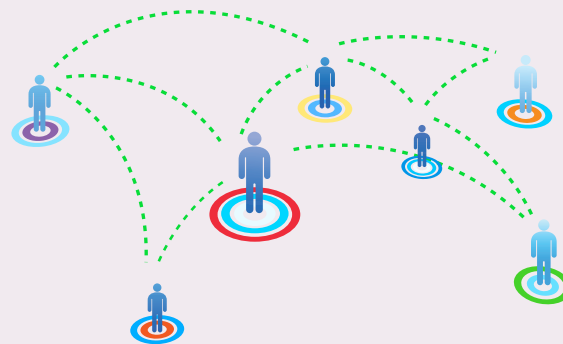
10. Un point de contact national pour l'énergie

La législation nationale doit vous garantir le droit...

... de prendre contact avec un interlocuteur unique dans votre pays pour obtenir d'avantage d'informations sur vos droits en matière d'énergie.

Vous devez avoir accès, dans votre pays, à un **point de contact unique** auprès duquel vous pouvez obtenir toutes les informations dont vous avez besoin concernant vos droits en matière d'énergie, la législation actuelle et la marche à suivre pour résoudre efficacement un éventuel litige avec votre fournisseur d'électricité et/ou de gaz.

Vos droits en tant que consommateur d'énergie dans l'UE doivent être inscrits dans la législation nationale de votre pays. Les **autorités nationales de régulation** ont l'obligation de contribuer à garantir le respect des droits des consommateurs et la protection des consommateurs, conformément à la législation de l'UE.



Pour en savoir plus sur vos droits, veuillez vous adresser :

Au point de contact unique

Belgique — Service de médiation de l'énergie

Le Service de médiation de l'énergie est un service fédéral compétent pour la répartition des demandes et des plaintes concernant le fonctionnement du marché d'électricité et de gaz naturel et pour le traitement de tout différend entre un client final et une entreprise d'électricité et de gaz naturel.
<http://www.mediateurenergie.be/>
Tél. +32 22111060

France — Énergie Info

Le site d'information des pouvoirs publics pour les consommateurs d'électricité et de gaz naturel.
<http://www.energie-info.fr/>
Tél. 0800 112 212

Luxembourg — Union luxembourgeoise des consommateurs

L'ULC a pour objet social la protection, la défense, l'information et l'éducation des consommateurs luxembourgeois. L'ULC représente également les consommateurs auprès des instances publiques et politiques.
<http://www.ulc.lu/Fr/Presentation/Default.asp?Id=3>

À l'autorité de régulation de l'énergie

Belgique — Commission de régulation de l'électricité et du gaz

<http://www.creg.be>
Rue de l'Industrie 26-38
1040 Bruxelles
BELGIQUE
Tél. +32 22897611

France — Commission de régulation de l'énergie

<http://www.cre.fr/infos-consommateurs/informations-et-questions>
<http://www.cre.fr/contactez-nous>
15 rue Pasquier
75379 Paris Cedex 08
FRANCE
Tél. +33 144504100

Luxembourg — Institut luxembourgeois de régulation

<http://www.ilr.public.lu/>
17, rue du Fossé
1536 Luxembourg
LUXEMBOURG
Tél. +352 28228228

Au mécanisme de règlement extrajudiciaire des litiges

Belgique — Service de médiation de l'énergie

<http://www.mediateurenergie.be/>
Rue Royale 47
1000 Bruxelles
BELGIQUE
plainte@mediateurenergie.be
Tél. +32 22111060

France — Le médiateur national de l'énergie

<http://www.energie-mediateur.fr/>
15 rue Pasquier
75008 Paris
FRANCE
Tél. +33 144946600

Accéder à la plate-forme de résolution de litiges en ligne
SOLLEN: <https://www.sollen.fr/case/submit/step0>
Numéro vert: 0800 112 212
Paris Cedex 09

Luxembourg — Médiation — Institut luxembourgeois de régulation

<http://www.ilr.public.lu/>
17, rue du Fossé
1536 Luxembourg
LUXEMBOURG
Tél. +352 28228228

Luxembourg — Médiation — Centre européen des consommateurs

[http://www.cecluxembourg.lu/online
www/contentFunction/
425/431/FRE/index.html](http://www.cecluxembourg.lu/online/www/contentFunction/425/431/FRE/index.html)
2A, rue Kalchessbrück
1852 Luxembourg
LUXEMBOURG
Tél. +352 268464-1

Pour de plus amples informations concernant vos droits en tant que consommateur, veuillez consulter le site internet «L'Europe est à vous» (http://europa.eu/youreurope/citizens/shopping/index_fr.htm) ou les associations de consommateurs de votre pays.

COMMENT VOUS PROCURER LES PUBLICATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE ?

Publications gratuites :

- un seul exemplaire :
sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- exemplaires multiples/posters/cartes :
auprès des représentations de l'Union européenne (http://ec.europa.eu/represent_fr.htm), des délégations dans les pays hors UE (http://eeas.europa.eu/delegations/index_fr.htm), en contactant le réseau Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_fr.htm) ou le numéro 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuit dans toute l'UE) (*).

(* Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits (sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

Publications payantes :

- sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

Abonnements :

- auprès des bureaux de vente de l'Office des publications de l'Union européenne (http://publications.europa.eu/others/agents/index_fr.htm).

