

CI Charte Mondiale de l'Énergie

novembre 2008

Nous sommes partisans d'une charte universellement applicable et incorporant des éléments valables pour tous les marchés énergétiques.

L'objectif premier d'une charte mondiale de l'énergie est la promotion du droit des consommateurs à un accès universel à l'énergie durable.

1. Accès

- Les autorités publiques doivent mettre en marche des mécanismes leur permettant de remplir l'objectif d'accès universel aux services énergétiques selon des principes de durabilité et de prix abordables.
- Lorsqu'un service universel n'est pas encore en place et que de nombreuses personnes n'y ont pas accès, celles-ci ont le droit de savoir quelles mesures sont en cours pour leur garantir un service à l'avenir et la date anticipée de cet accès.
- La continuité du service est une partie vitale de l'accès. Les consommateurs doivent avoir droit à un service régulier, sans délestages ni interruptions arbitraires.

2. Durabilité

Les autorités publiques, les organismes régulateurs, les fournisseurs de services et lorsque cela s'applique, les institutions financières internationales, doivent oeuvrer ensemble pour:

- réduire des modes de production et de consommation énergétique peu économes et promouvoir la fourniture d'une énergie durable; ceci devrait inclure une information sur l'efficacité énergétique, tel un étiquetage exhaustif permettant au consommateur de faire des choix informés lors d'achats d'énergie et d'appareils énergétiques;
- promouvoir les investissements dans des sources d'énergie durable et dans des technologies favorisant l'énergie durable; y compris par la fourniture de services de prêts et de systèmes de micro-crédit;
- soutenir les technologies énergétiques durables par les systèmes des marchés publics et par un cadre législatif propice;
- réduire l'utilisation de sources d'énergie traditionnelles non-renouvelables tels les hydro-carbones, et promouvoir des alternatives durables;
- inciter consommateurs et fabricants à accroître leur efficacité énergétique, y compris par des mesures de conservation d'énergie/d'isolation susceptibles de réduire les factures et/ou d'accroître le confort;
- développer des normes formelles et écrites de durabilité pour le service, accordant une attention particulière à l'entretien à long-terme de l'infrastructure du réseau; les rapports de conformité avec de telles normes devraient être publiés.

Les autorités publiques doivent:

- oeuvrer pour le développement et la mise en application d'objectifs obligatoires en vue de réductions majeures et durables des émissions de gaz provoquant l'effet de serre, objectifs alloués selon des principes d'équité internationale;
- publier des rapports donnant le détail du suivi et de l'audit de la conformité avec les objectifs; les rapports annuels devraient inclure la production énergétique et les profils de consommation pour chaque pays;
- oeuvrer avec les institutions internationales compétentes en vue d'élaborer une stratégie de l'énergie visant à réconcilier les objectifs d'accès universel et de durabilité.

Les consommateurs doivent:

- jouer leur rôle dans la réduction des modes de consommation énergétique peu économes. Les fabricants, fournisseurs de services et autorités publiques devraient dans ce but fournir une information facilement disponible pour informer les consommateurs des innovations et des objectifs réalistes de réduction énergétique dans les foyers; les consommateurs doivent pouvoir participer à des systèmes de réduction de la production de carbone susceptibles également de protéger les catégories aux revenus les plus modestes
- contribuer à la stabilité des systèmes en payant leurs factures.

3. Choix et flexibilité

- De nombreuses communautés requièrent des types d'énergie divers. Il faut encourager des sources alternatives et variées de fourniture d'énergie.
- L'accès des producteurs et fournisseurs de services aux réseaux de transmission et de transport d'électricité et du gaz (y compris ceux qui sont en cours de développement) doit se faire sous une base non discriminatoire.
- La production hors-réseau ne doit pas être entravée par des monopoles légaux/officiels ou contractuels.
- Tous les consommateurs doivent pouvoir choisir des méthodes de paiement pratiques.

4. Équité

- Le principe d'une distribution équitable doit s'appliquer indépendamment de la catégorie sociale ou de l'emplacement géographique;
- Si les réseaux actuels sont sujets à des coupures de service, de telles coupures doivent être gérées de façon équitable, évitant ainsi la discrimination envers les zones les plus défavorisées;

- La fixation des prix est de la responsabilité des décideurs politiques locaux mais elle doit tenir compte d'un certain nombre de facteurs: capacité de la population à payer, coûts de production, histoire des prix et taux de rendement par rapport au capital (qu'il soit public ou privé). Les consommateurs doivent être à l'abri de forces du marché débridées en matière de fixation des prix;
- Les niveaux des tarifs prélevés ne peuvent discriminer en faveur de certaines méthodes de paiement.
- Le coût permis du capital doit se limiter à un 'rendement juste' et reconnaître à part égale la légitimité du besoin d'investissement et la protection des consommateurs contre des profits déraisonnables.
- Il faut améliorer et/ou maintenir à des niveaux élevés le niveau des paiements par les consommateurs afin que tous contribuent, y compris les organismes publics.
- Là où les subventions sont nécessaires pour garantir l'accès. Elles devraient être conçues afin de bénéficier en premier lieu à ceux qui ne sont pas desservis ou qui bénéficient d'un service partiel.

5. Soutien aux clients et service

- Il doit y avoir des droits contractuels au service. Là où cela est nécessaire, les contrats doivent être 'implicites', c'est à dire, non nécessairement sous forme de document officiel individualisé pour chaque foyer. Les droits des consommateurs doivent être identifiés clairement afin que chacun puisse les exercer et puisse faire valoir ses droits même lorsqu'il n'est pas en possession d'un contrat écrit. Ce dernier point est particulièrement important pour le sixième de la population mondiale adulte qui est analphabète.
- Les fournisseurs de service, en consultation avec les représentants des consommateurs et les autorités locales, doivent rédiger des contrats de service.
- Il faut établir des procédures de raccordement à bas prix, des frais de raccordement par exemple étalés dans le temps après le raccordement initial.
- Les contrats doivent protéger les consommateurs des coupures arbitraires et devraient les informer de tous les tarifs et charges applicables, lesquels ne doivent pas être soumis à des variations arbitraires.
- La déconnexion pour non paiement ne doit avoir lieu qu'en dernier recours, après que le consommateur a bénéficié de toutes possibilités de paiement et que les modalités futures de paiement ont été explorées en détail; toutes les solutions d'aide financière (tel le droit à des allocations de sécurité sociale) devraient être explorées avant que ne soit prise une mesure de déconnexion d'une telle gravité.
- Les factures doivent être correctes et susceptibles de vérification par des experts indépendants en cas de litige.

- Les méthodes de paiement doivent être pratiques. Il est établi par exemple que les consommateurs aux revenus les plus modestes préfèrent payer régulièrement des sommes plus petites.
- Il doit y avoir des systèmes simples et rapides permettant de signaler et de rectifier certains problèmes, telles les interruptions de service ou les fuites.
- Les interruptions prévues doivent être précédées d'avertissements clairs.
- L'aide doit être facilement accessible et gratuite afin d'aider les consommateurs à comprendre leurs factures et à prendre des dispositions adéquates de paiement, surtout lorsqu'ils sont en difficulté.
- L'information et l'éducation des consommateurs doivent leur être facilement accessibles.

6. Médiation et compensation

- Il doit y avoir des procédures exhaustives, justes et gratuites dans les cas de plaintes et réclamations; de telles procédures devraient être vérifiées par les consommateurs, les administrations locales et les opérateurs réunis en organismes tripartites créés à cet effet;
- Au minimum, les consommateurs ne doivent pas payer pour un service qu'ils n'ont pas reçu par suite de coupures. Il serait préférable que soient développés des systèmes de compensation.
- Les organismes représentant les consommateurs (voir ci-dessous: section 8) doivent comprendre des mécanismes clairs et formels d'analyse des plaintes qui résultent dans la formulation de recommandations.

7. Aides spéciales

- Il faut développer des programmes spéciaux répondant aux besoins des consommateurs les plus défavorisés. La création de mesures 'ciblant' cette catégorie de consommateurs est susceptible d'une meilleure efficacité que des subventions universelles.
- Les subventions doivent être le fait des autorités publiques ou prendre la forme de subventions 'croisées' émanant des secteurs économiques localement dominants ou d'autres consommateurs. Elles devraient aider les consommateurs les plus défavorisés en ciblant les raccordements initiaux.
- Tout système de paiement développé en vue d'une aide aux catégories les plus défavorisées doit éviter toute stigmatisation.
- Une protection spéciale s'impose dans le cas des consommateurs particulièrement vulnérables (personnes âgées, jeunes enfants), en particulier en ce qui concerne la protection contre les déconnexions.

8. Role des consommateurs et gouvernance

- Il doit y avoir une régulation autonome et clairement identifiable des prix et des critères de performance soutenue par des pouvoirs légaux effectifs, quelle que soit l'entité détentrice.

ENERGY CHARTER



- Des normes formelles doivent être publiées afin de garantir la qualité et la sécurité; les fournisseurs de service et les administrations compétentes doivent prendre en compte les normes internationales applicables.
- Par la participation et la représentation des consommateurs dans le processus régulateur, les autorités publiques doivent garantir que les vues des communautés locales soient pleinement représentées afin de protéger les intérêts de ces communautés, et que les diverses options soient considérées minutieusement aux moments clé des décisions.
- Si un changement de structure ou de propriétaire a lieu, telle une privatisation par exemple, ou lorsqu'il a lieu, il doit toujours être précédé d'une législation, d'institutions et d'une régulation efficaces dans le domaine de la protection du consommateur.
- Les organisations de consommateurs doivent jouer un rôle actif dans les discussions ayant trait aux décisions politiques essentielles (y compris leur participation dans le secteur privé). Celles-ci doivent être transparentes et inclure un accès public aux documents pertinents.
- Les représentants des consommateurs doivent avoir droit d'accès à toute information dans un format intelligible. Ils devraient à leur tour avoir le droit d'en révéler le contenu à ceux qu'ils représentent. Les documents doivent être transparents sur un certain nombre de points, dont les coûts proposés et la politique des prix, ainsi que les contrats de service entre administrations locales par exemple et fournisseurs de services.
- Les organisations représentant les consommateurs doivent présenter des garanties de leur indépendance.
- Les consommateurs et leurs représentants doivent avoir le droit de faire appel contre les décisions des régulateurs.
- Lorsque les autorités publiques s'engagent à libéraliser les services publics en vertu d'accords internationaux, ils doivent garder le droit de réguler.
- L'accès des consommateurs aux services énergétiques doit être, en fin de compte, de la responsabilité des autorités publiques, dont les actions dans ce domaine devraient être sujettes au contrôle public et au droit de réparation.

Consumers International
24 Highbury Crescent
London N5 1RX
United Kingdom
Tel: +44 20 7226 6663
Fax: +44 20 7354 0607
www.consumersinternational.org
www.consumidoresint.org

Consumers International (CI) is the only independent global campaigning voice for consumers. With over 220 member organisations in 115 countries, we are building a powerful international consumer movement to help protect and empower consumers everywhere.

Consumers International is a not-for-profit company limited by guarantee, company number 4337865, and registered charity number 1122155.