Journal officiel
de l'Union européenne

FR
Série L

2026/1008

8.5.2026

RECOMMANDATION (UE) 2026/1008 DE LA COMMISSION

du 30 avril 2026

concernant la synthèse des principales conditions contractuelles des contrats de fourniture d'énergie

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 292,

considérant ce qui suit:

(1) Le caractère abordable de l'énergie est essentiel à la stabilité économique et sociale et à la confiance dans le marché européen de l'énergie. Une organisation efficace du marché et une protection solide des consommateurs favorisent la concurrence, stimulent l'innovation et l'efficacité et devraient entraîner une baisse des coûts et une amélioration de la qualité des services. Il s'agit notamment de donner aux consommateurs les moyens de comparer les offres de fourniture d'énergie, de comprendre les contrats de fourniture et de changer facilement de fournisseur.

(2) Un changement sans heurts de fournisseurs d'électricité et de gaz est essentiel pour un marché de l'énergie concurrentiel. Bien que le changement de fournisseur soit un droit établi dans la directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil ([1]) et la directive (UE) 2024/1788 du Parlement européen et du Conseil ([2]), il peut ne pas toujours être efficace dans la pratique en raison de la complexité, de l'absence d'offres énergétiques transparentes et comparables, de l'incohérence de la terminologie et de la présentation entre les fournisseurs, d'une mauvaise sensibilisation des consommateurs aux avantages et de pratiques commerciales agressives ou trompeuses.

(3) Des informations précontractuelles et contractuelles transparentes, des pratiques contractuelles équitables et des factures énergétiques claires et compréhensibles devraient être accessibles aux personnes en situation de handicap et sont essentielles pour garantir un accès abordable, durable et inclusif à l'énergie.

(4) La directive (UE) 2019/944 garantit aux consommateurs un accès à des offres claires, transparentes et comparables et leur permet de choisir un contrat qui corresponde à leurs besoins. En particulier, elle veille à ce que les clients finals reçoivent une synthèse des principales modalités et conditions contractuelles des contrats de fourniture d'électricité de manière bien visible, et dans un langage clair et concis avant la conclusion ou la prorogation de contrats de fourniture d'électricité à prix fixe et à durée déterminée et de contrats d'électricité à tarification dynamique. Une exigence similaire est énoncée dans la directive (UE) 2024/1788, qui exige que les clients finals reçoivent une seule synthèse des principales conditions contractuelles des contrats de fourniture de gaz de manière bien visible et dans un langage simple et concis, et que le fournisseur utilise une terminologie commune.

(5) Dans le même temps, la synthèse des principales conditions contractuelles des contrats de fourniture d'énergie (ci-après la «synthèse») doit être conforme aux exigences de la législation de l'UE en matière de protection des consommateurs ainsi qu'aux droits et obligations découlant de la législation de l'UE sur la protection des données à caractère personnel ([3]).

(6) Les consommateurs ignorent souvent le type de tarif qui les concerne ou si leur prix est fixe ou variable. Cette confusion peut résulter non seulement des connaissances limitées du côté des consommateurs et du manque d'informations comparables entre les contrats, mais aussi du fait que les fournisseurs utilisent des noms différents pour des offres similaires. En outre, d'importantes lacunes persistent en matière de maîtrise de l'énergie parmi les différents groupes de consommateurs, y compris les personnes âgées et les personnes touchées par la précarité énergétique. De nombreux consommateurs ont un accès limité aux ressources numériques et certains n'ont que peu ou pas de compétences numériques. Il convient d'accorder une attention particulière aux besoins des personnes en situation de handicap afin de veiller à ce que la synthèse soit accessible de manière équitable.

([1]) Directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE (JO L 158 du 14.6.2019, p. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj).

([2]) Directive (UE) 2024/1788 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 concernant des règles communes pour les marchés intérieurs du gaz renouvelable, du gaz naturel et de l'hydrogène, modifiant la directive (UE) 2023/1791 et abrogeant la directive 2009/73/CE (JO L, 2024/1788, 15.7.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1788/oj).

([3]) Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(7) Les consommateurs sont souvent confrontés à une surcharge d'informations ou à des biais de confirmation, ce qui a une incidence négative sur leur prise de décision. Afin de donner aux consommateurs les moyens de faire des choix éclairés, il est essentiel qu'ils aient accès à des outils conviviaux et à des informations transparentes et comparables pour évaluer et sélectionner les offres qui répondent à leurs préférences et à leurs besoins.

(8) Afin d'améliorer la transparence des contrats relatifs au chauffage, au refroidissement et à l'eau chaude sanitaire, l'article 21 de la directive (UE) 2023/1791 du Parlement européen et du Conseil ([4]) dispose également que les clients et les utilisateurs finals reçoivent une synthèse des principales conditions de ces contrats, y compris les prix et les tarifs, formulées de manière compréhensible et dans un langage simple et concis. La recommandation (UE) 2024/2481 de la Commission ([5]) a établi des lignes directrices pour l'interprétation des articles 21, 22 et 24 de la directive (UE) 2023/1791.

(9) L'importance de fournir aux consommateurs des informations claires, transparentes et comparables dans un format normalisé est bien reconnue dans d'autres secteurs. Par exemple, le règlement d'exécution (UE) 2019/2243 de la Commission ([6]) établit un modèle de récapitulatif contractuel devant être utilisé par les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public. De même, la directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil ([7]) relative aux contrats de crédit aux consommateurs vise à veiller à ce que les informations précontractuelles soient communiquées au moyen du formulaire «Informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs».

(10) La normalisation des informations précontractuelles ainsi qu'un langage simple et uniforme et une terminologie commune dans les informations précontractuelles, les contrats et les factures utilisés par tous les fournisseurs, les outils de comparaison et, le cas échéant, les intermédiaires et les fournisseurs de services énergétiques aident les consommateurs à saisir rapidement les principales caractéristiques des offres et à les comparer facilement. L'affichage d'informations clés bien en évidence sur la première page de la synthèse permet aux consommateurs d'identifier les principaux termes en un coup d'œil, y compris sur les appareils mobiles. Le vocabulaire normalisé garantira que les fournisseurs et, le cas échéant, les intermédiaires et les fournisseurs de services énergétiques utilisent un ensemble commun de termes, ce qui permettra aux consommateurs de comprendre et de comparer plus facilement les offres et renforcera la transparence du marché.

(11) Les modèles pour la synthèse des principales conditions contractuelles des contrats de fourniture d'électricité et de gaz devraient couvrir différents types d'offres, y compris les tarifications fixes, variables ou dynamiques, les offres comportant des produits ou services liés à la fourniture d'énergie ou groupés avec celle-ci, et celles permettant aux consommateurs d'injecter l'électricité excédentaire dans le réseau, afin de veiller à ce que toutes les informations contractuelles pertinentes soient communiquées de manière claire et efficace, en tenant compte de la complexité et de la diversité des offres.

(12) La synthèse devrait être fournie avant que le client final ne soit lié par un contrat d'électricité ou de gaz ou, le cas échéant, par la soumission d'une offre contraignante, en veillant à ce que le client final dispose de suffisamment de temps pour examiner et comprendre les principales informations contractuelles et prendre une décision éclairée. En recevant ces informations à l'avance, et non en même temps que la conclusion d'un contrat, les clients finals disposeront de suffisamment de temps pour examiner et comparer les offres ou prendre en considération les modifications de prix. En outre, compte tenu de la diversité des méthodes de vente utilisées sur l'ensemble du marché de l'énergie, y compris la vente en ligne, hors ligne et le télémarketing, il importe de veiller à ce que les informations précontractuelles restent claires, équitables et accessibles à tous les consommateurs dans tous les circuits de vente. Des informations claires constituent une garantie essentielle contre les pratiques trompeuses.

([4]) Directive (UE) 2023/1791 du Parlement européen et du Conseil du 13 septembre 2023 relative à l'efficacité énergétique et modifiant le règlement (UE) 2023/955 (JO L 231 du 20.9.2023, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

([5]) Recommandation (UE) 2024/2481 de la Commission du 13 septembre 2024 définissant des lignes directrices pour l'interprétation des articles 21, 22 et 24 de la directive (UE) 2023/1791 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les dispositions relatives aux consommateurs (JO L, 2024/2481, 23.9.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2024/2481/oj).

([6]) Règlement d'exécution (UE) 2019/2243 de la Commission du 17 décembre 2019 établissant un modèle de récapitulatif contractuel devant être utilisé par les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public en application de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil (JO L 336 du 30.12.2019, p. 274, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2019/2243/oj).

([7]) Directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48/CE (JO L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj).

(13) Les régulateurs jouent un rôle central pour garantir la clarté, la cohérence et la transparence du marché de l'énergie ainsi qu'une protection adéquate des consommateurs. Il est essentiel qu'ils prennent des mesures proactives pour mieux informer les consommateurs et accroître leur compréhension et la comparabilité des offres énergétiques, renforçant ainsi la confiance dans les marchés de l'énergie. Dans le même temps, la collaboration entre les autorités compétentes, les régulateurs, les organisations de consommateurs, les fournisseurs et les autres parties prenantes peut aboutir à des modèles de synthèses bien conçus et conviviaux pour les consommateurs et faciliter leur mise en œuvre.

(14) Les intermédiaires jouent un rôle de plus en plus important dans le secteur de l'énergie en servant de passerelles entre les fournisseurs d'énergie et les consommateurs. Les exigences relatives aux conditions contractuelles devraient s'appliquer lorsque les contrats sont conclus par des intermédiaires, tels que des outils de comparaison ou des entités proposant des contrats dans lesquels la fourniture d'énergie est liée à des produits ou services supplémentaires ou groupée avec ceux-ci, ainsi qu'à la synthèse.

(15) La présente recommandation œuvre en faveur de la clarté, de la transparence et de la comparabilité des offres énergétiques. Elle s'adresse aux États membres ou, lorsque ceux-ci le prévoient, les autorités de régulation ou autres autorités compétentes désignées desdits États membres. La recommandation est également très pertinente pour les fournisseurs d'énergie, les intermédiaires et les fournisseurs de services énergétiques, et les États membres devraient évaluer sa faisabilité et appliquer les mesures pertinentes le cas échéant,

A ADOPTÉ LA PRÉSENTE RECOMMANDATION:

Il est recommandé aux États membres de prendre les mesures suivantes:

1. exiger que la synthèse visée à l'article 11, paragraphe 1 *bis*, de la directive (UE) 2019/944 et à l'article 11, paragraphe 3, de la directive (UE) 2024/1788 (ci-après la «synthèse») soit fournie en temps utile avant la conclusion ou la prorogation de tout contrat et avant toute modification de prix, en un nombre minimal de pages, et qu'elle soit concise, clairement présentée et accompagnée d'explications complètes, et qu'elle soit fournie gratuitement;

2. adopter des modèles normalisés et une présentation concise pour la synthèse contractuelle, fixer des règles sur la manière de remplir chaque section de celle-ci et exiger la cohérence de la présentation et de la terminologie entre tous les fournisseurs et, le cas échéant, les intermédiaires et les fournisseurs de services énergétiques. Les modèles devraient être conçus de manière à tenir compte des différents types d'offres, y compris les offres à tarification fixe, variable ou dynamique, les offres portant sur des produits ou services liés à la fourniture d'énergie ou groupés avec celle-ci et les offres permettant aux consommateurs d'injecter l'électricité excédentaire dans le réseau. Lorsque des produits ou services sont liés à la fourniture d'énergie ou groupés avec celle-ci, la synthèse devrait inclure une section spécifique les décrivant. Afin de garantir que des produits ou services supplémentaires n'interfèrent pas avec la fourniture d'énergie, ces produits ou services devraient faire l'objet d'un contrat séparé et être clairement distingués du contrat de fourniture d'énergie;

3. veiller à ce que la synthèse soit fournie sur papier ou sur un autre support durable et soit également accessible aux personnes en situation de handicap, conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I de la directive 2019/882 ([8]);

4. soumettre les modèles de synthèse à la Commission et les mettre à la disposition des autres États membres dans un délai de six mois à compter de l'adoption de la présente recommandation;

   procéder à des tests comportementaux des projets de modèles de synthèses afin de s'assurer qu'ils communiquent efficacement les détails essentiels et s'alignent sur le comportement et la compréhension réels des consommateurs;

5. veiller à ce que la synthèse comprenne au moins le prix total et sa ventilation, une explication indiquant si la tarification est fixe, variable ou dynamique, l'adresse électronique du fournisseur et les coordonnées d'un service d'assistance aux consommateurs et, le cas échéant, des informations sur les paiements uniques, les promotions, les services supplémentaires et les remises. En outre, pour la tarification dynamique et les contrats comportant une composante de prix flexible, la synthèse devrait comprendre une explication claire de la formule de tarification déterminant le prix, l'indice auquel la formule est liée et l'endroit où le client final peut suivre l'évolution du prix, la fréquence des variations de prix ainsi que des projections indicatives de coûts pour estimer les futures factures. La synthèse devrait également comprendre une description du service, y compris des produits ou services groupés, le cas échéant, ainsi que la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de résiliation, les méthodes de paiement disponibles et un lien ou un code QR avec un lien vers des outils de comparaison indépendants;

([8]) Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

6. établir un glossaire national des termes obligatoires en langage clair afin de garantir que les fournisseurs et, le cas échéant, les intermédiaires et les fournisseurs de services énergétiques utilisent un ensemble commun de termes, ce qui permettra aux consommateurs de comprendre et de comparer plus facilement les offres et renforcera la transparence du marché;

7. consulter les parties prenantes concernées, y compris les autorités de régulation, les organisations de consommateurs, les fournisseurs et les autres parties intéressées, lors de l'élaboration des modèles de synthèses nationaux normalisés et de la terminologie commune, au moyen d'un processus transparent;

8. assurer la cohérence et l'alignement des informations et appliquer les exigences énoncées à l'article 11, paragraphe 1 *bis*, de la directive (UE) 2024/1711 du Parlement européen et du Conseil ([9]) à la synthèse des contrats de fourniture de gaz, tout en tenant compte des différences entre les marchés de l'électricité et du gaz;

9. appliquer les lignes directrices pour la conception de la synthèse figurant à l'annexe de la présente recommandation lors de la transposition de l'article 11, paragraphe 1 *bis*, de la directive (UE) 2019/944 et de l'article 11, paragraphe 3, de la directive (UE) 2024/1788. Les États membres devraient également prendre en considération la présente recommandation lorsqu'ils transposent l'article 21, paragraphe 1, de la directive (UE) 2023/1791.

Fait à Bruxelles, le 30 avril 2026.

Par la Commission
Dan JØRGENSEN
Membre de la Commission

([9]) Directive (UE) 2024/1711 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 modifiant les directives (UE) 2018/2001 et (UE) 2019/944 en ce qui concerne l'amélioration de l'organisation du marché de l'électricité de l'Union (JO L, 2024/1711, 26.6.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1711/oj).

ANNEXE

1. **Contexte juridique et politique**

Offres sur le marché de l'électricité

Conformément à l'article 11, paragraphe 1 *bis*, de la directive (UE) 2019/944, avant la conclusion ou la prorogation de tout contrat, les clients finals doivent recevoir une synthèse des principales modalités et conditions contractuelles. La synthèse doit être fournie de manière bien visible, et dans un langage clair et concis. Elle doit présenter les droits énoncés à l'article 10, paragraphes 3 et 4, de la directive (UE) 2019/944.

Conformément à l'article 10, paragraphe 3, de la directive (UE) 2019/944, le contrat de fourniture doit préciser ce qui suit:

a) l'identité et l'adresse du fournisseur;

b) les services fournis, les niveaux de qualité des services offerts, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial;

c) les types de services de maintenance offerts;

d) les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables, les redevances de maintenance et les produits ou services groupés peuvent être obtenues;

e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de résiliation du contrat et d'interruption des services, y compris des produits ou services qui sont groupés avec ces services, et si une résiliation du contrat sans frais est autorisée;

f) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, y compris une facturation inexacte ou tardive;

g) les modalités de lancement d'une procédure extra-judiciaire de règlement des litiges conformément à l'article 26;

h) la communication de façon claire, sur la facture ou sur le site internet de l'entreprise d'électricité, d'informations concernant les droits des consommateurs, notamment des informations sur les modalités de traitement des plaintes et toutes les informations visées au présent paragraphe.

En outre, l'article 10, paragraphe 4, de la directive (UE) 2019/944 dispose que les clients finals doivent être avertis de toute intention de modifier les conditions contractuelles et être informés de leur droit de résilier le contrat au moment où ils sont avisés de l'intention de le modifier. La directive (UE) 2019/944 explique également comment et quand cette notification doit être effectuée par les fournisseurs et oblige les États membres à veiller à ce que les clients finals puissent résilier le contrat s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions contractuelles.

Conformément à l'article 11, paragraphe 1 *bis*, de la directive (UE) 2019/944, la synthèse doit comprendre au moins les informations suivantes:

a) le prix total et sa composition;

b) une explication quant à la nature fixe, variable ou dynamique de la tarification;

c) l'adresse électronique du fournisseur et les coordonnées d'un service d'assistance aux consommateurs; et

d) le cas échéant, des informations sur les paiements uniques, les promotions, les services supplémentaires et les remises.

Offres sur le marché du gaz

L'article 11, paragraphe 3, de la directive (UE) 2024/1788 énonce que les clients finals doivent recevoir une seule synthèse des principales conditions contractuelles de manière bien visible, et dans un langage simple et concis. Il exige également que les fournisseurs utilisent une terminologie commune.

2. **Améliorer la transparence grâce à la normalisation**

Certains États membres ont déjà mis en place des modèles de synthèses normalisés qui régissent le contenu des informations précontractuelles. Ces modèles se caractérisent par une présentation normalisée et concise, assortie de règles sur la manière de remplir la synthèse.

Il est important que plusieurs modèles de synthèses normalisés soient conçus pour couvrir les différents types d'offres énergétiques, notamment: les contrats d'électricité à tarification fixe, variable ou dynamique; les offres comprenant des produits ou services supplémentaires qui sont liés à la fourniture d'énergie ou groupés avec celle-ci (offres groupées); et les offres qui permettent aux consommateurs d'injecter l'électricité excédentaire dans le réseau.

Les recherches comportementales montrent que les consommateurs souhaitent des offres simplifiées assorties d'explications courtes et simples et préfèrent que les informations soient présentées de manière normalisée, en suivant la même structure et en mettant en évidence les informations essentielles, en particulier le prix total, la durée du contrat et les principales conditions. Les consommateurs comprennent mieux les offres si une synthèse concise et facilement accessible est présentée sous forme de points. Le type et la quantité d'informations, ainsi que la manière dont elles sont encadrées, structurées et présentées, ont une incidence majeure sur la capacité des consommateurs à y accéder, à les évaluer et à y réagir.

Un encadré mettant en évidence les principaux risques et protections pour les consommateurs, affiché sur la première page, peut être un outil très efficace pour donner aux consommateurs les moyens d'agir. Dans le même temps, il conviendrait d'adopter une approche à deux volets, dans laquelle les informations sont présentées selon une organisation par niveaux. Dans ce format, les informations les plus importantes, telles que la tarification, la durée du contrat et la résiliation, devraient être affichées de manière bien visible dans le premier volet. Le deuxième volet devrait ensuite fournir des informations plus détaillées, y compris les obligations des fournisseurs et les droits des consommateurs, permettant aux consommateurs d'accéder facilement aux conditions de leur contrat et de les comprendre.

Pour répondre aux besoins des clients vulnérables, le modèle devrait inclure, le cas échéant, des informations supplémentaires spécifiques ou des liens vers des services sociaux. Par exemple, une section spécifique de la synthèse pourrait fournir des informations aux clients vulnérables et aux personnes touchées par la précarité énergétique, y compris les conditions relatives aux tarifs sociaux et aux remises, et des liens vers d'autres services de soutien.

La synthèse devrait être séparée de l'ensemble des conditions du contrat. Toutefois, lorsqu'un consommateur conclut un contrat après avoir reçu la synthèse, les informations figurant dans le modèle peuvent faire partie des clauses contractuelles. En tout état de cause, la synthèse devrait inclure une période de validité claire, assortie à la fois d'une date de publication et d'une date d'expiration, afin de garantir que les informations sont exactes et à jour.

Les autorités de régulation devraient contrôler l'utilisation et l'efficacité de la synthèse afin de veiller à ce que les fournisseurs et, le cas échéant, les intermédiaires et les fournisseurs de services énergétiques respectent les exigences et à ce que les consommateurs soient protégés de manière adéquate. Ce contrôle permettra de recenser les aspects à améliorer et de procéder aux ajustements nécessaires du modèle, de manière à améliorer l'expérience des consommateurs et leur protection sur le marché de l'énergie.

3. **Principes directeurs de la synthèse**

Accessibilité

Afin de garantir l'inclusivité et l'accessibilité, la synthèse devrait être mise à la disposition de tous les consommateurs sur un support durable de leur choix, y compris le papier, et être accessible en permanence afin que les consommateurs puissent réexaminer la documentation essentielle.

En outre, les informations devraient être présentées d'une manière conviviale et appropriée, adaptée aux besoins des consommateurs. Les versions numériques devraient être conçues pour assurer l'interopérabilité entre les appareils et les circuits de vente. Les besoins de ceux qui peuvent avoir un accès limité aux ressources numériques ou qui préfèrent la communication non numérique devraient être soigneusement pris en considération.

Il convient de garantir une accessibilité équitable pour les personnes en situation de handicap et les consommateurs dont les compétences numériques ou la connectivité sont limitées. Les informations figurant dans la synthèse, qu'elles soient imprimées ou au format électronique, devraient être conformes aux exigences applicables en matière d'accessibilité.

Clarté

Il convient de présenter les conditions contractuelles essentielles de manière claire et simple. Les informations devraient être présentées dans un ordre logique et convivial pouvant être suivi facilement par les clients finals, et exprimées en phrases concises afin d'améliorer la compréhension et de faciliter le repérage des informations.

Afin d'améliorer la transparence et la protection des consommateurs, un encadré intitulé «Principales protections et principaux risques» pourrait être utile aux consommateurs et couvrir des informations essentielles telles que: i) les variations de prix et les variations de prix potentielles, y compris un avertissement sur les risques associés aux contrats à tarification variable ou dynamique et sur la volatilité des factures correspondantes; ii) les conditions de résiliation du contrat et les frais y afférents; et iii) les contacts en matière d'assistance et de règlement des litiges.

Une approche en deux volets est considérée comme une bonne pratique pour la présentation d'une synthèse des principales conditions contractuelles, car elle offre un format clair et convivial pour la présentation d'informations complexes.

En outre, afin d'assurer la cohérence et de rendre les marchés de l'électricité et du gaz plus compréhensibles, la terminologie commune devrait être utilisée de manière cohérente par tous les fournisseurs et, le cas échéant, par les intermédiaires et les fournisseurs de services énergétiques dans l'ensemble des communications, documents à caractère commercial, offres, contrats et factures.

Les informations devraient être fournies à l'aide d'un vocabulaire largement compris. Il convient d'utiliser les principes du langage clair et d'adopter un glossaire national des termes obligatoires (par exemple, tarification fixe/variable/dynamique, période de fidélité, frais de résiliation) en langage clair. La synthèse ne devrait utiliser que ces termes pour garantir la cohérence et la comparabilité et devrait être rédigée à un niveau de lecture B1-B2, ce qui la rendrait accessible à un large éventail de consommateurs. Lorsqu'il n'est pas possible d'éviter le langage technique, les acronymes, le jargon sectoriel et les structures de phrases complexes, il convient de fournir des explications claires en termes courants.

Lisibilité

Les consommateurs devraient être en mesure de comprendre les principaux aspects de l'offre en un coup d'œil et la synthèse devrait être aussi courte que possible.

Les informations devraient être présentées au moyen de phrases courtes et les éléments clés devraient figurer de manière bien visible sur la première page. S'il n'est pas possible d'afficher tous les aspects essentiels de manière bien visible sur une seule page, ils devraient figurer dans la première partie de la synthèse sur deux pages au maximum. La longueur peut être augmentée, par exemple, pour rendre les informations accessibles pour les consommateurs en situation de handicap.

Pour faciliter la compréhension, les informations devraient être concises et présentées dans des types et des tailles de polices de caractères lisibles, et il convient d'opter pour des couleurs appropriées. Par exemple, les informations essentielles devraient être mises en évidence en caractères gras, dans des encarts ou une mise en page similaire. Les tailles des polices de caractères devraient être suffisamment lisibles, généralement d'au moins 10 points pour que les informations puissent être consultées à une distance proche. Des rubriques pouvant être clairement distinguées ainsi qu'un espacement et un alignement appropriés devraient être utilisés pour délimiter les différentes sections de la synthèse et créer un format visuellement attrayant et organisé.

Des symboles, des icônes ou de simples aides visuelles peuvent être utilisés pour améliorer la compréhension, à condition de ne pas distraire le lecteur du texte ou de ne pas en réduire l'accessibilité.

Il convient de tenir compte des contraintes techniques de certains supports, tels que les écrans de téléphones portables. Il devrait être possible d'adapter le texte à différents environnements numériques et de l'élargir pour une meilleure visibilité sur les appareils électroniques.

Comparabilité

La comparabilité est essentielle pour permettre aux consommateurs de faire des choix éclairés et de choisir le contrat qui répond le mieux à leurs besoins et à leurs préférences. À cette fin, tous les fournisseurs et, le cas échéant, les intermédiaires et les fournisseurs de services énergétiques devraient utiliser une terminologie normalisée et une synthèse normalisée des principales conditions contractuelles dans une structure uniforme.

La synthèse devrait être mise à la disposition du public, affichée sur le site web du fournisseur et intégrée dans les outils de comparaison. Les fournisseurs devraient publier une vue d'ensemble complète de leurs offres dans deux formats complémentaires. Outre une synthèse facilement lisible donnant une vue d'ensemble claire et compréhensible des conditions générales de l'offre, les fournisseurs devraient également publier un fichier lisible par machine contenant tous les champs obligatoires, avec une URL permanente. Ce faisant, les fournisseurs permettent aux outils de comparaison d'ingérer et de traiter automatiquement les détails de l'offre. Cette approche rationalisera également la surveillance réglementaire, ce qui permettra aux autorités de régulation de contrôler la conformité et de procéder efficacement à des analyses de marché.

Afin de permettre aux consommateurs d'accéder facilement aux outils de comparaison disponibles, un lien ou un code QR comportant un lien vers des outils de comparaison indépendants devrait être affiché de manière bien visible dans la synthèse.

Calendrier

Le calendrier est un facteur essentiel. Afin de donner aux clients suffisamment de temps pour examiner et comparer les informations sans pression, la synthèse devrait être fournie bien avant que le client final ne soit lié par un contrat ou une offre, y compris lorsque des techniques de communication à distance sont utilisées.

Le calendrier de remise de la synthèse devrait être soigneusement examiné et adapté aux différents circuits de vente. Des délais spécifiques pour la remise de la synthèse devraient être fixés au niveau national. Pour les ventes en ligne, par exemple, la synthèse pourrait être envoyée à l'adresse électronique désignée par le client le jour même où elle est demandée. Pour les ventes par téléphone, la synthèse pourrait être livrée avant la fin de la même journée si elle est envoyée par courrier électronique, ou dans un délai de quelques jours ouvrables si le client préfère la recevoir par courrier postal. Pour les ventes de porte à porte, la synthèse devrait être présentée de manière bien visible au client avant la signature du contrat.

En ce qui concerne le télémarketing et les ventes de porte à porte, il est particulièrement important de garantir la transparence et la responsabilité. Par conséquent, les fournisseurs et, le cas échéant, les intermédiaires et les fournisseurs de services énergétiques devraient remettre la synthèse au client avant d'obtenir son consentement au contrat, et devraient également consigner une preuve de remise vérifiable, y compris l'horodatage et le canal utilisé.

Pour tous les contrats hors établissement, les clients finals devraient être informés, au moyen d'un support durable, de leur droit de rétractation conformément à la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil ([1]). Dans les cas où la synthèse est fournie moins de 24 heures avant la signature du contrat, les fournisseurs et, le cas échéant, les intermédiaires et les fournisseurs de services énergétiques devraient être invités à envoyer au client, sur un support durable de son choix, un bref rappel concernant le droit de rétractation.

4. **Instructions pour la conception du modèle de synthèse**

La synthèse devrait préciser les éléments d'information suivants:

Identification du fournisseur

— Le nom du fournisseur, le nom de l'offre, le logo du fournisseur et les coordonnées du service d'assistance aux consommateurs ou les coordonnées détaillées du service à la clientèle devraient être affichés de manière bien visible en haut de la première page.

— L'adresse postale, l'adresse électronique et le site web du fournisseur devraient être faciles à trouver.

— Les coordonnées peuvent également indiquer la possibilité d'utiliser des formulaires en ligne ou d'autres types de contacts directs et, le cas échéant, identifier tout intermédiaire.

Description du service

— Le nom du produit, le ou les services énergétiques et les principales caractéristiques (y compris le type de contrat), ainsi que le type d'équipement et/ou de service connexes, le cas échéant, devraient être indiqués.

— Il convient de fournir des informations sur le bouquet énergétique. Si l'offre est commercialisée comme verte, durable ou similaire, une explication claire de l'approvisionnement en énergie et de la certification (garanties d'origine) devrait être incluse afin que les clients finals puissent facilement comprendre l'offre et l'incidence environnementale de leur choix.

— Le cas échéant, les informations sur les principaux produits et services à l'intention des clients finals en situation de handicap devraient être affichées de manière appropriée. Dans le cas où les informations sur les différents produits et services à l'intention des clients en situation de handicap seraient nombreuses et varieraient, la synthèse peut indiquer que ces informations détaillées sont mises à disposition séparément.

— Pour les offres groupées, la synthèse devrait préciser le type d'offre groupée (par exemple, la fourniture de gaz et d'électricité; la fourniture d'énergie avec des services non liés à l'énergie; et l'installation, l'exploitation et la maintenance de systèmes de stockage d'électricité combinés à des installations produisant de l'électricité renouvelable en vue d'une autoconsommation).

— Des informations claires sur les produits et/ou services qui sont groupés avec la fourniture d'électricité ou de gaz devraient être fournies, ainsi qu'une explication indiquant si ces produits et/ou services sont obligatoires ou facultatifs. Dans le même temps, les rôles et responsabilités des prestataires et, le cas échéant, des différentes entités avec lesquelles le client final est censé échanger devraient être clairement décrits.

— Les conditions, les rémunérations applicables pour l'injection de l'électricité excédentaire dans le réseau, les frais et les procédures devraient être mis à la disposition des clients finals qui participent déjà – ou envisagent de participer – à l'autoconsommation individuelle et/ou au partage d'énergie.

([1]) Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

Informations sur les prix

— Il convient d'expliquer clairement la structure tarifaire et de préciser si la tarification est fixe, variable ou dynamique.

— Les informations sur les prix devraient comprendre: i) le prix total de l'électricité ou du gaz; ii) une ventilation de toutes les composantes du coût, c'est-à-dire les coûts relatifs à l'approvisionnement et à la distribution, les taxes et les prélèvements; iii) le prix unitaire unique, toutes redevances et taxes comprises; iv) le cas échéant, des informations sur les paiements uniques, les promotions, les services supplémentaires et les remises; et v) les redevances obligatoires, le cas échéant.

— Les informations sur le prix par kWh ou m^3 et le coût total par an, ainsi qu'une explication de la méthode de calcul du prix, devraient être clairement indiquées, afin de permettre aux clients finals de comparer facilement, parmi les différentes offres, le montant facturé par les fournisseurs pour la consommation d'électricité ou de gaz et pour la redevance fixe annuelle.

— Les informations sur les prix devraient être affichées dans un format permettant aux consommateurs de comparer les prix et devraient refléter, le cas échéant, toute remise limitée dans le temps, et le prix de l'équipement. Lorsqu'un prix promotionnel s'applique, il convient de l'indiquer clairement, y compris la période de validité de la remise, les conditions applicables aux remises (par exemple, ne pas changer de fournisseur avant une certaine date) et le prix total sans la promotion. Le cas échéant, la durée et la portée de toute garantie de prix, ainsi que les prix applicables après l'expiration de cette garantie, devraient être clairement indiqués.

— En outre, pour la tarification dynamique et les contrats comportant une composante de prix flexible, la synthèse devrait comprendre une explication claire et facilement compréhensible de la formule déterminant le prix, l'indice auquel la formule est liée et l'endroit où le client final peut suivre les variations de prix ainsi que leur fréquence. Les coûts liés à la consommation qui dépassent le prix de base de l'électricité, tels que les surtaxes sur le prix du marché au comptant, devraient être indiqués séparément par kWh.

— Pour les contrats d'électricité à tarification dynamique et les contrats comportant une composante de prix flexible, les clients finals devraient recevoir des projections indicatives des coûts (mensuelles ou annuelles), fondées sur les valeurs mesurées et sur les projections des fournisseurs, afin de leur permettre d'estimer leurs factures. La synthèse devrait expliquer le mode de calcul de ces projections des coûts et les risques lorsque le prix n'est pas fixé et/ou connu à l'avance, afin que le client final comprenne les avantages et les inconvénients et puisse faire un choix éclairé. Des comparaisons illustratives avec les différentes offres du fournisseur devraient également être fournies, afin que les consommateurs puissent mieux évaluer le caractère approprié de chaque type de contrat.

— En ce qui concerne les offres d'électricité pour les clients finals équipés de panneaux solaires, la synthèse devrait indiquer la rémunération des clients qui injectent l'électricité excédentaire dans le réseau. La synthèse devrait également énumérer tous les frais imposés, y compris les coûts sous-jacents, la manière dont ces coûts sont calculés, les situations dans lesquelles les coûts sont encourus, le moment où ces coûts doivent être payés et d'autres informations pertinentes.

Durée, renouvellement et résiliation du contrat

— Les informations relatives à la durée du contrat devraient être affichées de manière bien visible.

— Les principales conditions de renouvellement et de résiliation du contrat (en raison soit de l'expiration de sa durée, soit de son éventuelle résiliation anticipée) devraient être incluses, de même que la possibilité ou non de résilier le contrat sans frais.

— Pour les clients finals qui résilient de leur plein gré des contrats de fourniture d'électricité à prix fixe et à durée déterminée avant leur échéance, la synthèse devrait inclure les frais de résiliation et la formule de calcul des frais.

— Lorsque l'offre contient une période de fidélité, la synthèse devrait mentionner sa durée ainsi que les avantages et les pénalités associées.

— Les conditions générales du contrat de fourniture d'énergie devraient être énumérées séparément de celles de tout produit ou service supplémentaire et devraient inclure une ventilation de leurs coûts respectifs, des périodes contractuelles et de tout engagement relatif à une durée minimale.

— Les conditions de modification des prix ou des tarifs au cours de la période contractuelle devraient être clairement indiquées.

— Pour les offres groupées comprenant des équipements, la synthèse devrait fournir une explication claire et concise de la manière de restituer les équipements en cas de résiliation du contrat. Ce point devrait inclure des informations sur les éventuels frais et pénalités applicables.

Services, réclamations et droits des consommateurs

— La synthèse devrait indiquer les moyens par lesquels des informations sur les tarifs et les produits ou services groupés peuvent être obtenues (internet, téléphone, etc.).

— Il convient d'inclure des informations sur la date de facturation, la fréquence de facturation et les options en matière de méthodes de paiement.

— Il convient d'inclure une explication claire et compréhensible des solutions disponibles en cas de rupture d'approvisionnement ou de défaillance de la qualité du service, y compris une facturation inexacte ou retardée, ainsi que des modalités d'indemnisation et de remboursement.

— Des informations devraient être fournies sur les services du fournisseur, le traitement des plaintes par le fournisseur (y compris le délai de réponse aux plaintes) et tout moyen d'indemnisation dont disposent les consommateurs.

— La synthèse devrait inclure des informations sur les coûts facturés par le fournisseur en cas de non-paiement. En cas de litige entre le fournisseur et le client final, la synthèse devrait également expliquer qu'il est possible de ne payer que la partie non contestée de la facture pendant le règlement du litige.

— Une brève explication de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges et de la manière d'engager une telle procédure devrait être fournie.

— Des informations devraient être fournies sur l'endroit où les consommateurs peuvent trouver de l'aide et des conseils (par exemple, les coordonnées des autorités de régulation et des organisations de consommateurs) et où les informations complètes sur les droits des consommateurs sont publiées (par exemple, sur le site web du fournisseur).

Autres informations utiles

— Il convient de fournir des informations sur les services supplémentaires, y compris les services sociaux et les contacts spécifiques mis à la disposition des clients vulnérables et des personnes touchées par la précarité énergétique. Il pourrait s'agir de détails sur les tarifs sociaux, les remises et les autres formes d'aide, ainsi que d'orientations sur l'accès à ces services.

— Les champs d'information facultatifs peuvent inclure les droits ou obligations spécifiques des consommateurs en vertu du droit national.

— Le cas échéant, la synthèse devrait indiquer si d'autres versions linguistiques ou traductions sont disponibles.