

Bruxelles, le 4 mai 2026  
(OR. en)

8825/26  
ADD 1

ENER 214  
FISC 159  
ECOFIN 562  
COMPET 517  
ENV 444  
IND 302

#### NOTE DE TRANSMISSION

---

Origine: Pour la secrétaire générale de la Commission européenne,  
Madame Martine DEPREZ, directrice

Date de réception: 30 avril 2026

Destinataire: Madame Thérèse BLANCHET, secrétaire générale du Conseil de  
l'Union européenne

---

N° doc. Cion: C(2026) 2853 annex

---

Objet: ANNEXE  
de la  
RECOMMANDATION DE LA COMMISSION  
concernant la synthèse des principales conditions contractuelles des  
contrats de fourniture d'énergie

---

Les délégations trouveront ci-joint le document C(2026) 2853 annex.

p.j.: C(2026) 2853 annex



Bruxelles, le 30.4.2026  
C(2026) 2853 final

ANNEX

**ANNEXE**  
**de la**  
**RECOMMANDATION DE LA COMMISSION**  
**concernant la synthèse des principales conditions contractuelles des contrats de**  
**fourniture d'énergie**

{SWD(2026) 126 final}

## 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 finaux, 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<sup>1</sup>. 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.

---

<sup>1</sup> 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>).

- 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.

### ***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<sup>3</sup> 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.