

INTOSAI



*Directives sur les  
meilleures pratiques  
pour le contrôle de la  
réglementation  
économique*

# INTOSAI PROFESSIONAL STANDARDS COMMITTEE

---

## PSC-SECRETARIAT:

RIGSREVISIONEN • LANDGREVEN 4 • P.O. Box 9009 • 1022 COPENHAGEN • DENMARK  
TEL.:+45 3392 8400 • FAX:+45 3311 0415 •E-MAIL: INFO@RIGSREVISIONEN.DK

# INTOSAI



INTOSAI General Secretariat - RECHNUNGSHOF  
(Austrian Court of Audit)  
DAMPFSCHIFFSTRASSE 2  
A-1033 VIENNA  
AUSTRIA

Tel.: ++43 (1) 711 71 • Fax: ++43 (1) 718 09 69

E-MAIL: [intosai@rechnungshof.gv.at](mailto:intosai@rechnungshof.gv.at);  
WORLD WIDE WEB: <http://www.intosai.org>

---

## ***Table des matières***

### **Partie 1: Introduction**

### **Partie 2: Directives**

#### **Section 1: Compétences de l'ISC**

- 1 Compétences requises
- 2 Acquisition des compétences

#### **Section 2: L'activité de réglementation économique**

- 3 Cadre réglementaire
- 4 Objectifs, fonctions et pouvoirs
- 5 Impartialité et intégrité
- 6 Compétences techniques
- 7 Besoins en information
- 8 Obligation de rendre compte et consultation

#### **Section 3: Fourniture des services**

- 9 Sécurité de la fourniture
- 10 Accès des consommateurs
- 11 Fourniture de services aux consommateurs vulnérables
- 12 Normes de service
- 13 Traitement des réclamations des consommateurs
- 14 Questions environnementales

## **Section 4: Prix des services**

- 15 Contrôle des prix
- 16 Etablissement d'un lien entre prix et qualité
- 17 Promotion de l'efficacité des fournisseurs
- 18 Coûts de financement des fournisseurs
- 19 Investissement

## **Section 5: Développement de la concurrence**

- 20 Réduction des monopoles et de la domination des marchés
- 21 Promotion du choix offert aux consommateurs
- 22 Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles

## **Glossaire**

---

### ***PARTIE 1: INTRODUCTION***

1. A la suite d'une décision prise par le XIVE INCOSAI à Washington en 1992, le Groupe de travail de l'INTOSAI sur le contrôle de la privatisation a été créé officiellement par le Comité directeur en mai 1993 sous la présidence de Sir John Bourn, Président de l'Institution supérieure de contrôle du Royaume-Uni.
2. Le Groupe de travail est composé des représentants des ISC des pays suivants:

Albanie	Inde
Allemagne	Israël
Antigua-et-Barbuda	Lituanie
Arabie saoudite	Nouvelle-Zélande
Argentine	Norvège
Australie	Oman
Autriche	Paraguay

Bahamas	Pérou
Chili	Pologne
Danemark	République tchèque
Egypte	Royaume-Uni (Président)
El Salvador	Russie
Equateur	Turquie
Estonie	Uruguay
Hongrie	Yémen
	Zambie

3. En novembre 1998, le XVIe INCOSAI a approuvé à Montevideo un ensemble de 40 directives sur le contrôle de la privatisation. Notant que la portée de la privatisation ne se borne pas uniquement à la privatisation sous forme de vente et que la réglementation économique des entreprises privées et publiques est une question d'une importance croissante pour les gouvernements et les citoyens, le XVIe INCOSAI a invité le Groupe de travail à élaborer également des orientations sur le contrôle de la réglementation économique.
4. Les directives qui suivent représentent la réponse du Groupe de travail à cette mission, guidée par les résultats de l'enquête sur la réglementation économique et son contrôle qui a été effectuée auprès des membres de l'INTOSAI et à laquelle 67 ISC ont répondu. Ces résultats ont été présentés dans le rapport du Groupe qui a été approuvé lors de sa sixième réunion, tenue à Varsovie en octobre 1999, puis envoyé à toutes les ISC. Les directives sont également accessibles sur le site Web du Groupe de travail au [www.nao.gov.uk/intosai/wgap/home.htm](http://www.nao.gov.uk/intosai/wgap/home.htm).
5. La réglementation économique peut être définie comme l'exercice par l'Etat, directement ou indirectement, d'un contrôle et d'une influence sur les fournisseurs publics ou privés de services aux consommateurs. Elle vise divers objectifs dont certains entrent en contradiction les uns avec les autres, par exemple la protection des consommateurs contre les abus des fournisseurs monopolistiques tout en cherchant à assurer que les fournisseurs sont capables de financer la prestation des services essentiels tels que les services d'utilité publique, les transports publics et les services financiers, conformément à des normes spécifiées. S'agissant des marchés concurrentiels, l'organisme de réglementation économique s'attache principalement à garantir l'adéquation et la transparence de la fourniture d'informations par les fournisseurs pour aider les consommateurs à faire un choix éclairé, à surveiller la situation financière des fournisseurs et à lutter contre les pratiques anticoncurrentielles. La gamme des activités économiques couvertes par les organismes de réglementation économique est vaste, ayant directement une incidence sur les intérêts essentiels de tous les citoyens.
6. L'enquête de l'INTOSAI a montré que si dans la majorité des pays les fonctions de réglementation économique sont principalement exercées directement par le

gouvernement, dans une minorité croissante de cas elles sont confiées à des organismes constitués spécialement, agissant avec un certain degré d'indépendance vis-à-vis du gouvernement, dont certains sont chargés de la réglementation de secteurs spécifiques, tandis que d'autres ont un champ d'action s'étendant à l'ensemble de l'économie - par exemple les organismes responsables de la réglementation générale en matière de concurrence. La plupart d'entre eux sont des organismes publics, dont certains exercent des fonctions prévues par la législation indépendamment du gouvernement, tandis que d'autres sont responsables directement devant le gouvernement et d'autres encore sont une combinaison de ces deux types. Une minorité d'entre eux sont des organismes privés, y compris les organismes de réglementation institués par les industries elles-mêmes (auto-réglementation). En particulier lorsque des entreprises détenant un monopole ou une position dominante ont été privatisées, la privatisation s'est accompagnée de la création de nouveaux organismes de réglementation.

7. La valeur de la réglementation fait l'objet d'un vif débat, notamment pour ce qui est de savoir si elle est capable de représenter efficacement les intérêts des consommateurs face à des fournisseurs dominants en position de force qui exercent de plus en plus leurs activités à l'échelle internationale. Le développement de la concurrence est généralement considéré comme un moyen plus sûr de protéger les consommateurs, étayé peut-être par la réglementation générale en matière de concurrence. L'expérience indique toutefois que, même dans un environnement concurrentiel, une intervention sous diverses formes est nécessaire pour protéger les intérêts des consommateurs individuels, notamment les plus vulnérables d'entre eux, ainsi que les intérêts de la société dans son ensemble. En particulier, au fur et à mesure que les pays se développent et que les citoyens deviennent plus riches, la demande de services devient plus sophistiquée et les consommateurs désirent des normes de service plus élevées et comptent que des pressions soient exercées sur les fournisseurs pour qu'ils se conforment constamment à ces normes.
8. L'enquête de l'INTOSAI a mis en évidence de nombreux exemples des effets positifs exercés par les organismes de réglementation économique et les ISC sur l'amélioration de la fourniture des services réglementés. Ces exemples sont présentés dans le rapport du Groupe de travail. Il ressort clairement de ce rapport que les citoyens ont de plus en plus tendance à compter sur les ISC pour qu'elles effectuent des examens fondés du travail des organismes de réglementation économique et de la performance des secteurs qu'ils réglementent et que les rapports des ISC se traduisent par une efficacité accrue dans la fourniture des services réglementés, au bénéfice des consommateurs et des fournisseurs.

### **Directives: Résumé**

9. Les directives mettent en lumière une série de questions clés que les ISC devront probablement aborder lors de l'examen de l'efficacité et de l'efficacé dont font preuve les organismes de réglementation économique dans l'accomplissement de leurs tâches. En recommandant ces directives, le Groupe de travail reconnaît que la réglementation économique est un concept en évolution, mis en œuvre de diverses façons dans différents pays dotés de constitutions différentes et à différents stades de développement. Il se pourrait donc que les directives doivent être appliquées aux circonstances particulières des différents pays avec des

modifications appropriées tenant compte du stade de développement atteint. Les directives sont illustrées par des exemples issus du rapport de l'enquête conduite par l'INTOSAI et des expériences des membres du Groupe de travail. Elles sont groupées en cinq sections et les paragraphes suivants résument les questions clés en rapport avec les directives dans chaque section. Les directives elles-mêmes sont énoncées dans la Partie 2.

### **Section 1: Compétences de l'ISC**

10. Pour que l'ISC puisse effectuer des contrôles de gestion judicieux débouchant sur des recommandations utiles et la diffusion des bonnes pratiques, il faut qu'elle ait accès à un large éventail de compétences pertinentes et possède une connaissance approfondie des secteurs réglementés. Les ISC peuvent tirer un grand enseignement de leurs expériences réciproques, lequel est facilité par des mesures telles que l'échange de fonctionnaires et les contrôles parallèles ou conjoints.

Directives

1. Compétences requises
2. Acquisition des compétences

### **Section 2: L'activité de réglementation économique**

11. L'ISC doit avoir une bonne compréhension du contexte de la réglementation économique ainsi que des objectifs, fonctions et pouvoirs des organismes de réglementation. Il est important d'établir dans quelle mesure l'organisme de réglementation maintient son impartialité, son intégrité et sa compétence, s'il obtient des informations suffisantes sur les opérations des fournisseurs pour accomplir ses fonctions de réglementation et quelle est l'efficacité de son dispositif de consultation.

Directives

3. Cadre réglementaire
4. Objectifs, fonctions et pouvoirs
5. Impartialité et intégrité
6. Compétences techniques
7. Besoins en information
8. Obligation de rendre compte et consultation

### **Section 3: Fourniture des services**

12. L'un des objectifs clés de l'organisme de réglementation sera de garantir la fourniture des services essentiels de sorte que les consommateurs, notamment les plus vulnérables d'entre eux, puissent y avoir accès. L'ISC devra examiner les normes de service établies et la façon dont l'organisme de réglementation contrôle

l'observation de ces normes par les fournisseurs. Des procédures pour le traitement des réclamations devraient être en place et appliquées de manière efficace. Par ailleurs, la réglementation dépasse largement le cadre économique. Les questions de santé et de sécurité et les considérations environnementales sont elles aussi très importantes; l'ISC est bien placée pour examiner si ces objectifs sont traités et émettre des avis en la manière.

Directives

9. Sécurité de la fourniture
10. Accès des consommateurs
11. Fourniture de services aux consommateurs vulnérables
12. Normes de service
13. Traitement des réclamations des consommateurs
14. Questions environnementales

#### **Section 4: Prix des services**

13. Un autre objectif clé de l'organisme de réglementation est de garantir que le prix demandé est proportionnel à la qualité du service offert et que dans les cas où la réglementation a des objectifs sociaux, ceux-ci sont reflétés dans le régime de fixation des prix, y compris tout éventuel élément de subvention de l'Etat. Cette section examine les questions relatives au contrôle des prix et autres éléments ainsi que les facteurs qui doivent être pris en compte dans l'examen des coûts de financement des fournisseurs, y compris les programmes d'investissement, et des mesures visant à accroître l'efficacité des fournisseurs, compte tenu d'autres considérations, y compris les objectifs liés à la garantie de la fourniture de services et à la protection de l'environnement.

Directives

15. Contrôle des prix
16. Etablissement d'un lien entre prix et qualité
17. Promotion de l'efficacité des fournisseurs
18. Coûts de financement des fournisseurs
19. Investissement

#### **Section 5: Développement de la concurrence**

14. Cette section finale examine des questions clés relatives au rôle des organismes de réglementation économique dans le développement de la concurrence, y compris les améliorations de la qualité de service et les baisses de prix qui peuvent en résulter, ainsi que les mesures nécessaires pour assurer le maintien de la concurrence, telles que la lutte contre les pratiques anticoncurrentielles.

## Directives

20. Réduction des monopoles et de la domination des marchés

21. Promotion du choix offert aux consommateurs

22. Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles

## Conclusion

15. Lorsqu'elles réalisent des contrôles de la performance de la réglementation économique, les ISC doivent avoir à l'esprit la distinction entre la nature du processus réglementaire, d'une part, et le fonctionnement de ce processus, d'autre part. S'agissant de la nature du processus, l'ISC peut devoir attirer l'attention, par exemple, sur l'importance d'une réflexion approfondie, au moment d'une privatisation, sur le régime réglementaire approprié - les deux processus devraient être simultanés. Toutefois, l'ISC doit veiller à ne pas se mêler de questions de politique générale ou de problèmes politiques parce qu'elle est concernée par l'administration de la réglementation et non pas par la politique en matière de réglementation. Ces politiques varient d'un pays à l'autre. S'agissant du fonctionnement du régime de réglementation, il existe de nombreuses preuves, exposées dans les directives, attestant que des examens soigneusement sélectionnés peuvent déboucher sur un éventail de recommandations utiles pour améliorer l'efficacité de la réglementation, y compris pour relever le défi de l'évolution des marchés.

---

## **PARTIE 2: DIRECTIVES SECTION 1: COMPETENCES DE L'ISC**

### *Directive 1*

#### *Compétences requises*

### **Directive**

**L'ISC devrait identifier ses responsabilités concernant le contrôle de l'organisme de réglementation et déterminer quelles sont les compétences spécialisées dont elle doit se doter, en plus des compétences de contrôle financier nécessaires pour examiner l'exécution du budget de l'organisme de réglementation, pour réaliser des évaluations de la performance de la réglementation économique.**

### **Justification de la directive**

L'ISC est fréquemment le vérificateur attitré des organismes de réglementation économique en matière de contrôle financier ainsi que de contrôle de gestion.

Qu'elle relève de la compétence d'un ministère ou soit confiée à un organisme distinct, la fonction de réglementation économique est probablement exercée par un nombre relativement petit de personnes qui disposent en conséquence d'un petit budget administratif. Le contrôle de l'exécution de ce budget ne soulèvera probablement pas de problèmes techniques particulièrement nouveaux, mais l'ISC

devra tenir compte du soin avec lequel les fonds ont été dépensés (cf. 5<sup>e</sup> directive) et aborder en outre des questions telles que le respect de la législation et les contrôles internes.

Par opposition, les actions et les décisions des organismes de réglementation sont susceptibles d'avoir des incidences sur tous les citoyens, les grands fournisseurs, voire l'économie dans son ensemble. En tant que contribuables et utilisateurs des services des fournisseurs réglementés, les citoyens ont de plus en plus tendance à compter sur l'ISC pour qu'elle propose des moyens d'améliorer la rentabilité de la réglementation économique et de renforcer l'obligation de rendre compte des organismes de réglementation et la réactivité des industries qu'ils réglementent.

L'ISC devra avoir accès à un éventail de compétences spécialisées pour répondre à ces attentes et réaliser des contrôles de gestion des organismes de réglementation et/ou des fournisseurs des services qu'ils réglementent. Ces compétences comprendront probablement la compréhension des bases contractuelles et juridiques sous-tendant l'activité des fournisseurs et des organismes de réglementation ainsi qu'une expertise en matière d'analyse économique, de comptabilité, de statistique et de techniques d'évaluation quantitative et qualitative afin de pouvoir évaluer l'impact des décisions des organismes de réglementation sur les fournisseurs et leurs clients. L'ISC devra également posséder une bonne connaissance de disciplines telles que l'analyse comparative, l'analyse coûts-avantages, l'analyse de risque et les enquêtes sur les attitudes.

Equipées de ces compétences, les ISC ont réalisé des contrôles portant sur un éventail d'organismes de réglementation économique et les secteurs qu'ils réglementent, souvent dans des domaines hautement spécialisés et techniques. Dans un pays, par exemple, l'ISC a procédé à des évaluations des opérations des banques d'Etat, examinant des questions telles que le capital, les autres actifs, les recettes et les liquidités des banques ainsi que leur situation financière [Argentine].

---

*Directive 2*  
*Acquisition des compétences*

## **Directive**

**L'ISC devrait identifier et acquérir les compétences internes essentielles qui sont nécessaires pour réaliser des évaluations fondées de la performance de la réglementation économique et compléter ces compétences, si nécessaire, avec l'assistance de conseillers externes.**

## **Justification de la directive**

Recruter et conserver à titre de fonctionnaires stables l'ensemble des experts nécessaires pour examiner tous les aspects de la réglementation économique reviendraient trop cher pour l'ISC. Toutefois, face à la demande croissante de services de meilleure qualité émanant des consommateurs et à la réalisation de privatisations, l'ISC devra probablement procéder à l'évaluation d'un nombre

croissant d'organismes de réglementation couvrant une gamme toujours plus large de services réglementés fournis aux citoyens. L'ISC doit déterminer quelles sont les compétences nécessaires qu'elle devrait développer en interne dans le cadre de son activité principale et quelles sont celles qu'elle peut se procurer à l'extérieur au cas par cas, en tenant compte du fait que dans un environnement réglementaire en évolution rapide la combinaison de compétences nécessaires est susceptible de changer constamment de sorte que l'ISC pourrait devoir adapter régulièrement sa base de compétences.

L'enquête de l'INTOSAI sur le contrôle de la réglementation a révélé que de nombreuses ISC réalisent de telles évaluations de la performance. Un certain nombre d'ISC ont mis en place des équipes spécialisées dans le contrôle de la réglementation économique, en complétant leurs compétences sur une base ad hoc par des conseils externes sur les derniers développements.

L'échange d'expériences et d'informations sur les méthodologies du contrôle entre les ISC, ainsi que l'échange de fonctionnaires détachés, sont également considérés comme utiles par les ISC. Il existe des possibilités d'intensification de ces échanges d'expériences et de fonctionnaires, par exemple au sein des groupements régionaux de l'INTOSAI ou encore entre des ISC confrontées à des défis analogues. Ces ISC pourraient envisager, par exemple, de réaliser des contrôles conjoints ou parallèles là où des questions analogues de réglementation économique bénéficieraient de l'application de méthodologies complémentaires de contrôle de gestion.

Il pourrait également être utile pour l'ISC de chercher à détacher certains de ses fonctionnaires auprès des organismes de réglementation afin qu'ils acquièrent une meilleure compréhension du fonctionnement de la réglementation économique ainsi que des compétences qu'ils pourront mettre à profit lors d'examens ultérieurs de la performance. L'ISC pourrait également accueillir des membres du personnel détachés par les organismes de réglementation pour qu'ils puissent acquérir une meilleure compréhension du rôle du contrôle de gestion.

---

## **SECTION 2: L'ACTIVITE DE REGLEMENTATION ECONOMIQUE**

### *Directive 3*

#### *Cadre réglementaire*

#### **Directive**

**Afin d'être en mesure de procéder à des évaluations de la performance, l'ISC doit avoir une bonne compréhension du contexte dans lequel l'organisme de réglementation économique exerce son activité.**

#### **Justification de la directive**

Les modalités de la réglementation économique varient d'un pays à l'autre et d'une industrie à l'autre, mais elles ont de nombreux buts communs, en particulier: garantir que les entreprises réglementées fournissent des services essentiels à un prix raisonnable au public, protéger les consommateurs contre les abus des

monopoles, réaliser des objectifs sociaux et, dans la poursuite de ces buts, développer la concurrence. L'ISC doit comprendre la dynamique au sein de laquelle les organismes de réglementation et les entreprises réglementées interagissent entre eux et avec les consommateurs afin d'être en mesure d'examiner les effets de la réglementation.

Dans de nombreux pays, les fonctions de réglementation sont exercées directement par des ministères. Dans d'autres, il peut exister des commissions réglementaires subsidiaires responsables devant le gouvernement [*Inde*]. Dans une minorité croissante de cas, les fonctions de réglementation sont exercées avec un certain degré d'indépendance vis-à-vis du gouvernement, généralement par des organismes publics (habituellement des conseils, parfois des particuliers, mais aussi des entreprises du secteur privé) ou par des organismes d'auto-réglementation. Parfois, les fonctions de réglementation sont exercées sur une base sectorielle, par exemple par des organismes créés lors de la privatisation des monopoles fournissant des services publics; dans une minorité de cas, elles sont confiées à un organisme de réglementation à caractère général, par exemple un organisme responsable de la réglementation générale en matière de concurrence. Dans de nombreux cas, le secteur concerné peut être réglementé par un certain nombre d'organismes, par exemple des ministères et des organismes de réglementation à caractère spécifique ou général, ayant chacun des pouvoirs et des responsabilités qui peuvent se compléter et se chevaucher ou être en contradiction les uns avec les autres. L'ISC doit savoir comment l'activité, ou l'inactivité, des autres institutions pourrait affecter les décisions prises par l'organisme de réglementation et en tenir compte lorsqu'elle détermine l'étendue de son contrôle et le réalise [*Pologne*].

Dans une industrie qui fait l'objet d'une privatisation - en particulier si elle est sous monopole -, il est important qu'une structure réglementaire appropriée soit mise en place au moment de la privatisation car autrement il sera difficile de prendre les mesures correctrices nécessaires par la suite [*Russie*]. Il importe également, au moment de la privatisation, de traiter la question des normes que les entreprises privatisées devraient être tenues d'atteindre [*Zambie*].

Les marchés réglementés sont en constante évolution. Parfois, cette évolution peut être très rapide, comme dans le secteur des télécommunications. L'ISC devra donc vérifier si le cadre réglementaire est adapté à ces développements de manière à ne pas entraver le progrès, en identifiant et en diffusant les exemples de bonnes pratiques là où les organismes de réglementation ont fait preuve de souplesse en relevant le défi de l'évolution des marchés.

---

*Directive 4*  
*Objectifs, fonctions et pouvoirs*

## **Directive**

**L'ISC doit avoir une bonne compréhension des objectifs, fonctions et pouvoirs de l'organisme de réglementation afin d'examiner avec quel degré d'efficacité il accomplit ses tâches.**

## Justification de la directive

Les objectifs de la réglementation sont le plus souvent précisés dans la législation, mais sont parfois aussi fixés par le gouvernement ou par l'organisme de réglementation lui-même. L'ISC devrait examiner les pouvoirs conférés à l'organisme de réglementation pour vérifier l'adéquation de la base juridique de son travail. Elle devrait également étudier les contraintes juridiques ou autres imposées à l'organisme de réglementation et les incidences que celles-ci peuvent avoir sur l'efficacité et l'efficacités dont il fait preuve dans l'accomplissement de ses fonctions. L'ISC devra bien entendu avoir une bonne compréhension du processus décisionnel (formel et informel), des systèmes d'information et des systèmes de contrôle interne de l'organisme de réglementation.

Les organismes de réglementation sont généralement tenus de poursuivre divers objectifs, dont certains peuvent entrer en contradiction les uns avec les autres; par exemple, garantir la fourniture des services essentiels d'utilité publique, tels que les services d'alimentation en eau, tout en protégeant le consommateur contre les abus des monopoles, ou encore ne pas entraver la concurrence et l'innovation dans la fourniture de services d'assurance et de retraite tout en surveillant attentivement la solidité financière des prestataires de ces services. Lors de l'examen des fonctions de l'organisme de réglementation dans la poursuite de ces objectifs, l'ISC devrait se garder de mettre en doute les mérites des objectifs politiques poursuivis par l'organisme de réglementation. Elle doit toutefois avoir une bonne compréhension de ces objectifs afin de pouvoir examiner dans quelle mesure l'organisme de réglementation s'est acquitté de ses responsabilités et si la structure réglementaire en place est adaptée à ses objectifs déclarés.

Lorsqu'il existe des objectifs contradictoires, l'ISC devra déterminer si l'organisme de réglementation a réussi à atteindre un équilibre justifiable entre, par exemple, des objectifs économiques et sociaux *ou* dans le cadre d'objectifs particuliers. Par exemple, s'agissant de la maximisation des avantages pour les consommateurs, faire pression pour obtenir les prix les plus bas possibles à court terme pourrait retarder le développement de la concurrence et l'arrivée des avantages à long terme qui en résultent. Il appartient à l'organisme de réglementation de décider comment faire la part d'objectifs aussi opposés: l'ISC devrait se garder d'empiéter sur la responsabilité de l'organisme de réglementation dans la détermination des priorités. Dans un pays [*Royaume-Uni*], l'ISC a examiné l'équilibre atteint par quatre grands organismes de réglementation dans l'exercice de leurs fonctions réglementaires, notamment pour ce qui est de protéger les intérêts des consommateurs tout en permettant aux fournisseurs de financer leurs activités réglementées. Elle a également comparé et mis en contraste leurs pouvoirs, fonctions et priorités et constaté des différences entre eux. Ces organismes de réglementation ont ensuite oeuvré de concert à l'adoption d'une approche plus commune concernant une variété de questions allant des pratiques consultatives aux techniques utilisées pour calculer les taux de rendement des investissements requis par les fournisseurs de services réglementés.

---

## **Directive**

**L'ISC devrait examiner les règles et procédures établies pour assurer que les fonctions de réglementation sont exercées en bonne et due forme et que les accusations d'opérations prétendument incorrectes introduites contre l'organisme de réglementation ou des membres de son personnel font l'objet d'une enquête.**

## **Justification de la directive**

Dans la plupart des pays, les industries réglementées représentent une part importante du produit intérieur brut et elles ont un impact sur les intérêts économiques de millions de citoyens. Les consommateurs doivent être certains que l'organisme de réglementation est capable de défendre leurs intérêts face aux fournisseurs dominants. Les fournisseurs, quant à eux, doivent être certains que l'organisme de réglementation ne cherchera pas à les empêcher de réaliser des recettes raisonnables résultant de la fourniture de services d'un niveau raisonnable.

Pour que l'organisme de réglementation puisse agir efficacement et susciter l'acceptation généralisée de ses missions, il doit être libre de toute pression politique et capable de résister à l'influence des fournisseurs réglementés afin d'être en mesure de prendre des décisions impartiales dans l'intérêt public. L'ISC doit vérifier que l'organisme de réglementation a établi et applique des règles et procédures adéquates lui permettant de résister à ces pressions, quelle qu'en soit la source. S'il y a des écarts par rapport aux règles et procédures établies, l'ISC devrait également en évaluer les raisons, notamment la question de savoir si les procédures en cause doivent être actualisées. Un domaine important est l'examen de l'observation, par l'organisme de réglementation, des règles destinées à éviter les conflits d'intérêts, telles que celles qui interdisent à ses effectifs certaines activités, dont l'acquisition d'actions dans les entreprises réglementées, l'acceptation de dons importants émanant des fournisseurs ou encore l'exercice d'activités pour leur propre compte qui sont liées à des travaux effectués pour les fournisseurs ou sous contrat passé par l'organisme de réglementation [Pérou]. L'ISC doit également être consciente des risques de mainmise de l'industrie, résultant des pressions exercées par des fournisseurs puissants dotés de ressources considérablement plus importantes que l'organisme de réglementation. Inversement, les décisions réglementaires visant à aider les consommateurs, par exemple en matière de contrôle des prix ou des bénéfices, peuvent nuire à la viabilité financière des fournisseurs et, partant, à la fourniture des services essentiels.

Les organismes de réglementation devraient conserver une trace écrite adéquate des motifs de leurs décisions pour contribuer à assurer la bonne gestion des affaires publiques et le respect de l'obligation de rendre compte. Dans un pays [Royaume-Uni], à la suite d'un examen effectué par l'ISC et le Parlement, un organisme de réglementation a amélioré ses procédures de documentation afin de

disposer d'informations plus claires quant au raisonnement suivi pour parvenir à d'importantes décisions.

---

*Directive 6*  
*Compétences techniques*

## **Directive**

**L'ISC devrait examiner les mesures prises par l'organisme de réglementation pour s'assurer qu'il a des effectifs possédant des compétences suffisantes et a accès à des avis d'experts afin de pouvoir exercer ses fonctions sur la base d'une connaissance adéquate des fournisseurs réglementés et des marchés sur lesquels ils exercent leur activité.**

## **Justification de la directive**

Les organismes de réglementation doivent se tenir bien informés sur les fournisseurs qu'ils réglementent. Il existe des risques opposés: d'une part, un détachement excessif vis-à-vis des fournisseurs au point d'être mal informé et, partant, de perdre la confiance de l'industrie (laquelle est importante pour que la réglementation soit constructive); d'autre part, un empressement excessif à coopérer avec l'industrie, en particulier avec les opérateurs économiques en place qui peuvent vouloir ralentir le rythme du changement et dissuader de nouveaux concurrents d'entrer sur le marché. La provenance du personnel clé de l'organisme de réglementation est un élément important du traitement de ces questions; le recrutement de personnes issues d'horizons professionnels différents et des disciplines pertinentes, la rotation régulière du personnel clé de l'organisme de réglementation ainsi que l'accès à des experts externes tenus en haute estime peuvent être importants pour assurer les compétences et l'indépendance nécessaires.

L'ISC devrait examiner si les effectifs de l'organisme de réglementation possèdent les compétences techniques nécessaires pour exercer efficacement leurs fonctions et s'ils sont au courant des derniers développements techniques influençant le secteur dont ils s'occupent [*Pérou*]. L'ISC pourrait également se pencher sur des aspects tels que la combinaison de compétences fournies par des consultants externes et d'expertise interne, la question de savoir si le personnel de l'organisme de réglementation reflète l'éventail de disciplines, de savoir-faire et d'expériences dont cet organisme a effectivement besoin ainsi que le degré d'efficacité et d'efficacité de ce personnel dans l'exercice de ses fonctions. Dans un pays [*Pologne*], l'ISC a constaté que l'organisme de réglementation du secteur de l'énergie a amélioré et actualisé les connaissances de son personnel à travers un programme complet de formation, y compris la mise à profit des expériences d'autres pays. Dans un autre pays [*Royaume-Uni*], à la suite d'une recommandation formulée par l'ISC, l'organisme de réglementation du secteur des télécommunications s'est efforcé de recruter davantage de personnes possédant une expertise pertinente concernant ce secteur et a remanié son programme de formation afin d'améliorer les compétences commerciales de ses effectifs.

## Directive

**L'ISC devrait déterminer si l'organisme de réglementation est en mesure d'obtenir des informations fiables et suffisantes sur les fournisseurs de manière à pouvoir exercer ses fonctions d'une manière efficiente et efficace.**

### Justification de la directive

Les organismes de réglementation sont probablement moins informés sur l'activité des fournisseurs qu'ils réglementent que les fournisseurs eux-mêmes. Et ils sont probablement tributaires des fournisseurs pour une bonne part des informations dont ils ont besoin pour exercer leurs fonctions de réglementation. Les fournisseurs sont impliqués beaucoup plus étroitement au jour le jour dans leur activité et sont en mesure de contrôler les informations relatives à leur entreprise qu'ils fournissent à l'organisme de réglementation. Dans un pays [Pologne], l'organisme de réglementation du secteur de l'énergie a octroyé une licence à un fournisseur sans vérifier d'une manière suffisante sa situation financière. Six mois plus tard, le fournisseur a fait faillite.

Ce déséquilibre peut empêcher l'organisme de réglementation d'atteindre certains de ses objectifs. Par exemple, il peut chercher à fixer le prix d'un fournisseur à un niveau proche de ses coûts. L'organisme de réglementation possède moins d'informations sur les coûts du fournisseur que le fournisseur lui-même, lequel est ainsi en mesure de surestimer les coûts de manière à persuader l'organisme de réglementation qu'il doit pouvoir fixer un prix plus élevé.

L'ISC devrait se pencher sur les mesures pouvant être prises par l'organisme de réglementation pour réduire son handicap en matière d'information. Cela impliquera l'examen des besoins en information de l'organisme de réglementation, de l'adéquation des pouvoirs de ce dernier pour ce qui est d'imposer aux fournisseurs l'obligation de fournir des informations ainsi que de la question de savoir si l'organisme de réglementation a convenu de ses besoins en information avec les fournisseurs (la collecte des données est coûteuse, et il est possible de réduire les coûts si la nature de l'information à fournir est convenue à l'avance). Si l'organisme de réglementation souhaite comparer des informations émanant de plusieurs fournisseurs et/ou couvrant une période donnée (analyse comparative), il est important que ces informations soient collectées selon un format standard. L'organisme de réglementation doit également être sûr que les informations fournies sont exactes et fiables. Dans un pays [Royaume-Uni], par exemple, l'organisme de réglementation du secteur de l'eau impose aux fournisseurs l'obligation de recourir à des experts indépendants qui sont tenus de par la loi de faire rapport à l'organisme de réglementation sur la qualité des informations fournies par les fournisseurs.

D'une manière plus générale, l'ISC devra également examiner si le régime de réglementation prévoit des sanctions et des incitations pour encourager la

fourniture d'informations exactes. Certains organismes de réglementation, par exemple, sont dotés de pouvoirs leur permettant d'imposer des sanctions aux fournisseurs sous forme d'amendes ou d'un contrôle des prix plus rigoureux. Et dans certains pays, ces pouvoirs sont équilibrés par des incitations reconnaissant le fait que si un fournisseur estime qu'il ne profitera pas d'une réduction de ses coûts, il est peu probable qu'il sera encouragé à informer l'organisme de réglementation qu'il est en mesure de le faire, alors que si les avantages résultant d'une réduction des coûts peuvent être partagés entre les fournisseurs et les consommateurs, les fournisseurs seront probablement plus coopératifs (cf. 15<sup>e</sup> directive).

---

### *Directive 8*

#### *Obligation de rendre compte et consultation*

### **Directive**

**L'ISC devrait étudier les mesures prises par l'organisme de réglementation pour faciliter l'examen de ses décisions et actions par le public et le Parlement, y compris les dispositions relatives à la consultation des parties intéressées, compte tenu de la nécessité de protéger la confidentialité commerciale dans les cas où des raisons d'intérêt public le justifient.**

### **Justification de la directive**

Qu'elles soient exercées par un ministère ou un organisme responsable devant celui-ci ou encore un organisme jouissant d'un certain degré d'indépendance, les fonctions de réglementation sont accomplies dans l'intérêt public et l'organisme de réglementation doit donc être tenu responsable de ses opérations afin de développer sa légitimité aux yeux du public. Les rapports de l'ISC peuvent apporter une contribution importante à la mise en œuvre de cette obligation de rendre compte.

Dans de nombreux cas, les fournisseurs (mais généralement pas les consommateurs) jouissent du droit de faire appel aux tribunaux des décisions rendues par un organisme de réglementation. Les consultations menées par les organismes de réglementation, et les explications qu'ils donnent à l'appui de leurs décisions, ont pour but de faciliter l'examen de leurs actions par le public. Plus leur souplesse et leur discrétion en matière de jugement sont grands, et plus leur processus de décision est transparent, ce qui permet au public d'acquérir une meilleure compréhension. Mais il peut exister de réels problèmes de confidentialité commerciale, par exemple dans le secteur financier où le maintien de la stabilité et de la confiance est un objectif clé de la réglementation et où des exigences trop strictes en matière de communication d'informations pourraient porter atteinte à la conduite réelle des activités. Néanmoins, les organismes de réglementation devraient chercher à expliquer leurs actions d'une manière aussi ouverte que possible. La consultation peut prendre de nombreuses formes, y compris des auditions publiques, la publicité des méthodes de travail des organismes de réglementation couvrant, par exemple, l'évaluation des éléments probants et le

raisonnement à la base de leurs décisions, ainsi que des documents de consultation formels. La nécessité d'une consultation adéquate doit être opposée au risque que le processus devienne trop lourd et trop formaliste.

L'ISC devrait examiner si l'organisme de réglementation fait tout son possible pour consulter les parties intéressées au sujet des questions qu'il doit étudier avant de prendre une décision importante, pour expliquer les motifs des décisions qu'il a prises et pour publier, dans la mesure du possible, les informations financières et autres qui, à son avis, justifient les conclusions particulières auxquelles il est parvenu. Dans un pays [Royaume-Uni], le travail de l'ISC a encouragé les organismes de réglementation à adopter une démarche plus ouverte et à consulter de plus en plus les parties intéressées.

Un aspect important de l'examen par le public et par le Parlement concerne les coûts et les avantages associés au régime de réglementation particulier. Lors de l'examen de cet aspect, l'ISC devrait déterminer la mesure dans laquelle l'organisme de réglementation tient compte des coûts et avantages probables lorsqu'il prend des décisions réglementaires et si cet organisme les évalue et fait rapport en la matière régulièrement, par exemple dans des rapports soumis au gouvernement et au Parlement. Selon ses constatations, l'ISC pourrait devoir procéder à une évaluation des coûts et avantages du dispositif de réglementation à l'examen.

---

### **SECTION 3: FOURNITURE DES SERVICES**

#### *Directive 9*

#### *Sécurité de la fourniture*

#### **Directive**

**L'ISC devrait examiner le dispositif mis en place par l'organisme de réglementation pour garantir que les fournisseurs assurent au moins la prestation des services réglementaires de base et que les consommateurs sont indemnisés en cas de défaillance du fonctionnement de ces services.**

#### **Justification de la directive**

La fourniture de produits de base tels que le gaz, l'eau et l'électricité est d'une importance primordiale pour tous les citoyens; il en est de même des services financiers et bancaires dignes de confiance et des systèmes de transport public sûrs et fiables. Dans de nombreux cas, les exigences en matière de sécurité sont considérées comme absolues, exigences dans le cadre desquelles les fournisseurs doivent exercer leur activité et qu'ils acceptent, par exemple, lorsqu'ils donnent leur adhésion aux contrôles des prix. Il appartient souvent aux organismes de réglementation responsables de la santé et de la sécurité, plutôt qu'aux organismes de réglementation économique, de surveiller les performances des fournisseurs en termes de respect de ces exigences de sécurité.

L'ISC devrait vérifier comment l'organisme de réglementation économique s'assure que les prestataires fournissent le service requis. Cela impliquera probablement

l'obtention d'informations auprès des fournisseurs et des consommateurs (par exemple au moyen d'enquêtes) ainsi qu'auprès de l'organisme de réglementation. Si le prestataire ne fournit pas le service requis, l'organisme de réglementation pourrait être en mesure de protéger les intérêts des consommateurs et d'assurer que toute compensation due est versée. L'ISC devrait vérifier si l'organisme de réglementation a agi pour le compte du consommateur dans ces domaines. Dans un pays, l'action des organismes de réglementation a conduit à la fourniture de nouveaux services en matière de téléphonie, d'électricité et d'eau dans les zones rurales [*Guyana*]. Dans un autre pays, l'organisme de réglementation a réduit de 40 millions de £ les recettes d'une compagnie des eaux après qu'elle eut gravement manqué de maintenir des approvisionnements en eau adéquats [*Royaume-Uni*]. Les organismes de réglementation doivent également se prémunir contre le risque que les incitations offertes aux entreprises pour qu'elles améliorent leur efficacité (cf. 17<sup>e</sup> directive) portent préjudice aux intérêts des consommateurs à travers, par exemple, des dispositions inadéquates en matière de sécurité dans les transports publics ou encore des retards dans la réparation des fuites de gaz signalées.

---

## **Directive**

**L'ISC devrait examiner les mesures prises par l'organisme de réglementation pour garantir l'accès des consommateurs aux services et si des dispositions empêchent les fournisseurs d'établir une distinction inéquitable entre différentes catégories de consommateurs.**

## **Justification de la directive**

Il est important que les consommateurs aient un accès raisonnable aux services réglementés. L'organisme de réglementation peut devoir agir pour empêcher des résultats socialement inéquitables pour des catégories particulières de consommateurs (par exemple les habitants des zones rurales) ou pour éviter que des consommateurs ne se voient refuser sans motif la fourniture d'un service. Les organismes de réglementation sont souvent tenus de protéger les intérêts des groupes minoritaires. Dans un pays, par exemple, l'organisme de réglementation a obtenu des améliorations dans les services d'autobus pour les personnes handicapées [Argentine].

Les intérêts des consommateurs du point de vue de la commodité doivent également être pris en considération. Par exemple, les usagers du téléphone sont contrariés par le désagrément et les frais qu'ils encourent si les compagnies de téléphone changent leurs indicatifs régionaux fréquemment et sans consultation adéquate. Dans un pays, l'organisme de réglementation s'est attaqué à ces problèmes en mettant en place un groupe consultatif pour la numérotation dans le secteur des télécommunications, lequel réunit des représentants du secteur et des consommateurs [Nouvelle-Zélande]. Et les organismes de réglementation ont de plus en plus tendance à effectuer des enquêtes auprès des consommateurs pour déterminer, par exemple, l'importance qu'ils accordent à des services particuliers et ce qu'ils seraient disposés à payer pour des niveaux de service améliorés. Au moyen de ces méthodes, les organismes de réglementation devraient être en mesure de répondre dans une plus large mesure aux attentes des consommateurs quant à un meilleur accès à des services améliorés. L'ISC peut jouer un rôle important en la matière en examinant et en publiant des exemples de bonnes pratiques.

## **Directive**

**L'ISC devrait examiner les mesures prises par l'organisme de réglementation pour vérifier si les fournisseurs respectent leurs obligations réglementaires relatives à la fourniture d'un accès aux groupes vulnérables.**

## Justification de la directive

Dans de nombreux pays, et en particulier dans les pays en voie de développement, un prix élevé pour un service essentiel peut empêcher les consommateurs d'obtenir un niveau de service adéquat. L'organisme de réglementation peut jouir des pouvoirs nécessaires pour imposer un abaissement des prix à un niveau permettant aux consommateurs de bénéficier d'un niveau de service raisonnable pour le prix qu'ils doivent payer. De nombreux organismes de réglementation ont commencé à agir de cette manière pour le compte du consommateur. Dans un pays, l'organisme de réglementation a exigé du secteur des services téléphoniques qu'il mette en place un système spécial de tarifs réduits pour des consommateurs qui n'auraient pas autrement les moyens de s'abonner au téléphone [*Royaume-Uni*].

Les groupes à faible revenu sont particulièrement vulnérables parce que le coût des services essentiels représente probablement une proportion élevée de leurs dépenses. Les organismes de réglementation sont fréquemment chargés de surveiller le service fourni et d'exiger des fournisseurs qu'ils prennent des mesures spéciales en faveur de ces groupes. L'ISC devrait s'assurer que les fournisseurs respectent les obligations susceptibles de leur être imposées (y compris celles qui découlent de la législation en matière de sécurité sociale). Les mesures prises dans ces domaines peuvent conduire à des améliorations très importantes du traitement assuré aux groupes vulnérables. Par exemple, les mesures prises par l'organisme de réglementation ont contribué à une réduction, de 55 000 en 1990 à 471 en 1997, du nombre des personnes dont l'électricité a été coupée [*Royaume-Uni*]. L'ISC peut mettre en lumière des situations où en dépit des possibilités qui existent pour les consommateurs vulnérables de bénéficier de réductions de prix, ces derniers n'en profitent parfois pas autant qu'ils le devraient. Par exemple, dans un pays, à la suite de l'introduction de la concurrence dans la distribution de gaz domestique, les prix ont baissé en termes réels pour tous les consommateurs. Le montant économisé par les consommateurs varie en fonction du mode de paiement de leurs factures. D'une manière générale, les consommateurs qui paient par prélèvement bancaire automatique ont profité beaucoup plus de la baisse des prix que ceux, y compris les personnes pauvres, qui utilisent des compteurs à prépaiement [*Royaume-Uni*].

Les consommateurs ne sont souvent pas au courant de leurs droits. Il en est fréquemment ainsi dans des secteurs tels que les services financiers où, bien qu'il puisse exister une concurrence vigoureuse sur le marché, certaines catégories de consommateurs sont dans une position désavantageuse parce qu'elles ne possèdent pas ou ne peuvent pas acquérir les connaissances spécialisées nécessaires pour évaluer correctement les produits offerts. En pareil cas, l'organisme de réglementation peut jouer un rôle important en protégeant le public contre les opérateurs économiques malhonnêtes. L'ISC devra examiner le degré d'efficacité de telles mesures. Par exemple, dans un pays, l'organisme de réglementation a protégé les citoyens contre le risque de fraude en suspendant les opérations de 56 sociétés de financement [*Thaïlande*].

Lorsque l'Etat octroie des subventions à des entreprises privées à des fins précises, telles que la réduction des prix demandés aux consommateurs, l'ISC doit également s'assurer que la subvention est utilisée en bonne et due forme aux fins auxquelles elle est destinée.

## Directive

**L'ISC devrait examiner les mesures prises par l'organisme de réglementation pour établir des normes minimales de service pour les consommateurs, surveiller la performance des fournisseurs et obtenir des améliorations lorsque cette performance n'est pas conforme aux normes fixées.**

### Justification de la directive

Les normes de service sont importantes pour les consommateurs, qu'il existe un marché concurrentiel ou un monopole. Sur un marché concurrentiel, une fois que les consommateurs sont au courant de la qualité de service qui devrait être assurée par différents fournisseurs, ils sont en mesure de faire un choix plus éclairé entre les fournisseurs. Et là où le fournisseur est un monopole, les normes de service sont importantes parce sans celles-ci le fournisseur pourrait chercher à réduire la qualité du service afin d'accroître ses bénéfices. Les normes sont également importantes lorsque le service est fourni par un organisme gouvernemental. Par exemple, dans un pays, des délais-cibles ont été introduits pour le traitement des demandes de renseignements émanant des citoyens, démarche qui a eu des effets positifs [Danemark].

L'organisme de réglementation doit se prémunir contre le risque que les contrôles des prix portent atteinte à la qualité du service. Il existe souvent un lien étroit entre le niveau du prix demandé et la qualité du service fourni. Dans un pays, l'organisme de réglementation a tenu compte de ce lien en fixant des obligations de service universel et des prix uniformes dans le secteur des services postaux [Etats-Unis]. Lorsque la qualité du service a été considérablement réduite, l'organisme de réglementation pourrait chercher à obtenir une réduction correspondante des prix.

Certains organismes de réglementation sont en mesure d'imposer des sanctions aux fournisseurs qui n'ont pas respecté leur obligation de fournir des services conformément à des normes définies. Par exemple, dans un pays, des fournisseurs de services ferroviaires de voyageurs ont dû payer des amendes d'un montant de 24 millions de £ à l'organisme de réglementation du secteur ferroviaire en raison de leur performance insuffisante [Royaume-Uni]. Lorsque le fournisseur s'est engagé à assurer un meilleur niveau de service, l'organisme de réglementation peut autoriser une hausse des prix plus élevée que prévue parce qu'il veut encourager l'amélioration des normes de service. Ainsi, dans le même pays, les fournisseurs de services ferroviaires de voyageurs dont la performance était supérieure au niveau normal ont reçu des paiements supplémentaires d'un montant de 20 millions de £. L'ISC devra vérifier si les systèmes d'incitations, y compris ceux qui comprennent à la fois des sanctions et des récompenses, aident effectivement les fournisseurs à atteindre leurs objectifs de performance.

En cas de concurrence inexistante ou insuffisante, l'organisme de réglementation doit s'assurer que les prestataires fournissent des services ayant le niveau et la

qualité requis. Dans un pays, à la suite de la surveillance exercée par l'organisme de réglementation, le fournisseur d'électricité a été condamné à une amende en raison de la qualité insuffisante du service [Brésil].

Dans un autre pays [Pologne], l'ISC a constaté que l'organisme de réglementation du secteur de l'énergie vérifiait uniquement la performance des fournisseurs lorsqu'il recevait des réclamations des consommateurs; l'ISC lui a recommandé de vérifier régulièrement la performance. L'organisme de réglementation doit également surveiller la performance des fournisseurs afin d'assurer le respect des conditions fixées dans les licences ainsi que des exigences prévues par la loi. Dans un autre pays, l'organisme de réglementation du secteur des véhicules a retiré des licences à la suite de la surveillance de la performance, lorsqu'il a été établi que les conditions et règlements n'étaient pas respectés par les fournisseurs [Philippines].

L'analyse comparative de la performance des fournisseurs peut aussi jouer un rôle important dans le maintien ou l'amélioration des normes de service. Il existe d'excellentes raisons pour procéder à une analyse comparative, y compris la promotion de meilleures opérations, l'accroissement de l'efficacité, la réduction des coûts et la quantification des économies financières potentielles. Les ISC ont souvent examiné si l'organisme de réglementation utilise des comparaisons suffisantes et appropriées entre fournisseurs pour faciliter la surveillance de leur performance. Dans un cas, l'ISC a recommandé à l'organisme de réglementation de comparer la couverture d'assurance souscrite par les fournisseurs aux exigences fixées dans la licence, compte tenu également du coût [Pologne].

---

### *Directive 13*

#### *Traitement des réclamations des consommateurs*

### **Directive**

**L'ISC devrait examiner si les organismes de réglementation et les fournisseurs ont mis en place des procédures ayant fait l'objet d'une publicité adéquate qui permettent le traitement satisfaisant des réclamations des consommateurs.**

### **Justification de la directive**

Les utilisateurs des services sous monopole n'ont aucun choix de fournisseur. Ils ne peuvent pas en changer. Il est donc indispensable que leurs réclamations soient entendues. L'organisme de réglementation devrait s'assurer que les fournisseurs veillent au traitement satisfaisant des réclamations et prennent notamment toutes les mesures raisonnables pour les résoudre. Cela peut inclure l'imposition d'amendes aux fournisseurs qui ne répondent pas aux réclamations de manière satisfaisante. Par exemple, dans un pays, les réclamations présentées ont contribué à l'imposition de sanctions [Argentine]. Les consommateurs peuvent également être en mesure de demander réparation par l'intermédiaire du système judiciaire.

Lorsqu'une ISC découvre des problèmes de traitement des réclamations, des améliorations s'ensuivent souvent. A la suite de la publication d'un rapport par une ISC qui a révélé que les réclamations dans le secteur des télécommunications ne faisaient pas l'objet d'un traitement satisfaisant et que leur nombre était trop élevé, l'organisme de réglementation a pris des mesures qui ont contribué à une amélioration sensible du niveau de satisfaction des consommateurs quant à la façon dont les réclamations sont traitées [Royaume-Uni].

En étudiant la nature des réclamations reçues et en menant des enquêtes sur les attitudes des consommateurs, l'ISC sera en mesure d'aider à cerner les domaines sur lesquels l'organisme de réglementation et les fournisseurs devraient se concentrer en vue d'améliorer le service. La collaboration entre l'organisme de réglementation, le secteur concerné et les consommateurs peut également conduire à la fourniture d'un meilleur service. Par exemple, dans un pays, les représentants des consommateurs et des fournisseurs participent à l'activité de l'organisme de réglementation et leurs intérêts sont coordonnés. Cette démarche a permis de mieux traiter les réclamations des consommateurs [Lituanie]. Dans un autre pays [Pologne], l'ISC a recommandé d'imposer aux fournisseurs d'électricité l'obligation de reconnaître tous les droits légaux des consommateurs (y compris leur droit de porter plainte).

Des procédures de traitement des réclamations des consommateurs sont nécessaires même lorsqu'il existe un marché concurrentiel. Par exemple, dans un pays, l'organisme de réglementation du secteur du gaz a incorporé dans les licences octroyées aux fournisseurs des normes destinées à protéger les consommateurs domestiques contre les abus des techniques de démarchage à domicile: des consommateurs avaient été induits à conclure des contrats par des démarcheurs qui avaient fourni des informations fausses sur les modalités d'autres fournisseurs ou usé de manœuvres d'intimidation ou encore fourni des informations inadéquates ou déformées [Royaume-Uni].

---

*Directive 14*  
*Questions environnementales*

## **Directive**

**L'ISC devrait examiner comment l'organisme de réglementation économique s'acquitte des responsabilités susceptibles de lui incomber en ce qui concerne le contrôle du respect des obligations imposées aux fournisseurs en matière de protection de l'environnement.**

## **Justification de la directive**

La réglementation des industries n'est pas uniquement à finalité économique: d'autres facteurs doivent être pris en considération, y compris ceux qui ont des incidences sur l'environnement - par exemple la propreté de l'eau et la sécurité alimentaire (voir également [9<sup>e</sup> directive](#)). Il peut exister des objectifs environnementaux, tels que la préservation des habitats de la faune, qui doivent être mis en balance avec d'autres objectifs désirables, comme le développement

économique. Il se peut que l'organisme de réglementation économique doive tenir compte de deux types d'obligations en matière d'environnement. Premièrement, les gouvernements peuvent exiger que toutes les entreprises se conforment à un ensemble de normes générales de protection de l'environnement, comme des normes d'émission. Deuxièmement, les objectifs et fonctions de l'organisme de réglementation économique peuvent inclure des responsabilités spécifiques en matière d'environnement, par exemple encourager les fournisseurs d'électricité à promouvoir l'efficacité énergétique.

Dans de nombreux pays, les organismes de réglementation économique sont de plus en plus astreints à tenir compte de ces considérations environnementales. Par exemple, dans un pays [Hongrie], l'organisme de réglementation du secteur de l'énergie a obtenu des fournisseurs qu'ils se conforment aux normes environnementales, ce qui a réduit les dommages causés à l'environnement. Dans un autre [Islande], la réalisation d'une étude d'impact sur l'environnement est désormais exigée avant que la construction de centrales électriques ou de routes ne puisse avoir lieu. Cela a ralenti le rythme de la construction mais accru le respect des normes environnementales. Dans un autre pays, l'organisme de réglementation du secteur de l'énergie a fixé pour les fournisseurs des objectifs en matière d'économies d'énergie qui visent à contribuer à la réduction du niveau de pollution de l'environnement [Royaume-Uni].

En tant que vérificateur externe d'un large éventail de départements ministériels, organismes de réglementation et autres organisations concernées par les questions environnementales, l'ISC est bien placée pour examiner et faire rapport sur les problèmes exigeant l'attention coordonnée de ces organismes. Dans un pays, par exemple, l'ISC a examiné les dispositions relatives à la surveillance de l'environnement et au financement en vue du déclassement de centrales nucléaires et fait rapport sur celles-ci. Cette étude a permis aux divers organismes de réglementation et institutions concernés de clarifier leurs dispositions respectives pour la surveillance continue des programmes de déclassement qui doivent être planifiés et le financement susceptible d'être nécessaire pour couvrir les coûts afférents [Royaume-Uni].

---

## **SECTION 4: EL PRECIO DEL SERVICIO**

### *Directive 15*

#### *Contrôle des prix*

#### **Directive**

**Lorsque l'organisme de réglementation économique est responsable du contrôle des prix demandés par les fournisseurs aux consommateurs, l'ISC devrait examiner s'il a mis en œuvre un régime de fixation des prix bien conçu et transparent en conformité avec les objectifs en matière de réglementation.**

#### **Justification de la directive**

Lorsque des fournisseurs détiennent un monopole ou sont dominants sur le marché, l'une des méthodes permettant de protéger les consommateurs contre les

abus est de limiter les prix que ces fournisseurs peuvent demander. Mais un régime efficace de contrôle des prix, qui protège les consommateurs tout en assurant que les fournisseurs sont en mesure de financer leurs opérations, peut être complexe et coûteux. Ces coûts risquent d'être accrus de manière substantielle si les mécanismes de contrôle des prix sont mal conçus. L'ISC devrait donc examiner les mesures prises par l'organisme de réglementation pour s'assurer que les mécanismes de contrôle des prix sont judicieux et fondés sur une analyse approfondie des facteurs clés qui influencent le niveau des prix des fournisseurs. Par exemple, l'enquête menée par l'ISC dans un pays a eu pour conséquence que les prix ont été maintenus à leur niveau, et les régimes de fixation des prix organisés sur une base plus objective [Tunisie]. Le contrôle des prix peut également être utile lorsque les fournisseurs monopolistiques sont des entreprises publiques. Dans un pays, par exemple, les entreprises publiques de production et de distribution d'électricité sont contrôlées par des commissions réglementaires responsables devant le gouvernement [Inde]. Dans un autre pays [Pologne], l'ISC a constaté que les redevances demandées par les fournisseurs pour le raccordement au réseau de distribution d'électricité variaient d'un facteur allant jusqu'à 10. Elle a donc recommandé d'habiliter l'organisme de réglementation du secteur de l'énergie à contrôler les prix des fournisseurs. Certains organismes de réglementation utilisent un système de contrôle dans le cadre duquel les prix des fournisseurs sont fixés pour une période déterminée, généralement quatre ou cinq ans. Un tel système vise à encourager fortement les fournisseurs à réduire leurs coûts parce qu'ils bénéficient directement de toute réduction des coûts qu'ils peuvent réaliser durant la période couverte par le contrôle des prix. L'organisme de réglementation fait en sorte que les consommateurs profitent de ces réductions de coûts en fixant des prix plus bas pour les périodes de contrôle des prix ultérieures. Il se peut toutefois que ce système doive être appliqué de manière souple. Par exemple, d'importants éléments de dépenses des fournisseurs ne peuvent pas être maîtrisés par ces derniers lorsqu'ils sont influencés par les prix internationaux de l'énergie, les taux de change ou encore l'inflation générale. Dans un pays, par exemple, les tarifs réglementés dans le secteur des transports ont dû être augmentés à la suite des hausses des prix du pétrole [Indonésie]. Dans ces circonstances, l'ISC devrait examiner si l'organisme de réglementation a envisagé le recours à d'autres systèmes de contrôle, tels que des contrôles des prix qui font la distinction entre les éléments que les fournisseurs sont censés pouvoir gérer et ceux qu'ils ne peuvent pas maîtriser, ou encore des contrôles qui visent à limiter la marge bénéficiaire des fournisseurs plutôt que leurs prix. Même dans les secteurs où les fournisseurs ne détiennent pas un monopole, l'instauration d'un système de contrôle des prix peut s'avérer nécessaire dans l'intérêt public, par exemple pour assurer que toutes les sections de la société ont les moyens d'acheter un produit essentiel tel que le combustible. L'ISC devrait également examiner si l'organisme de réglementation a étudié si la concurrence est devenue suffisamment vive pour permettre l'abolition des contrôles des prix. D'autres aspects que l'ISC devrait examiner comprennent l'impact des contrôles des prix sur différentes catégories de consommateurs (par exemple les riches et les pauvres, les citadins et les ruraux) ainsi que les incidences potentielles du contrôle sur la concurrence. Par exemple, la fixation de contrôles des prix à des niveaux très bas pourrait dissuader des concurrents potentiels d'entrer sur le marché (cf. 20<sup>e</sup> directive).

---

*Directive 16*  
*Etablissement d'un lien entre prix et qualité*

**Directive**

**L'ISC devrait examiner si l'organisme de réglementation a pris des mesures pour s'assurer que le prix que les consommateurs doivent payer est en rapport avec la qualité du service fourni.**

**Justification de la directive**

Les organismes de réglementation doivent surveiller la qualité des services fournis aux consommateurs pour s'assurer que ceux-ci bénéficient d'un niveau de service proportionnel au prix. Cela est particulièrement important lorsqu'ils fixent les prix des fournisseurs pour une période de plusieurs années afin de les encourager à réduire les coûts (cf. 15<sup>e</sup> directive), parce qu'ils doivent vérifier que la réduction des coûts des fournisseurs ne s'opère pas aux dépens des services fournis aux consommateurs. L'établissement d'un lien entre le prix et la qualité du service fourni est un moyen important d'inciter les fournisseurs à assurer un service de qualité tout en cherchant à réduire les coûts superflus (cf. 17<sup>e</sup> directive). Et les organismes de réglementation peuvent autoriser les fournisseurs à demander des redevances supplémentaires pour des services additionnels. Par exemple, dans un pays, l'organisme de réglementation du secteur de l'eau autorise les compagnies des eaux à insister pour que les consommateurs qui possèdent une piscine paient leur consommation d'eau au moyen d'un compteur (par opposition à la redevance fixe normale) afin que leurs factures reflètent l'importante quantité d'eau qu'ils sont susceptibles d'utiliser [*Royaume-Uni*].

L'ISC doit également vérifier si l'organisme de réglementation exige des fournisseurs qu'ils consultent les consommateurs lorsqu'ils déterminent s'il convient ou non de ne pas fournir un service pour des raisons de coût, qu'ils examinent les méthodes utilisées pour connaître les vues des consommateurs et qu'ils cherchent à tenir compte de l'éventail de préférences que les consommateurs sont susceptibles d'avoir.

---

*Directive 17*  
*Promotion de l'efficacité des fournisseurs*

**Directive**

**L'ISC devrait examiner si l'organisme de réglementation a pris des mesures pour encourager les fournisseurs à réduire leurs coûts et à améliorer leur efficacité.**

**Justification de la directive**

L'encouragement de l'efficacité accrue des fournisseurs est une responsabilité clé de la plupart des organismes de réglementation. L'amélioration de l'efficacité est importante parce qu'elle permet aux consommateurs de bénéficier de baisses de prix et aux fournisseurs de réaliser des bénéfices raisonnables. Dans un pays

[Tunisie], par exemple, l'examen effectué par l'ISC a conduit à des réductions des coûts liés aux conduites distributrices de gaz, tandis que dans un autre [Argentine] il a entraîné des améliorations de l'efficacité du secteur bancaire.

Le recours à un système de contrôle des prix lié à des incitations peut s'avérer efficace (cf. 15<sup>e</sup> directive); l'ISC doit examiner si l'organisme de réglementation a cherché à s'assurer que le système de contrôle des prix exerce une pression sur les fournisseurs monopolistiques ou dominants pour les amener à être efficaces. Idéalement, cette pression devrait être aussi forte que celle subie par un fournisseur sur un marché concurrentiel. L'organisme de réglementation devrait veiller à ce que l'incitation fournie n'influence pas d'une manière induite les décisions en matière d'investissement. Par exemple, si un investissement devrait réduire les frais d'exploitation annuels, l'organisme de réglementation pourrait souhaiter s'assurer que le fournisseur conserve une part suffisante des économies réalisées au niveau des frais d'exploitation pour financer l'investissement.

L'organisme de réglementation doit déterminer dans quelle mesure le fournisseur peut améliorer son efficacité. Cette tâche peut être difficile. Les fournisseurs ne sont pas nécessairement capables d'apprécier dans quelle mesure ils peuvent le faire et même lorsqu'ils en sont capables, ils peuvent être peu disposés à le dire à l'organisme de réglementation. Par ailleurs, les organismes de réglementation peuvent ne pas vouloir exercer une pression trop forte sur les fournisseurs à des fins d'amélioration de l'efficacité de crainte qu'une telle pression, par exemple par le biais d'une réduction des prix, ne rende difficile pour eux, pour des raisons de coût, le maintien de services (cf. 4<sup>e</sup> directive) et ne porte atteinte à la réalisation des objectifs en matière de santé et de sécurité ou d'environnement (9<sup>e</sup> et 14<sup>e</sup> directives).

Les organismes de réglementation peuvent prendre diverses mesures, entre autres:

- exiger des fournisseurs qu'ils communiquent les niveaux de leurs coûts et activités sous un format standard (cf. 7<sup>e</sup> directive). Dans un pays, par exemple, les licences octroyées aux fournisseurs prévoient que l'organisme de réglementation publie des instructions détaillées pour la surveillance et la communication de leurs coûts [Royaume-Uni].
  - s'informer de manière adéquate sur les opérations des fournisseurs afin d'acquies une bonne compréhension de la composition de leurs coûts et des possibilités de réduction de ces coûts, par exemple par une meilleure gestion, l'investissement de capitaux ou l'utilisation de technologies nouvelles (cf. 18<sup>e</sup> directive).
  - procéder à des analyses comparatives des coûts des fournisseurs entre eux et avec des fournisseurs comparables dans d'autres pays ou secteurs et cerner les raisons pour lesquelles les coûts des fournisseurs peuvent être différents (cf. 12<sup>e</sup> directive).
-

## Directive

**L'ISC devrait établir si, en fixant des contrôles des prix ou d'autres plafonds aux recettes des fournisseurs, l'organisme de réglementation a examiné les coûts qui seront probablement encourus par les fournisseurs pour se procurer des capitaux, y compris les capitaux empruntés et les fonds propres, compte tenu de facteurs tels que les proportions des bilans des fournisseurs représentées par les différentes sources de financement ainsi que les impôts sur les bénéfices et les intérêts.**

## Justification de la directive

Les fournisseurs doivent être en mesure de financer leurs activités de manière à fournir un service satisfaisant aux consommateurs. L'impossibilité de se procurer le financement dont ils ont besoin se traduira probablement par une détérioration de l'état de leurs actifs, un sous-investissement et un service de qualité insuffisante aux consommateurs.

Lorsque les fournisseurs sont des entreprises privées ou sont financés par des emprunts auprès d'investisseurs privés, ils doivent payer ce financement sous forme de dividendes distribués aux actionnaires ou d'intérêts payés sur les emprunts. Les gouvernements peuvent également exiger des fournisseurs qu'ils paient des intérêts sur les fonds fournis qui proviennent de sources publiques. L'ISC doit donc examiner comment l'organisme de réglementation a tenu compte, lorsqu'une telle obligation est imposée à ce dernier, de la nécessité pour les fournisseurs de financer leurs activités lorsqu'il a fixé des contrôles des prix ou d'autres plafonds aux recettes des fournisseurs (cf. 15<sup>e</sup> directive). Les questions à examiner comprennent les suivantes:

- les besoins probables de financement des fournisseurs. L'organisme de réglementation peut devoir examiner minutieusement les plans financiers et d'investissement des fournisseurs portant sur plusieurs années, afin d'évaluer la base de ces plans et de déterminer si les estimations des coûts probables des fournisseurs sont fiables (cf. 19<sup>e</sup> directive).
- les sources de financement à la disposition des fournisseurs. Elles pourraient comprendre des prêts et/ou subventions de l'Etat, les bénéfices non distribués, le produit disponible provenant d'opérations (par exemple des amortissements qui réduisent les bénéfices mais non pas la marge brute d'autofinancement), de nouveaux investissements par les propriétaires et de nouveaux emprunts.
- le coût des différentes sources de financement, par exemple le financement accordé par l'Etat, le cas échéant, par comparaison avec l'émission d'actions.
- la situation financière du fournisseur. Par exemple, l'emprunt peut souvent être la source de financement la moins coûteuse pour les fournisseurs, mais

ceux-ci peuvent ne pas être en mesure d'effectuer de nouveaux emprunts s'ils sont déjà lourdement endettés.

- le traitement fiscal des bénéfices et intérêts, qui est susceptible d'avoir un impact sur le coût des différents modes de financement pour les fournisseurs.

Il se peut également que l'organisme de réglementation doivent surveiller les taux de rendement, même lorsqu'il existe en théorie un marché concurrentiel. Par exemple, l'obtention de rendements exceptionnellement élevés par les fournisseurs peut indiquer que la concurrence ne s'exerce pas d'une manière suffisamment efficace pour protéger les consommateurs.

---

*Directive 19*  
*Investissement*

**L'ISC devrait examiner si l'organisme de réglementation surveille les investissements réalisés par les fournisseurs, en s'assurant en particulier que les fournisseurs respectent les exigences et engagements éventuels en matière d'investissement et que les investissements ont les effets bénéfiques visés pour les consommateurs.**

**Justification de la directive**

L'investissement est une question importante pour plusieurs raisons, par exemple:

- pour protéger les utilisateurs des services sous monopole. L'existence d'un marché concurrentiel incite les fournisseurs à entreprendre des programmes d'investissement afin de maintenir ou d'améliorer la qualité des services fournis aux consommateurs; dans des conditions monopolistiques, par contre, cette incitation fait défaut parce que les consommateurs ne peuvent pas changer de fournisseur.
- il se peut qu'une condition de la privatisation ait été qu'un investissement d'un niveau convenu à l'avance devra être réalisé par les nouveaux propriétaires; les fournisseurs peuvent également être tenus de s'engager à réaliser des investissements pour être autorisés à exercer leurs activités.
- l'organisme de réglementation doit parfois prendre des mesures à l'encontre des fournisseurs qui ne respectent pas leurs engagements en matière d'investissement. Par exemple, dans un pays, les organismes de réglementation du secteur de l'énergie ont imposé des sanctions pécuniaires lorsque ces engagements n'ont pas été respectés [Argentine].
- la surveillance du niveau des investissements réalisés ne suffit souvent pas; l'organisme de réglementation souhaitera également vérifier le degré d'efficacité de ces investissements. Dans certains cas, bien que le niveau d'investissement convenu ait été atteint, les résultats visés pour les consommateurs n'ont pas toujours été obtenus.

Dans un certain nombre de cas, les organismes de réglementation ont joué un rôle prépondérant pour permettre aux consommateurs de bénéficier des investissements réalisés. Dans un pays, l'organisme de réglementation a réussi à obtenir des fournisseurs qu'ils accroissent la distribution d'eau et d'électricité dans l'ensemble du pays, y compris les zones rurales reculées [Guyana]. Dans un autre, à la suite des recommandations formulées par l'ISC et le Parlement, l'organisme de réglementation du secteur de l'eau a fixé pour les fournisseurs des objectifs annuels de réduction des pertes d'eau dues aux fuites des canalisations et exigé des fournisseurs dont les services n'atteignaient pas le niveau requis qu'ils accroissent leurs investissements pour réaliser ces améliorations [Royaume-Uni].

L'ISC peut devoir vérifier si l'organisme de réglementation s'est assuré que les investissements sont bien ciblés et efficaces. Par exemple, dans un pays, en incluant des exigences en matière d'investissement en tant que l'une des conditions fixées dans la licence, l'organisme de réglementation du secteur ferroviaire a obligé l'entreprise exploitant l'infrastructure du réseau ferroviaire à investir davantage dans ce réseau [Royaume-Uni]. Dans un autre pays, l'enquête menée par l'ISC a entraîné des améliorations dans le contrôle des investissements [Argentine].

---

## **SECTION 5: DEVELOPPEMENT DE LA CONCURRENCE**

### *Directive 20*

#### *Réduction des monopoles et de la domination des marchés*

#### **Directive**

**Lorsque l'organisme de réglementation a pour objectif de promouvoir la concurrence afin de réduire les monopoles et la domination des marchés, l'ISC devrait examiner les initiatives prises pour atteindre cet objectif et les résultats obtenus.**

#### **Justification de la directive**

Dans un certain nombre de pays, les organismes de réglementation font pression pour accroître la concurrence comme moyen d'élargir le choix offert aux consommateurs, de réduire les prix et d'améliorer la qualité des biens et services. Sur un marché concurrentiel, les fournisseurs sont sous la menace constante des concurrents existants et des nouveaux entrants potentiels et un fournisseur qui demande des prix beaucoup plus élevés que ses concurrents ou fournit un service de qualité médiocre est susceptible de perdre sa part de marché. Par exemple, dans un pays, l'introduction de la concurrence dans les secteurs des télécommunications et des services postaux s'est traduite par des baisses de prix et de meilleures normes de service pour les consommateurs [Malaisie]. Et la concurrence accrue dans la fourniture des services de transbordeurs entre Elsinore [Danemark] et Helsingborg [Suède] a provoqué une baisse des tarifs.

Par opposition, sur un marché dans lequel les fournisseurs existants s'attendent à rester à l'abri d'une concurrence accrue, des accords informels et des attentes quant aux prix qui devraient être demandés peuvent voir le jour. Les nouveaux arrivants peuvent contrecarrer ces pratiques et être également une importante

source d'innovation. Pour instaurer une concurrence réelle, il est donc nécessaire de réduire le pouvoir monopolistique du fournisseur existant en créant des conditions qui encouragent les concurrents potentiels à entrer sur le marché et les aident à faire concurrence aux fournisseurs dominants.

Certaines parties d'une industrie donnée se prêtent plus facilement à la concurrence que d'autres. L'ISC doit évaluer à quel point l'organisme de réglementation a sérieusement identifié la possibilité de réduire le monopole ou la position dominante d'un fournisseur. L'organisme de réglementation devrait avoir identifié les parties d'une industrie qui peuvent être ouvertes à la concurrence et pouvoir justifier la non-application de cette démarche à d'autres parties de l'industrie.

L'ISC devrait également examiner comment l'organisme de réglementation a évalué le degré de facilité avec lequel les nouveaux fournisseurs peuvent entrer et se maintenir dans l'industrie pour concurrencer le monopoliste. Par exemple, dans un pays, la suppression des entraves à l'entrée sur le marché dans le secteur du gaz, alliée au progrès de la technologie, s'est traduite par l'arrivée sur le marché de quelque 25 nouveaux fournisseurs [*Royaume-Uni*]. Dans un autre pays, l'organisme de réglementation a pris des mesures facilitant l'entrée des entreprises dans les secteurs des télécommunications, du transport aérien et de l'électricité [*Japon*].

---

#### *Directive 21*

#### *Promotion du choix offert aux consommateurs*

#### **Directive**

**L'ISC devrait examiner les mesures prises par l'organisme de réglementation pour déterminer si les consommateurs peuvent changer de fournisseur, s'ils disposent d'informations suffisantes pour prendre des décisions rationnelles lorsqu'ils opèrent un choix entre les fournisseurs et s'il existe des dispositions adéquates pour les consommateurs qui veulent changer de fournisseur.**

#### **Justification de la directive**

Lorsque les consommateurs sont en mesure de choisir qui fournit leurs biens et services, les fournisseurs sont encouragés à attirer des clients et à les conserver en offrant des prix plus bas et des services de meilleure qualité que ceux de leurs concurrents. Dans un pays, l'ouverture à la concurrence du secteur postal a conduit à l'apparition de services de courrier privés et les consommateurs peuvent désormais choisir d'utiliser un service qui est plus rapide que celui offert par l'administration postale nationale. La concurrence s'est également traduite par l'amélioration du service fourni par l'administration postale nationale [*Bangladesh*].

Lorsque l'organisme de réglementation est tenu de développer la concurrence, l'ISC doit examiner s'il existe sur le marché un nombre suffisant d'entreprises concurrentes pour permettre aux consommateurs de disposer d'un choix réel de fournisseurs. Par exemple, l'accroissement de la concurrence entre les compagnies

aériennes dans un pays a permis aux consommateurs de bénéficier de tarifs plus bas sur les vols intérieurs et internationaux [Irlande].

Les consommateurs doivent disposer d'informations suffisantes de manière à pouvoir faire un choix éclairé. Lorsqu'ils sont confrontés à des informations particulièrement complexes et, partant, risquent d'être induits en erreur par les fournisseurs (par exemple lorsqu'ils traitent avec des fournisseurs de services financiers), il importe tout particulièrement que l'organisme de réglementation vérifie que les fournisseurs communiquent ces informations honnêtement et d'une manière aussi transparente que possible.

Les consommateurs sont davantage susceptibles de se prévaloir de la possibilité de faire un choix si l'organisme de réglementation a exigé des fournisseurs qu'ils mettent en place des procédures adéquates pour permettre aux consommateurs de changer de fournisseur. L'ISC devrait examiner le travail de l'organisme de réglementation pour ce qui est d'évaluer le degré de sensibilisation des consommateurs à l'éventail des choix offerts, leur niveau de connaissance en matière de prix et normes des services disponibles et leur perception quant au degré de facilité avec lequel ils peuvent changer de fournisseur.

---

#### *Directive 22*

#### *Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles*

### **Guideline**

#### **Directive**

**L'ISC devrait examiner si l'organisme de réglementation cherche à identifier les pratiques anticoncurrentielles présumées et à lutter promptement contre celles-ci.**

#### **Justification de la directive**

Lorsque les fournisseurs sont dominants, ils risquent d'agir de manière anticoncurrentielle. Par conséquent, lorsque l'organisme de réglementation a pour objectif de promouvoir la concurrence (cf. [20<sup>e</sup> directive](#)), il doit aussi lutter efficacement contre les pratiques anticoncurrentielles afin de développer et de maintenir une concurrence réelle. Ces pratiques anticoncurrentielles peuvent consister, par exemple, dans le fait qu'un fournisseur fait bénéficier d'une manière inéquitable une partie de son activité de subventions croisées financées par des bénéfices réalisés ailleurs ou bien fournit des produits ou des services à des prix qui ne couvrent pas les coûts.

Dans un pays, l'introduction de la concurrence a provoqué l'amélioration des normes de service et, à la suite des mesures prises par l'organisme de réglementation contre les pratiques anticoncurrentielles, ces normes améliorées ont été maintenues [Hongrie].

L'ISC doit tenir compte d'un certain nombre de facteurs lorsqu'elle évalue l'efficacité de l'action de l'organisme de réglementation pour combattre les pratiques anticoncurrentielles. Elle devrait vérifier si l'organisme de réglementation a mis en place un système efficace d'identification des pratiques anticoncurrentielles potentielles par la surveillance des évolutions dans l'industrie, et des procédures efficaces pour le traitement des réclamations (cf. 13<sup>e</sup> directive). L'organisme de réglementation doit prendre des mesures coercitives à l'encontre des fournisseurs qui violent la législation en matière de concurrence et assurer systématiquement le suivi de l'efficacité de ces mesures. A la suite d'une enquête effectuée par l'ISC dans un pays, l'organisme de réglementation du secteur des télécommunications se livre désormais à une analyse plus rigoureuse de la qualité des décisions prises durant les enquêtes sur les pratiques anticoncurrentielles présumées et a introduit des procédures plus efficaces pour vérifier le respect de ses décisions par les entreprises [*Royaume-Uni*].

Une bonne part du travail impliqué par l'identification des comportements anticoncurrentiels et par la lutte contre ceux-ci fait intervenir des questions juridiques, commerciales et techniques complexes. Pour effectuer ce travail de manière efficace, l'organisme de réglementation doit recruter et conserver des personnes possédant des compétences, des connaissances et une expérience spécialisées qui sont en rapport avec l'industrie (cf. 6<sup>e</sup> directive). Et afin de pouvoir évaluer le travail de l'organisme de réglementation, l'ISC doit avoir accès à des compétences similaires (cf. 2<sup>e</sup> directive).

---

## **GLOSSAIRE**

Analyse comparative	Démarche visant à déterminer et à mettre en œuvre de bonnes pratiques par la comparaison des performances d'une organisation avec celles d'autres organisations.
Consommateurs	Particuliers et entreprises qui sont les clients des fournisseurs de services réglementés.
Domination du marché	Situation où un fournisseur détient une part substantielle du marché.
Fournisseur	Entreprise réglementée titulaire d'une licence pour fournir un service spécifié aux consommateurs.
Monopole	Situation où le marché n'a qu'un seul fournisseur qui est maître de l'offre pour le service concerné.
Privatisation	Transfert par l'Etat ou les collectivités locales de la propriété d'une entreprise et de ses actifs du secteur public au secteur privé.
Produit intérieur brut	Ensemble des valeurs ajoutées des biens produits et des services fournis dans un pays au cours d'une année.
Réglementation	Exercice par l'Etat, directement ou indirectement, d'un contrôle et d'une influence sur les fournisseurs, publics ou

économique	privés, de services aux consommateurs.
Services d'utilité publique	Services de base, tels que l'alimentation en eau, fournis aux consommateurs
Taux de rendement	Prix payé aux prêteurs et aux investisseurs pour l'utilisation de leurs fonds.

---