

Bruxelles, le 30 mai 2006

Proposition de directive-cadre relative aux services d'intérêt économique général

Préambule

LE PARLEMENT EUROPEEN ET LE CONSEIL DES MINISTRES,

Vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment ses articles 16, 86, 95 et 295,

Vu la proposition de la Commission,

Vu l'avis du Comité économique et social européen,

Vu l'avis du Comité des régions,

Statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité instituant la Communauté européenne,

Considérant ce qui suit :

(1)¹ Dans le cadre de la Stratégie de Lisbonne visant notamment à consolider le marché intérieur des services, un traitement particulier doit être réservé à la catégorie spécifique de services que sont les services d'intérêt général, à savoir les activités de service qui ont la particularité d'être placées sous le contrôle d'une autorité publique compétente dans le cadre d'un régime d'obligations de service public ou de service universel.

(2) Il convient de distinguer parmi ces services d'intérêt général, d'une part, ceux présentant un caractère marchand et principalement financés par l'utilisateur, que le traité CE qualifie de services d'intérêt économique général (SIEG), et, d'autre part, ceux ne présentant pas un caractère marchand et principalement financés par des ressources publiques ou socialisées, qui peuvent être qualifiés de services d'intérêt général non économiques (SIGNE), à l'instar des services d'intérêt général mettant en œuvre des fonctions à caractère exclusivement social ou des prérogatives de puissance publique.

¹ Les considérants (1) à (9) ont pour principal objectif de préciser le contenu de la proposition de directive en en justifiant l'exercice par référence au 'mandat politique' visé à l'article 16 CE qui s'adresse à la fois aux Etats membres et aux institutions communautaires pour veiller au bon fonctionnement des services d'intérêt économique général dans le marché intérieur. De plus, les considérants (1) et (2) donnent des définitions des SIEG et des SIGNE.

(3) C'est ainsi que l'article 16 du traité reconnaît la place qu'occupent les services d'intérêt économique général parmi les valeurs communes de l'Union ainsi que le rôle qu'ils jouent dans la promotion de la cohésion sociale et territoriale de l'Union. Ces services contribuent en effet aux principaux objectifs qui caractérisent la mission dévolue à la Communauté et qui sont énoncés à l'article 2 du traité : un développement harmonieux, équilibré et durable des activités économiques, un niveau d'emploi et de protection sociale élevé, un haut degré de compétitivité et de convergence des performances économiques, un niveau élevé de protection et d'amélioration de la qualité de l'environnement, le relèvement du niveau et de la qualité de vie, la cohésion économique et sociale et la solidarité entre les Etats membres.

(4) L'article 16 du traité établit par ailleurs clairement une responsabilité commune dans le chef de la Communauté européenne et des Etats membres, chacun dans les limites de leurs compétences respectives, pour veiller au bon fonctionnement des services d'intérêt économique général sur la base de principes et dans des conditions qui leur permettent d'accomplir leurs missions.

(5) La déclaration n°13 annexée au Traité d'Amsterdam précise que l'article 16 du traité doit être mis en oeuvre « *dans le plein respect de la jurisprudence de la Cour de justice, en ce qui concerne, entre autres, les principes d'égalité de traitement, ainsi que de qualité et de continuité de ces services* ».

(6) Dès lors, pour bien cerner et compléter cette jurisprudence et ainsi répondre aux prescriptions de l'article 16 du traité, il est nécessaire, dans un souci de sécurité juridique tant pour les entreprises chargées de la gestion de services d'intérêt économique général que pour tout les citoyens et résidents qui en bénéficient, de consolider et de préciser, dans la présente directive, les principes généraux et les conditions communes du bon fonctionnement de ces services.

(7) Cet effort de consolidation et de précision est d'autant plus nécessaire qu'il s'agit de contribuer au renforcement du droit de chacun à l'accès aux services d'intérêt économique général tel que proclamé par l'article 36 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, au nom, en particulier, du principe de solidarité et, plus généralement, dans le souci constant de respecter l'ensemble des droits et libertés consacrés dans cette Charte.

(8) La multiplication des textes sectoriels d'ouverture du marché intérieur des services d'intérêt économique général révèle une confusion voire des contradictions conceptuelles, génératrices de contentieux et de litiges. Il apparaît nécessaire d'y remédier par un cadre juridique transversal visant à préciser et stabiliser des concepts et principes communs, afin d'améliorer l'environnement juridique de la législation sectorielle en matière de services d'intérêt économique général et d'améliorer la sécurité juridique au bénéfice tant des autorités publiques nationales, régionales et locales, que des citoyens qui en bénéficient et des entreprises qui sont chargées de les gérer ou de les fournir.

(9) La présente directive est enfin inspirée par le souci de compléter l'application des règles du marché intérieur et de la concurrence aux services d'intérêt économique général par des règles communes garantissant la protection de l'intérêt général et la satisfaction des bénéficiaires de ces services en tant qu'usagers et consommateurs. La présente directive déploiera ainsi ses effets dans le respect tant de l'esprit que de la lettre en pleine application de l'article 86, paragraphe 2, du traité, qui rappelle que les entreprises chargées de la gestion de services d'intérêt économique général ne sont soumises aux règles du traité notamment aux règles de la concurrence, que si cela

“ne fait pas échec à l’accomplissement en droit ou en fait de la mission particulière qui leur a été impartie”. A cet égard, il est nécessaire de rappeler que l’objectif de cette disposition, comme l’a rappelé la Cour de justice, est de “concilier l’intérêt des États membres à utiliser certaines entreprises, notamment du secteur public, en tant qu’instrument de politique économique ou fiscale avec l’intérêt de la Communauté au respect des règles de concurrence et à la préservation de l’unité du marché commun” et que ses conditions d’application visent à permettre aux entreprises chargées de la gestion d’un service d’intérêt économique général d’accomplir leur mission particulière sans obstacle, de fait ou de droit, résultant des règles du traité et sans affecter le développement des échanges dans une mesure contraire à l’intérêt de la Communauté.

(10)² La présente directive s’applique à toute autorité publique ou entité déléguée par une autorité publique lorsque celle-ci entend définir des obligations de service public pour l’exercice de missions particulières susceptibles d’être confiées à une entreprise gérant un service d’intérêt économique général au sens des articles 16 et 86, paragraphe 2, du traité.

(11) Dans la mesure où seules sont visées les entreprises chargées de la gestion d’un service d’intérêt économique général, la présente directive n’a pas vocation à s’appliquer aux services d’intérêt général non économiques.

(12)³ La présente directive s’applique sans préjudice des instruments de droit communautaire à vocation sectorielle qui énoncent déjà des règles applicables à des services d’intérêt économique général pour tenir compte des spécificités des secteurs concernés. Pour autant, la présente directive vise à rendre obligatoire une analyse préalable d’impact au regard de ses dispositions du le fonctionnement des services d’intérêt économique général pour chacune des propositions de la Commission visant à modifier un de ces instruments sectoriels ou à en instituer un nouveau dans le domaine des services d’intérêt économique général.

(13)⁴ La présente directive ne préjuge en rien du niveau pertinent de régulation des services d’intérêt économique général, dans le respect de la répartition des compétences entre les États membres et la Communauté européenne et des principes de subsidiarité et de proportionnalité visés à l’article 5 du traité. A cet égard, et comme l’a rappelé le juge communautaire, « les États membres disposent d’un large pouvoir d’appréciation quant à la définition de ce qu’ils considèrent comme des services d’intérêt économique général », une telle définition ne pouvant être remise en cause par le droit communautaire qu’en cas d’erreur manifeste. Cette marge d’appréciation doit être entendue comme visant à la fois la qualification des services d’intérêt économique général par les États membres et le mode d’attribution de ces services. A cet égard, il convient de rappeler les termes de la jurisprudence communautaire selon laquelle « il ne découle ni du libellé de l’article 86, paragraphe 2, CE ni de la jurisprudence relative à cette

² Les considérants (10) et (11) sont relatifs au champ d’application de la directive, tel qu’il est circonscrit à l’article 2 du texte et en faisant référence à des éléments de définition figurant à l’article 3 du texte.

³ Le considérant (12) est relatif à l’articulation de la directive avec les autres dispositions existantes du droit dérivé communautaire, telle qu’explicité dans l’article 5 du texte.

⁴ Les considérants (13) à (15) traitent des domaines respectifs d’intervention des États membres et de la Communauté européenne quant à la définition, la dévolution, la gestion et le financement des services d’intérêt économique général, telle qu’explicité dans l’article 4 du texte.

disposition qu'une mission d'intérêt général ne peut être confiée à un opérateur qu'à l'issue d'une procédure d'appel d'offres ».

(14) La présente directive est mise en œuvre dans le respect de l'article 295 du traité, en ce qu'elle ne préjuge pas du caractère public ou privé du mode de gestion des services d'intérêt économique général et n'incite pas les Etats membres à la libéralisation de ces services. Dans cet esprit, la présente directive vise à encourager les formes les plus diverses de gestion et de partenariat entre les autorités publiques, tant au niveau national que local, les opérateurs en charge de ces services, les partenaires sociaux, ainsi que les usagers et consommateurs, dans le respect de la compétence qu'ont les Etats membres pour fournir et faire exécuter ces services.

(15) Pour permettre aux services d'intérêt économique général d'exercer leurs missions dans des conditions économiquement acceptables, la présente directive vise à fixer des exigences minimales et communes de financement de ces services, sans préjudice de la compétence qu'ont les Etats membres de financer ces services, et en tenant compte, pour leur mise en œuvre, de la décision de la Commission n° C(2005) 2673 du 28 novembre 2005 concernant l'application des dispositions de l'article 86, paragraphe 2, du traité aux aides d'État sous forme de compensations de service public octroyées à certaines entreprises chargées de la gestion de services d'intérêt économique général ⁵.

(16)⁶ Contribuant à la mise en œuvre des priorités de l'action communautaire visant à « mieux légiférer » et à rendre toujours plus compétitives les économies des Etats membres, la présente directive entend améliorer les mécanismes d'évaluation et de contrôle des performances des services d'intérêt économique général, au regard notamment des principes communs et des conditions de fonctionnement par ailleurs définis par la directive et dans le souci permanent de renforcer la qualité du service rendu aux citoyens et à l'ensemble des utilisateurs. La procédure d'évaluation prévue à cet effet peut servir de base à l'élaboration de standards communautaires de qualité applicables aux services d'intérêt économique général dont les activités ont un impact sur le développement des échanges entre Etats membres.

(17) Ce faisant, la présente directive contribue aussi à l'objectif communautaire d'un niveau élevé de protection des consommateurs en faisant en sorte que les bénéficiaires et les usagers des services d'intérêt économique général voient leur droit à l'information renforcé, leurs intérêts économiques dûment pris en considération et leur droit à un recours effectif reconnu en cas de non respect des principes communs édictés par la présente directive.

ONT ARRETE LA PRESENTE DIRECTIVE :

⁵ JOUE L 312 du 29 novembre 2005.

⁶ Les considérants (16) et (17) annoncent et justifient les dispositions de la directive relatives à l'évaluation des services d'intérêt économique général et à la protection des usagers de ces services en tant que consommateurs.

CHAPITRE I⁷ – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1^{er} – Objet

1. La présente directive établit les principes généraux et les conditions appropriées pour permettre le bon fonctionnement des services d'intérêt économique général dans le marché intérieur, contribuant ainsi à un accès équitable et à un niveau de qualité élevé pour tous ceux qui en bénéficient et à une plus grande sécurité juridique tant pour les autorités publiques nationales, régionales et locales, que pour les usagers et les entreprises chargées de la gestion de ces services.
2. Les principes et conditions visés au premier paragraphe du présent article couvrent notamment les règles d'exploitation, de gestion, de contrôle, d'évaluation et de financement des services d'intérêt économique général.

Article 2 – Champ d'application

La présente directive s'applique aux services d'intérêt économique général, chaque fois qu'une autorité compétente à l'échelon national, régional, local ou communautaire, entend imposer à un prestataire de service exerçant une activité économique, des obligations de service public ou de service universel.

Article 3 – Définitions

Pour la mise en œuvre de la présente directive, on entend par :

- a) « Accessibilité » : droit de bénéficier d'un service déterminé quelle que soit sa localisation sur un territoire déterminé et selon les conditions spécifiques au secteur dans lequel ce service est susceptible d'être proposé et fourni ; et le cas échéant, droit d'accéder à une infrastructure ou à un réseau détenu par un seul opérateur et indispensable pour la fourniture d'un service déterminé.

⁷ Ce chapitre se concentre sur les types de services qui doivent être couverts par la Directive, à savoir les services d'intérêt économique général. Il définit le sujet de cette Directive en exposant les principes généraux et les conditions nécessaires pour un bon fonctionnement de ces services au sein du marché intérieur. De plus, toutes les définitions utilisées pour la mise en œuvre et l'interprétation de la Directive sont données dans ce chapitre, à l'Article 3, y compris ce qui a été jusqu'alors présenté comme les principes communs de fonctionnement et auxquels nous nous référerons dans un chapitre spécifique. Les définitions proposées sont pour la plupart inspirées de la jurisprudence communautaire (arrêts *Corbeau*, *Commune d'Almelo* et *EDF/GDF*) et du droit dérivé communautaire en vigueur (directives *Electricité*, *Gaz* et *Postes*, notamment) ou à venir (proposition de règlement *SP de transports*). A l'Article 4, il est clairement établi que le principe de subsidiarité n'est pas remis en question et qu'il appartient aux Etats membres de définir ces services et de décider comment les organiser, les réglementer et les financer. Cependant, l'Article 4 souligne le pouvoir du niveau européen pour mettre en place un système de services publics et d'obligations universelles de service dans l'intérêt du marché intérieur et des consommateurs, et pour assurer le bon fonctionnement des services transfrontaliers de ce point de vue. Enfin, l'Article 5 énonce clairement que cette Directive horizontale ne remplacera aucun des instruments communautaires sectoriels, mais toutes les dispositions de la Directive sur les Services qui sont incompatibles avec la présente proposition, ne s'appliqueront pas aux services d'intérêt économique général.

- b) « Activité économique » : toute activité réelle et effective consistant à fournir, sur un marché déterminé, un bien ou un service en réponse à une demande.
- c) « Adaptabilité » : capacité des prestataires d'un service de faire évoluer ce dernier en fonction des évolutions économiques et technologiques du contexte dans lequel ce service est fourni.
- d) « Autorité compétente » : toute autorité publique, communautaire, nationale, régionale ou locale, habilitée à définir des obligations de service public et à les imposer aux fournisseurs d'un service.
- e) « Caractère abordable » : caractère raisonnable, transparent, non discriminatoire, aisément et clairement comparable du prix de fourniture d'un service
- f) « Compensation de service public » : tout avantage, notamment financier, octroyé directement ou indirectement par une autorité compétente au moyen de ressources publiques pendant la période de mise en œuvre d'un régime d'obligations de service public ou de service universel ou d'obligations particulières, ou lié à cette période.
- g) « Continuité du service » : permanence dans la fourniture du service au public, selon des conditions déterminées par une autorité compétente.
- h) « Contrat de service public » : acte juridiquement contraignant manifestant l'accord entre une autorité compétente et une entreprise sur laquelle l'autorité compétente n'exerce pas un contrôle analogue à celui qu'elle exerce sur ses propres services, en vue de confier à cette dernière la gestion et l'exploitation d'un service d'intérêt économique général; sont notamment visés les actes de concession, d'association, de partenariat public-privé ou de fondation
- prenant la forme d'un acte individuel législatif ou réglementaire, ou
 - qui contient des conditions sous lesquelles l'autorité publique compétente assume la gestion directe du service.
- i) « Droit exclusif ou spécial » : catégorie de droits tels que définis par la directive de la Commission n°80/723/CEE du 25 juin 1980, modifiée, relative à la transparence des relations financières entre les Etats membres et les entreprises publiques..
- j) « Durabilité » : caractéristique d'un mode de gestion ou de fourniture du service veillant au respect de l'environnement par une utilisation raisonnée des ressources naturelles, afin de les ménager à long terme.
- k) « Egalité de traitement » : droit de bénéficier d'un service dans des conditions qui n'introduisent aucune discrimination entre catégories similaires de bénéficiaires.
- l) « Fonds de compensation de service public » : organisme mis en place par l'autorité compétente en vue de pourvoir au financement d'un service d'intérêt économique général, indépendant de ces bénéficiaires et alimenté par les contributions des opérateurs du marché auquel participe le gestionnaire et/ou le fournisseur de ce service.

- m) «Obligations de service public» : exigences particulières que peut imposer une autorité compétente au fournisseur d'un service afin de satisfaire la réalisation d'objectifs d'intérêt général qui ont été clairement et préalablement identifiés dans un acte exprès de la puissance publique.
- n) « Planification à long terme » : prévisibilité et organisation sur le long terme de la capacité de production et/ou d'approvisionnement et/ou de transport des entreprises chargées d'un service d'intérêt économique général en vue de satisfaire à la demande du réseau sur lequel repose la fourniture de ce service et d'assurer l'approvisionnement des consommateurs bénéficiaires de ce même service.
- o) « Qualité déterminée » : qualité dont les caractéristiques ont été préalablement définies par une autorité compétente dans le respect, le cas échéant, de standards élaborés par la Communauté européenne.
- p) « Régime d'obligations de service public » : ensemble de règles contraignantes défini par un Etat membre ou par la Communauté européenne et relatif aux obligations de service public que le gestionnaire ou le fournisseur d'un service d'intérêt économique général doit respecter.
- q) « Régime de service universel » : régime d'obligations de service public défini par la Communauté européenne et visant à aménager l'exigence d'universalité aux spécificités de certains services d'intérêt économique général.
- r) « Sécurité » : à la fois la sécurité d'approvisionnement d'un service et la sécurité technique à laquelle doit répondre la fourniture de ce service et, le cas échéant, l'exploitation du réseau sur lequel repose ce service.
- s) « Sécurité d'approvisionnement » : capacité du fournisseur d'un service énergétique à fournir ce service à leurs bénéficiaires selon des conditions de continuité prédéterminées par une autorité compétente.
- t) « Service d'intérêt économique général » : activité de service présentant un caractère marchand, principalement financée par l'utilisateur de ce service et placée sous la responsabilité d'une autorité compétente dans le cadre d'un régime d'obligations de service public ou de service universel.
- u) « Service universel » : service répondant à l'exigence d'universalité ;
- v) « Universalité » : droit d'être bénéficiaire d'un service, sur l'ensemble d'un territoire déterminé, selon une qualité déterminée et à un prix présentant un caractère abordable.
- w) « Usager » : bénéficiaire ou consommateur d'un service d'intérêt général ou d'un service d'intérêt économique général.

Article 4 – Responsabilité partagée des Etats membres et de la Communauté européenne

1. Les autorités compétentes des Etats membres sont libres de définir ce qu'ils considèrent comme des services d'intérêt économique général et disposent d'un large pouvoir d'appréciation pour organiser, réglementer et financer ces services, sous réserve de respecter les principes énoncés par la présente directive et de veiller à ce que le régime applicable à ces services n'affecte pas les échanges entre Etats membres dans une mesure contraire à l'intérêt communautaire et au-delà de ce qui est nécessaire pour permettre le bon fonctionnement de ces services.
2. La compétence des Etats membres visée par le présent article s'entend sans préjudice de la compétence de la Communauté européenne de définir, autant que de besoin, un régime d'obligations de service public ou de service universel dans l'intérêt du marché intérieur et des usagers d'un service d'intérêt économique général.

Article 5 - Relations avec les autres dispositions du droit communautaire

1. L'application de la présente directive n'exclut pas l'application ou l'adoption de dispositions communautaires sectorielles relatives aux services d'intérêt économique général visés par ces dispositions.
2. La vocation horizontale des dispositions de la présente directive exclut l'application de toute autre disposition communautaire de nature horizontale concernant les services dans le marché intérieur qui s'avérerait incompatible avec ces dispositions.

CHAPITRE II⁸ – DEVOLUTION

DES SERVICES D'INTERET ECONOMIQUE GENERAL

Article 6 – Libre choix du mode de gestion

Toute autorité compétente est libre du choix du mode de gestion d'un service d'intérêt économique général, et en particulier de s'associer avec d'autres autorités compétentes, et de décider d'en assumer, seule ou avec d'autres autorités compétentes, la gestion directe ou d'en externaliser la gestion, totalement ou partiellement.

Article 7 – Mode de gestion directe

1. La gestion directe d'un service d'intérêt économique général implique la gestion par l'autorité compétente de ce service par ses propres moyens ou par le biais d'une entité juridiquement distincte mais sur laquelle elle exerce un contrôle analogue à celui qu'elle exerce sur ses propres services. Le contrôle est présumé analogue lorsque l'entité ne peut pas prendre de décision stratégique ou importante sans ou contre l'avis de l'autorité compétente.
2. En cas de recours à la gestion directe d'un service d'intérêt économique général, l'autorité compétente ou l'entité juridiquement distincte qu'elle contrôle et qui gère le service pour le compte de l'autorité compétente, s'abstiennent de toute intervention dans la gestion, la fourniture ou le financement d'un service d'intérêt économique de même nature en dehors de son champ de compétence territoriale.

Article 8 – Mode de gestion externalisée

1. La gestion externalisée d'un service d'intérêt économique général conduit l'autorité publique à déléguer, sur la base d'un contrat de service public, l'exploitation de ce service à une entité juridiquement distincte et sur laquelle elle n'exerce pas un contrôle analogue à celui qu'elle exerce sur ses propres services.

⁸ *Plutôt que de prévoir des dispositions particulières sur les modes de gestion ou de dévolution des SIEG et de risquer une incursion dans le droit des contrats et marchés publics, nous préférons partir du postulat de libre administration des collectivités publiques impliquant le choix entre deux catégories de modes de gestion: gestion directe (Article 7) et gestion déléguée (Article 8). La seule contrainte définie est alors celle du recours à l'outil contractuel pour circonscrire le champ et la portée des OSP. En particulier, à l'Article 8, la Directive clarifie la situation des SIEG par rapport aux dispositions sur les marchés publics et encourage de nouvelles méthodes de gestion des SIEG, en lien avec l'article 3 (h).*

2. Le contrat de service public, sauf exceptions visées au paragraphe 3 du présent article, doit être établi dans le respect des principes de non-discrimination, d'équité, de publicité et de transparence et, lorsqu'elles sont applicables, en conformité avec les dispositions communautaires régissant les procédures de passation des marchés publics.
3. Par exception au paragraphe précédent, une autorité compétente peut décider d'attribuer un contrat de service public sans recourir à une procédure d'appel d'offres. La Commission, après avoir mis en œuvre la procédure de consultation visée à l'article 22.2 de la présente directive, précise les catégories de raisons invocables qui ne sauraient, en tout état de cause, relever que de situations relatives à l'urgence, au faible impact sur les échanges entre Etats membres ou à la spécificité de certains services d'intérêt économique général.
4. Le contrat de service public définit avec clarté et précision notamment les éléments suivants :
 - le régime d'obligations de service public ou de service universel ou les objectifs particuliers assignés au bénéficiaire du contrat.
 - le mode de financement du service, dans le respect du chapitre IV de la présente directive ;
 - la durée de mise en œuvre qui doit présenter un caractère adéquat et proportionné à l'accomplissement du contrat et qui ne saurait, en tout état de cause, dépasser (sept) ans ;
 - le régime des sanctions en cas de non respect du contrat.

CHAPITRE III⁹ – FONCTIONNEMENT DES SERVICES D'INTERET ECONOMIQUE GENERAL

Article 9 – Champ commun des obligations de service public

Lorsqu'une autorité compétente entend définir et régler la gestion d'un service d'intérêt économique général, elle adopte un acte exprès dans lequel sont énumérées et déterminées une ou plusieurs des obligations de service public suivantes qui seront imposées au gestionnaire de ce service :

⁹ *L'idée principale de ce chapitre est de donner une liste commune obligatoire d'obligations de services public dans laquelle les EM doivent puiser lorsqu'ils entendent définir un SIEG, avec une grande discrétion pour ajouter d'autres contraintes, mais à condition de le faire avec un minimum de transparence et de motivation. La référence à des « contributions particulières » est directement inspirée de la jurisprudence de la Cour de justice (arrêts Commune d'Almelo et EDF-GDF, précités).*

- accessibilité ;
- adaptabilité ;
- caractère abordable ;
- continuité ;
- durabilité ;
- égalité de traitement ;
- planification à long terme ;
- qualité déterminée ;
- sécurité ;
- universalité.

Article 10 – Prise en considération d’objectifs particuliers

1. Outre l’imposition d’un régime d’obligations de service public ou de service universel, l’autorité compétente peut décider de faire contribuer le gestionnaire et/ou le fournisseur d’un service d’intérêt économique général à des objectifs d’intérêt communautaire, national, régional ou local, clairement et préalablement définis et justifiés dans un acte exprès et selon des modalités et des contraintes particulières qui vont au-delà du simple respect de la réglementation de droit commun.
2. Parmi les objectifs visés au paragraphe précédent, seuls des objectifs non économiques peuvent être pris en considération, à l’instar de l’aménagement du territoire, de la cohésion économique et sociale, du pluralisme des médias, de la protection de l’environnement, du développement durable, ou de la protection des données personnelles.

CHAPITRE IV¹⁰ – FINANCEMENT

DES SERVICES D’INTERET ECONOMIQUE GENERAL

Article 11 – Compétence des Etats membres pour pourvoir au financement

La présente directive est sans préjudice de la compétence des Etats membres de pourvoir au financement d’un service d’intérêt économique général dans la mesure où ce financement est accordé aux fins du bon fonctionnement de ce service dans des conditions économiquement acceptables et de la mise en œuvre du régime d’obligations de service public ou de service universel qui lui est attaché.

¹⁰ *Ce chapitre énonce les principes généraux et les conditions nécessaires au financement des SIEG, et en particulier pose des méthodes de financement et clarifie les obligations de services suite à l’arrêt de la CJCE "Altmark" (2003) et sa mise en œuvre par la Commission européenne. De plus, ces dispositions fournissent une transparence supplémentaire et une objectivité dans le cadre du financement des SIEG sans fixer de seuils particuliers.*

Article 12 – Modes de financement

Lorsqu'une autorité compétente entend pourvoir au financement d'un service d'intérêt économique général autrement que par un financement direct par son budget général, elle fait le choix d'un des modes de financement suivants, dans le respect des règles du traité et notamment de l'article 86, paragraphe 2, du traité :

- octroi de droits exclusifs et spéciaux ;
- octroi d'une compensation de service public ;
- intervention d'un fonds de service public ;
- établissement d'un système de péréquation tarifaire.

Article 13 – Octroi de droits exclusifs et spéciaux

Lorsqu'une autorité compétente entend octroyer un droit exclusif ou un droit spécial pour pourvoir au financement d'un service d'intérêt économique général, elle veille à ce que ces droits n'incitent pas leur bénéficiaire à exploiter de façon abusive une position dominante, au sens de l'article 82 du traité et, en tout état de cause, qu'ils ne limitent la concurrence sur certains marchés dans une mesure qui ne serait pas nécessaire au respect du régime d'obligations de service public ou de service universel imposé audit bénéficiaire.

Article 14 – Octroi d'une compensation de service public

Lorsqu'une autorité compétente entend octroyer une compensation de service public pour pourvoir au financement d'un service d'intérêt économique général, une telle compensation n'est pas considérée comme une aide d'Etat au sens de l'article 87 du traité si elle répond aux deux conditions suivantes :

- a) la base ou le mode de calcul de la compensation a été établi selon une procédure objective et transparente;
- b) le montant de la compensation ne dépasse pas ce qui est nécessaire pour couvrir tout ou partie des coûts occasionnés par la mise en oeuvre du régime d'obligations de service public ou de service universel dont la compensation entend assurer le financement, en tenant compte des recettes y relatives et d'un bénéfice raisonnable pour l'exécution de ce régime.

Article 15 – Intervention d’un fonds de service public

Lorsqu’une autorité compétente entend établir un fonds de service public pour pourvoir au financement d’un service d’intérêt économique général, elle respecte les principes suivants :

- indépendance du gestionnaire du fonds par rapport gestionnaires et fournisseurs du service ;
- égalité de traitement des contributeurs au fonds ;
- transparence et objectivité dans la définition et le calcul des contributions au fonds ;
- caractère adéquat et proportionné du montant des contributions au fonds dans la limite nécessaire au respect du régime d’obligations de service public ou de service universel mis en œuvre.

Article 16 – Etablissement d’un système de péréquation tarifaire

Lorsqu’une autorité compétente entend pourvoir au financement d’un service d’intérêt économique général en établissant un système de péréquation tarifaire, un tel système doit définir, dans des conditions objectives et transparentes, un prix moyen pour la fourniture de ce service qui soit d’application uniforme sur l’ensemble du territoire relevant de la compétence de ladite autorité et qui présente un caractère abordable malgré les différences importantes dans le coût de la fourniture de ce service.

CHAPITRE V¹¹ – CONTROLE ET REGULATION DES SERVICES D’INTERET ECONOMIQUE GENERAL

Article 17 – Autorité responsable du contrôle

L’autorité compétente est garante du contrôle et du respect du régime d’obligations de service public ou de service universel et des objectifs particuliers assignés au gestionnaire et au fournisseur d’un service d’intérêt économique général, sans préjudice des compétences conférées aux autorités indépendantes de régulation.

Article 18 – Modes de régulation

¹¹ *Dans l’intérêt d’avoir plus de transparence et de clarté, ce chapitre énonce les principes généraux gouvernant le contrôle et la réglementation, mais sans poser aucune obligation quant au développement de nouveaux instruments réglementaires aux différents niveaux politiques concernés.*

1. L'autorité compétente veille à mettre en place dans les secteurs où elle a défini un régime d'obligations de service public ou de service universel ou des objectifs particuliers, les modes et les instruments de régulation appropriés au secteur concerné, sur la base de règles transparentes permettant d'identifier les organismes chargés de mettre en œuvre ces modes de régulation.
2. Les instruments de régulation visés au paragraphe précédent du présent article devraient permettre, pour le moins, l'adoption de règles dans les domaines suivants :
 - l'établissement des modalités d'accès aux réseaux existants lorsqu'un tel accès est nécessaire à la fourniture du service ;
 - l'établissement des conditions de prix et/ou de tarifs de fourniture du service ;
 - le règlement amiable des litiges survenant entre le fournisseur du service et l'utilisateur, sans préjudice des voies de recours juridictionnelles ;
 - la consultation et, le cas échéant, la saisine des autorités compétentes de la concurrence sur tout élément susceptible de révéler une atteinte aux règles de concurrence nationales et du traité.

CHAPITRE VI¹² - DROITS DES USAGERS, QUALITE ET EVALUATION DES SERVICES D'INTERET ECONOMIQUE GENERAL

Article 19 – Droits des usagers

1. L'autorité compétente veille à ce que la fourniture et la gestion des services d'intérêt économique général répondent à un niveau élevé de protection des usagers et accordent une attention particulière aux catégories d'usagers les plus défavorisés, les plus isolés ou les plus faibles économiquement ou socialement.
2. A cette fin, tout usager doit se voir reconnaître les droits suivants par l'autorité compétente :

¹² Comme déjà indiqué aux considérants (16) et (17), au nombre des objectifs de cette Directive figure un haut niveau de protection de l'utilisateur et du consommateur en assurant leurs droits d'information et de compensation. De plus, sans créer d'obligation de développer des standards européens de qualité, la Directive établit des procédures pour des standards de qualité transparents ainsi que leur évaluation, réalisée par les autorités nationales, régionales ou locales compétentes, qui pourraient se fonder, sur base du volontariat, sur une charte ou un code de bonne conduite. Au niveau européen, la Commission européenne publiera chaque année un rapport comparatif résumé des évaluations nationales par secteur. Enfin, en s'inspirant de la méthode ouverte de consultation, la consultation, incluant toutes les institutions européennes principales, les partenaires sociaux et les représentants des organes régionaux de protection des consommateurs, devrait avoir lieu quand il s'agira de mettre en œuvre ce chapitre et quand il s'agira de mener des initiatives ou des études d'impact sur la mise en œuvre de cette directive.

- droit à un niveau optimal de protection de la santé, de sécurité physique et de fiabilité technique du service ;
- droit à une information, claire, utile et aisément accessible, sur les conditions essentielles de fourniture, de gestion, de financement et de facturation ou de tarification du service ;
- droit d'accès aux informations le concernant, détenues ou recueillies par le gestionnaire et/ou le fournisseur du service et par l'autorité compétente ;
- droit de réclamation auprès du gestionnaire et/ou du fournisseur du service en cas de non respect d'une obligation de service public ou d'un objectif particulier au sens de la présente directive, assigné à ce dernier et droit à un traitement diligent et rapide de cette réclamation ;
- droit de disposer distinctement et effectivement d'un recours amiable et d'un recours juridictionnel pour le règlement d'un litige l'opposant au gestionnaire et/ou au fournisseur du service, ou en cas de rejet d'une réclamation au sens du présent article ou d'absence de réponse à cette dernière, sous la condition que le recours soit en tout état de cause raisonnablement efficace, rapide et peu onéreux ;
- droit à une compensation ou à une indemnisation adéquate et proportionnée en cas de reconnaissance du bien-fondé d'une réclamation ou d'un recours au sens du présent article.

Article 20 – Politique relative à la qualité

1. L'autorité compétente établit des normes objectives et transparentes de qualité afin de garantir la réalisation des obligations de service public, du service universel ou des objectifs particuliers assignés au gestionnaire et/ou au fournisseur d'un service d'intérêt économique général.
2. Dans l'établissement des normes de qualité visées au premier paragraphe du présent article, l'autorité compétente veille à ce que soient pris en considération les éléments suivants :
 - protection et sécurité des bénéficiaires du service ;
 - caractère adéquat et proportionné de la norme par rapport aux objectifs mis en œuvre et au coût du service ;
 - diffusion et publicité la plus large possible de la norme.
 - caractère aisément et efficacement contrôlable du respect de la norme.
3. Dans la mesure du possible et notamment si l'exercice d'évaluation visé à l'article 21 de la présente directive en démontre l'utilité, l'autorité compétente peut exiger du gestionnaire et/ou du fournisseur d'un service d'intérêt économique général de prendre des engagements précis en termes d'amélioration de la qualité du service, sur la base d'une charte ou d'un code de bonne conduite.

4. Les autorités nationales, régionales et locales compétentes rendent publiques et facilement consultables les chartes de qualité et les codes de bonne conduite visés au présent article.

Article 21 – Évaluation

1. Afin de vérifier que le régime d'obligations de service public ou de service universel et, le cas échéant, les obligations particulières sont correctement et effectivement exécutés par le gestionnaire et/ou le fournisseur d'un service d'intérêt économique général et afin de répondre à l'exigence d'adaptabilité de ce service à l'évolution réglementaire et technologique, l'autorité compétente met en place un système d'évaluation des performances et de la qualité d'un tel service.
2. Le système d'évaluation mis en œuvre par l'autorité compétente au niveau national ou local, conformément au présent article, répond aux exigences suivantes :
 - régularité du processus d'évaluation sur une base annuelle, sauf exception ;
 - transparence des critères d'évaluation ;
 - régime obligatoire de transmission par le gestionnaire et/ou le fournisseur du service des données nécessaires à l'évaluation ;
 - consultation des autorités de régulation du secteur évalué ;
 - association des citoyens, des groupements de consommateurs et d'utilisateurs et des partenaires sociaux au processus d'évaluation ;
 - publication d'un rapport exposant les résultats de l'évaluation.
3. Les autorités compétentes adressent à la Commission, après leur publication, tout rapport d'évaluation adopté en application du présent article. La Commission rend public annuellement un rapport de synthèse comparative, par secteur, des évaluations nationales, en mettant notamment en évidence les bonnes pratiques dont elle tient le plus grand compte à chaque fois qu'elle entend prendre une initiative ou adopter une proposition de texte susceptible d'avoir un impact sur la gestion, la fourniture ou le financement d'un service d'intérêt économique général.

Article 22 – Modes de consultation et de participation publiques

1. Les Etats membres et la Communauté européenne, veillent, chacun dans leur domaine de compétences respectives, à ce que le plus grand nombre des partenaires économiques, institutionnels et sociaux concernés, soit associé à l'adoption des mesures relatives à la mise en œuvre du présent chapitre.
2. Lorsque la Commission entend prendre une initiative ou adopter une proposition de texte dans le cadre de la mise en œuvre du présent chapitre, elle suscite et organise, en collaboration avec le Parlement européen et le Conseil, et selon les modalités les plus appropriées qui peuvent s'inspirer notamment de la méthode ouverte de coordination, le débat entre les différents lieux d'observation existants (Comité économique et social, Comité des régions, organisations du dialogue social, associations de consommateurs, et d'élus locaux, instances de concertation des autorités de régulation des secteurs concernés, et d'une manière générale, toute instance organisée de réflexion ou de promotion des services d'intérêt général) et en y associant les représentants des secteurs

économiques concernés. Un tel débat fait l'objet d'un rapport de synthèse, d'une analyse d'impact de la proposition au regard du respect de la présente directive et d'un relevé de recommandations, rendus publics, et dont la Commission s'efforcera de tenir le plus grand compte dans l'élaboration de son initiative ou de sa proposition.

CHAPITRE VII¹³ – DISPOSITIONS FINALES

Article 23 – Transposition en droit national

1. Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard [2 ans après son entrée en vigueur]. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions et une table de corrélation entre ces dispositions et la présente directive.
2. Lorsque les États membres adoptent les dispositions visées au premier paragraphe du présent article, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.
3. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

Article 24 – Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

¹³ Ce chapitre énonce les dispositions habituelles relatives à l'entrée en vigueur de la Directive.