

La Lettre des CCSPL

Commissions consultatives des services publics locaux

N°10 - juillet/août 2010

La Lettre des CCSPL est une lettre d'information éditée par la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies - FNCCR

Réforme du mouvement consumériste

Annoncée de longue date, la réforme du mouvement consumériste, conçue comme un préalable à l'introduction en droit français d'un dispositif d'action de groupe, a été engagée au cours de cet été.

Un décret du 13 juillet 2010 relatif à la représentation des associations de défense des consommateurs et aux institutions de la consommation (Conseil national de la consommation, Institut national de la consommation, Commission des clauses abusives, Commission de la sécurité des consommateurs) vient en effet de créer un système de « reconnaissance spécifique »

des associations de défense des consommateurs, communément appelé « super agrément ». L'idée défendue par le Gouvernement consiste à mettre en avant les associations nationales de défense des consommateurs jugées les plus représentatives.

Pour pouvoir bénéficier de cet agrément spécifique, une association de défense des consommateurs doit remplir plusieurs conditions énumérées par le décret susmentionné, dont notamment un secteur d'activité « généraliste », l'organisation d'une représentation - directe ou indirecte - dans au moins quarante départements, un

produit suffisamment significatif de cotisations provenant des adhésions.

Cet agrément, délivré par arrêté du ministre chargé de la Consommation pour une durée de trois ans, permettra - dans l'immédiat - à l'association de disposer d'un siège de droit au bureau du Conseil national de la consommation (CNC).

Une liste des associations ainsi agréées sera mise à la disposition du public sur un site internet relevant du ministre chargé de la Consommation.

Non-respect du dispositif de prévention des coupures d'énergie

Il ressort de trop nombreux témoignages que des contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont résiliés pour non-paiement alors que le fournisseur concerné n'a pas respecté le dispositif de prévention des coupures d'énergie (cf. *La Lettre des CCSPL* n°2), et que ces résiliations conduisent à des coupures de l'alimentation en électricité ou en gaz.

Il convient de rappeler que le décret du 13 août 2008 prévoit que les consommateurs qui ont bénéficié ou bénéficient d'une aide sociale pour le règlement de leurs factures (aides du Fonds de solidarité pour le logement ou tarifs sociaux : tarif de première nécessité en électricité ou tarif spécial de solidarité en gaz) ne peuvent se voir couper leur alimentation

en électricité ou en gaz naturel avant un délai de 64 jours (délai de paiement prévu dans les conditions générales de vente qui ne peut être inférieur à 14 jours, auquel s'ajoutent un délai supplémentaire pour le paiement de 30 jours et un délai de notification avant coupure de 20 jours). Pour les autres consommateurs le délai incompressible avant coupure est de 49 jours.



En outre, le décret susvisé précise qu'une fois le Fonds de solidarité pour le logement saisi par le consommateur en

défaut de paiement aucune coupure ne peut intervenir avant la décision finale de cet organisme.

Ces dérives doivent être détectées et dénoncées aux services de la direction générale - ou des directions départementales - de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (cf. http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/contact_listedd.htm). En outre, pour chaque cas signalés il convient de saisir le Médiateur national de l'énergie (cf. <http://www.energie-mediateur.fr>). Un formulaire de saisine est à disposition sur le site internet précité et à renvoyer sans affranchissement à l'adresse suivante:

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252
75443 Paris Cedex 09

La Lettre des CCSPL entend apporter un éclairage sur le fonctionnement des commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL), la gestion publique en général et les droits des usagers-consommateurs, ainsi que des informations d'actualité sur les divers services publics gérés localement, au titre desquels figurent les services publics organisés par les adhérents de la FNCCR.

Créée en 1934, la FNCCR est une association regroupant près de 500 collectivités territoriales et établissements publics de coopération, spécialisés dans les services publics d'électricité, de gaz, d'eau et d'assainissement, de déchets et télécommunications.

Augmentation et complexification des tarifs réglementés de vente d'électricité

Une hausse des tarifs réglementés de vente d'électricité (TRV) est intervenue au cours de l'été (cf. arrêté du 12 août 2010). Cette hausse, ainsi que celle de 2009, s'inscrivent dans le cadre du décret du 12 août 2009 qui a modifié la structure des TRV et qui prévoit que ces tarifs (part fixe et part proportionnelle) sont construits par « l'addition d'une part correspondant à l'acheminement et d'une part correspondant à la fourniture qui sont établies de manière à couvrir les coûts de production, les coûts d'approvisionnement, les coûts d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution et les coûts de commercialisation ».

Par conséquent, les augmentations sont désormais différenciées en fonction de catégories tarifaires, qui peuvent « comporter des options tarifaires pouvant elles-mêmes comporter chacune plusieurs versions ». Autrement dit, le pourcentage général d'augmentation annoncé ne correspondra bien souvent pas à l'augmentation constatée par un consommateur sur sa facture, car les tarifs sont fonction de la puissance souscrite et des options choisies par le

consommateur (option « base », option « heures pleines/heures creuses », option « tempo », option « EJP »).

Ainsi, le Gouvernement vient d'annoncer une hausse globale de 3% pour les ménages tout en précisant « qu'aucun ménage ne verra sa facture évoluer de plus de 8% » (cf. communiqué de presse du MEEDDM du 25 août 2010 sur le mouvement tarifaire de l'été 2010).

L'attention des consommateurs doit donc être appelée sur l'offre qu'ils ont souscrite (puissance et option) car de celle-ci dépendra le pourcentage d'augmentation. La nouvelle grille tarifaire d'EDF est disponible à l'adresse suivante: <http://bleuciel.edf.com/abonnement-et-contrat/les-prix/les-prix-de-l-electricite/tarif-bleu-47798.html>.

Par ailleurs, l'Institut national de la consommation (INC) a élaboré à partir de cette nouvelle grille tarifaire une feuille de calcul qui permet d'estimer l'impact de cette augmentation sur les factures d'électricité (cf. http://www.conso.net/images_news/consoinfo/2010-estimation-electricite.xls).



Enfin, il convient de rappeler qu'EDF, comme tous les professionnels, est soumis à une obligation de conseil vis-à-vis des consommateurs (article L.111-1 du Code de la consommation), et que cette obligation trouve une traduction dans les conditions générales de vente (CGV) d'électricité au tarif réglementé pour les clients résidentiels qui prévoient notamment qu'« EDF s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son tarif est adapté à son mode de consommation » (cf. article 4.3 des CGV relatif au conseil tarifaire).

Analyse comparative des services d'eau et d'assainissement

Une analyse comparative des services d'eau potable a été réalisée par la FNCCR auprès de 31 collectivités avec le concours financier de l'Office national de l'Eau et des milieux aquatiques (ONEMA). Cette étude vise à améliorer la connaissance du fonctionnement des services d'eau potable et répond à des besoins de transparence et d'évaluation de la performance de ces services.

De fait, il est plus qu'arbitraire et il est économiquement absurde de tenter de classer la performance des collectivités dans ce secteur en fonction du seul critère du prix, diverses caractéristiques des services ayant un impact important pour ne pas dire fondamental sur leur performance (origine de la ressource en eau, rapport entre le nombre d'abonnés et la longueur des réseaux d'alimentation, services à dominante rurale ou urbaine, etc.).

Différents aspects de l'activité des services d'eau potable ont ainsi été examinés dans le cadre de cette analyse au moyen d'une cinquantaine d'indicateurs de performance et de contexte : la qualité de l'eau, la qualité du service à l'usager, la gestion du patrimoine, la sécurisation quantitative de l'alimentation, les relations avec l'environnement et les aspects économiques et financiers.

Les résultats de cette analyse constituent un véritable outil de pilotage à disposition des élus en charge de ce service public. Ils permettent en effet à chaque collectivité d'identifier par comparaison les points forts et les points faibles du fonctionnement de leurs services et ainsi de définir des axes d'amélioration.

Par ailleurs, cette analyse peut constituer à l'initiative de la collectivité un outil de communication d'une grande pertinence

entre les usagers-consommateurs et les élus au sein des CCSPL.

Les collectivités membres de la FNCCR ont décidé de poursuivre cette démarche en 2010 et de l'étendre aux services d'assainissement collectif. Les nouvelles données seront publiées en 2011 et devraient porter sur près de 70 collectivités (une quarantaine s'agissant des services d'eau potable et une trentaine concernant les services d'assainissement collectif).

Les résultats de cette analyse comparative ont été publiés en avril 2010, ils peuvent être consultés sur le site de la FNCCR (www.fnccr.asso.fr) dans la rubrique EAU/Actualités.

La Lettre des CCSPL est une lettre d'information éditée par la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies