

La Lettre des CCSPL

Commissions consultatives des services publics locaux

N°23 - septembre/octobre 2012

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

Protection du consommateur : un rapport publié en septembre et un projet de loi annoncé pour 2013

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.



SERVICES PUBLICS LOCAUX
DE L'ÉNERGIE, DE L'EAU,
DE L'ENVIRONNEMENT ET
DES E-COMMUNICATIONS

Un rapport du Conseil d'Analyse Economique sur la protection économique du consommateur a été remis en septembre 2012 à Pierre Moscovici et Benoît Hamon, respectivement ministre de l'Economie et des Finances et ministre délégué en charge de l'Economie sociale et solidaire et de la Consommation.

Ce rapport vise à proposer des mesures afin d'améliorer le dispositif actuel de protection des consommateurs. Les auteurs développent l'idée selon laquelle les marchés sont inaptes à protéger efficacement les consommateurs, les deux principales défaillances de marché étant la manipulation par les fournisseurs de la « rationalité limitée » des consommateurs et l'imperfection de l'information dont ils disposent. Cette situation rend indispensable selon eux une intervention des pouvoirs publics, une intervention qui peut prendre « aussi bien la forme de réglementations *ex ante* (exigences et contraintes définies *a priori*) que de réglementations *ex post* (recours et sanctions...). »

Six propositions sont donc formulées afin d'améliorer la protection des consommateurs parmi lesquelles figurent une amélioration de l'information rendue publique par la DGCCRF (plaintes par secteur fin, éventuellement par région, information sur les sanctions prononcées par cette instance...), la mise en place par la DGCCRF ou l'INC d'une plate-forme d'évaluation des

produits et services élaborée à partir des commentaires de consommateurs et mise à disposition du grand public sur internet, un renforcement du pouvoir de sanction de la DGCCRF et l'instauration d'une procédure d'action collective, encore appelée « action de groupe ».

Concernant ce dernier point, il convient de rappeler qu'il s'agit d'une revendication de très longue date des associations de défense des consommateurs. Cette procédure - qui existe déjà sous diverses formes dans de nombreux Etats européens - vise à permettre à des consommateurs ayant subi le même préjudice de se regrouper pour faire valoir leurs droits et obtenir ainsi plus facilement réparation.

Un certain nombre de ces préconisations - et de façon a priori certaine la dernière mentionnée ci-dessus - pourraient trouver une traduction dans un projet de loi sur la consommation qui sera déposé par Benoît Hamon au cours du premier trimestre 2013. De fait, ce dernier a engagé des axes de travail pour la préparation de ce projet de loi au titre desquels figurent le lancement d'une concertation sur la proposition d'action de groupe, la lutte contre les clauses contractuelles abusives, le renforcement des dispositifs de sanction du droit de la consommation par les services de l'Etat.

Le Conseil national de la consommation (CNC) a ainsi été

saisi le 11 octobre dernier par le ministre délégué à la Consommation sur l'introduction d'une action de groupe en droit français. Les membres du CNC devront se prononcer sur le mode de constitution du groupe, le déroulement de la procédure ainsi que les modes d'indemnisation. Répondant au magazine 60 millions de consommateurs publié par l'INC, Benoît Hamon a annoncé quelques pistes s'agissant du mécanisme envisagé « *Engager une procédure individuelle pour un litige de consommation demande une somme d'énergie et d'argent qui est souvent décourageante. Par contre, s'il existe un médiateur qui réunit toutes les victimes, comme une association de consommateurs, l'action devient possible. Et elle peut réparer un préjudice collectif réel. Car même si le préjudice individuel est souvent faible, la somme des préjudices peut être très importante [...] Ce ne sera pas un dispositif à l'américaine, dont les dérives ont pu conduire à engorger les tribunaux et à favoriser l'émergence de « chasseurs de primes » spécialisés. [...] le champ d'application sera limité aux préjudices économiques et matériels. Les préjudices corporels relèvent plus du pénal que de l'action de groupe, qui ne permet d'ailleurs pas l'examen au cas par cas nécessaire à la juste indemnisation des préjudices corporels.* »

Le rapport du Conseil d'Analyse Economique (CAE) La protection du consommateur : rationalité limitée et régulation est disponible à l'adresse suivante : www.cae.gouv.fr

Étalement de la hausse rétroactive des prix du gaz

Les tarifs réglementés de vente du gaz naturel sont fixés d'après une formule censée refléter les coûts supportés par les fournisseurs de ce tarif - GDF Suez et les ELD - (principalement coûts d'acheminement, d'approvisionnement et de commercialisation,). Cette formule s'impose au Gouvernement, qui doit néanmoins se prononcer sur son application sur proposition des fournisseurs concernés après avis de la Commission de régulation de l'énergie. Il dispose en effet d'une marge de manœuvre réduite pour corriger certains effets de la formule en question.

En septembre 2011, en application de cette formule, GDF Suez a proposé une augmentation des tarifs du gaz naturel que le Gouvernement a refusée en décidant de « geler » les tarifs de vente pour les clients résidentiels (i.e. les ménages) et de la limiter pour les clients professionnels. GDF Suez et l'Association qui regroupe certains fournisseurs alternatifs d'électricité et de gaz naturel (ANODE) ont décidé d'attaquer cette décision devant le Conseil d'Etat et ont obtenu gain de cause, l'arrêté en question ayant été annulé.

Le nouveau Gouvernement a donc été tenu de prendre un nouvel arrêté qui consacre une hausse rétroactive du tarif du gaz naturel pour la période du 1er octobre 2011 au 1er janvier 2012. GDF Suez est donc en droit de procéder à un rattrapage de facturation auprès de ses clients pour la période concernée. L'entreprise a convenu avec le Gouvernement d'un étalement de ce rattrapage sur une période de dix-huit mois à partir du mois de décembre 2012 afin d'en atténuer les effets. Les modalités d'étalement ont été déterminées en fonction des rythmes de facturation des clients. Pour ceux qui bénéficient d'une facture bimestrielle ou semestrielle, le paiement du montant à facturer se fera en trois fois à partir de décembre 2012. Pour les clients mensualisés qui recevront leur facture de régularisation annuelle entre décembre 2012 et juin 2013, la moitié du montant à facturer sera prélevée sur cette facture, l'autre moitié sur la prochaine facture de régularisation (donc en 2014). Pour les clients qui recevront leur facture annuelle de régularisation entre juin 2013 et décembre 2014, l'ensemble du montant à régulariser sera facturé en une fois.

Deux nouvelles hausses du tarif du gaz naturel sont intervenues en juillet et octobre 2012 (après celle de janvier 2012), des hausses qualifiées de « limitées » dans la mesure où elles ne tiennent pas compte une nouvelle fois de la formule tarifaire et sont donc susceptibles d'être attaquées à ce titre.



Comme l'a indiqué le Conseil d'Etat dans sa décision d'annulation intervenue cet été, il revient au Gouvernement s'il souhaite s'affranchir de la formule tarifaire du gaz naturel de la modifier. Delphine Batho, la ministre de l'Ecologie et du Développement durable, s'y est engagée notamment dans le cadre des débats parlementaires sur la proposition de loi de François Brottes relative à la tarification progressive de l'énergie.

Modèle de règlement de service pour le SPANC

La FNCCR a élaboré en collaboration avec l'ANSATESE (Association Nationale des personnels des Services d'Assistance Techniques aux collectivités territoriales à l'épuration et au suivi des eaux) un modèle de règlement pour le service public d'assainissement non collectif. Ce modèle a été établi après une consultation des associations de défense des consommateurs (deux réunions ont eu lieu au siège de la FNCCR en septembre 2011 et janvier 2012). Les rédacteurs de ce document précisent qu'un modèle unique de règlement de service ne peut pas convenir à tous les SPANC. Le modèle de règlement de service est ainsi présenté avec des variantes et sous forme de guide, avec intégration d'annotations explicatives ou informatives pour aider les collectivités gestionnaires de ce service public à rédiger leur propre règlement.



Le modèle précise les prestations assurées par le service public d'assainissement non collectif (SPANC) ainsi que les obligations respectives du SPANC, d'une part, et de ses usagers, d'autre part. Il comprend les cinq chapitres suivants : 1/ Dispositions générales ; 2/ Responsabilités et obligations du SPANC ; 3/ Responsabilités et obligations du propriétaire (pour les installations neuves ou à réhabiliter et les installations existantes) ; 4/ Redevances et paiements ; 5/ Sanctions, voies de re-

cours et dispositions diverses concernant la mise en œuvre du règlement. Les rédacteurs ont également intégré au document, à la demande des associations de consommateurs consultées, un lexique des principaux termes employés.

Le modèle de règlement de service peut être téléchargé dans la rubrique « A la une » du site de la FNCCR (cf. www.fnccr.asso.fr).

A signaler l'existence d'un portail d'information sur l'assainissement non collectif porté par les pouvoirs publics. Il comprend une présentation des principaux textes réglementaires concernant ce service public. cf. <http://www.assainissement-non-collectif.developpement-durable.gouv.fr/>

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