

La Lettre des CCSPL

Commissions consultatives des services publics locaux

N°30 - novembre/décembre 2013

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

Marché du gaz : initiative de l'UFC Que choisir

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

L'UFC-Que choisir a organisé cet automne une opération visant à regrouper des consommateurs intéressés par une offre de fourniture de gaz naturel spécifique.

Un appel d'offres a été lancé en juillet par l'association auprès de l'ensemble des fournisseurs de gaz à travers un cahier des charges comprenant trois volets : un prix attractif (le prix le plus compétitif servant de point de départ à des enchères inversées), des conditions contractuelles protectrices, et l'implication de l'UFC-Que Choisir en cas de réclamation. Un seul fournisseur a répondu à cet appel d'offres, le fournisseur de gaz naturel et d'électricité Lampiris.

Pour les consommateurs concernés par cette opération, Lampiris s'est notamment engagé à porter une responsabilité relative à l'intégralité du

contrat unique, incluant donc également les litiges liés à la distribution de gaz naturel (du ressort, d'après les règles de fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel, du distributeur - GrDF ou une ELD). Par ailleurs, en cas de contestation d'une ou plusieurs factures, il sera possible de régler uniquement le montant non contesté de la facture, jusqu'à la résolution du désaccord sur la part faisant l'objet de la contestation. En outre, les consommateurs concernés pourront adresser leurs réclamations à l'UFC-Que Choisir ou directement au fournisseur qui disposera alors de deux jours pour en accuser réception.

142 491 consommateurs de gaz naturel se sont déclarés intéressés par cette opération (la date limite des inscriptions était fixée au 25 novembre). Ils

ont jusqu'au 31 janvier 2014 pour confirmer leur engagement auprès de Lampiris. A noter, le nombre maximal de souscripteurs à l'offre finale a été fixé par l'association à 100 000.

L'UFC annonce sur le site créé pour cette opération une économie de l'ordre de 15,5% par rapport au tarif réglementé du kWh HT de gaz de novembre 2013, cette économie s'applique donc à la partie fourniture de la facture de gaz qui comprend deux autres composantes : la distribution et les taxes.

Pour plus d'informations sur cette opération : cf. <http://www.gazmoinscherensemble.fr/>



Tarifs sociaux de l'énergie et trêve hivernale

Le décret portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel a été publié au *Journal officiel* du 16 novembre 2013 (cf. décret n°2013-1031 du 15 novembre 2013).

Ce décret fait suite aux modifications introduites par la « loi Brottes » du 15 avril 2013 au dispositif des tarifs sociaux de l'énergie, qui sont donc devenues effectives :

- élargissement du TPN à tous les fournisseurs d'électricité ;

- introduction d'un nouveau critère d'éligibilité (revenu fiscal de référence) permettant d'élargir le champ d'application des tarifs sociaux ;

- application des tarifs sociaux aux résidences sociales, à leur demande (cf. article L.633-1 du Code de la construction et de l'habitation) ;

- contrôle par les autorités organisatrices de la distribution de la mise en œuvre du TPN et du TSS par les fournisseurs d'énergie (cf. article L.2224-31

du Code général des collectivités territoriales).

La loi du 15 avril a également prévu un élargissement de la trêve hivernale à tous les consommateurs d'électricité, de gaz naturel et de chaleur, entré en vigueur le 1er novembre 2013. Des réductions de puissance en électricité peuvent néanmoins être opérées par les fournisseurs pour les consommateurs qui ne bénéficient pas des tarifs sociaux.

La précédente Lettre des CCSPL mentionnait les positions prises par l'UFC et la CLCV concernant l'éventualité d'un prépaiement des factures d'électricité et de gaz. D'autres associations se sont depuis exprimées, également de façon hostile, à ce sujet (cf. communiqués de presse de Familles de France, du CNAFAL et de l'AFOC). A noter, l'article qui prévoyait l'élaboration d'un rapport sur cette question a été supprimé du projet de loi Consommation lors des débats à l'Assemblée nationale (séance du 10 décembre 2013).

Tarification incitative des déchets : enquête de la CLCV

Les collectivités organisatrices du service public d'élimination des déchets sont tenues d'inclure d'ici 2014 dans le mode de financement de ce service une part incitative, dont le montant varie en fonction du volume de déchets produits. Alors qu'une majorité de communes continue de facturer ce service au moyen d'une taxe ou d'une redevance ne comprenant pas de part incitative, la CLCV vient de publier une enquête, réalisée avec le soutien de l'ADEME, relative à la perception par les usagers de la tarification incitative des déchets mise en place dans leur commune (216 foyers ont répondu à cette enquête).

Il ressort de cette enquête qu'une grande majorité des personnes interrogées connaît le dispositif de la redevance incitative (RI). 66,2% sont ainsi en mesure d'en donner une définition juste et précise. En général, les personnes interrogées ont le sentiment d'avoir été informées sur le dispositif mais l'information donnée en habitat collectif reste insuffisante. 30 % seulement des personnes sollicitées ont été invitées à participer à une réunion d'information sur la mise en place du nouveau dispositif, néanmoins elles considèrent à plus de 71 % avoir été bien informées de manière générale (90% sont

capables de donner les horaires et jours des collectes et peuvent sans difficulté expliquer les consignes de tri en fonction des spécificités locales). Si les participants à l'étude connaissent le fonctionnement de la RI, ils sont en revanche 58,3% à ignorer la façon dont le tarif est fixé.

Parmi les personnes interrogées qui avaient déjà reçu au moins une fois leur facture (72,9%), la clarté et la lisibilité de leur facture paraissent leur convenir. Mais 26,2 % d'entre elles ne semblent toujours pas avoir compris la manière dont elles pouvaient la faire diminuer. Les personnes qui déclarent toujours trier, soit 82 %, ont indiqué que la RI avait eu pour effet d'augmenter leur geste de tri pour le papier, le carton, les journaux, les lampes basse consommation et les appareils électriques et électroniques. Par ailleurs, 32 % des personnes interrogées considèrent que ce mode de tarification a eu un impact sur leurs achats, notamment en ce qui concerne les produits emballés.

Les personnes qui trient considèrent à 52,8 % que la protection de l'environnement est la raison principale qui justifie leur geste, la réduction de leurs déchets résiduels n'étant évoquée que par 2,8 %

d'entre elles. Pour celles qui ne trient pas, la principale raison invoquée est la méconnaissance des consignes de tri à 85,7 %, les autres invoquent un manque de place. En définitive, les 3/4 des personnes interrogées sont satisfaites et pensent que ce type de tarification aura un impact positif sur l'environnement.

La CLCV considère que les résultats de cette enquête « sont plutôt encourageants mais ne constituent pas une démonstration définitive ou consolidée de la pertinence de la tarification incitative. Celle-ci peut, par exemple, être plus difficile à mettre en œuvre dans un contexte urbain à habitat collectif dense ou peut gêner les familles nombreuses », peu représentées dans le panel retenu. **En outre, la CLCV plaide « pour que la mise en place du dispositif s'accompagne d'un processus systématique de consultation, telle qu'effectué par cette enquête, et d'association du public. De cette manière, les dispositifs pourront être favorablement modulés au cours des années à venir. »**

Les résultats de cette enquête peuvent être consultés sur le site de la CLCV (cf. www.clcv.org/nos-enquetes/tarification-incitative-des-dechets-la-parole-aux-usagers.html)

Services de communications électroniques : information et facturation

Comme dans le secteur de l'électricité et du gaz naturel, les contrats des services de communications électroniques (téléphonie et accès à l'internet) sont encadrés par des dispositions spécifiques du Code de la consommation (articles L. 121-83 à L. 121-85). Parmi ces services, les factures des services téléphoniques sont quant à elles visées par un arrêté du 1^{er} février 2002.

Deux nouveaux arrêtés portant sur la facturation viennent d'être publiés. Le premier concerne les factures des services de communications électroniques et l'information du consommateur sur ses consommations au sein de l'offre souscrite ; le second porte sur l'information tarifaire des offres commercialisées sous la forme de cartes prépayées et de forfaits bloqués (arrêtés du 31 décembre 2013 publiés au JO du 4 janvier 2014).

Le premier arrêté abroge et remplace l'arrêté du 1^{er} février 2002 précité et étend les obligations d'information applicables aux services de téléphonie aux autres services de communications électroniques. Il encadre plus précisément les canaux de diffusion des factures notamment en imposant aux opérateurs d'infor-



mer les clients, lors de la souscription, des modes possibles de transmission des factures (support papier ou dématérialisé) et de se conformer à leurs attentes. Il définit en outre un mode d'affichage des factures clair et cohérent avec les nouveaux usages, en particulier concernant les services surtaxés. Ce texte prévoit par ailleurs que les prestations des services de communications électroniques donnent lieu, avant paiement, à la délivrance gratuite et simultanée au titulaire du contrat des documents et informations suivants : une facture ; une facture détaillée ; des informations sur l'offre souscrite et les consommations effectuées, accessibles en ligne sur un espace personnel, dans le respect de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978. Ce texte entre en vigueur le 10 janvier 2014 ; toutefois, les dispositions du I de l'article 1^{er} et des

articles 4 à 7, qui détaillent le contenu de la facture, de la facture détaillée et de l'espace en ligne ne sont applicables qu'au 1^{er} avril 2015.

Le second arrêté, qui entre en vigueur le 1^{er} avril 2014, prévoit, pour les services prépayés, l'affichage des tarifs sur les publicités et un dispositif de suivi en temps réel du crédit de communication.

Un autre arrêté est relatif à l'information préalable du consommateur sur les caractéristiques techniques des offres d'accès à l'internet en situation fixe filaire (arrêté du 3 décembre, JO du 13 décembre 2013). Il prévoit la mise à disposition d'informations pédagogiques sur les caractéristiques techniques des offres d'accès à l'internet en situation fixe filaire, encadre les annonces de débits dans les publicités et prévoit une information personnalisée sur le débit et les services de la ligne avant la souscription. Les dispositions de ce texte entrent en vigueur le 1^{er} juillet 2014.

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