

La Lettre des CCSPL

Commissions consultatives des services publics locaux

N°36 - novembre/décembre 2014

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

Silence de l'administration vaut acceptation, sauf...

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.

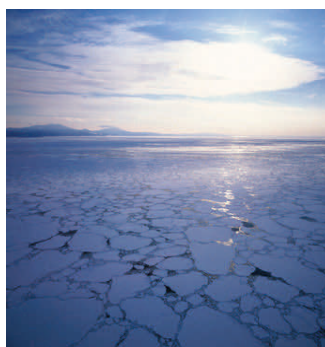
Créée en 1934, la FNCCR est une association regroupant près de 500 collectivités territoriales et établissements publics de coopération, spécialisés dans les services publics d'électricité, de gaz, d'eau et d'assainissement, de déchets et télécommunications.



Le principe a été posé par la loi relative à la simplification des relations entre l'administration et les citoyens (loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013 habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens, JO du 13 novembre 2013) d'un renversement du principe suivant lequel le silence de l'administration valait refus. Désormais après plus de 2 mois, le silence de l'administration vaudra acceptation de la demande.

Cette nouvelle règle s'applique à compter du 12 novembre 2014 pour les actes relevant de l'Etat et des établissements publics administratifs de l'Etat, et à compter du 12 novembre 2015 pour les actes relevant

des collectivités territoriales, des organismes de la Sécurité sociale et des autres organismes chargés de la gestion d'un service public.



Mais le principe « le silence de l'administration vaut acceptation » a été assorti de nombreuses exceptions et adaptations. Le Gouvernement a

ainsi publié, au Journal officiel du 1^{er} novembre 2014, 42 décrets qui tendent à préciser les situations pour lesquelles le silence de l'administration vaudra comme auparavant rejet de la demande, et celles où le silence vaudra acceptation mais dans un délai différent du délai de plus de 2 mois.

Il conviendra donc lors d'une demande adressée à l'administration de vérifier si celle-ci est susceptible de faire naître une décision implicite d'accord ou de refus et dans quel délai.

La liste des procédures concernées par ce nouveau principe est disponible à cette adresse: <http://www.legifrance.gouv.fr/Droit-francais/Silence-vaut-accord-SVA/Procedures-SVA>

Electricité et gaz : gare aux clauses abusives !

La Commission des clauses abusives (CCA) a adopté le 16 octobre 2014 une recommandation relative aux contrats proposés par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel. Ces contrats comprennent des dispositions afférentes à la fourniture et à la distribution d'électricité et de gaz naturel (cf. article L.121-92 du Code de la consommation : « Le fournisseur est tenu d'offrir au client la possibilité de conclure avec lui un contrat unique portant sur la fourniture et la distribution d'électricité ou de gaz naturel. Ce contrat reproduit en annexe les clauses réglant les relations entre le fournisseur et le gestionnaire de réseau, notamment les clauses précisant les responsabilités respectives de

ces opérateurs »).

Cette recommandation concerne donc les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel mais également les distributeurs (i.e. les gestionnaires de réseaux) qui devraient, selon la CCA, supprimer de leurs contrats proposés aux consommateurs et non-professionnels un certain nombre de clauses en raison de leur caractère abusif.

Les clauses visées concernent différentes étapes de l'exécution du contrat (mise en service, facturation, modalités de paiement, ...). Plus précisément sont concernées les clauses qui ont pour objet ou pour effet :

Mise en service

- de ne pas donner une information claire sur les modalités

de détermination du délai d'exécution de la prestation de fourniture d'énergie ;

Conseil tarifaire

- de mettre à la charge du consommateur le devoir de s'assurer que le tarif souscrit correspond à ses besoins, alors que le devoir de conseil incombe au professionnel ;

Modalités de facturation

- d'imposer au consommateur de recevoir sa facture uniquement par voie électronique, sans son accord exprès et préalable ;

- de mettre à la charge du consommateur ou du non-professionnel des frais pour l'acheminement des factures sur support papier ;

.../...

Electricité et gaz : gare aux clauses abusives ! (suite)

.../...

Modalités de facturation (suite)

- de ne pas respecter en cas de trop perçu supérieur à 25 euros le délai réglementaire de remboursement de 15 jours à compter de l'émission de la facture ;

Calcul des consommations facturées

- d'autoriser le professionnel à facturer annuellement la consommation du client, sur estimation en l'absence de relevé annuel, sans que cette absence soit imputable au consommateur ou au non-professionnel ;

- de ne pas prévoir l'auto-relève du client pour établir sa consommation réelle d'énergie ;

- de prévoir, en cas de dysfonctionnement des appareils de comptage, une facturation fondée sur une reconstitution forfaitaire de la consommation établie unilatéralement par le professionnel ;

- d'autoriser le professionnel à modifier unilatéralement le montant des mensualités sans mettre le consommateur ou le non-professionnel en mesure d'en comprendre les raisons ;

Modalités de paiement

- d'imposer le prélèvement automatique comme unique mode de paiement ou le paiement de frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné ; de ne pas proposer un mode de paiement en espèces.

Paiement des frais et pénalités

- de mettre une pénalité à la charge du consommateur ou du non-professionnel qui manquerait à son obligation de paiement dans le délai contractuel, sans le mettre en mesure de bénéficier effectivement de ce délai ;

- de mettre à la charge du consommateur ou du non-professionnel des frais indéfinis en cas d'impayé ou tous les frais engagés pour le recouvrement des sommes dues ;

- de mettre une pénalité à la charge du consommateur ou du non-professionnel sans prévoir une pénalité du même ordre à l'encontre du professionnel qui n'exécuterait pas les siennes ; de leur imposer des frais en cas de déplacement vain par sa faute sans réserver son droit à une indemnité lorsque le déplacement vain est imputable au professionnel ou à un cas de force majeure ;

Règles de prescription et responsabilité

- de modifier la durée légale de la prescription ;

- de supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ;

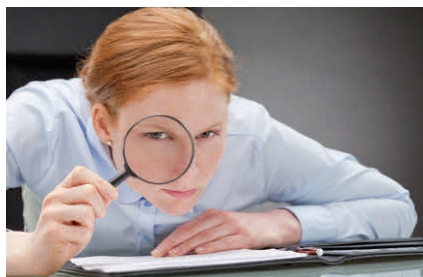
- d'écarter la responsabilité du professionnel par le moyen d'une définition de la force majeure plus large que celle du droit commun ;

Interruption de fourniture

- de prévoir des modes d'avertissement ne garantissant pas l'information effective du consommateur ou non-professionnel sur l'interruption programmée de la fourniture d'énergie ;

Modification du contrat

- d'affranchir le professionnel de son obligation de communiquer au consommateur ou au non-professionnel tout projet de modification des conditions contractuelles ;



Résiliation/résolution

- de laisser croire au consommateur ou au non-professionnel qu'il ne pourrait résilier le contrat à tout moment ou d'aggraver, à leur détriment, les modalités de résiliation du contrat telles qu'énoncées par l'article L. 121-89 du Code de la consommation ;

- de prévoir la résolution du contrat par le professionnel pour non-respect par le consommateur ou le non-professionnel de l'une quelconque de ses obligations, fût-elle mineure ;

- de mettre à la charge du consommateur ou du non-professionnel dont le contrat a pris fin des consommations d'énergie et des pénalités dont il n'est pas établi qu'elles lui soient imputables ;

Recours

- de laisser croire au consommateur ou au non-professionnel qu'il ne peut introduire une action en justice ou saisir le

médiateur national de l'énergie qu'après épuisement de la procédure de réclamation interne à l'entreprise ou de donner une information incomplète au regard des prescriptions légales sur les modes de règlements amiables et contentieux des litiges ;

- de laisser croire au consommateur ou au non-professionnel qu'à l'expiration du délai stipulé, il sera déchu de tout droit à indemnisation, en contravention avec l'article R. 132-2, 10° du Code de la consommation.

Les recommandations de la CCA n'ont pas de force contraignante pour les professionnels. Autrement dit, si ces derniers peuvent maintenir des clauses visées par la CCA dans leurs contrats, il convient néanmoins de noter qu'en cas de contentieux les tribunaux suivent fréquemment les recommandations de la CCA, ce que ne devrait pas manquer de faire également, au stade de la résolution amiable des litiges, le Médiateur national de l'énergie.

En outre, depuis la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, le juge dispose de la faculté d'écarter d'office l'application d'une clause « dont le caractère abusif ressort des éléments du débat » (cf. article L.141-4 du Code de la consommation), alors que l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation s'est vu reconnaître la faculté de « demander à la juridiction civile ou, s'il y a lieu, à la juridiction administrative d'ordonner, le cas échéant sous astreinte, la suppression d'une clause illicite ou abusive insérée par un professionnel dans tout contrat ou type de contrat proposé ou destiné au consommateur, de déclarer que cette clause est réputée non écrite dans tous les contrats identiques conclus par le même professionnel avec des consommateurs, y compris les contrats qui ne sont plus proposés, et de lui ordonner d'en informer à ses frais les consommateurs concernés par tous moyens appropriés » (cf. article L.141-1 du Code de la consommation).

Recommandation CCA n°2014-01 relative aux contrats proposés par les fournisseurs de gaz et d'électricité cf. <http://www.clauses-abusives.fr>

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