

La Lettre des CCSPL

Commissions consultatives des services publics locaux

N°37 - janvier/février 2015

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

Entrée en vigueur des 10 métropoles de droit commun et de la métropole du Grand Lyon

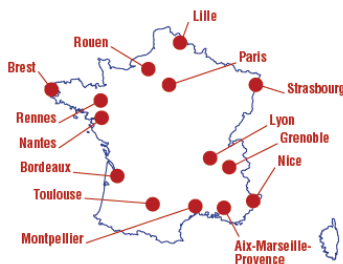
La Lettre des CCSPL entend apporter un éclairage sur le fonctionnement des commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL), la gestion publique en général et les droits des usagers-consommateurs, ainsi que des informations d'actualité sur les divers services publics gérés localement, au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

Le 1^{er} janvier 2015, sont entrées en vigueur les dix métropoles de droit commun créées par la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (Maptam). Une nouvelle collectivité territoriale, la métropole à statut particulier du Grand Lyon, est elle aussi entrée en vigueur à cette même date. Ces métropoles s'ajoutent à la seule métropole existante avant l'adoption de la loi Maptam, la métropole de Nice Côte d'Azur mise en place en 2012 (cf. décret du 17 novembre 2011).



**Extrait du dossier de presse 7/01/15
- Ministère de la Décentralisation et
de la Fonction publique**

La création des dix métropoles de droit commun résulte de la transformation par décret d'établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) à fiscalité propre qui forment un ensemble de plus de 400 000 habitants dans une aire urbaine de plus de 650 000 habitants, ou, sous réserve d'un accord exprimé par les représentants des communes concernées selon des modalités précises, les EPCI à fiscalité propre qui forment, à la date de la création de la métropole, un ensemble de plus de 400 000 habitants et dans le périmètre desquels se trouve le chef-lieu de région ou les autres EPCI à fiscalité propre, centres d'une zone d'emplois de plus de 400 000 habitants, qui exercent en lieu et place des communes un certain nombre de compétences visées au I de l'article L. 5217-2 du Code général des collectivités territoriales à la date de l'entrée en vigueur de la loi Maptam (i.e. compétences exercées de plein droit par les métropoles

conformément à l'article 11 de la loi Maptam).

Sont ainsi concernées les agglomérations de Bordeaux, Brest, Grenoble, Lille, Montpellier, Nantes, Rennes, Rouen, Strasbourg et Toulouse. Ces métropoles sont appelées à exercer de larges compétences dans les domaines du développement économique, de l'habitat, de l'aménagement de l'espace, et de la gestion des services publics locaux (distribution de l'eau, gestion des déchets, concession de distribution d'électricité et de gaz, entretien et gestion des réseaux de chaleur, ...).

La métropole du Grand Lyon, qui dispose d'un statut particulier à l'instar des métropoles du Grand Paris et d'Aix-Marseille Provence qui seront mises en place le 1^{er} janvier 2016, résulte quant à elle de la fusion de la communauté urbaine de Lyon et de la portion du département du Rhône situé sur le périmètre urbain.

Réduction du nombre de régions

La France compte quatre échelons administratifs locaux : commune, intercommunalité, département et région. Outre les modifications prévues par la loi Maptam les impactant, notamment celles citées dans l'article précédent, et celles en cours de discussion au Parlement (cf. projet de loi portant nouvelle organisation territoriale de la République - NOTRe), le législateur a décidé de la réduction de nombre de régions en France métropo-

litaine, passant leur nombre de vingt-deux à treize.

Cf. loi n° 2015-29 du 16 janvier 2015 relative à la délimitation des régions, aux élections régionales et départementales et modifiant le calendrier électoral, JO du 17/01/15.

**Extrait du dossier de
presse 7/01/15 - Minis-
tère de la Décentralisa-
tion et de la Fonction
publique**



Création par une régie d'eau d'une médiation de proximité

La Médiation est un mode alternatif de règlements des litiges qui permet de prévenir les contentieux, tout en favorisant le rétablissement de la communication entre les parties en les aidant à trouver elles-mêmes un accord mutuellement acceptable ou en leur proposant une solution sous forme d'avis ou de recommandations.

Si une médiation a été instituée par les pouvoirs publics dans le secteur de l'énergie (cf. Médiation nationale de l'énergie créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie), le secteur de l'eau dispose d'une médiation mise en place en 2011 suite à une initiative privée. Cette médiation, organisée dans le cadre d'une association loi 1901, a vocation à connaître des litiges entre les usagers/consommateurs des services de l'eau et de l'assainissement et les entreprises de ce secteur, essentiellement les opérateurs privés qui interviennent dans le cadre de délégations de services publics, ainsi que quelques régies volontaires (encore peu nombreuses).

La RESE17 (Régie d'Exploitations des Services d'Eau de la Charente Maritime) a souhaité privilégier un processus de médiation de proximité, institué au plus

près des usagers. Ce dispositif lui paraissait en effet plus adapté pour l'efficacité de la gestion des litiges concernés, qui peuvent parfois être très spécifiques en fonction des localités et/ou des pratiques des services (certains litiges nécessitent par exemple pour leur résolution des investigations sur place, ou des rencontres physiques avec les parties concernées).

Un médiateur a ainsi été désigné pour résoudre à l'amiable les litiges susceptibles de survenir entre les usagers de la régie et le service clientèle ou la direction de la régie. Cette médiation est conforme aux principes qui prévalent en ce domaine en termes de garantie d'indépendance, d'efficacité, de compétences, ..., comme en témoigne le recensement par la Commission de médiation de la consommation

**Saisir le Médiateur
du service de l'eau
sur votre commune**



(CMC) du Médiateur de la RESE17 (pour être référencé le dispositif de médiation doit être conforme à la charte de médiation de la CMC cf. <http://www.mediation-conso.fr>).

Le Rapport d'activités 2013 de la Médiation du RESE17 dénombre 166 saisines, dont 76% provenant d'usagers/clients (6% émanant d'associations de consommateurs). Dans 71% des cas, le traitement des litiges, objets de ces saisines, a été conclu par un accord. Outre l'aide à la résolution des litiges particuliers, à partir du traitement des dossiers individuels, le médiateur peut également formuler des propositions d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer à améliorer la qualité de service des secteurs concernés.

Dans un climat de défiance croissante entre les élus et leurs administrés, les médiations de proximité instituées dans le secteur des services publics locaux, à condition qu'elles respectent les critères de qualité énoncés par la CMC, constituent un moyen d'établir (ou de rétablir) la confiance entre les usagers-consommateurs et les gestionnaires et autorités organisatrices de ces services.

Contrôle par la DGCCRF des factures d'électricité et de gaz naturel

La DGCCRF vient de rendre publics les résultats d'une enquête portant sur la bonne application des nouvelles dispositions relatives aux factures d'électricité et de gaz naturel (cf. arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel), aux modalités de paiement de ces factures, aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus et aux factures de clôture.

La DGCCRF a contrôlé neuf fournisseurs nationaux d'électricité et de gaz naturel et huit entreprises locales de distribution (ELD). Cette enquête, qui a été réalisée en deux phases, a donné lieu à la vérification des factures, postérieures au 1^{er} janvier 2013, de clients consommateurs et petits professionnels (concernés par l'application de la section 12 du Code de la consommation).

La première phase de l'enquête sur les factures d'électricité et de gaz naturel avait fait apparaître des manquements sur de nombreux points. De fait, la

DGCCRF relève que presque tous les articles de l'arrêté comportaient un ou plusieurs manquements.

Les manquements principaux portaient notamment sur les points suivants : omission de mentions obligatoires ; emploi d'un numéro de téléphone surtaxé pour l'accès au service clientèle ; erreurs dans les taxes appliquées ; information ambiguë sur la facture de clôture au sujet des modalités de remboursement du trop-perçu ; facturation de frais indus en cas de résiliation.

En outre, les trois pratiques suivantes, susceptibles d'être trompeuses, avaient été constatées : mention de frais en cas d'adoption d'un autre mode de paiement que le prélèvement automatique (des frais qui n'étaient en réalité pas facturés) ; mode de calcul des arrondis en matière de TVA ; remboursement du trop-perçu subordonné à la transmission d'un relevé d'identité bancaire.

La seconde phase d'enquête a permis de

constater la correction de la majorité des manquements initialement observés. Douze des dix-sept fournisseurs ont mis en application l'ensemble des dispositions légales et réglementaires entre les deux phases de l'enquête.

La plupart des manquements persistants, nous indique la DGCCRF, portaient sur les nouvelles obligations légales traduites dans l'arrêté : faculté pour le consommateur de transmettre des index auto-relevés ; obligation pour le fournisseur de rembourser les trop-perçus.

Les obligations des fournisseurs d'énergie relatives aux modes de paiement, aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus, à la facture de clôture et aux modalités de prise en compte des auto-relevés sont encadrées par les articles L.121-89 et L.121-91 du Code de la consommation.

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