

La Lettre des CCSPL

Commissions consultatives des services publics locaux

N°41 - septembre/octobre 2015

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

De nouveaux conseillers régionaux pour de nouvelles régions

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

Les mandats des conseillers régionaux seront renouvelés pour six ans lors des élections des 6 et 13 décembre prochains, à la veille de la mise en place des nouvelles régions.

De fait, au 1^{er} janvier 2016, nous compterons en métropole treize régions au lieu des vingt-deux actuelles parmi lesquelles six demeureront inchangées : Bretagne, Corse, Centre (qui devient Centre-Val de Loire), Ile-de-France, Pays de la Loire, Provence-Alpes-Côte d'Azur (carte des nouvelles régions métropolitaines cf. *La Lettre des CCSPL* n°37).

La France Métropolitaine, la Guadeloupe et la Réunion voteront en décembre pour élire leurs conseillers régionaux. La Corse votera pour son assemblée territoriale et la Guyane et la Martinique éliront les représentants de leurs collectivités territoriales uniques respectives, qui résul-



tent de la fusion du département et de la région, selon des modalités spécifiques.

Les élections régionales se dérouleront suivant le principe d'un scrutin de listes par sections départementales avec un nombre de conseillers régionaux identique. Dans les régions élargies, le nombre de conseillers régionaux sera égal à la somme des effectifs des conseils régionaux regroupés. Le nombre de candidats par section départementale est déterminé en fonction de la population de chaque départe-

ment à la représentation proportionnelle suivant la règle du plus fort reste. À ce nombre, sont ajoutés, pour chaque section départementale, deux candidats.

Pendant une période transitoire, les sept nouvelles régions élargies porteront un nom provisoire constitué de la juxtaposition des noms des régions qu'elles regroupent, à l'exception de la région qui résulte de la fusion des régions Basse-Normandie et Haute-Normandie qui sera dénommée « Normandie ».

Le nom ainsi que le chef-lieu définitifs de ces régions (à l'exception de Strasbourg qui sera le chef-lieu de sa région) seront déterminés par décret devant être pris avant le 1^{er} octobre 2016, après avis des conseils régionaux nouvellement constitués formulés avant le 1^{er} juillet 2016.

Médiation de la consommation : publication du décret

Le décret d'application prévu par l'ordonnance visant à généraliser et à rationaliser les mécanismes de médiation de la consommation a été publié au Journal officiel du 31 octobre 2015 (à ce sujet cf. *La Lettre des CCSPL* n°40). Les professionnels (personnes privées ou publiques) doivent donc se mettre en conformité avec les nouvelles obligations prévues par ces textes d'ici le 1^{er} janvier 2016.

Le décret précise les règles relatives au processus de médiation de la consommation, les exigences attachées au statut de médiateur, ainsi que ses

obligations d'information et de communication. Il permet la mise en place de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation qui sera chargée de notifier la liste des médiateurs de la consommation, en conformité avec les exigences désormais inscrites dans le Code de la consommation, à la Commission européenne (organisation, composition, moyens et modalités de fonctionnement). Cette commission devrait être mise en place très prochainement.

Le décret précise également l'obligation d'information in-

combant aux professionnels : « le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs. » (cf. article R.156-1 du Code de la consommation).

Cf. décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation (JO du 31 octobre 2015).

Nouvelles conditions générales de vente d'électricité d'EDF au tarif réglementé pour les clients non résidentiels

Alors que les tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité pour les professionnels dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA seront supprimés le 1^{er} janvier 2016 (*i.e.* « tarifs verts et jaunes » cf. *La Lettre des CCSPL* n°39), les clients non résidentiels (professionnels, collectivités locales, ...) disposant de contrats de fourniture d'électricité avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA pourront toujours continuer à être alimentés par des offres aux tarifs réglementés par les pouvoirs publics (*i.e.* « tarif bleu »). Des offres qui sont proposées exclusivement par EDF et les entreprises locales de distribution (ELD) dans le cadre de leur mission de service public de fourniture d'électricité.

EDF a procédé à une modification des conditions générales de vente (CGV) de ces offres qui entreront en vigueur le 1^{er} novembre 2015. A l'instar des CGV au tarif bleu destinées aux résidentiels (*i.e.* particuliers), ces évolutions ont été soumises pour concertation à la FNCCR.

Cette nouvelle version procède à une mise à jour afin de prendre en compte diverses évolutions intervenues depuis la version antérieure datée du 1^{er} janvier 2013. Il en est ainsi, à titre d'illustration, s'agissant des nouvelles pénalités dues en cas d'interruption de fourniture d'une durée supérieure à six heures (cf. article 5.1).

Elle comprend en outre un certain nombre d'améliorations et de clarifications au titre desquelles on peut citer :

- une distinction du rôle du distributeur (ERDF) et du fournisseur (EDF) ainsi qu'une clarification de leurs responsabilités respectives, à l'instar des modifications apportées à la dernière version des CGV d'EDF au tarif pour les résidentiels ;

- une indication plus précise et complète de la procédure de rectification des factures en cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage, dont notamment la possibilité offerte au client de contester l'évaluation des consommations faite par le distributeur (cf. article 6.4) ;

- la mention de la possibilité offerte par le client de justifier d'un cas de force majeure en cas d'absence à un rendez-vous fixé pour la réalisation d'une prestation et donnant lieu à l'application de frais pour déplacement vain (cf. article 7.1) ;

- le fait que l'option tarifaire est choisie par le client certes en fonction de ses besoins, mais également du conseil tarifaire d'EDF (cf. article 4.1).

L'intégralité des demandes de modifications souhaitées par la FNCCR n'a toutefois pas été prise en compte, dont notamment - et surtout - la demande visant à permettre de rendre véritablement effectif le délai de paiement de 15 jours. De fait, en cas de dépassement de ce délai, des pénalités de retard de paiement sont appliquées. Or ce délai commence à courir à compter de la date d'émission de la facture (et non à la date de réception, voire d'expédition de cette dernière). Ainsi, il ressort

de trop nombreux témoignages que dans les faits, des professionnels ainsi que des collectivités (dont les moyens de paiement ne sont pas toujours adaptés à un traitement très rapide) se retrouvent avec un délai bien moindre pour régler leurs factures acheminées par voie postale. Ce délai est parfois seulement de quelques jours, car il convient également de prendre en compte, pour ceux qui adressent leur règlement par la même voie, les délais postaux d'acheminement du règlement (cf. article 8.1. des CGV).

Par ailleurs, les modalités d'information en cas d'interventions programmées sur le réseau conduisant à des interruptions d'alimentation n'ont pas été adaptées selon la demande exprimée par la FNCCR, l'article 5.1. ne prévoyant en effet qu'une information « par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées », ce qui ne permet pas de s'assurer que cette information est effective. Il convient par ailleurs de préciser que ces deux demandes non satisfaites avaient déjà été formulées lors de précédentes concertations, et que ces préoccupations sont partagées par la Commission des clauses abusives s'agissant des CGV destinées aux consommateurs et aux non-professionnels (au sujet de cette recommandation cf. *La Lettre des CCSPL* n°36).

Les CGV d'EDF au tarif réglementé pour les clients non résidentiels applicables à compter du 1^{er} novembre 2015 peuvent être consultées sur le site d'EDF à l'adresse suivante : <http://entreprises.edf.com/electricite-53646.html>

Réforme tarifaire des services téléphoniques à valeur ajoutée

La DGCCRF et l'ARCEP ont publié un communiqué de presse présentant une clarification des tarifs de services téléphoniques proposés par les professionnels aux consommateurs.



A compter du 1^{er} octobre 2015, les professionnels, ainsi que les services pu-

blics, disposent de trois types de numéros pour proposer leurs services, qui seront signalés de façon différente :

- ♦ **les numéros gratuits signalés en vert** (absence de facturation et de décompte des forfaits au départ des lignes fixes et mobiles) ;

- ♦ **les numéros à tarification « normale » signalés en gris** (facturation calée sur l'appel d'un numéro fixe géographique et donc inclus dans les forfaits illimités) ;

- ♦ **les numéros surtaxés signalés en violet** (facturation en supplément de la tarification « normale »).

Il convient de rappeler à cet effet que les

professionnels sont tenus, en vertu de l'article L.113-5 du Code de la consommation, de mettre à la disposition des consommateurs qui souhaitent les contacter par téléphone pour le traitement de leurs réclamations ou pour « la bonne exécution » de leur contrat, un numéro de téléphone non surtaxé, autrement dit, un numéro gratuit signalé en vert ou un numéro à « tarification normale » signalé en gris. Ce ou ces numéros doivent en outre être mentionnés dans les contrats et la correspondance.

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