

La Lettre des CCSPL

Commissions consultatives des services publics locaux

N°45 - mai/juin 2016

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

Rapport d'activités du MNE et de la Médiation de l'eau

M. Jean Gaubert, Médiateur national de l'énergie (MNE), a présenté le 7 juin à la presse son rapport d'activités 2015. Ce même jour, le Médiateur de l'eau, M. Dominique Braye, en faisait de même devant les membres du Comité d'orientation de la médiation.

Il ressort de ces deux bilans, que l'essentiel des litiges rencontrés par les consommateurs de ces services a pour motif principal des problèmes de facturation.

Ainsi, pour le MNE, les contestations de facturation repré-

sentent 50% des litiges recevables; le paiement des factures 11%; les litiges de facturation 8%; les contestations des prix ou tarifs appliqués 8%, soit pour l'ensemble de ces items 77% des litiges examinés par les services du MNE.

Dans le secteur de l'eau, les litiges afférents à la thématique générique « contestation de facture » représentent 94% des dossiers ayant fait l'objet d'un examen par les services de la médiation de l'eau. Cette thématique comprend pour l'essentiel les litiges relatifs aux

surconsommations inexplicables et aux fuites (73%); aux régularisations de factures (19,5%); aux frais de relance et aux pénalités.

Parmi les autres motifs de litiges à signaler figurent pour le secteur de l'eau la qualité de service (5%), et pour le secteur de l'énergie, la qualité de fourniture (7%) et les raccordements aux réseaux (4%).

Ces deux rapports d'activités 2015 peuvent être consultés sur les sites respectifs du MNE (www.energie-mediateur.fr) et de la Médiation de l'eau (www.mediation-eau.fr).

Procédure simplifiée de recouvrement des créances

La procédure simplifiée de recouvrement des petites créances, prévue par la loi dite « Macron » du 6 août 2015, est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2016. Cette procédure peut être mise en œuvre par un huissier de justice à la demande du créancier, et à ses frais, pour le paiement d'une créance ayant une cause contractuelle ou résultant d'une obligation de caractère statutaire et inférieure à un montant de 4 000 euros.



L'huissier de justice adresse au débiteur une lettre recommandée avec demande d'avis de réception l'invitant à participer

à cette procédure. En cas d'acceptation (qui doit être formulée dans un délai d'un mois), l'huissier lui propose un accord, qui doit être accepté également par le créancier, sur le montant et les modalités du paiement. Cet accord, qui suspend la prescription, délivre, sans autre formalité, un titre exécutoire. En cas de non-respect par le débiteur de cet accord, le créancier n'aura donc pas à faire constater la dette en question en justice pour pouvoir bénéficier d'un titre exécutoire. Il est par ailleurs prévu que cette nouvelle procédure puisse se dérouler intégralement de façon dématérialisée (un site internet dédié devrait être lancé très prochainement).

L'attention des consommateurs doit être appelée, nous semble-t-il, sur le risque de confusion qui risque de se produire entre cette nou-

velle procédure de recouvrement et le rôle qui vient d'être reconnu aux huissiers de justice dans le domaine de la médiation de la consommation.

De fait, la plateforme internet de résolution des litiges Medicyc, créée à l'initiative de la Chambre nationale des huissiers de justice, vient d'être référencée parmi les dispositifs de médiation de la consommation pour certains litiges. Or, la mise en œuvre de ces deux nouvelles missions incombant aux huissiers (recouvrement des créances et médiation) n'a absolument pas les mêmes implications pour le consommateur.

Cf. décret n°2016-285 du 9 mars 2016 relatif à la procédure simplifiée de recouvrement des petites créances et arrêtés du 3 juin 2016 (mise en œuvre de la procédure par voie électronique et modèles de lettre et formulaires).

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 plus de 600 collectivités territoriales et établissements publics de coopération, spécialisés dans les services publics d'électricité, de gaz, d'eau et d'assainissement, de communications électroniques, de valorisation des déchets.



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

Vers un renforcement du pouvoir des consommateurs d'énergie ?

Les députés européens ont adopté fin mai une résolution sur le nouvel accord énergétique visant à un renforcement du pouvoir des consommateurs d'énergie de l'Union européenne. Ce texte ne dispose pas de force contraignante, néanmoins il dessine ce qui est attendu par les parlementaires européens des prochains textes législatifs européens concernant le marché de l'énergie.

Les parlementaires mentionnent dans cette résolution plusieurs moyens qui permettraient selon eux aux consommateurs de jouer un rôle plus actif sur le marché, au titre desquels on peut citer le développement de l'autoproduction et de l'autoconsommation grâce à des moyens financiers innovants et à la réduction des obstacles administratifs à de nouvelles capacités d'autoproduction; l'introduction de systèmes permettant des achats collectifs; ...

Il souhaitent également que soit mis en œuvre une série de moyens permettant d'accroître la transparence et la comparabilité des tarifs: factures énergétiques plus fréquentes et plus simples; accès facilité aux données de consommations; outils de comparaison indépendants et accessibles également hors ligne; proposition de tarifs dynamiques transparents et facilement comparables qui reflètent les périodes de pointe et les périodes creuses de consommation; développement d'appareils et de réseaux intelligents qui permettent d'automatiser la gestion de la demande énergétique en réponse aux signaux du marché.

Enfin, les députés estiment qu'il convient de « s'attaquer aux causes profondes de la pauvreté énergétique », définie selon eux par la difficulté à se chauffer ou à consommer de l'électricité à des prix abordables. Ils demandent également que les fonds alloués par

l'Union en matière d'efficacité énergétique et les aides accordées en faveur de l'autoproduction profitent avant tout aux consommateurs en situation de précarité énergétique et à faibles revenus. « Des tarifs sociaux bien adaptés sont essentiels pour les citoyens à faibles revenus et vulnérables » et il convient de favoriser cette approche, précisent-ils, et d'ajouter que « ces tarifs sociaux devraient être totalement transparents ».

Dans le cadre des débats relatifs à l'adoption de cette résolution, l'exécutif européen a indiqué qu'il présenterait des propositions législatives en septembre sur l'efficacité énergétique et la conception du marché, qui seront suivies d'une proposition législative concernant les énergies renouvelables, d'un rapport sur les prix de l'énergie, et de propositions en 2018 en faveur d'un observatoire de la précarité énergétique.



Une seconde phase d'études de l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE), piloté par l'ADEME, a été lancée en juin 2016 pour une période de trois ans avec un budget prévisionnel de 900 000 euros. Une restitution des premiers travaux de cet observatoire est attendue dès le mois de novembre 2016 (cf. www.onpe.org).

Information des usagers-consommateurs sur le prix du litre d'eau

A compter du 1^{er} janvier 2017, les gestionnaires des services d'eau et d'assainissement (privés ou publics) devront mentionner sur les factures adressées aux usagers-consommateurs de ces services le « prix du litre d'eau » selon une méthode de calcul uniformisée.

De fait, alors que la facturation de l'eau est établie en fonction des mètres cubes consommés, le législateur avait souhaité, dans un but essentiellement informationnel et pédagogique, que les factures comportent une indication complémentaire mentionnant le prix au litre afin notamment de permettre une comparaison avec le prix de l'eau commercialisée en bouteilles pour les consommateurs non spécialistes, plus familiers de la notion de litre que de celle de mètre cube (cf. loi sur l'eau du 30 décembre 2006). Mais les divers services d'eau et d'assainissement ont opté pour des méthodes de calcul différentes. Il en est résulté des « prix du litre d'eau » disparates selon les collectivités, ce qui a contribué à créer de la confusion pour les usagers-consommateurs de ces services, leurs associations représentatives et les observateurs du secteur.

Un arrêté du 28 avril 2016 a ainsi été pris pour remédier à cette situation en imposant à compter du 1^{er} janvier 2017, une méthode de calcul unique pour déterminer le prix du litre d'eau.

Cette méthode repose sur les principes suivants :

- le prix du litre d'eau est calculé sur la base du montant réel de chaque facture d'eau, hors abonnement (part fixe) mais le montant de l'abonnement doit être également mentionné sur la facture à titre d'information ;
- à l'exception donc de l'abonnement, le prix du litre d'eau intègre toutes les autres composantes faisant partie de la facture d'eau : redevances de l'agence de l'eau, TVA, autres taxes et redevances s'il y a lieu (y compris la redevance d'assainissement hors abonnement) ;
- en raison du mode de calcul retenu, basé sur le montant réel de chaque facture, le prix du litre d'eau pourra être différent pour les abonnés d'un même service dès lors que le tarif applicable à ce service comporte plusieurs tranches de consommation à des prix différents, la seule exception étant les services dont le tarif ne comporte qu'une seule

tranche de consommation à prix unique (le prix du litre d'eau sera, dans ce seul cas, identique pour tous les abonnés) ;

- seuls les services pratiquant une tarification forfaitaire de l'eau (absence de terme proportionnel au volume d'eau consommé) sont dispensés de faire figurer le « prix du litre d'eau » sur chacune de leurs factures. Cette situation ne concerne qu'un nombre limité de services puisque la tarification forfaitaire de l'eau nécessite une autorisation spécifique du préfet qui ne peut être accordée que dans certaines conditions (population totale de la commune ou du groupement intercommunal inférieure à mille habitants et ressource en eau naturellement abondante dans le sous-bassin ou dans la nappe d'eau souterraine utilisés par le service d'eau potable - cf. article R.2224-20 du CGCT).

Cf. arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées, JO du 5 mai 2016.

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