

La Lettre des CCSPL

Commissions consultatives des services publics locaux

N°46 - juillet/août 2016

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

Corse et Outre-mer : nouvelles CGV d'électricité

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 800 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

Un nouveau modèle de conditions générales de vente (CGV) d'électricité pour les usagers-clients résidentiels desservis par EDF SEI en Corse et dans les territoires d'outre-mer entrera en vigueur le 1^{er} août 2016. Il résulte d'une concertation entreprise en 2015 entre la FNCCR et EDF SEI.

De fait, le dernier modèle datait de 2010 et de nombreuses évolutions législatives et réglementaires impactant les contrats des fournisseurs d'électricité sont intervenues depuis. Si EDF SEI prenait en compte dans la pratique ces évolutions, il importait qu'elles soient retranscrites dans leurs documents contractuels. En outre, ces nouvelles CGV reprennent un certain nombre d'avancées qui avait été introduites dans le modèle métropolitain des CGV d'EDF en 2014 (cf. *La Lettre des CCSPL* n°31).

Les évolutions suivantes figureront ainsi désormais dans le modèle de CGV d'EDF SEI applicable à compter du 1^{er} août 2016 :

- encadrement des délais d'envoi de la facture de résiliation et du remboursement du solde créditeur après résiliation (2 semaines) ;
- précisions relatives aux règles de calcul des estimations de consommation et possibilité de contestation des factures de régularisation en cas de justifications opposables de l'usager ;
- encadrement des remboursements des trop perçus au profit des usagers ;
- suppression des frais de rejet de paiement des factures, mais maintien d'une pénalité de retard applicable suite à la première lettre de relance ;
- clarification des clauses CNIL, correspondances et

informations (figurent désormais dans les CGV les coordonnées des services clients pour chaque territoire concerné : Corse, Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion) ;

- droit de rétractation en cas de souscription à distance étendu à 14 jours ;
- augmentation de l'indemnisation faisant suite à une coupure d'alimentation (TURPE 4) ;
- indemnisation automatique en cas de rendez-vous non tenu par EDF SEI.

Les nouvelles CGV d'EDF SEI pour les usager-clients résidentiels sont mises à disposition sur les sites d'EDF figurant ci-après : corse.edf.fr/; www.edf.mq/; www.edf.gp/; www.edf.gf/; reunion.edf.fr/.

Elles peuvent être également consultées sur le site de la FNCCR (www.fnccr.asso.fr rubrique consommation/base documentaire).

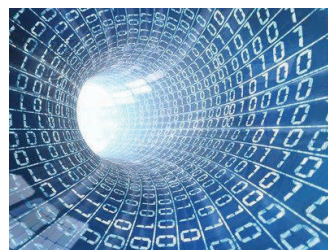
Réussir la révolution numérique

Dans le cadre de son dernier congrès, la FNCCR a diffusé un Livre blanc concernant le secteur du numérique intitulé « Réussir la révolution numérique : des réseaux, des services et des données au profit des citoyens, des services publics et de l'économie ».

Partant du constat de l'accélération de la numérisation de la société et de ses conséquences multiples sur son organisation

et son fonctionnement, la FNCCR propose un certain nombre de mesures visant à maîtriser cette « révolution numérique » afin qu'elle puisse profiter réellement à tous, dans des conditions de sécurité et de souveraineté suffisantes.

Ces mesures concernent les usages, les services, les données, les infrastructures et la gouvernance du numérique.



Le Livre blanc dans son intégralité ainsi qu'une synthèse des propositions faites par la FNCCR peuvent être téléchargés sur www.fnccr.asso.fr

Le Code de la consommation, dans sa nouvelle version, est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2016 (cf. *La Lettre des CCSPL* n°44). Une table de concordance entre l'ancienne et la nouvelle numérotation des articles de ce code a été mise à disposition par la DGCCRF sur son site. Cf. www.economie.gouv.fr/dgccrf/nouveau-code-consommation-table-concordance-telechargeable.

Factures d'électricité et de gaz : limitation des rattrapages

La limitation des rattrapages de facturation en électricité et gaz naturel, prévue par la loi relative à la transition énergétique pour une croissance verte (cf. article L.224-11 du Code de la consommation modifié par l'article 202 de la loi TECV), entrera en vigueur le 17 août 2016.

Les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel opèrent des rattrapages de facturation lorsque survient un différentiel entre les consommations estimées qui ont été facturées et les consommations réellement constatées a posteriori, le plus souvent suite au passage du distributeur (Enedis, GRDF ou une ELD) chargé de relever les compteurs. Cette

pratique sera désormais encadrée par un délai (qui diffère du délai « classique » lié aux prescriptions) lorsque ces rattrapages de facturation se feront au profit des fournisseurs.

Ainsi, à compter du 17 août 2016, aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé de compteur ou autorelevé ne pourra être facturée. Mais les fournisseurs pourront continuer de procéder à des rattrapages de facturation au-delà de ce délai de quatorze mois, si après l'envoi par le distributeur d'un courrier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au client, ce dernier n'a pas laissé le

distributeur accéder au compteur ou ne lui a pas adressé un autorelevé de ses consommations. Par ailleurs, cette limitation du délai de rattrapage de facturation n'a pas vocation à s'appliquer en cas de fraude.

Les clients visés par ses mesures protectrices sont les consommateurs (*i.e.* ménages ou encore clients résidentiels), les clients non-professionnels et les professionnels avec une limite de puissance en électricité ou de consommation en gaz (puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA ou consommation de gaz naturel inférieure à 30 000 kWh par an).

Evolution des tarifs réglementés de l'électricité au 1^{er} août 2016

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a pris une délibération le 13 juillet 2016 portant sur l'évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité (TRV) pour les clients souscrivant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA (*i.e.* les « tarifs bleus » résidentiels et professionnels). La ministre chargée de l'Énergie a déclaré qu'elle ne s'opposerait pas aux évolutions des TRV préconisées par la CRE. Ainsi, au 1^{er} août 2016, les TRV des clients particuliers devraient baisser en moyenne de 0,5% hors taxes et ceux des clients professionnels de 1,5%.



Mais il ne s'agit que de moyennes, qui masquent en fait des disparités concernant l'évolution de ces tarifs en fonction des options tarifaires et des puissances souscrites par les clients. De fait, les clients résidentiels disposent de la faculté de souscrire diverses options, les deux principales étant l'option base qui concerne en 2015 plus de 13 millions de sites résidentiels (prix du kWh uniforme) et l'option heures pleines-heures creuses – HPHC – qui concerne plus de

12 millions de sites (prix du kWh plus élevé en HP et plus faible en HC et abonnement plus élevé). Il existe aussi l'option Tempo (prix variables selon les jours – bleu, blanc ou rouge – et les heures d'utilisation – HPHC) et une option EJP en extinction (les clients ne peuvent plus choisir cette option lors d'une souscription de contrat, mais ils peuvent la conserver en l'absence de modification de leur contrat). Il s'agit de tarifs dits « à effacement » qui visent à contribuer à la maîtrise de la pointe électrique et qui permettent aux ménages qui adaptent leur comportement de réaliser des économies.

La CRE précise dans sa délibération les évolutions des TRV en fonction de ces diverses options (elle en fait de même concernant les TRV des clients non résidentiels), et il ressort de cette analyse que l'option tarifaire base bénéficiera d'une diminution du niveau du TRV de 1,6% en moyenne, l'option tarifaire HPHC connaîtra une évolution nulle, l'option EJP une diminution de 0,3% alors que le TRV de l'option Tempo sera augmenté de 4,2% en moyenne. Par ailleurs, des disparités se feront également sentir en fonction des puissances souscrites avec pour les plus fortes puissances des baisses plus significatives (cf. options base, HPHC, EJP) ou des hausses moins importantes (cf. option Tempo).

Ainsi, la CRE indique que 55% des clients résidentiels (et 61% des clients professionnels) verront leur facture bais-

ser et que les hausses les plus importantes concerneront les clients qui bénéficient de tarifs à effacement (cf. options tarifaires Tempo et EJP).

Il résulte de ces diverses évolutions que les clients résidentiels, comme professionnels, devraient plus que jamais veiller à l'optimisation de leur contrat de fourniture d'électricité (adaptation de l'option tarifaire et de la puissance). De fait, avec l'entrée en vigueur des nouveaux barèmes des TRV, la CRE signale que 29% des clients résidentiels en HPHC auraient intérêt à basculer vers une option base. Il convient à cet effet de signaler qu'EDF, à l'instar des autres fournisseurs d'électricité, est tenue à une obligation de conseil vis-à-vis de ses clients afin de les aider, notamment, à réaliser ces optimisations tarifaires.

Une nouvelle fois, et pour le même motif (*i.e.* insuffisance des augmentations), le Conseil d'Etat a annulé deux arrêtés fixant les tarifs réglementés de l'électricité (arrêtés du 28 juillet 2014 et du 30 octobre 2014). Les consommateurs doivent donc s'attendre à de nouveaux rattrapages tarifaires pour la période de consommation concernée par ces annulations (pour les tarifs bleus résidentiels du 1^{er} août 2014 au 31 juillet 2015).

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