

La lettre des CCSPL

commissions consultatives
des services publics locaux

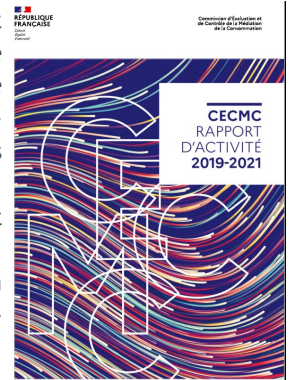


Médiation de la consommation : rapport de la Commission de contrôle

La commission d'évaluation et de contrôle des médiations de la consommation (CECMC) a présenté au mois d'octobre son rapport d'activité portant sur trois années d'exercice (2019-2021). Cette commission, instituée en 2016 dans le cadre de la transposition de la directive européenne de 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, « *veille à ce que le droit des consommateurs de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige avec des professionnels soit effectivement garanti. Elle s'assure que les médiateurs qu'elle référence soient indépendants et impartiaux et qu'ils conduisent ce processus de règlement amiable dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable* ».

Depuis mars 2019, 119 médiateurs de la consommation ont été référencés par la CECMC, 26 ont depuis cessé leur activité et 2 ont fait l'objet d'une décision de retrait (Médiation-Net consommation et Médicys, la plateforme de médiation des huissiers de justice, cf. *La Lettre des CCSPL* n°73). Ainsi au 31 juillet 2021, on dénombrait 91 médiateurs de la consommation, dont 40 médiateurs d'entreprise, 24 médiateurs adossés à une fédération ou une association (parmi lesquels le Médiateur de l'eau), 22 associations de médiateurs ou sociétés de médiateurs, 2 médiations collégiales et 3 médiateurs publics (dont le Médiateur de l'énergie).

La CECMC précise dans son rapport que ces dispositifs mis en œuvre « couvrent pratiquement l'intégralité des 130 secteurs » qu'elle a identifiés dans son référentiel des secteurs professionnels. Ainsi, poursuit-elle, « tous les professionnels peuvent adhérer, sans difficulté, à un dispositif de médiation de la consommation et en informer leurs clients-consommateurs ».



La CECMC propose par ailleurs dans son rapport plusieurs évolutions du cadre juridique des médiations afin, notamment, d'aider tous les professionnels à désigner un médiateur, de faciliter l'accès des consommateurs à la médiation en prévoyant une nouvelle procédure de saisine ou encore de rendre le processus de médiation plus fluide et plus transparent. Elle recommande en outre, pour renforcer l'indépendance des médiateurs d'entreprise, que ces derniers ne puissent être désignés par l'entreprise moins de deux ans avant qu'ils n'aient quitté cette dernière.

Pour en savoir plus : Rapport d'activité de la CECMC 2019-2021 sur le site internet de la commission.

Pollution des eaux potables par retours d'eau : précautions techniques

Afin de réduire les consommations d'eau dans les bâtiments, le recours à des eaux non potables pour certains usages se multiplie. Ces pratiques peuvent par des phénomènes de retours d'eau être à l'origine d'une dégradation de la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine, voire à l'origine de l'intoxication de consommateurs d'eau.

Un texte réglementaire, qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2023, prévoit les situations où des dispositifs de protection des réseaux d'adduction et de distribution d'eau potable contre les retours d'eau doivent être mis en place, en fonction des usages de l'eau dans le bâtiment et du niveau de risque encouru. Il précise également les prescriptions techniques applicables à

ces dispositifs, leurs fréquences et modalités d'entretien ainsi que le partage des responsabilités dans la mise en œuvre de ces prescriptions.

Ce texte - **arrêté du 10 septembre 2021 relatif à la protection des réseaux d'adduction et de distribution d'eau destinée à la consommation humaine contre les pollutions par retours d'eau** - ainsi que de nombreux autres évolutions législatives et réglementaires, mentionnés dans **la dernière Lettre d'actualités Cycle de l'eau** publiée par la FNCCR (cf. octobre 2021 - consultation réservée aux adhérents), feront l'objet d'une présentation détaillée par la FNCCR à l'occasion d'une webconférence à venir.

Réseaux de chaleur et « chauffage urbain » : « Une contribution efficace à la transition énergétique qui reste insuffisamment exploitée »

Un **rapport de la Cour des comptes**, publié en septembre, analyse à partir des résultats d'une enquête, la manière dont les pouvoirs publics mettent en œuvre l'objectif national de développement des réseaux de chaleur dans un contexte de politiques d'économie d'énergie. Il comprend des recommandations pour accroître les performances énergétiques et environnementales des réseaux de chaleur, mieux prendre en considération les usagers de ce service public et rendre plus efficaces l'organisation et le pilotage des réseaux de chaleur.

Mesures de protection contre une envolée des prix de l'énergie

Face à une augmentation vertigineuse des cours du gaz et de l'électricité en Europe, qui aurait pu se traduire par des hausses encore plus conséquentes en France des tarifs réglementés de vente (cf. hausse continue des tarifs du gaz naturel depuis mars 2021 et prévision d'une augmentation de l'ordre de 12% en février 2022 concernant les tarifs de l'électricité), le Gouvernement a annoncé fin septembre les premières mesures de son « bouclier tarifaire ». Elles ont ensuite été complétées au cours de l'automne par d'autres annonces, qui ont trouvé une traduction dans les projets de loi de finances (pour 2022 et rectificative pour 2021).



Les mesures ainsi prévues sont les suivantes :

- **Gel des tarifs du gaz naturel** jusqu'au 30 juin 2022 (et dispositif de compensation des fournisseurs de gaz) ;
- **Modération de la hausse des tarifs de l'électricité** à 4% en février 2022 grâce à une diminution de la TICFE (ex CSPE) ;
- **Complément exceptionnel au chèque énergie** d'un montant unique de 100 euros ;
- **Aide financière de 100 euros** annoncée fin octobre pour toute personne touchant moins de 2.000 euros net mensuels, soit près de 38 millions de Français (cette mesure a été adoptée définitivement par le Parlement le 24 novembre).

Le chèque exceptionnel de 100 euros sera attribué automatiquement d'ici la fin de l'année (plus précisément entre le 13 et

le 22 décembre 2021) à tous les bénéficiaires du chèque énergie de la campagne 2021, soit 5,8 millions de personnes.

Pour les bénéficiaires ayant déjà demandé la pré-affectation de leur chèque (demande de versement automatique du chèque au fournisseur d'électricité et/ou gaz), le chèque énergie exceptionnel sera reversé à ce fournisseur qui imputera sur la facture le montant du nouveau chèque (le bénéficiaire en sera informé à compter du 22 décembre). Si le bénéficiaire a effectué un changement de fournisseur depuis la demande de pré-affectation, le chèque exceptionnel lui sera adressé par voie postale.

Par ailleurs, les bénéficiaires qui ont changé d'adresse depuis l'envoi de leur chèque énergie 2021 initial devront attendre la distribution des chèques énergie exceptionnels en décembre avant d'indiquer leur changement d'adresse à l'Agence de Services et de Paiement (ASP) : soit en rappelant l'assistance utilisateurs [au 0 800 204 805], soit en faisant une déclaration de perte ou de vol sur le site Internet du chèque énergie.

La date de validité de ces chèques complémentaires a été fixée au 31 mars 2023 (sauf dérogation).

L'indemnité dite « inflation » de 100 euros, défiscalisée, concernera quant à elle les salariés, indépendants, retraités, chômeurs, allocataires des minima sociaux et les étudiants boursiers, notamment. Elle sera versée automatiquement dès fin décembre par les employeurs (qui seront remboursés par l'Etat) aux salariés du secteur privé et début 2022 s'agissant des agents de la fonction publique.

Pour en savoir: [FAQ du Gouvernement sur l'indemnité inflation de 100 euros](#).

Retour en grâce des tarifs réglementés de vente d'électricité

Dans le contexte du renchérissement soudain des prix de l'énergie mentionné dans le précédent article, qui semble avoir pris de surprise les acteurs du secteur, le marché de l'énergie connaît une situation quelque peu chaotique.

Ainsi, alors que des fournisseurs se retirent du marché ou cessent de commercialiser leurs offres ou que d'autres encore modifient les modalités d'indexation des prix des contrats qu'ils ont souscrits avec leurs clients, des associations de défense des consommateurs invitent les particuliers, pour plus de « sécurité et de tranquillité », à souscrire des offres au tarif réglementé d'électricité (TRVE).

Que l'offre d'électricité au TRVE soit ainsi présentée comme une solution dans un contexte où les dérives contractuelles des fournisseurs se multiplient et où un risque de faillite de ces derniers se fait jour, ne peut que satisfaire la FNCCR et son réseau d'adhérents dans la mesure où nous n'avons eu de cesse de rappeler au cours de ces dernières années le caractère structurant pour le paysage énergétique de ces tarifs. En outre, il convient de signaler que les rapports d'évaluation des TRVE publiés récemment par deux autorités viennent de confirmer cette position. De fait, pour la Commission de régulation de

l'énergie (CRE), les TRVE constituent « une référence de prix pour les fournisseurs, et un repère informationnel majeur pour les consommateurs ». Pour l'Autorité de la concurrence, la réglementation du tarif de l'électricité « aide les consommateurs à s'orienter sur un marché complexe à déchiffrer ». Mais outre son rôle de valeur de référence, la FNCCR a, à maintes reprises, signalé que les TRVE protégeaient les consommateurs-usagers des aléas du marché, ce que l'actualité nous rappelle avec force.

La fourniture d'électricité, un produit de première nécessité, doit ainsi pouvoir plus que jamais continuer de bénéficier d'une régulation nationale (au niveau de son tarif) et locale (conditions de fourniture), assurée par les collectivités organisatrices de la distribution et fourniture d'électricité, qui en assurent le contrôle au plus près des consommateurs.

Le communiqué de presse diffusé à ce sujet par la FNCCR peut être consulté sur le site internet de la Fédération.

Voir aussi *la position de la CLCV*, qui n'a jamais variée sur ce point, et de *l'UFC-Que choisir*, qui a renoncé cet automne à lancer son désormais traditionnel groupement d'achat d'énergie.