

La Lettre des CCSPL

Commissions consultatives des services publics locaux

N°57 - mai/juin 2018

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

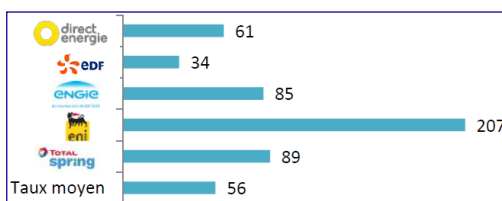
La Lettre des CCSPL entend apporter un éclairage sur le fonctionnement des commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL), la gestion publique en général et les droits des usagers-consommateurs, ainsi que des informations d'actualité sur les divers services publics gérés localement, au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

Créée en 1934, la FNCCR est une association regroupant plus de 800 collectivités territoriales et établissements publics de coopération, spécialisés dans les services publics d'énergie (électricité, gaz, réseaux de chaleur et de froid), 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

Lors de la présentation de son dernier rapport d'activités, M. Jean Gaubert, Médiateur national de l'énergie (MNE), a fait état d'un bilan très mitigé du fonctionnement des marchés de fourniture d'énergie, avec une hausse de 19% du nombre de litiges par rapport à 2016. Il a ainsi dénoncé la recrudescence de mauvaises pratiques commerciales de la part de certains fournisseurs (pratiques de démarchage trompeuses et déloyales mettant en cause Eni, Engie et plus récemment Total Spring), des litiges récurrents



de facturation et de service après-vente qui concernent les fournisseurs « nouveaux entrants » comme de plus anciens.

Taux de litiges par fournisseur rapporté à 100.000 contrats gaz naturel ou électricité en portefeuille (clients résidentiels) avec comptabilisation des médiations internes aux entreprises, pour celles qui en disposent (source : Rapport 2017 du MNE).

M. Dominique Braye, Médiateur de l'eau, a quant à lui, signalé un accroissement mo-

déré du nombre de saisines d'environ 7%, principalement expliqué par un élargissement du périmètre de la médiation, ainsi qu'une augmentation du nombre de dossiers examinables de l'ordre de 12 % due à une baisse des sollicitations prématurées. Le principal motif de litige (91 %) reste la contestation de facture (montant exceptionnellement élevé résultant d'une fuite d'eau, d'une consommation inexplicite ou d'une régularisation de facture).

Les deux rapports peuvent être consultés sur les sites des médiateurs concernés:
<https://www.energie-mediateur.fr/rapport-dactivite-2017-2/>; <https://www.mediation-eau.fr/FR/actualites/actualites.asp>

Recours facultatif au dispositif de médiation

Un professionnel ne peut imposer à un consommateur en cas de litige de recourir de façon obligatoire à un dispositif de médiation. Une telle clause a été jugée abusive par la Cour de cassation dans un arrêt du 16 mai 2018*. Elle s'est appuyée pour ce faire sur les deux articles ci-après du Code de la consommation :

- article L.212-1 (nouvelle codification) : « Dans les contrats conclus entre professionnels et consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat... ».
- article R.212-2 (nouvelle codification) : « Dans les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs, sont présumées

abusives au sens des dispositions de premier et cinquième alinéas de l'article L.212-1, sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire, les clauses ayant pour objet ou pour effet de : (...) 10° supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges. »

Le législateur a fait prévaloir le même principe en transposant dans notre droit la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ainsi, au chapitre du code précité consacré au processus de médiation des litiges

de consommation que les professionnels sont tenus de proposer aux consommateurs depuis le 1^{er} janvier 2016 (chapitre II, titre 1^{er}, livre VI), il est précisé qu'« est interdite toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge. » (cf. article L.612-4).

Toutefois, il convient de rappeler que le juge peut désormais (depuis le 20 décembre 2016) déclarer irrecevable une demande en justice pour des litiges de moins de 4.000 euros en cas d'absence de tentative de résiliation à l'amiable du litige auprès d'un conciliateur de justice (cf. La Lettre des CCSPL n°51).

* Cass. Civ 1, 16.5.2018, H 17 -16.197).

Maintien (provisoire ?) des tarifs réglementés de vente électricité

Dans le cadre d'une précédente publication (cf. *La Lettre de CCSPL* n°52), nous faisons mention d'une décision du Conseil d'Etat du 19 juillet 2017, qui a remis en cause l'existence des tarifs réglementés du gaz naturel, en nous interrogeant sur la possibilité d'une telle remise en cause, pour les mêmes motifs, s'agissant des tarifs réglementés de l'électricité.

Dans une décision du 18 mai 2018, les magistrats du Palais-Royal en ont décidé autrement. Ainsi, l'existence des tarifs réglementés dans le secteur de l'électricité a été reconnue comme étant justifiée pour les « petits consommateurs » dans la mesure où ces tarifs répondent à un objectif d'intérêt économique général, tel que prévu par la législation européenne. De fait, selon le Conseil d'Etat, « l'entrave que constitue la réglementation des prix de vente de l'électricité est justifiée, dans un contexte de forte volatilité et s'agissant d'une énergie non substituable constituant un bien de première nécessité, par la poursuite de

l'objectif de garantir aux consommateurs un prix de l'électricité plus stable que les prix de marché ».

En outre, le Conseil d'Etat a estimé qu'aucune autre intervention étatique qu'une régulation des prix ne permettrait d'atteindre cet objectif de stabilité. Il a toutefois jugé que cette réglementation était disproportionnée à l'objectif poursuivi sur deux points et a annulé, pour ce motif, la décision tarifaire du 27 juillet 2017 « en ce qu'elles [les dispositions du Code de l'énergie concernées] prévoient un dispositif de caractère permanent et qu'elles sont appli-

cables à tous les consommateurs finals, domestiques et non domestiques, pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ».

Ainsi, les tarifs réglementés ne peuvent revêtir un caractère permanent, ce qui suppose que le principe même de ces tarifs devrait être revu périodiquement. Par ailleurs, la cible de ces tarifs devrait être restreinte en réservant leur bénéfice aux « petits consommateurs » (i.e. clients résidentiels et petits professionnels). Le Conseil d'Etat a précisé en outre que la conformité d'une telle réglementation aux objectifs poursuivis n'était pas contestable s'agissant des zones non interconnectées (ZNI) au réseau métropolitain continental. Il revient donc désormais au Gouvernement de prendre la décision d'un nouvel arrêté tarifaire pour se conformer à cette décision.

Cf. Conseil d'Etat, 18 mai 2018, Société Engie et Association nationale des opérateurs détaillants en énergie (Anode), Nos 413688, 414656.



Une stratégie nationale pour un numérique inclusif

Alors que la numérisation de notre société continue inexorablement sa course, le secrétariat d'Etat au Numérique a décidé de lancer fin 2017 une large concertation sur les moyens de mettre en œuvre un numérique plus « inclusif ». Le rapport issu de ces travaux de concertation a été remis au ministre, Mounir Mahjoubi, le 28 mai 2018.

Désormais, le phénomène de « l'exclusion numérique » ne devrait donc plus être ignoré grâce à cette forme de reconnaissance officielle. Le rapport tente d'ailleurs dès ses premières pages d'en établir le diagnostic. 13 mil-

lions de Français connaissent des difficultés face au numérique et à ses usages: 13% des plus 18 ans ne se connectent jamais à Internet, soit 6,7 millions de personnes, auxquelles il convient d'ajouter 7 millions d'internautes disposant d'un faible niveau de compétences numériques.

Le rapport présente un certain nombre d'orientations et surtout prévoit le référencement ou la création d'outils destinés à engager, au plus près des territoires, des actions

destinées à accroître les compétences numériques de ces publics et/ou à les accompagner.

Ce rapport ainsi que de nombreux outils (fiches pédagogiques de sensibilisation, tableau des acteurs, ...), sont mis à disposition sur une plateforme en ligne - évolutive - à l'adresse ci-après: <https://inclusion.societenumérique.gouv.fr/>



Protection des données personnelles

Le règlement européen pour la protection des données personnelles (RGPD) est entré en vigueur le 25 mai 2018. La CNIL a enrichi considérablement les ressources mises à disposition des acteurs responsables de traitement devant se mettre en conformité avec ces nouvelles obligations (cf. *La Lettre des CCSPL* n°52). Elle met également à disposition divers documents destinés

au grand public afin de les sensibiliser à ces enjeux.

Par ailleurs, une loi relative à la protection des données personnelles, qui adapte la loi dite Informatique et libertés du 6 janvier 1978 au paquet européen de protection des données, a été publiée le jeudi 21 juin 2018 au journal officiel. Les missions de la CNIL, en termes d'accompagnement ainsi que de sanctions,

se voient ainsi largement renforcées. Elle est par ailleurs tenue de prendre en compte les besoins propres, en ce domaine, des collectivités locales.

Pour en savoir plus: <https://www.cnil.fr/fr/tag/Règlement+européen>

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