

La Lettre des CCSPL

commissions consultatives des services publics locaux

Des litiges en hausse dans le secteur de l'énergie

Le Médiateur national de l'énergie (MNE) a rendu public en mai 2019 son dernier rapport d'activité en dénonçant une forte hausse du nombre des litiges dans ce secteur. De fait, en deux ans ces derniers ont augmenté de 38% (+ 16% entre 2017 et 2018). Si toutes les catégories de litiges sont concernées par cette augmentation, « *les médiations relatives à des problèmes de facturation (blocage de factures, erreur sur le prix, règlement non pris en compte ...)* ont fait un bond de 60% ». Le MNE dénonce par ailleurs le non-respect par les fournisseurs d'énergie de l'interdiction qui leur est faite d'opérer des rattrapages de consommation de plus de quatorze mois (cf. article L.224-11 du Code de la consommation).

Comme chaque année, le rapport présente les taux de litiges par fournisseur. Trois d'entre eux se situent au-dessus de la moyenne établie cette année à 61 (nombre de litiges rapporté à 100.000 contrats résidentiels électricité ou gaz naturel): Eni avec le taux de litiges le plus élevé (253) ; Total spring - devenu depuis Total Direct Energie - (125) ; Engie (92).

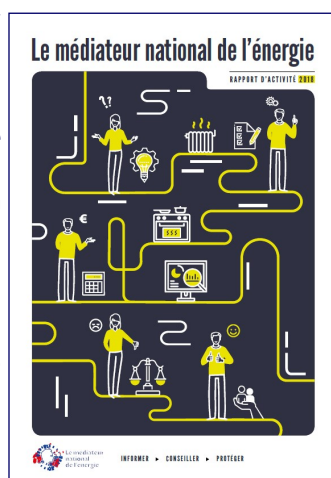
Parmi les dysfonctionnements signalés par le MNE s'agissant de la commercialisation des offres, figurent les pratiques commerciales « *douteuses* » de certains fournisseurs (dans le cadre des démarchages à domicile notamment), la multiplication des « *trophées clients* » qui ne sont en rien des gages de qualité, les offres promotionnelles mensongères ou encore la promotion

d'offres vertes, « *pas si vertes* ». Autant de dérives qui ne risquent pas de renforcer la confiance des consommateurs dans le marché de l'énergie, comme le déplore le MNE, alors que 2018 est l'année où la concurrence a le plus progressé, ainsi qu'en témoigne le nombre de fournisseurs présents sur le marché des particuliers (31 alors qu'ils n'étaient qu'un peu plus d'une dizaine quelques années auparavant).

L'augmentation des pratiques commerciales contestables dans le domaine de la fourniture d'électricité est également une tendance confirmée par le dernier baromètre des réclamations de la DGCCRF (publié en juin), qui signale une forte hausse (+ 51%) des réclamations dans ce secteur (démarchage à domicile ou téléphonique, pratiques commerciales trompeuses, ...).

Rapport d'activité 2018 du Médiateur national de l'énergie

Baromètre 2018 des réclamations de consommateurs - DGCCRF



Fiche pédagogique sur les pratiques commerciales déloyales

L'Institut national de la consommation (INC) vient de publier une fiche très complète et pédagogique portant sur les pratiques commerciales déloyales. Cette dernière donne des indications pour être en mesure de les identifier, qu'il s'agisse de pratiques trompeuses, agressives ou simplement déloyales, ainsi que les voies de recours dont disposent les consommateurs pour faire reconnaître leurs droits, s'ils ont été victimes de tels agissements de la part de professionnels, car de telles pratiques sont interdites.

Les pratiques commerciales déloyales désignent toutes les techniques qui peuvent être employées par les professionnels, contraires « *aux exigences de la diligence professionnelle* » et qui

ont pour conséquence « *d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service* » (article L.121-1 du Code de la consommation).

Parmi ces pratiques figurent, notamment, les pratiques trompeuses (article L.121-2 du Code de la consommation), qui peuvent être le fait d'une action (communiquer des informations fausses) ou d'une omission (ne pas communiquer des informations importantes), ou encore les pratiques agressives (article L.121-7 du Code de la consommation).

Pour en savoir cf. Fiche pratique INC : Les pratiques commerciales déloyales - 02/06/2019

TRV : entre extinction et refonte des méthodes de calcul

Les dispositions visant à l'extinction des tarifs réglementés de vente (TRV) de gaz naturel - et d'adaptation des TRV d'électricité - initialement inscrites dans la loi relative à la croissance et la transformation des entreprises (Pacte) ont été reprises, à la suite de leur annulation par le Conseil constitutionnel en mai dernier, dans le projet de loi relatif à l'énergie et au climat en cours de discussion au Parlement.

La date du 1^{er} juillet 2023 serait donc toujours celle de l'extinction des TRV de gaz naturel pour tous les consommateurs (consommateurs domestiques et propriétaires uniques ou syndicats de copropriétaires d'un immeuble à usage d'habitation consommant moins de 150.000 kWh par an), avec une étape intermédiaire pour les consommateurs professionnels (*i.e.* non-domestiques) qui bénéficient encore de ces tarifs (suppression au premier jour du treizième mois suivant la publication de la loi). Par ailleurs, dès la publication de la loi, il ne devrait plus être possible de souscrire de nouveaux contrats aux TRV.

Le projet de loi prévoit également la suppression des TRV d'électricité pour tous les clients professionnels à l'exception des microentreprises (entreprises employant moins de 10 salariés ou dont le chiffre d'affaires ou le total bilan est inférieur à 2 millions d'euros) à compter du 1^{er} janvier 2020 pour les nouveaux contrats (31 décembre 2020 pour les contrats en cours) ainsi que diverses mesures d'accompagnement de ces évolutions, initialement prévues par la loi Pacte : instauration d'une fourniture de dernier recours et d'un dispositif de fournisseur de secours en gaz; adaptation du dispositif de secours en électricité ; dispositifs d'information par les fournisseurs, la Commission de régulation de l'énergie et le Médiateur national de l'énergie ; ...

Parallèlement, dans le cadre de cette même loi, le Gouvernement s'est engagé, en raison des polémiques suscitées par la récente augmentation des TRV d'électricité (augmentation en moyenne de 5,9% TTC le 1^{er} juin), de revoir la méthode de calcul de ces tarifs (cf. [La Lettre des CCSPL n°35](#)).

Corse et Outre-mer : évolution des CGV d'électricité



Les conditions générales de vente (CGV) d'électricité pour les usagers-clients résidentiels desservis par EDF SEI en Corse et dans les départements et collectivités d'outre-mer évoluent à compter du 1^{er} juillet 2019. Le dernier modèle - profondément modifié - datant d'août 2016 (cf. [La Lettre des CCSPL n°46](#)), il convenait de mettre à jour ce document contractuel pour prendre en compte diverses évolutions intervenues depuis cette date.

Ainsi, à l'issue d'une concertation entre EDF SEI et la FNCCR, les CGV qui entreront en vigueur le 1^{er} juillet 2019 comprennent pour l'essentiel des adaptations ou modifications résultant de la généralisation du chèque énergie en remplacement des tarifs sociaux, du déploiement des compteurs numériques communicants (facturation établie sur la base d'index réels, index de résiliation télé-relevés, ...), des nouvelles conditions d'indemnisation des clients ayant subi des coupures d'électricité dites « longues » (*i.e.* supérieures à 5 heures), des précisions concernant les obligations des clients souhaitant mettre en œuvre des moyens de production raccordés au réseau dans le cadre d'une autoconsommation - totale ou partielle - de l'électricité ainsi produite et des nouvelles obligations réglementaires en matière de protection des données (cf. RGPD).

Les nouvelles CGV d'EDF SEI seront mises à disposition - le 1^{er} juillet 2019 - sur les sites dédiés d'EDF SEI ([corse.edf.fr](#); [edf.gp](#); [edf.gf](#); [reunion.edf.fr](#); [edf.mq](#); [edf.pm](#)). Elles peuvent être également consultées sur le [site de la FNCCR](#).

Déchets : comment lutter contre les « dépôts sauvages » ?

L'ADEME a publié une étude de « Caractérisation de la problématique des déchets sauvages » afin d'aider les collectivités et leurs groupements à lutter contre ce phénomène, qui, semble-t-il, s'accroît. L'étude dresse, à partir d'une enquête réalisée auprès de nombreux acteurs (mairies, intercommunalités, associations, ...), un état des lieux des différentes situations constatées, tant dans les territoires ruraux qu'urbains, et présente différentes pratiques de gestion des déchets et dépôts sauvages (prévention, identification, suivi et signalement, actions curatives, sanctions et coûts), afin d'identifier quelques « bonnes pratiques » susceptibles d'être reproduites.

Trois types de « dépôts sauvages » sont étudiés : les dépôts contraignants au règlement de collecte des déchets ; les dépôts sauvages diffus ; les dépôts sauvages concentrés (type décharge non organisée, dite « décharge brute »).

L'étude révèle enfin que ces pratiques ont un coût : « *La synthèse des réponses des collectivités correspond à un budget annuel moyen de plus de 59.000 euros qui peut varier en fonction de nombreux paramètres [...] Ramenés à la population, ces coûts s'élèvent en moyenne à 5 euros par habitant, par an* ».

Consulter cette étude sur le [site de l'ADEME](#).