

La lettre des CCSPL

commissions consultatives
des services publics locaux



Publication du Rapport d'activité du - nouveau - Médiateur de l'eau



Le Médiateur de l'eau, M. Bernard JOUGLAIN, qui figure depuis le 27 octobre dernier sur la liste des médiateurs de la consommation (après sa notification par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation auprès de la Commission Européenne), a présenté le rapport d'activité 2021 de la médiation.

Cette médiation est désormais accessible à 96% des abonnés (consommateurs et professionnels) des services d'eau et d'assainissement situés en France Métropolitaine et Outre-mer. « La poursuite de la mise en œuvre de la loi NOTRe s'accompagne de regroupements et fusions de services ayant pour conséquence des transferts de compétences entraînant des avenants aux conventions existantes et une diminution du nombre de conventions sur un périmètre donné. Parallèlement de nouvelles conventions sont établies avec les collectivités qui se mettent en conformité avec la réglementation. Ainsi pour 2021, le bilan global se traduit par 57 conventions supplémentaires et un accroissement du nombre d'abonnés de 1,2 million ».

Le rapport annuel 2021 signale une augmentation des saisines de l'ordre de 25%. « 66% des saisines lors de leur réception ne remplissaient pas toutes les conditions pour être déclarées recevables : 62% étaient prématurées (car pas d'envoi d'une réclamation écrite préalable à l'adresse de recours du service) et 4% ont fait l'objet d'une demande de partenariat auprès de la collectivité territoriale ».

Parmi les sujets des saisines recevables en 2021, figure toujours en première place le thème « contestations de factures » (91%) (cf. surconsommation inexplicée - 411 dossiers, régularisation - 327 dossiers, fuite identifiée - 323 dossiers, ...). La « qualité de service » (cf. travaux à la charge de l'abonné - 63 dossiers, problème engendré par pression/sous pression - 29 dossiers, ...) ne représente que 8% des saisines et la « qualité de l'eau » 1%.

Le rapport présente également un certain nombre de recommandations, visant à prévenir les litiges dans ce secteur.

Pour en savoir plus: cf. [Rapport annuel 2021 du Médiateur de l'eau](#).

Médiation de la consommation dans le secteur des infrastructures de recharge des véhicules électriques (IRVE)

Rappel: la FNCCR a conclu une convention avec le CM2C afin d'offrir la possibilité à ses collectivités adhérentes chargées de l'exploitation d'IRVE de se mettre en conformité avec les dispositions du Code de la consommation. **Une récente note concernant ce sujet est à disposition sur le site internet de la FNCCR.**

Vente à distance et hors établissement : information des consommateurs

Dans le cadre de la transposition de la directive dite « Omnibus » (cf. directive du 27 novembre 2019 relative à une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs), un décret du 25 mars 2022 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation vient préciser le dispositif prévu par l'ordonnance n°2021-1734 du 22 décembre 2021 en matière de contrats à distance et hors établissement.

L'ordonnance susvisée, dont les dispositions s'appliqueront à compter du 28 mai 2022, répond à un besoin de modernisation du cadre juridique de la protection des consommateurs. Elle vise à imposer aux professionnels d'adapter leurs pratiques face aux nouvelles exigences européennes en matière de pratiques commerciales trompeuses, de clauses abusives ou de contrats conclus à distance notamment dans le domaine de l'économie numérique (cf. extension de la protection des consommateurs en matière de services numériques, transparence sur les places de marché en ligne, ...), mais aussi face aux risques de sanctions renforcées.

Le décret n°2022-424 du 25 mars 2022 procède à des ajustements rédactionnels du Code de la consommation et précise, en application de l'article L.221-5 de ce même code, les obligations d'informations précontractuelles auxquelles les professionnels sont tenus vis-à-vis des consommateurs dans le cadre de la conclusion de contrats à distance ou hors établissement. L'article R.221-2, qui détaille les informations à transmettre aux consommateurs dans le cadre de la conclusion de ce type de contrat, comprend ainsi désormais 15 items (au lieu de 6). Par ailleurs, il procède à des modifications mineures (rédactionnelles) de la liste des informations devant figurer dans le formulaire type de rétractation prévu par l'article R.221-1 et des informations précontractuelles relatives aux conditions et aux modalités d'exercice du droit de rétractation prévues par l'article R.221-3 et son annexe, relatifs à l'avis d'information concernant l'exercice du droit de rétractation.

Pour connaître le détail des informations complémentaires susmentionnées: cf. [article R.221-2 du Code de la consommation \(version en vigueur à compter du 28 mai 2022\)](#).



Extension du « bouclier tarifaire gaz » à l'habitat collectif résidentiel

Les modalités de mise en œuvre de l'aide à destination des résidents de logements chauffés par un chauffage collectif au gaz ou par un réseau de chaleur urbain utilisant du gaz naturel ont été précisées par un texte réglementaire publié le 10 avril dernier : décret n° 2022-514 du 9 avril 2022 relatif à l'aide en faveur de l'habitat collectif résidentiel face à l'augmentation du prix du gaz naturel.



Ce décret instaure un dispositif d'aide qui vise à ramener le prix du gaz acquitté pour la saison de chauffe 2021-2022 au tarif réglementé du mois d'octobre 2021. Cette aide est instaurée au bénéfice des per-

sonnes physiques qui résident à titre principal ou secondaire dans une maison, dans un immeuble d'habitation en copropriété, dans un logement social, chauffés collectivement au gaz par un contrat d'achat direct de gaz naturel ou dans le cadre d'un contrat d'exploitation de chaufferie ou par un réseau de chaleur.

Les demandes devront être formulées par les fournisseurs d'énergie (fournisseur de gaz, exploitant de chaufferie collective qui facture la chaleur, gestionnaire de réseaux de chaleur) pour le compte des gestionnaires des logements sociaux et co-

propriétés, qui répercuteront cette aide sur les charges. Les ménages n'auront ainsi aucune démarche à effectuer. Cette aide a également été étendue aux résidences à caractère social (cf. logements-foyers, résidences universitaires et résidences services, lieux d'hébergement pour demandeurs d'asile, centres d'hébergement d'urgence et de réinsertion sociale).

Il convient de préciser que seuls seront éligibles à l'aide les résidents des logements précités, dont les contrats de fourniture collective de chaleur ou de gaz ont un prix de la part fourniture de gaz qui excède la part fourniture des tarifs réglementés de vente du gaz tels qu'ils ont été gelés en octobre dernier.

Cette aide, dont la gestion a été confiée à l'ASP (Agence des services et de paiement déjà en charge du dispositif du chèque énergie), pourra être demandée en une ou deux fois :

- avant le 1^{er} mai pour les consommations du 1^{er} novembre 2021 au 28 février 2022. Un guichet de rattrapage est prévu jusqu'au 1^{er} juin ;
- avant le 1^{er} octobre pour la période du 1^{er} mars 2022 au 30 juin 2022, ou du 1^{er} novembre 2021 au 30 juin 2022, si aucune demande préalable n'a été effectuée.

L'ASP sera donc chargée de l'instruction des demandes, du paiement, des contrôles et des recouvrements des sommes indues, le cas échéant.

Pour en savoir plus cf. <https://www.ecologie.gouv.fr/bouclier-tarifaire-gaz-naturel>.

Plan de fermeture du réseau cuivre : de la nécessaire implication des collectivités locales

Orange, propriétaire du réseau téléphonique en cuivre, a annoncé fin 2019 sa volonté de fermer techniquement son réseau cuivre progressivement à partir de 2023. D'ici dix ans une substitution totale du réseau historique en cuivre par la fibre sera ainsi opérée. Le Gouvernement a, par ailleurs, fixé parallèlement des objectifs concernant le déploiement de la fibre (80% des Français éligibles à la fibre d'ici 2022 et 100% à l'horizon 2025).

Le régulateur du secteur - l'Arcep - a adopté fin 2020 une décision définissant un cadre réglementaire permettant à Orange de mettre en œuvre cette fermeture. Ce cadre précise notamment les conditions à respecter avant de ne plus fournir de nouveaux accès sur cuivre (i.e. fermeture commerciale), puis de procéder à la fermeture technique du réseau sur une zone donnée.

Les lignes seront opérationnelles jusqu'à la fermeture technique, qui interviendra progressivement à partir de 2023, pour être achevée en 2030. Mais cette extinction a commencé de façon expérimentale sur le territoire de certaines communes au second semestre 2021 (les habitants des communes concernées seront donc les premiers à quitter définitivement le réseau cuivre d'ici 2023).

Dans un communiqué de presse diffusé début avril, la FNCCR ainsi que l'AMF, l'Avicca, Départements de France et Régions de France « exigent » une association des collectivités locales à ce plan de fermeture du réseau cuivre, afin que le dispositif puisse être amélioré, « au bénéfice de la population et des territoires, et pour assurer la réalisation efficace de ce chantier d'infrastructure crucial pour la cohésion des territoires et la compétitivité de l'économie française ».

Parmi les demandes figurent la mise en place d'une gouvernance nationale, associant les acteurs privés et autorités publiques concernés afin d'en faciliter la réalisation et la lisibilité pour les usagers, grand public et professionnels ; l'affirmation du principe que cette fermeture doit s'accompagner simultanément de l'achèvement effectif de la couverture en fibre, de qualité, pour toutes les adresses ; la création et la mise en œuvre du nouveau service universel numérique (SU) prévu par la loi dans le cadre du Code européen des communications électroniques ; le lancement d'un fonds de péréquation pour financer les évolutions des réseaux publics FTTH, notamment pour les raccordements complexes des territoires éloignés.

Cf. [Communiqué de presse du 6 avril 2022 \(site FNCCR\)](#)