

La lettre des CCSPL

commissions consultatives
des services publics locaux



Litiges consommation : hausse de certains indicateurs de conflictualité dans les secteurs de l'énergie et des réseaux fixes de communications électroniques

La DGCCRF publie chaque année un baromètre des réclamations des consommateurs, qui présente les réclamations par secteurs d'activité, par types de pratiques, par méthodes de vente et par opérateurs. La dernière édition de ce baromètre, mise à disposition en avril dernier, relève une hausse des litiges dans le secteur de l'énergie.

Le nombre de réclamations qui ont été adressées en 2022 aux services de la DGCCRF (63.158) est relativement stable par rapport à 2021. Un peu plus de la moitié des réclamations reçues par voie électronique (23.783) ont été transmises via la plateforme SignalConso.



D'après le contenu détaillé du baromètre, on constate une variation conséquente (de l'ordre de 54%) du nombre de réclamations reçues dans le secteur de l'énergie entre 2021 et 2022. Cette hausse est assurément le reflet des dysfonctionnements qui se sont produits dans le cadre de la crise des prix de l'énergie dès la fin de l'année 2021. Il convient de signaler qu'il s'agit de la deuxième plus forte hausse parmi les différents sous-secteurs répertoriés dans le baromètre (après les services de télévision - 58%). Les réclamations signalées dans le secteur de la fourniture d'électricité portent sur des contestations du prix ou du montant de la facture, des pratiques de démarchage à domicile ou téléphonique et des pratiques commerciales trompeuses.

Parallèlement, l'Autorité de régulation dans le secteur des communications électroniques (l'ARCEP) a présenté, également en avril, un bilan annuel de la plateforme de signalement « J'alerte l'Arcep » et son observatoire de la satisfaction client, qui relève que « la qualité de service des réseaux, notamment fixes, reste en tête des principaux problèmes rencontrés par les utilisateurs ». Ainsi, près de la moitié des utilisateurs sondés dans le cadre de l'observatoire déclare avoir rencontré un problème de qualité avec leur fournisseur d'accès internet.

L'ARCEP indique par ailleurs que le nombre d'alertes reçues via sa plateforme de signalement est en hausse et que la qualité de service des réseaux fixes figure également au cœur des préoccupations exprimées par les utilisateurs dans ce cadre. « La très grande majorité des alertes reçues concerne le secteur des télécoms. Les signalements relatifs à l'internet fixe sont largement prépondérants (36.724 signalements reçus en 2022 soit plus de 82% de l'ensemble des signalements reçus). Parmi eux, les insatisfactions liées au déploiement de la fibre optique sont très majoritaires ». La présentation détaillée faite

par le régulateur de ces alertes évoque, s'agissant de la qualité de service de la fibre optique, un doublement des signalements d'utilisateurs faisant part du débranchement de leurs accès en fibre optique. Concernant la qualité du service cuivre, le régulateur mentionne ceci : « Environ 3.000 utilisateurs ont alerté l'Arcep au sujet de difficultés rencontrées vis-à-vis de la qualité de service de leur accès à internet ADSL, ce qui représente plus de 80% des signalements concernant cette technologie. L'Arcep a rappelé qu'Orange doit maintenir la qualité de service de son réseau cuivre jusqu'à son extinction. A ce titre, l'Arcep impose à Orange de publier des indicateurs de qualité de service. L'Autorité suit ces indicateurs dans le cadre du contrôle de l'obligation de respect de seuils sur certains indicateurs. »

Une étude de l'UFC Que choisir, publiée le 18 avril 2023, signale également le sujet du « déploiement anarchique de la fibre optique » dans les territoires, qui selon elle aggrave la fracture numérique (l'étude en question dénonce le fait que 12 millions de consommateurs n'ont toujours pas accès au véritable très haut débit). L'association réclame en conséquence un renforcement de la régulation dans ce secteur et des droits des consommateurs, avec notamment la possibilité pour ces derniers de pouvoir résilier sans frais leur abonnement en cas d'échec de raccordement ou d'interruption du service.

Une initiative parlementaire, en cours de discussion, pourrait répondre à certaines des attentes ainsi exprimées. Une proposition de loi présentée par le Sénateur Patrick Chaize, Vice-Président et référent numérique de la FNCCR, vise en effet à mieux encadrer les conditions de déploiement de la fibre optique dans les territoires et à renforcer les droits des consommateurs en cas de défaillance des opérateurs. Elle a été adoptée le 2 mai en première lecture par le Sénat et transmise pour discussion à l'Assemblée nationale.

Références et liens internet:

[Baromètre des réclamations des consommateurs de la DGCCRF - édition 2022.](#)

[Présentation par l'ARCEP de l'édition 2023 de son observatoire de la satisfaction client et du bilan annuel de la plateforme « J'alerte l'Arcep ».](#)

[Etude de l'UFC Que choisir : Accès à l'internet fixe - La fracture numérique cimentée par la défaillance du déploiement de la fibre, avril 2023.](#)

[Dossier législatif : proposition de loi n° 795 visant à assurer la qualité et la pérennité des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.](#)



Bientôt la fin des tarifs réglementés de gaz naturel et ensuite ?

Le 30 juin 2023, les tarifs réglementés dans le secteur du gaz naturel (TRVG) seront supprimés. Malgré les demandes de nombreux acteurs, dont les associations de défense des consommateurs mais également la FNCCR (cf. notamment [La Lettre des CCSPL n°83](#)), il a été décidé de ne pas revenir sur la date de leur suppression, qui a été programmée dans la loi relative à l'Énergie et au Climat du 8 novembre 2019.

Ces tarifs, dont le champ des bénéficiaires a été réduit progressivement, ne concernent aujourd'hui que les ménages (i.e. clients résidentiels), ainsi que les petites copropriétés (consommant moins de 150 000 kWh par an). Selon la Commission de régulation de l'énergie (CRE), près de la moitié des ménages alimentés en gaz naturel pourrait être impactée par cette mesure de suppression d'après les données du mois d'avril dernier, dans la mesure où 2,55 millions d'entre eux bénéficient d'un contrat aux TRVG et 3 millions disposent d'un contrat dont le prix est indexé sur les TRVG.

Les clients résidentiels bénéficiant de contrats aux TRVG auprès d'Engie ou, dans certains territoires, d'une entreprise locale de distribution (ELD), qui n'auraient pas souscrit une nouvelle offre de fourniture au 30 juin 2023 ne verront pas leur



alimentation interrompue malgré la suppression des tarifs. En effet ils seront basculés automatiquement auprès de leur fournisseur vers des offres de marché dites de « bascule » (encore appelées « offres

Gaz passerelles » par Engie). Ces offres ont une vocation transitoire, il conviendra donc de réagir en choisissant une nouvelle offre de fourniture de gaz. Afin que les consommateurs puissent bénéficier d'un point de repère, des prix de référence dans le secteur du gaz calculés par la CRE devraient être publiés à compter de la mi-mai sur les sites de la CRE et du Médiateur national de l'énergie. Il est prévu que ces prix de référence évoluent tous les mois et qu'ils comprennent un prix d'abonnement et un prix du kWh. La CRE a prévu de publier cette référence pour une durée minimale d'un an.

[Cf. Délibération n° 2023-102 de la CRE du 12 avril 2023 portant décision sur la méthodologie de construction d'une référence de prix du gaz pour les consommateurs résidentiels.](#)

« Plan eau » du Gouvernement : les collectivités doivent rester maîtres du choix de la tarification

À la suite d'une large concertation menée à tambour battant et à laquelle la FNCCR a activement participé (cf. [La Lettre des CCSPL n°84](#)), le Président de la République a présenté fin mars le « Plan eau » du Gouvernement. Il a mis en avant deux priorités : à court terme, préparer l'été prochain et éviter au maximum les coupures d'eau potable et d'ici 2030, faire 10% d'économie d'eau dans tous les secteurs.

Le « Plan eau » est ainsi constitué d'un ensemble de 53 mesures détaillées sur [le portail du Gouvernement](#), qui répondent, selon la communication du Gouvernement, « aux grands enjeux de sobriété, disponibilité et qualité, et de réponse face aux crises de sécheresse. »

Parmi celles-ci, figurent en matière de tarification, une facilitation de mise en place par les collectivités d'une politique tarifaire adaptée aux enjeux des territoires ainsi que la saisine du Conseil économique social et environnemental (CESE) d'une « mission relative aux évolutions nécessaires pour faire des recommandations sur la tarification progressive de l'eau ».

Or si la FNCCR souscrit au premier objectif visant à permettre des adaptations locales (la FNCCR soutient depuis longtemps la possibilité de tarifications différenciées pour les résidences secondaires et les usagers des puits et autres forages privés et le principe de tarifications saisonnières), elle est bien plus réservée quant à l'idée d'imposer un système généralisé de tarification progressive - et qui serait d'ailleurs contradictoire avec le premier objectif précité.

Ces tarifications consistent à facturer un prix de l'eau au m³

croissant par tranche de consommation, les premiers m³ (estimés « indispensables ») étant moins chers que les suivants (dits de « confort »).

De fait, la détermination des grilles tarifaires de l'eau (et de l'assainissement) relève des communes et de leurs groupements en charge de ces services publics, représentés par leurs élus, les mieux à même de connaître la structure des coûts du service et des consommations propres à leur territoire.

En effet, ce type de tarification mis en œuvre sans avoir la connaissance précise des usagers et des usages de l'eau « après compteur » peut induire des effets inéquitables entre les usagers et il peut n'être même pas incitatif en termes de réduction des consommations. Ainsi, qui doit-on inciter à faire des économies d'eau : un célibataire qui consomme 50 m³ par an, les occupants d'une résidence secondaire qui consomment ces mêmes 50 m³ par an (mais en 3 mois en pleine période de tension) ou une famille de 4 personnes qui en consomme 120 (soit 30 m³ par personne), et donc avec une marge de manœuvre limitée pour économiser l'eau ? En outre, ce système de tarification est difficilement applicable dans l'habitat collectif non individualisé (même avec comptage « divisionnaire » géré par le propriétaire de l'immeuble, la copropriété ou le lotissement).

Pour en savoir plus :

[Plan eau du Gouvernement : des dissonances qui diluent de bonnes mesures - Communiqué de presse de la FNCCR du 13 avril 2023](#)

[Plaquette explicative « Comprendre le prix de l'eau », publiée par la FNCCR.](#)