

# La Lettre des CCSPL

commissions consultatives des services publics locaux

## Démarchage dans le secteur de l'énergie : STOP !

Alors que les pratiques commerciales de certains fournisseurs d'énergie (en l'occurrence Engie et ENI) ont été sanctionnées récemment par la DGCCRF à la suite d'une vaste enquête réalisée en 2019 (cf. *La Lettre des CCSPL n°64*) et que des associations de consommateurs sont à l'initiative de pétitions visant à demander l'interdiction des pratiques de démarchage téléphonique, le nouveau Médiateur national de l'énergie (M. Challan Belval) a pris une position ferme pour lutter contre ces abus dans le secteur de la fourniture d'énergie.

Le Médiateur demande ainsi une interdiction des pratiques de démarchage à domicile pour la commercialisation des offres de fourniture d'électricité et de gaz. A défaut d'une telle interdiction, il réclame un encadrement plus strict de ces pratiques au moyen d'une interdiction faite aux démarcheurs de recueillir directement la signature des consommateurs démarchés sur le lieu du démarchage et d'une interdiction de commencer l'exécution d'un nouveau contrat de fourniture d'électricité ou de gaz avant l'expiration du délai pendant lequel le consommateur a le droit de se rétracter (sauf en cas d'emménagement), soit 14 jours. Il propose également la « nullité absolue » de tout contrat de fourniture d'électricité ou de gaz qui aurait été souscrit sans respecter ces règles ainsi que la création, en complément des amendes infligées par la DGCCRF, d'une sanction administrative de retrait de l'autorisation de fourniture d'énergie, en cas de pratiques de démarchage frauduleuses des fournisseurs.

Le secteur des travaux de rénovation énergétique est lui aussi particulièrement sujet à de nombreuses dérives commerciales dénoncées par divers acteurs (associations, collectivités, élus locaux,...), qui peuvent être également sanctionnées, sans ce que cela ne produise beaucoup d'effet. C'est dans ce contexte que la loi relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 comprend des dispositions destinées à lutter contre la fraude aux certificats d'économie d'énergie (CEE), un dispositif mis en place pour inciter les consommateurs à réaliser des travaux de rénovation, qui peut être parfois détourné par certains opérateurs peu scrupuleux. C'est ainsi, par exemple, qu'on a vu se multiplier des offres d'isolation à 1 euro, dont certaines ne sont que des « arnaques ». Les consommateurs doivent ainsi faire preuve de la plus grande vigilance dans ce domaine également. Enfin, il convient de signaler qu'une proposition de loi en cours de discussion au Parlement, qui vise à mieux encadrer les pratiques de démarchage téléphonique, prévoit d'interdire cette pratique commerciale dans le secteur de la rénovation énergétique (cette proposition de loi a été déposée fin janvier au sénat pour une 2<sup>ème</sup> lecture).

- *Tribune et communiqué du MNE du 24/02/20*
- *Alerte du Gouvernement : Isolation des combles à 1 euro : soyez vigilant !*
- *Proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux*

## Service en ligne pour signaler les abus : Signal Conso

La DGCCRF a lancé une plateforme de signalement pour les consommateurs victimes d'une pratique de démarchage agressive, d'une fraude, d'une publicité trompeuse ou de tout autre abus de la part d'un professionnel. Il s'agit d'un dispositif d'alerte qui permet de signaler un problème afin d'obtenir des conseils pour agir. Les signalements sont transmis aux professionnels pour qu'ils puissent apporter une réponse rapide aux consommateurs et, si nécessaire, se remettre en conformité. Ils sont également enregistrés dans la base de données des services de la répression des fraudes.



Ainsi, si les signalements deviennent trop nombreux pour une même entreprise ou si le problème est considéré comme grave par les enquêteurs, Signal Conso précise que les services de la DGCCRF pourront décider de surveiller et de contrôler une entreprise grâce à ce dispositif d'alerte.

**Dans le contexte actuel de crise sanitaire, qui voit se multiplier de nombreuses dérives dans le secteur de la consommation (tromperies sur des sites d'achats en ligne ou dans le cadre de démarchages à domicile ou téléphonique), il est vivement recommandé de faire preuve de la plus grande vigilance et de témoigner de ces pratiques sur la plateforme Signal Conso (cf. <https://signal.conso.gouv.fr/coronavirus/le-probleme>).**

## Analyse comparative des services d'eau et d'assainissement



Les rapports de l'analyse des services d'eau potable et d'assainissement collectif réalisée par la FNCCR ont été publiés. Cette initiative, prise en 2009 par la FNCCR, vise à permettre aux collectivités de disposer d'un outil supplémentaire de pilotage de leurs services d'eau potable et d'assainissement.

Dans le cadre de cette 10<sup>ème</sup> édition dans le secteur de l'eau (8<sup>ème</sup> dans le secteur de l'assai-

nissement collectif), 43 territoires ont été analysés avec 36 collectivités participantes pour l'eau et 35 collectivités pour l'assainissement.

Les collectivités participantes représentent environ 16,3 millions d'habitants, soit près de 25% de la population totale française dans le secteur de l'eau et environ 12,0 millions d'habitants, soit près de 20% de la population en ce qui concerne l'assainissement collectif. Ainsi, bien que ne constituant pas un échantillon statistiquement représentatif de la totalité des services concernés, les collectivités participantes donnent néanmoins une image intéressante de la diversité existante, à l'exception des plus petits services.

Les indicateurs présentés dans l'analyse comparative portent sur les données 2017. Ils sont de deux types : indicateurs réglementaires devant figurer dans le rapport annuel sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable (cf. décret et arrêté du 2 mai 2007) et indicateurs complémentaires retenus par les collectivités participant à la démarche d'analyse comparative, apportant des éclairages sur certains aspects non couverts par les indicateurs réglementaires.

Le rapport d'analyse dans le secteur de l'eau présente ainsi divers indicateurs regroupés dans quatre chapitres : patrimoine (éléments de connaissance et de gestion patrimoniale, mesurer la performance du réseau, surveillance du réseau : recherche et réparation de fuites, renouvellement du réseau) ; services abonnés (qualité de l'eau, continuité du service, services et informations) ; aspects économiques et financiers (section de fonctionnement, section d'investissement, autofinancement et endettement) ; prix de l'eau et recouvrement des factures (recouvrement des factures, abandons de créances, prix de l'eau). Les indicateurs analysés et commentés dans le secteur de l'assainissement collectif sont également regroupés dans quatre chapitres : conformité et efficacité de la collecte et du traitement des eaux usées, connaissance et gestion patrimoniale, aspects économiques et financiers, services à l'utilisateur.

**Les deux rapports publics peuvent être consultés sur le site de la FNCCR.**

## Lutte contre les dépôts sauvages de déchets : des avancées

La loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire comporte de nombreuses mesures visant à restreindre l'usage du plastique, lutter contre les pratiques de surconsommation ou encore l'obsolescence des produits de consommation. Elle comprend également des dispositions destinées à renforcer les moyens dont disposent les collectivités et leurs groupements pour lutter contre les dépôts sauvages de déchets (cf. à ce sujet *La Lettre des CCSPL n°63*).

En cas de dépôts sauvages, le maire peut désormais, dès l'étape de la mise en demeure du producteur ou du détenteur du déchet, ordonner le paiement d'une amende administrative d'un montant maximum de 15.000 euros. Il s'agit de rendre la procédure existante plus dissuasive, et ce dès le début de la procédure. En effet, jusqu'à présent, les dispositions prévues par le Code de l'environnement imposaient au maire, après le constat de l'infraction, de respecter une phase de contradictoire préalable, suivie si nécessaire d'une mise en demeure. Il pouvait par la suite poursuivre l'auteur de l'infraction par le biais de diverses sanctions administratives (consignation, suspension, travaux d'office, amende et astreinte). La loi du 10 février 2020 modifie cet article en permettant de mieux exploiter la procédure existante par le biais d'un recours à une amende immédiatement prononcée par le maire.



Au terme de cette première étape et en cas de non-exécution par le contrevenant, les autres sanctions administratives sont toujours mobilisables : consignation, suspension, travaux d'office, astreinte journalière et une nouvelle amende administrative d'un montant maximum de 150.000 euros. Enfin, s'agissant spécifiquement des dépôts qui ont pour effet de bloquer ou d'entraver la voie ou le domaine public, le maire dispose également de la faculté de faire procéder d'office à l'enlèvement des déchets aux frais de l'auteur de l'infraction.

Le recouvrement de ces amendes administratives et astreintes pourra se faire au profit de la commune ou du groupement de collectivités en charge de la compétence de collecte des déchets ménagers, dans l'hypothèse où les prérogatives susmentionnées auront été transférées par les maires (ou présidents d'EPCI membres) au président du groupement de collectivités compétent en matière de collecte des déchets ménagers, comme cela est désormais possible.