Association locale d'ARGENTEUIL - CERGY

BULLETIN TRIMESTRIEL OCTOBRE 2018

Le mot du Président

Il n'est pas si loin le temps où l'on soupçonnait les demoiselles du téléphone d'écouter les conversations téléphoniques. De nos jours, nos ordinateurs et téléphones mobiles, l'ordinateur de bord de notre voiture, la vidéo surveillance de notre maison, la puce destinée à l'auto-diagnostic des pannes de notre électroménager et les compteurs communicants (eau, gaz et électricité) nous mettent à nu.

Le compteur LINKY aurait franchi le pas de trop ! Faut-il pour autant jeter le bébé avec l'eau du bain ?

Ce compteur dit « intelligent » devrait pouvoir évoluer et mettre son intelligence au service des consommateurs et pas seulement d'EDF ou d'Enedis.

N'oubliez pas de signer la pétition en tapant dans votre moteur de recherche : Linky - Refusons de payer pour Enedis !

Gérard PARAYRE

L'actualité des arnaques

Les faux sites administratifs

De faux sites administratifs proposent d'effectuer, moyennant rémunération, certaines démarches administratives courantes (demandes de permis de conduire, de carte grise, d'extrait d'acte de naissance) en lieu et place des usagers.

Quelques conseils à suivre pour les éviter :

- ✓ Vérifier l'URL, l'adresse du site en question. Les sites officiels se terminent exclusivement par gouv.fr ou .fr. Or, les faux sites ont tendance à mélanger ces terminologies avec du .org ou du .gouv.com
- ✓ prendre le temps d'analyser les résultats sur les moteurs de recherche. Ces sites n'hésitent pas à investir des sommes importantes pour sortir en tête de liste des moteurs de recherche.
- ✓ se rendre sur le site officiel **service-public.fr**. Ce site met à disposition des informations complètes sur les démarches, notamment sur leur gratuité, et peut renvoyer les internautes vers des plateformes dédiées.

Quels recours existent ?

Pour identifier et neutraliser ces faux sites, la plainte et le signalement restent les recours les plus efficaces. Les internautes peuvent se tourner à la fois vers la plateforme du ministère de l'Intérieur **Pharos** et vers le site de la DGCCRF qui dispose d'une équipe dédiée et d'un centre de surveillance.

Les arnaques à la carte bancaire

17 831 signalements à la fraude bancaire enregistrés en trois mois sur la plateforme Perceval.

Ce site, créé par la Gendarmerie Nationale, est destiné à combattre la cybercriminalité et la hausse inquiétante des fraudes perpétrées avec des numéros de cartes bancaires. Ainsi, les victimes peuvent plus rapidement signaler le préjudice qu'elles ont subi. En cas de vols de liquidités, leur déclaration permet aussi d'accélérer leur remboursement.

Vous pouvez accéder à **Perceval** sur le site de service-public.fr via l'onglet « fraude à la carte bancaire » grâce au système d'identification France Connect.

Espace Nelson Mandela - 82, boulevard du Général Leclerc - 95100 ARGENTEUIL - ☎ 01 39 80 78 15
✉ contact@argenteuil.ufcquechoisir.fr - https://argenteuil.ufcquechoisir.fr

GAZ - ÉLECTRICITÉ
Contestation, Régularisation de consommations

Ce qu'il faut savoir

Le relevé des compteurs se fait usuellement tous les six mois et il est possible à l'abonné d'effectuer lui-même son relevé et de transmettre l'index au fournisseur soit par courrier, par mail ou par téléphone (les factures comportent toutes ces coordonnées).

Par ailleurs, contrôler de temps en temps les index permet de repérer d'éventuels dysfonctionnements ou anomalies et de les signaler avant de se trouver face à des situations compliquées dont l'origine peut remonter à des mois, voir plus.

Il est assez simple de vérifier si la consommation est normale en comparant la consommation d'une période avec une précédente période identique, sachant qu'il n'est pas suffisant de comparer les montants des factures, mais surtout les volumes, en kwh pour l'électricité et en m3 pour le gaz.

Contestation

Si le client constate un écart entre la consommation relevée et celle facturée, il adresse une réclamation en apportant les justificatifs, notamment une photo du compteur (avec le N° de compteur) et le chiffre des consommations antérieures pour comparaison, en demandant une facture rectificative.

Attention, les factures rectificatives ou de régularisation sont parfois compliquées à déchiffrer, et plus le temps a passé, plus c'est difficile.

Si une facture parait anormalement élevée, cela peut provenir d'une régularisation sur une période antérieure sous estimée ou d'une anomalie de comptage.

Le meilleur moyen de démontrer qu'il existe une anomalie est de faire la comparaison de consommation sur des périodes identiques. Par exemple, comparer le 1er semestre de l'année avec celui de l'année précédente. Si la consommation a augmenté anormalement alors que les habitudes ou les installations ne sont pas modifiées, cela peut révéler un problème et servir aussi d'argument auprès du fournisseur.

Régularisation par le fournisseur

Le fournisseur peut régulariser des consommations anciennes non facturées ou sous estimées mais, dans ce cas, le rappel ne peut être appliqué au maximum que sur une période de **14 mois** précédant le dernier relevé ou auto-relevé.

Par contre, il peut aller au-delà si l'accès au compteur n'a pas été possible et que, malgré relances, le client n'a pas adressé son relevé.

Prescription

Différent du délai de régularisation, c'est le délai au-delà duquel le fournisseur ne pourra plus, légitimement, réclamer le paiement d'une facture. Ce délai est de **deux ans.**

Le cas d'un compteur défaillant

A l'occasion d'un relevé, on s'aperçoit que le compteur n'a pas bougé depuis le relevé précédent bien que l'énergie ait été fournie. D'aucuns pensent que le compteur appartient au fournisseur, qu'il en est responsable et que la consommation à prendre en compte est zéro. Eh bien, non, on considère que l'énergie ayant été fournie, le prix en est dû. Dès lors, le fournisseur va se référer à la moyenne de la consommation, appliquer un pourcentage de décote et la facture correspondante sera adressée au client. Si ce dernier conteste l'estimation, il devra contester en apportant la justification.

L'ECHO DES LITIGES

Notre adhérent a été victime du vol de sa carte bleue à PRETORIA, en REPUBLIQUE SUD AFRICAINE, il prévient aussitôt, par téléphone, son agence du Crédit Agricole. Des retraits et paiements sont tout de même effectués dans les heures suivantes pour un montant de 2 250 €, son compte est débité d'autant.
A son retour, sa banque refuse toute indemnisation.
Nous rappelons au médiateur du CREDIT AGRICOLE qu'en de telles circonstances, en application des dispositions prévues par l'article L133-18 du Code monétaire et financier, le compte du porteur de la carte doit être re-crédité des sommes contestées et rétabli dans l' état où il se serait trouvé si les opérations contestées n'avaient pas eu lieu.
La banque a crédité le compte et remboursé les frais engendrés y compris les frais d'incident occasionnés par les insuffisances de provisions générées.

SFR, encore SFR. Des dysfonctionnements affectent la ligne fixe et les services liés à la Box qui est remplacée sans apporter d'amélioration. De guerre lasse, notre adhérente résilie son contrat avec SFR. Elle reçoit une facture de 375,55 €.
SFR a considéré que le remplacement de la Box entraînait un nouvel engagement de 12 mois et facturé des pénalités. Suite à notre intervention, SFR a annulé les pénalités et les frais de résiliation, ramenant la facture à 30,02 €.

La Ste LORENOVE établit un devis pour la pose d'un portail et perçoit un acompte de 800 €. Lors de la livraison, notre adhérente s'aperçoit que le portail commandé ne correspond pas à ce qu'elle pensait avoir. Elle refuse la pose, demande le remboursement de l'acompte. Bien que la livraison corresponde exactement à la commande signée, LORENOVE rembourse l'intégralité de l'acompte.
Il existe des entreprises sérieuses et compréhensives, LORENOVE en fait partie.

Notre adhérent achète des meubles chez IKEA et, séduit par la livraison des meubles « jusqu'à leur emplacement définitif » promise par IKEA, souscrit un contrat de livraison avec EASY2GO, prestataire de IKEA qui soustraite la livraison à UTS81.
Les meubles sont livrés, mais les cartons sont ripés et non portés, ce qui détériore le parquet tout neuf qui vient d'être posé. Préjudice pour refaire le parquet : 600 €.
Les entreprises de livraison et leurs assureurs se renvoient « la patate chaude » jusqu'à ce que nous saisissions IKEA, responsable de ses sous-traitants et soucieux de son image. Une indemnisation de 600 € est versée à notre adhérent.

La MACIF refusait de considérer comme un vol et d'indemniser comme tel le déplacement d'un véhicule de 500 m afin de prélever (proprement) des pièces de carrosserie. Notre intervention a permis à nos adhérents de faire réparer leur voiture. La facture du carrossier s'élevait à 2 800 €.

Les parents de notre adhérent résidant en Tunisie, rendent visite à leur fils. Pendant le séjour, le papa est pris d'un malaise et doit être transporté en urgence à l'hôpital.
Les ressortissants Tunisiens qui demandent un visa pour la France doivent, obligatoirement, souscrire à une assurance en cas d'hospitalisation en France. Assurance souscrite auprès d'AXA ASSISTANCE via la poste tunisienne.
Notre adhérent s'acquitte de tous les frais et demande le remboursement à AXA qui tergiverse aux motifs d'absence d'accord préalable, de paiement par un tiers et finit par égarer le dossier !!! Notre intervention permet à notre adhérent d'être remboursé de l'intégralité des frais engagés pour son père, soit 1 200 €.

CANAL + réclame à notre adhérent le paiement de 203,33 € pour un abonnement « INTEGRALE » qu'il aurait souscrit le 31 janvier 2018. Après réclamation, CANAL + nous indique qu'il s'agit d'un abonnement lié à une offre de FREE, opérateur de notre adhérent. Nous rappelons à CANAL + que pour toute souscription à distance, et en vertu des dispositions prévues aux articles L .111-1 et L.221-11 et suivants du Code de la Consommation, le vendeur est tenu de communiquer au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les caractéristiques du contrat souscrit.
Résiliation du contrat et annulation de la dette sont acceptés par CANAL +.

Notre adhérente confie sa voiture au garage AD de SANNOIS pour le remplacement de la chaine de distribution, le 5 avril 2018. On lui restitue une voiture qui ne fonctionne pas. Une expertise établit que « l'origine des désordres réside dans l'introduction d'un corps étranger dans la chambre de combustion du cylindre n° 3 ».
La voiture est désormais bonne pour la casse, ce que l'assurance du garagiste admet et indemnise début août 2018. Notre adhérente privée de sa voiture pendant 4 mois a bénéficié d'une voiture de courtoisie.
Avec l'appui de notre association, ce litige est résolu au mieux.

Collectionneur numismate, Sylvain commandait depuis plusieurs années des pièces en or ou en argent à la Ste EURO GS FINANCE via le site «acheter-or-argent.fr».
A la réception de sa dernière commande le 23/01/2018, il constate l'absence d'une pièce en or facturée 208,30 €, somme déjà réglée. L'expéditeur s'offusque que l'on puisse ainsi lui imputer une erreur et refuse d'admettre cet oubli. Un courrier de signalement l'a convaincu de reconnaître son erreur. Sylvain a reçu un chèque de remboursement de 208,30 €.

Une entreprise, prestataire de SFR intervient au domicile de notre adhérente pour installer le boîtier de branchement de la fibre. Lors de ces travaux, des dégradations importantes affectent la tapisserie et le carrelage, l'entreprise laisse les lieux en l'état. SFR se désintéresse du problème malgré les protestations et demandes de sa cliente. Notre intervention a permis à notre adhérente de recevoir 300 € à titre d'indemnisation.

La voiture de notre adhérente heurte le trottoir. La roue avant gauche est abimée, la voiture n'est plus en état de rouler. L'assistance prend en charge le véhicule et indique s'occuper de tout. En fait, malgré de nombreuses relances, ils ne s'occupent de rien. Notre adhérente ayant besoin de sa voiture au quotidien prend l'initiative de la faire réparer et envoie la facture de 1 226,84 à son assureur : BNP PARIBAS.
Pas de constat, pas d'expertise, l'assureur refuse de rembourser jusqu'à réception de notre courrier mettant en évidence les carences en matière d'assistance.
Notre adhérente reçoit un chèque de 906,84 € (320 € de franchise ont été déduits).

Abonné chez FREE, notre adhérent constate, à partir du 01/11/2017, un débit ADSL inférieur à 1 MO au lieu des 3 à 4 MO certifiés par le contrat d'abonnement. SFR se déclare incapable de rétablir un débit normal mais continue de percevoir les redevances d'abonnement et facture des frais de résiliation. Notre intervention, rappelant à FREE ses engagements, figurant dans ses conditions générales de vente, permet à notre adhérent d'obtenir le remboursement de 272,79 €.

A la suite d'un accident de ski survenu en mars 2015, l'assurance liée à la carte INFINITE (Carte bleue très haut de gamme) détenue par notre adhérent, accepte de prendre en charge les frais de secours mais pas les frais médicaux.
LCL, sa banque, courtier mais pas assureur, donne de si mauvais conseils que le délai de prescription de deux ans est atteint en mars 2017 et que l'assureur CAMCA COURTAGE (filiale du CREDIT AGRICOLE) refuse de rouvrir le dossier.
Notre intervention a permis à notre adhérent de percevoir 2 009, 11 € au titre du remboursement des frais médicaux restés à sa charge.

Notre adhérent commande des meubles chez VENTE UNIQUE. COM Les meubles livrés ne correspondent pas à ceux visibles sur le site et sont de moins bonne qualité. VENTE UNIQUE répond : « le client peut se rétracter ».
Or en cas de rétractation, les frais de retour sont à la charge du client.
Nous rappelons à VENTE UNIQUE les dispositions prévues par le Code de la Consommation en cas de livraison non conforme. Les meubles ont été échangés dans les jours suivants.

Le compteur d'eau est situé dans un coffre de béton, situé dans le sol, au beau milieu du sentier privé menant à la maison de notre adhérent. Une fuite d'eau avant compteur a entraîné la déformation du sentier et la déstabilisation de ce coffre. Notre adhérent signale les faits à VEOLIA qui répare la fuite, mais refuse de remettre le sentier en état. Il aura fallu notre intervention écrite et la ténacité de notre adhérent pour obtenir enfin gain de cause.

Nos adhérents constatent une augmentation subite et importante de leur facture d'électricité à la suite de l'ajout de radiateurs électriques par leur voisine. Il apparaît que les deux compteurs sont branchés en série et comptabilisent chacun le total des consommations des deux appartements. EDF et ENEDIS se renvoient la balle, notre intervention permet la remise en ordre de l'installation par ENEDIS et le recalcul des factures depuis 2004 par EDF qui rembourse 2 214,32 €.

COMPTEURS LINKY

Qui a imposé aux consommateurs les compteurs communicants ?

Le rôle de l'Europe

Dans le cadre de l'amélioration de l'efficacité énergétique et d'une meilleure maîtrise de la consommation d'énergie, l'Union Européenne a incité les Etats membres à développer des compteurs communicants (directive 2009/72/CE du 13 juillet 2009). La directive apporte les recommandations suivantes :

- ✓ La mise en œuvre par chaque Etat membre d'une évaluation à long terme pour identifier les coûts et les bénéfices, pour le marché et le consommateur, liés au déploiement des compteurs communicants.

- ✓ La mise en œuvre du système de comptage qui permette la participation active des consommateurs au marché de la fourniture d'électricité.

Le rôle de l'Etat Français

Les dispositions de la directive européenne ont été transposées en droit français à l'article L.341-4 du Code de l'Énergie, reprenant les dispositions du paragraphe IV de l'article 4 de la loi du 10 février 2010 relatives à la modernisation et au développement du service public de l'électricité. Cet article confie aux gestionnaires des réseaux publics le soin de mettre en œuvre *«des dispositifs permettant aux fournisseurs de proposer à leurs clients des prix différents suivant les périodes de l'année ou de la journée et incitant les utilisateurs des réseaux à limiter leur consommation pendant les périodes où la consommation de l'ensemble des consommateurs est la plus élevée ».*
Le décret d'application du 31 août 2010 prévoyait également une expérimentation dont les résultats ont conduit par la suite le gouvernement à généraliser les compteurs LINKY.
Un arrêté ministériel du 4 janvier 2012 précise les modalités de déploiement de LINKY.
La loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique donne carte blanche au gouvernement pour mener à bien ce déploiement.

L'UFC Que Choisir qui avait, en 2013, intenté un recours contre l'arrêté de généralisation a été déboutée par le Conseil d'Etat.

Quelques données techniques :

- ✓ 12 millions de compteurs LINKY sont déjà installés sur 35 millions à échéance 2021.
- ✓ Depuis 2015, tous les logements neufs sont équipés avec LINKY.
- ✓ Le calendrier prévisionnel d'installation, par communes, est consultable sur le site « https.//www.enedis.fr/linky-bientôt-chez-vous ».

  Exemple : ARGENTEUIL, 447 compteurs déjà posés, en cours depuis juin 2018.

Le coût du déploiement des compteurs LINKY est estimé à 5 milliards d'euros par ENEDIS, montant validé par la Commission de régulation de l'énergie.
Depuis 2013, il a été acté entre les pouvoirs publics et ENEDIS, que ce dernier ferait l'avance des fonds pour déployer les compteurs et se rembourserait sur les économies réalisées grâce à une meilleure gestion du réseau permise par LINKY (diminution des pertes sur le réseau, fin de la relève à pied, meilleur ciblage des investissements).

Les données enregistrées sont les suivantes

- ✓ Les index journaliers.
- ✓ La courbe de charge, c'est-à-dire l'évolution du niveau de consommation par période possible entre 10 à 60 minutes (le consommateur peut annuler l'enregistrement de ces données).
- ✓ La qualité d'alimentation, suivi des coupures, sautes de tension, etc…
- ✓ La CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) est chargée de veiller au respect de la règlementation pour ce qui est de l'utilisation des données.

Ondes électromagnétiques : Aucun dépassement des normes n'a été décelé par les organismes compétents : ANSES (Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail), ANFR (Agence Nationale des Fréquences), CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment), ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie).

Refus et conséquences

Les compteurs appartiennent à ENEDIS, le libre accès au compteur est prévu par le contrat d'abonnement. Cela n'autorise pas pour autant ENEDIS à entrer dans une propriété privée même si le compteur s'y trouve. En cas de refus, ENEDIS serait fondé à facturer le relevé « à pied » voire à suspendre la fourniture d'électricité.

En cas de sinistre électrique (incendie provoqué par un court circuit) après refus de remplacement du compteur, ENEDIS dégagerait sa responsabilité, il est probable que l'assurance habitation ferait de même.

L'historique de l'action de l'UFC-Que Choisir :

Avant 2010 ⇨ l'UFC-Que Choisir n'a eu de cesse de critiquer la mise à l'écart des consommateurs dans la conception et le développement des compteurs communicants.

2012 ⇨ Recours pour excès de pouvoir devant le Conseil d'état.

2013 ⇨ L'UFC obtient que le déploiement du compteur LINKY soit sans surcoût pour les consommateurs. ENEDIS doit faire l'avance des frais et se rembourser sur les économies réalisées.

2015 ⇨ Recours en justice aux fins d'annulation de certaines clauses du contrat de concession.

2016 et 2017 ⇨ L'UFC a participé activement aux réunions au niveau national pour que les consommateurs restent maîtres de leurs données et protégés par la CNIL.

2018 ⇨ Ayant été déboutés sur le terrain judiciaire, nous nous concentrons sur la mobilisation des consommateurs, des élus (parlementaires y compris) pour faire évoluer le cadre législatif.

Alors que le gouvernement avait toujours promis que le déploiement du compteur LINKY serait gratuit pour les ménages, la Cour des Comptes confirme, dans son rapport public annuel 2018, les alertes initiales de l'UFC-Que Choisir : ces compteurs, pensés par et pour Enedis, ont un intérêt trop limité pour le consommateur qui va pourtant les financer à travers sa facture d'électricité.

SIGNEZ LA PETITION

Linky – Refusons de payer pour Enedis

NOTRE DEMANDE :

Alors que la Cour des Comptes pointe un surcoût de 500 millions d'euros au profit d'Enedis, **nous demandons aux autorités publiques** (Etat, Commission de régulation de l'énergie) **d'intervenir pour :**

- ✓ **Améliorer le dispositif**, particulièrement au niveau de l'information des usagers sur leur consommation, pour en faire un véritable outil de maîtrise de la consommation énergétique.
- ✓ **Revoir les conditions de financement du compteur** et, notamment, les conditions de rémunération d'Enedis.

Près de 300 000 personnes ont déjà signé !

Taper :

- ✓ sur votre moteur de recherches : « Linky-refusons de payer pour Enedis »
- ✓ Ou sur le site de notre association « argenteuil.ufcquechoisir.fr» : Rubrique : ARNAQUES/ALERTES, sous-rubrique : Pétitions-Plaintes.