

UFCQ

informations

71

Le Journal

du Consommateur Averti

ISSN/0181-611X
N° 188
1er TRIMESTRE 2023
Parution 03 /2023
2.00€



Reprenre le contrôle de nos données personnelles !

Qui ne s'est pas posé la question de savoir pourquoi il a reçu une offre commerciale immédiatement après une recherche sur internet ? Et pourtant, vous n'avez rien demandé...

Nous sommes en permanence épiés, sollicités ; on nous questionne, directement ou pas, pour connaître notre âge, notre sexe, notre adresse, nos préférences... Il est impossible de ne pas divulguer certaines informations sauf à décider de ne pas utiliser internet.

Ces données personnelles nous caractérisent et elles sont monnayables. Les géants du numérique les enregistrent, les analysent et les revendent à des entreprises commerciales car nous sommes devenus des « produits ». Certaines entreprises finissent par mieux nous connaître que nous-mêmes.

Et pourtant, nous pouvons limiter les traces que nous laissons sur internet. Cela demande d'être en permanence sur le qui-vive, d'avoir de bons réflexes et d'adopter de bons outils pour sécuriser nos pratiques.

Au-delà de cette vigilance quotidienne, il est impératif de se mobiliser pour faire évoluer le cadre légal, insuffisamment protecteur, et pour faire pression sur les professionnels et les réseaux sociaux afin d'obtenir d'eux plus de transparence, de sécurité et de contrôle sur nos données.

L'UFC-Que Choisir est active depuis de nombreuses années mais a décidé de lancer, en 2023, une grande campagne de mobilisation « **Je ne suis pas une data** ».

Elle fait reposer son action sur quatre engagements :

- Faire évoluer les droits des consommateurs,
- Sensibiliser et mobiliser les consommateurs,
- Donner des outils et des conseils aux consommateurs,
- Dénoncer les mauvaises pratiques des professionnels.

A l'occasion de la journée mondiale de la protection des données personnelles (28 janvier), elle a lancé sa campagne en mettant à disposition un outil innovant et gratuit (www.jenesuispasunedata.fr) permettant à chaque internaute de découvrir concrètement quelles sont les données personnelles collectées par les plateformes qu'il utilise, mais aussi et surtout, d'exercer ses droits de rectification, de suppression, et à l'oubli.

L'objectif est de reprendre le contrôle de nos données. Voilà un bel objectif pour 2023.

D'autres actions viendront cette année : nous vous en parlerons le moment venu.

Votre Président – **Gilles CASTAING**

Notre Assemblée
Générale se
tiendra
le 24 MARS 2023
à 16 h30
2 Rue Jean Bouvet
à MÂCON



CONVOCAATION

Cher.e Adhérent.e

Vous êtes cordialement invité(e) à l'Assemblée Générale ordinaire qui se tiendra le :

VENDREDI 24 MARS 2023 à 16 h 30

Salle de Conférences UFC QUE CHOISIR, 2 rue Jean Bouvet – 71000 MACON

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE

- Ordre du jour :
- 1 - Comptes rendus, moral et financier
 - 2 - Approbation des comptes
 - 3 - Rapport d'activité 2023
 - 4 - Rapport d'orientation 2023
 - 5 - Renouvellement des membres sortants du Conseil d'Administration. Les actes de candidature doivent être adressés à la Présidence, au siège social, **HUIT** jours au moins avant l'Assemblée Générale.
 - 6 - Questions diverses : celles-ci devront être adressées, par les adhérents, au siège social, avant l'Assemblée Générale
 - 7 – **INFORMATION – DEBAT**

Dans l'impossibilité d'assister à cette rencontre, veuillez remettre à un autre adhérent le pouvoir ci-dessous (3 pouvoirs maximum par personne) ou le retourner **signé** au siège.

Le Conseil d'Administration

RENOUVELLEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration se compose de 22 membres

Après l'Assemblée Générale du 24 MARS 2023.

10 postes à pourvoir, 6 membres sont renouvelables.

Il est donc fait appel aux candidatures pour pourvoir les postes vacants.



UFC Que CHOISIR 71
2 Rue Jean Bouvet
71000 MACON

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 24 MARS 2023

POUVOIR

Je soussigné (e) (nom prénom)

Adhérent(e) n° délègue mes pouvoirs à M.

Pour assister à l'Assemblée générale et prendre en mon nom toute décision qu'il appartiendra.

A le

Signature

Faire précéder la signature de la mention manuscrite "bon pour pouvoir »

Notre Assemblée Générale sera l'occasion de vous présenter le bilan de l'année 2022

C'est la première année post covid complète : elle nous a permis de renouer des partenariats, et de retrouver les consommateurs. Venez découvrir les actions menées !

L'année 2023 est destinée au déploiement de la consommation responsable. Dans un contexte d'inflation à deux chiffres, d'un pouvoir d'achat réduit, comment peut-on concilier produits de qualité respectueux de l'environnement et accessibilité à tous les consommateurs ?

Notamment, pour l'alimentation des habitants de Saône-et-Loire, quelles sont les clés pour permettre

une alimentation de qualité, avec une agriculture vertueuse mais que chaque consommateur peut s'offrir ?

C'est le sujet de la table ronde qui se tiendra lors de notre Assemblée Générale, rassemblant toutes les parties intéressées : venez nombreux y participer, en tant que consommateur, vous avez sûrement des actions à proposer ou des observations à faire !



LES ÉNERGIES



LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIES VUES DU CÔTÉ DES COLLECTIVITÉS

Nous, particuliers, sommes devenus très attentifs depuis 2022, si nous ne l'étions pas auparavant, au montant de notre facture énergétique. Tous les gestes qui nous permettent de faire des économies, tant pour le gaz que pour l'électricité, nous sont désormais familiers.

Mais qu'en est-il de nos collectivités ?

Les vœux 2023 de nos élus ont été l'occasion de faire part aux habitants de la situation des factures d'énergies de leur collectivité pour 2022 : de 60 jusqu'à 200% d'augmentation pour certaines ! Et lors de la présentation des projets visant à réduire le montant de la facture énergétique, les principales solutions présentées ont été les suivantes :

- Modification des plages de l'éclairage communal : principalement un éclairage éteint entre 22h et 6h, voire totalement entre le 15 avril et le 15 septembre.

- Modification du mode d'éclairage en utilisant des ampoules à LED, tant pour l'éclairage des voieries qu'à l'intérieur des bâtiments.
- Optimisation du chauffage pendant les périodes où les occupants sont absents, avec une température réglée à 19°.
- La rénovation énergétique des locaux communaux, notamment des salles des fêtes. La mise en place de panneaux photovoltaïques en toitures est très souvent intégrée au projet.
- Le changement du mode de chauffage : abandon du fuel, voire du gaz, pour de la géothermie ou des procédés moins consommateurs à définir via des études à lancer. Des études pour l'implantation de chaufferie bois (plaquettes) et création de réseau de chaleur sont également prévues pour certaines d'entre elles.

Il faut maintenant que ces projets soient concrétisés et que les investissements et la maintenance soient réels : il nous appartient, à nous habitants des communes de Saône-et-Loire, d'être vigilants. Il est même indispensable que nos collectivités s'engagent dans des programmes ambitieux sur plusieurs années : à nous, consommateurs et associations, d'inciter nos communes à s'engager dans cette sobriété.

De même, si vous remarquez dans votre commune



des éclairages nocturnes de publicités lumineuses, d'enseignes lumineuses et de bâtiments non résidentiels entre 1h et 6h du matin, n'hésitez pas à rappeler à votre maire

qu'il doit faire appliquer les dispositions des articles L. 581-9 , L. 581-18 et R581-59 du Code de l'Environnement, cette obligation lui incombant au titre de l'article L583-3 du même code. Vous pouvez argumenter que ces éclairages inutiles sont une source de perturbations pour la biodiversité (modification

du système proie-prédateur, perturbation des cycles de reproduction, des migrations...) et représentent un gaspillage énergétique considérable.



FOURNITURES D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ POUR LES PARTICULIERS - FIN DU TARIF RÉGLEMENTÉ POUR LE GAZ : QUELLES CONSÉQUENCES ?

Organisation du marché de fourniture d'électricité et de gaz

En France, les sociétés privées en charge de la production, du transport et de la distribution des énergies ont été nationalisées par l'État à la sortie de la seconde guerre mondiale en 1946. Ont ainsi été créés deux géants industriels en situation de quasi-monopole : EDF et GDF. Le développement de la

libre concurrence voulu notamment par l'Europe a conduit à séparer les différentes activités des deux groupes puis à ouvrir progressivement à la concurrence en 2007 les marchés de fourniture d'électricité et de gaz.

Les acteurs

- **EDF** (Électricité de France) est le principal producteur d'électricité européen. L'entreprise gère à ce titre la totalité du parc nucléaire français et la majorité des centrales hydro-électriques. Elle est désormais séparée juridiquement des activités de transport et de distribution. Elle est également le principal fournisseur d'électricité en France.

- **RTE** (Réseau de transport d'électricité) exploite, maintient et développe le réseau à haute et très haute tension. RTE achemine l'électricité entre les producteurs d'électricité (français et européens) et les distributeurs d'électricité ou les industriels directement raccordés au réseau de transport.

- **ENEDIS** (contraction d'énergie et distribution - ex ERDF) gère l'essentiel du réseau de distribution électrique basse et moyenne tension et dessert les clients des différents fournisseurs d'électricité. A ce titre, ENEDIS est responsable des dispositifs de comptage des consommations

d'électricité et assure le déploiement des compteurs Linky.

- **ENGIE** (ex GDF, ex GDF-SUEZ) est elle aussi devenue indépendante des activités de transport et de distribution. ENGIE s'est très largement diversifiée dans le domaine de la transition énergétique et reste le principal fournisseur de gaz en France.

- **GRT Gaz** exploite la plupart des gazoducs à haute pression en France depuis les interconnexions avec les pays limitrophes et les terminaux méthaniers ainsi que plusieurs centres de stockage souterrain.

- **GRDF** (Gaz Réseau Distribution France) gère l'essentiel du réseau de distribution de gaz depuis les réseaux de transport et dessert les clients des différents fournisseurs. GRDF organise le comptage des consommations de gaz et assure le déploiement des compteurs Gazpar.

- Les **communes** sont propriétaires des réseaux de distribution d'électricité et de gaz, compétence souvent transférée à un syndicat (SYDESL pour la Saône-et-Loire). Ces réseaux sont généralement confiés en gestion à ENEDIS

et GRDF. Les communes financent les travaux de renouvellement et d'extension en cohérence avec leurs politiques d'aménagement du territoire.

- Les **fournisseurs d'énergie** sont les interlocuteurs des consommateurs. Quel que soit le fournisseur choisi, ce seront toujours les mêmes électrons qui feront marcher vos appareils électriques et les mêmes molécules de gaz qui alimenteront votre chaudière. Les fournisseurs achètent sur le marché de l'électricité et/ou du gaz qui est injecté(e) sur le réseau ce qui leur permet de revendre des quantités équivalentes aux consommateurs. Ils peuvent aussi concourir au développement de petites unités de production et revendre l'énergie ainsi produite. Certains fournisseurs peuvent revendre de l'électricité ou du gaz labellisé "vert" dès lors qu'ils ont pu acheter des quantités équivalentes d'électricité ou de gaz d'origine renouvelable (photovoltaïque, éolien, biogaz, hydraulique). Les fournisseurs d'électricité bénéficient d'une partie de l'électricité nucléaire que EDF doit leur revendre à des prix très attractifs.

Tarif réglementé ou offre à prix de marché ?

Depuis 2007, les consommateurs ont plusieurs possibilités. Ils peuvent choisir de rester alimentés par EDF pour l'électricité et par ENGIE pour le gaz aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de l'électricité et du gaz en vigueur. Ils peuvent également choisir d'autres offres dites "à prix de marché", proposées par les fournisseurs historiques mais aussi par des fournisseurs concurrents dits "alternatifs" qui sont désormais plus d'une vingtaine pour l'électricité comme pour le gaz.

Les TRV de l'électricité et du gaz sont fixés par les pouvoirs publics. Ils constituent en quelque sorte un prix de référence et même un bouclier tarifaire face aux hausses des prix en période de forte tension sur le marché. La hausse des prix TTC des TRV a été contenue à 4 % début 2022 grâce à une baisse des diverses taxes. Une nouvelle augmentation de 15 % intervient en 2023 : le 1er janvier pour le gaz et le 1^{er} février pour l'électricité.

Parmi les offres à prix de marché, on distingue deux catégories :

- Les **offres à prix fixe** :

Le fournisseur s'engage à bloquer les prix de l'abonnement et du kWh HT pendant toute la durée du contrat,

qui peut être de 1 à 4 ans. Ce type de contrat peut être très intéressant s'il est souscrit à une période où les prix de l'énergie sont bas ;

- Les **offres à prix variable** :

Les prix de l'abonnement et du kWh HT, fixés librement par les fournisseurs d'énergie, évoluent à la hausse ou à la baisse en fonction du marché ou de l'évolution des coûts. Souvent, les prix de ces offres sont indexés sur les TRV sur lesquels sont appliquées réduction ou majoration. Evitez les offres indexées sur les prix de marché et restez attentif aux modifications contractuelles que pourrait vous notifier votre fournisseur.

Les contrats d'énergie étant tous sans engagement pour les consommateurs, ces derniers ont la possibilité de changer de fournisseur à tout moment si l'offre ne leur convient pas. Le changement de fournisseur peut néanmoins rendre plus délicat le suivi de ses consommations ou de sa trésorerie.

Deux comparateurs indépendants et anonymes permettent de comparer les différentes offres des fournisseurs à savoir celui de l'UFC Que Choisir et celui du médiateur national de l'énergie.

<https://www.quechoisir.org/comparateur-energie-n21201/>

<https://www.energie-info.fr/comparateurs-et-outils/>

Ces comparateurs permettent de déterminer le montant annuel TTC des offres de fourniture d'électricité ou de gaz en fonction de sa consommation et de s'informer de leurs principales caractéristiques. Le critère prix est bien sûr important. Il convient cependant de faire attention à d'autres éléments :

- Prix fixe ou variable ?

- Indexé sur le tarif réglementé ?

- Modalités de facturation ?

- Mode de contact du service client (téléphone ou uniquement internet) ?

- Énergie verte ou conventionnelle ?

- Frais annexes (dépôt de garantie, frais pour impayé ...

Actuellement, il est possible de souscrire des offres à prix de marché au niveau du prix des tarifs réglementés voire légèrement en dessous. Cependant les offres à prix fixe sont depuis deux ans à des montants très élevés même si elles protègent d'une potentielle explosion des prix.

Fin du tarif réglementé de fourniture de gaz au 30 juin 2023

Le TRV du gaz naturel ayant été jugé contraire au droit européen, la loi relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 a entériné la fin de la commercialisation du gaz à ce tarif pour les particuliers à partir du 1er juillet 2023 (disposition déjà applicable depuis 2020 pour les professionnels, entreprises et collectivités). La fourniture de gaz par ENGIE au prix du TRV du gaz ne sera donc plus possible au-delà du 30 juin prochain et les consommateurs qui en bénéficient encore devront souscrire une offre à prix de marché. En revanche, la fourniture d'électricité par EDF au prix du TRV de l'électricité est toujours possible et sa disparition à moyen terme est probable même si elle n'est à ce jour pas programmée.

Cette mesure suscite bien évidemment un certain nombre de questions. Vous trouverez ci-après quelques réponses aux questions que vous pouvez vous poser sur les conséquences de la suppression des TRV du gaz.

Comment savoir si je suis concerné(e) par la suppression du TRV du gaz ?

Si votre dernière facture est à l'entête de « Gaz tarif réglementé » avec le logo ci-contre, vous êtes concerné(e) et votre fournisseur de gaz est ENGIE (sauf quelques exceptions locales qui ne concernent pas la Saône-et-Loire). Vous devriez d'ailleurs avoir déjà reçu plusieurs courriers envoyés par ENGIE à ce sujet



Abonné(e) au gaz, je suis concerné(e) par la suppression du TRV du gaz. Si je veux changer d'offre, à quel fournisseur de gaz puis-je m'adresser ?

Pour l'instant, vous pouvez conserver votre contrat au TRV jusqu'au 30 juin 2023 ou souscrire une offre à prix de marché. Pour vous aider à trouver le tarif de gaz le plus compétitif et le meilleur contrat, vous pouvez utiliser les deux comparateurs indépendants précités. Ils vous fournissent le montant de votre facture TTC pour chacune des offres, en précisant l'économie ou le surcoût qu'elle représente par rapport à ce que vous payez au TRV. Il est possible d'anticiper cette suppression en souscrivant dès maintenant une offre à prix de marché après avoir comparé les offres mais il n'est pas utile de se précipiter. Et vous devez rester très vigilant(e) face aux démarchages téléphoniques ou à domicile de fournisseurs qui arrivent parfois à vous faire signer insidieusement et de façon électronique un nouveau contrat.

Je suis abonné(e) au tarif réglementé du gaz. Quel est l'impact de la fin du TRV sur mon contrat actuel ? Que se passera-t-il si je ne fais rien d'ici la suppression effective le 1er juillet 2023 ?

Votre contrat au TRV reste valable jusqu'au 30 juin 2023. Si, d'ici le 30 juin 2023, vous n'avez pas changé pour un contrat à prix de marché choisi par vos soins, vous basculerez automatiquement le 1er juillet 2023 sur une offre à prix de marché de ENGIE afin d'assurer la continuité de votre alimentation en gaz. En avril 2023, ENGIE vous communiquera par voie postale les conditions de ce nouveau contrat que vous pourrez comparer aux autres offres. Sans souscription d'une autre offre à prix de marché de votre part, vous serez considéré(e) comme ayant accepté ce nouveau contrat proposé par ENGIE. Mais vous resterez libre de choisir ultérieurement une autre offre à tout moment.

Dois-je résilier mon contrat actuel au tarif réglementé pour souscrire une offre de marché ?

Pour les particuliers, il n'y a pas de formalité à effectuer auprès du fournisseur actuel. Lors de la souscription d'un nouveau contrat, le contrat en cours est résilié automatiquement sans frais, la démarche étant conduite par le nouveau fournisseur.

La fin du TRV du gaz va-t-elle entraîner une augmentation du prix du gaz ?

Depuis l'ouverture à la concurrence, il a quasiment toujours été possible de souscrire un contrat à prix de marché financièrement plus intéressant que le TRV du gaz. La fin du TRV du gaz ne devrait donc pas être un facteur d'augmentation du prix du gaz. Ceci dit, la flambée des prix sur les marchés internationaux ne rend pas très optimiste.

Les combats de l'UFC Que Choisir

Soucieuse de préserver le pouvoir d'achat des consommateurs, l'UFC Que Choisir intervient à divers niveaux.

Elle a mis à disposition des consommateurs des outils permettant de limiter les dépenses :

- un comparateur indépendant des diverses offres ;
- une opération d'achat groupé de fourniture d'énergie ("énergie moins chère ensemble") qui n'a malheureusement pas pu être renouvelée en 2021 et 2022 compte tenu de la tension sur les marchés internationaux et de l'incapacité des fournisseurs à proposer désormais des offres concurrentielles à prix fixe.

Elle porte de façon récurrente auprès des pouvoirs publics, y compris parfois avec des moyens de droit, un certain nombre de demandes :

- l'interdiction du démarchage à domicile pour la fourniture de gaz (comme d'électricité), dans ce contexte de fin de tarif réglementé ;
- la révision du mode de calcul inflationniste des TRV ;
- la fin de l'application de la TVA sur les diverses taxes et contributions spécifiques qui pèsent sur l'abonnement et la consommation d'énergie ;
- l'élargissement de l'accès des fournisseurs alternatifs à l'électricité nucléaire afin de rendre plus concurrentielles leurs offres.

FAUT-IL PRÉFÉRER UN PRIX FIXE OU UN PRIX INDEXÉ ?

Le prix fixe a quelque chose de rassurant, on sait combien on va payer sur une durée déterminée. Mais depuis que la formule de calcul a été révisée, en 2013, le prix du gaz a longtemps évolué globalement à la baisse. A noter que l'on est perdant à coup sûr si on opte pour une offre à prix fixe en plein hiver, lorsque le prix du gaz est au plus haut.

Étant donné que le tarif réglementé du gaz est révisé chaque mois, choisir une offre en prix indexé ne met pas à l'abri des hausses qui interviennent surtout l'hiver, au moment où l'on consomme le plus.

Le prix fixe reste le plus intéressant, mais à deux conditions :

- il faut souscrire à un pourcentage inférieur au tarif réglementé d'une part,
- et souscrire au bon moment d'autre part, c'est-à-dire avant la hausse hivernale du tarif réglementé.

On est alors gagnant sur un contrat d'1 an, on passe l'hiver au meilleur prix sans subir les augmentations. Compte tenu de la hausse du prix du gaz depuis début 2018, on peut cependant opter pour un contrat plus long afin d'éviter d'autres hausses futures. Cela n'empêchera pas de changer de fournisseur si la tendance repart franchement à la baisse. La démarche est en effet gratuite.



SUIS-JE ENGAGÉ PAR UNE OFFRE SUR 12, 24, 36 OU 48 MOIS ?

Non, la fourniture d'énergie est régie par des règles particulières. Le seul engagement qui existe est celui du fournisseur de gaz. Le client n'est jamais engagé par la durée du contrat, même s'il a signé pour une offre à prix fixe sur 3 ans. Il est possible de résilier son contrat pour changer à nouveau de fournisseur à tout moment sans pénalités.

Les situations diffèrent en effet, et dans certains cas, il n'y a aucune contestation à faire, juste à changer de fournisseur au plus vite.

LES CAS OÙ IL EST IMPOSSIBLE DE CONTESTER

1. Vous avez souscrit un contrat indexé sur les prix de marché, pas sur le tarif réglementé.

Que Choisir a toujours déconseillé ces contrats : s'ils paraissent alléchants quand les prix de gros sont au plus bas, ils deviennent inabornables lorsqu'ils augmentent. Au vu des plafonds actuels atteints sur les marchés de gros du gaz comme de l'électricité, la facture augmente très fortement. Mais cette règle étant liée à ce type de contrat et connue du souscripteur, il est impossible de la contester.



Que faire en cas de hausse intempestive de votre facture de gaz ou d'électricité ? (29/06/2022)

Les demandes de consommateurs face à des hausses parfois vertigineuses de leurs factures de gaz ou d'électricité se font de plus en plus nombreuses. Si les situations diffèrent selon les contrats, voici nos conseils pour réagir face aux abus.

2. Vous avez un contrat indexé sur le tarif réglementé mais le fournisseur vous a annoncé une hausse de prix, conformément à la loi, avant de vous envoyer sa facture prohibitive.

La règle qui s'impose aux fournisseurs est consignée dans l'article L. 224-10 du Code de la consommation. Il précise que « tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée ». Si vous avez été averti en temps et en heure et que vous êtes resté chez ce fournisseur, vous devez régler sa facture.

« Attention au fait que bien souvent les fournisseurs vous ont fait valider que vous demandez à recevoir leur communication par voie électronique lors de la souscription. Surveillez donc leurs courriels. »

Notre conseil :

Si vous êtes dans une de ces deux situations, changez sans délai de fournisseur, c'est possible à tout moment, sans préavis et gratuitement. Il suffit de contacter le nouveau, il s'occupe de tout (notre comparateur des offres de gaz et d'électricité). Vous devez néanmoins payer votre dû à l'ancien fournisseur.

LES CAS OÙ IL EST POSSIBLE DE CONTESTER

Si votre prix fixe augmente en cours de contrat ou si vous n'avez pas été informé de la hausse tarifaire en prix indexé comme la loi l'impose, il est possible de contester les factures délirantes.

1. Vous êtes en contrat à prix fixe et le fournisseur l'augmente.

Que le contrat soit en prix fixe sur 1, 2 ou 3 ans, le fournisseur n'a pas le droit de modifier le prix du kilowattheure (kWh) hors taxes au cours de cette période. S'il le fait, il se rend coupable de pratique commerciale déloyale, voire trompeuse. Sur la base de l'article L. 121-1 du Code de la consommation, exigez le retour au prix initial du kilowattheure par lettre recommandée avec accusé de réception.

2. Vous êtes en prix indexé sur le tarif réglementé et pas prévenu du passage à une indexation sur les prix de gros.

- Si vous n'avez pas encore payé : envoyez un courrier recommandé avec accusé de réception à votre fournisseur pour exiger l'application de votre ancien tarif. Il est coupable de ne pas avoir respecté les délais légaux de prévenance.
- Si le prélèvement a été effectué, procédez de même par courrier recommandé avec accusé de réception, en exigeant cette fois le remboursement du trop-perçu, puisque vous n'avez pas été prévenu de cette augmentation.

Notre conseil :

Pour vous aider dans cette démarche, l'UFC-Que Choisir met une lettre type de contestation à votre disposition que vous pouvez consulter sur le site internet national. En cas de refus du fournisseur, contactez l'UFC-Que Choisir de Saône-et-Loire.



CONSOMMATION



Les chroniques de l'UFC 71 sur Radio Bresse : **Ma Prim Rénov, liquidation judiciaire et consommateur, à quoi sert le nutriscore, achats sur internet, la fracture numérique...**

Tous les 15j, le vendredi matin, vous pouvez suivre nos chroniques sur des sujets de consommation très divers : par exemple, les nouvelles dispositions relatives à l'assurance emprunteur et comment nous aidons, le Nutriscore, ce qu'il vous donne comme information et l'aide qu'il apporte pour une alimentation plus saine, la fracture numérique qui empêche une catégorie de consommateurs d'avoir accès à certains services, et comment y remédier...

Ces sujets vous intéressent ? Ecoutez Radio Bresse sur 92.8 FM, ou allez sur notre site web, <https://saoneetloire.ufcquechoisir.fr/conseils-et-chronique-radio/>

92.8 FM

20 Place du 19 Mars 1962

71500 BRANGES / Tél . 03 85 75 28 92

QUELQUES LITIGES



➔ Monsieur P. constate en juillet 2020 une fuite d'eau importante sur le groupe de sécurité de son chauffe-eau électrique. La fuite n'a pas été détectée rapidement en raison de la localisation du chauffe-eau dans une dépendance de l'habitation et la facture de régularisation annuelle suivante d'avril 2021 fait état d'une consommation de 584 m³, très supérieure à la consommation habituelle de Monsieur P.. Le fournisseur d'eau potable refuse la moindre remise au motif que ce cas ne relève pas de la loi Warsmann qui prévoit des possibilités de dégrèvement uniquement en cas de "fuite sur canalisation". Notre association locale aide alors Monsieur P. à saisir le médiateur national de l'eau et à démontrer que la fuite a rejoint le milieu naturel et non le réseau d'assainissement. Sensible à nos arguments, le médiateur estime la surconsommation due à la fuite à 508 m³ pour lesquels il propose de dégrever la redevance d'assainissement. Le fournisseur d'eau et Monsieur P. acceptent cette proposition ce qui permet de réduire sensiblement la facture d'avril 2021.

Monsieur P. : "Vous pouvez diffuser cet article dans le bulletin de l'association. Il garantit l'anonymat et montre le rôle efficace que vous jouez dans ce type de litige."

➔ Alors qu'il a emménagé en septembre 2015, Monsieur D. ne reçoit sa première facture d'eau qu'en avril 2021. Il avait pourtant réclamé à plusieurs reprises un échéancier de mensualisation mais sans succès. Cette facture d'un montant d'environ 2850 € correspond à plus de 5 ans de consommation d'eau. Monsieur D. la conteste au motif qu'elle ne prend pas en compte la prescription de deux ans prévues par l'article L218-2 du code de la consommation (cf. ci-dessous). Son fournisseur d'eau potable refuse de donner suite à sa réclamation. Notre association locale aide ensuite Monsieur D. à mettre en forme son recours et son fournisseur d'eau accepte finalement de réduire la facture de plus de 50%

Monsieur D : "Je vous remercie vivement pour votre aide sur ce dossier. Vous avez notre accord pour la publication de l'article."

Article L218-2 du code de la consommation : "L'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans".

Ceci signifie notamment qu'un professionnel ne peut

plus facturer une prestation qui date de plus de deux ans. Pour la fourniture d'eau potable, votre facture de régularisation doit donc vous être adressée au plus tard deux ans après la précédente ou après la souscription du contrat. A noter que, pour les factures de fourniture de gaz et d'électricité, ce délai est réduit à 14 mois par un autre article du code de la consommation (art. L224-11).

➔ **Chaudière à pellets – Remplacement de la bâche textile du silo à granulés.**

Au cours de l'année 2020, M. M. un habitant du Couchois (71), fait installer une chaudière à pellets par une entreprise locale. Le silo à granulés, d'une contenance de 4,5 tonnes est aménagé dans sa grange afin de faciliter la connexion à la cheminée. La première saison hivernale 2020/2021 se passe sans encombre, tout fonctionne parfaitement. Début 2021, il fait de nouveau remplir son silo à granulés, mais cette fois, il fait appel à une entreprise du charollais. Quelques mois plus tard, M. M. s'aperçoit que la bâche textile du silo est percée et que des granulés s'en échappent. L'entreprise qui avait procédé à l'installation initiale informe de la présence de maïs dans les granulés livrés, ce qui aura attiré des rongeurs lesquels ont percé la bâche afin d'atteindre les céréales. L'entreprise ayant livré les granulés, contactée par M. M, accepte de faire intervenir son assurance Responsabilité Civile dans un premier temps, mais malheureusement, elle ne donne plus signe de vie et ce même après une lettre recommandée adressée par M. M. Celui-ci rencontre les conseillers litiges de la permanence UFC d'Autun début juillet 2022. Un courrier est aussitôt adressé à l'entreprise défaillante afin qu'elle procède au remplacement de la bâche textile dans le cadre de la garantie légale de conformité du combustible livré. Trois semaines plus tard, M. M. nous informe qu'il vient d'être remboursé de la somme de 1810 € coût du remplacement pièce et main d'œuvre de la bâche textile.

Rédacteur : Louis-Pierre DELVILLE de l'Antenne d'Autun

MÉMO



L'UFC QUE-CHOISIR DE Saône-et-Loire est une Association de défense des consommateurs qui existe à Mâcon depuis 1975.

Elle est l'une des 140 associations locales de consommateurs françaises affiliées à la Fédération UFC QUE-CHOISIR.

Sa soixantaine de bénévoles ne sont ni des avocats ni des experts mais des consommateurs ayant un savoir-faire et une expérience dans le domaine de la consommation.

Nous avons besoin de vous

Venez rejoindre notre équipe de bénévoles en Saône-et-Loire

Pour ceux qui le peuvent, allez consulter la vidéo que nous avons mise à votre disposition pour valoriser nos actions.

<https://saoneetloire.ufcquechoisir.fr/2023/01/30/un-grand-merci-a-tous-nos-benevoles-pour-leur-engagement/>

Vous êtes motivés par les problèmes de consommation, si vous avez un peu de temps, rejoignez-nous pour nous aider dans notre action (connaissances des outils informatiques souhaitables) :

- Tenue des permanences et accueil Aide à la résolution des litiges soumis par les adhérents
- Réalisation d'enquêtes Actions de sensibilisation ou d'information auprès de différents publics.



BULLETIN D'ADHÉSION à « L'UFC QUE CHOISIR 71 »

OU

Bulletin de RÉ-ADHÉSION si votre fin d'adhésion arrive dans le trimestre et seulement dans ce cas

NomPrénom

Adresse

Code postal Ville

- 1^{ère} adhésion annuelle bulletin 40 €, avec bulletin 44€ Ré-adhésion dans les 2 mois 29 € avec bulletin 33 €
- Abonnement bulletin « UFC 71 Informations » 12 mois 7,5 €-Prix au n° 2 €

Ci-joint un chèque de € ; à l'ordre de l'UFC Que Choisir 71 que j'expédie accompagné de ce bon.

Si vous êtes déjà membre de l'UFC Que Choisir 71, n'oubliez pas de renouveler votre adhésion ainsi que votre abonnement

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées par l'association locale « Que Choisir » de Saône et Loire pour gérer votre adhésion ou votre abonnement. Elles sont conservées pour une durée maximale de trois ans à compter de l'inactivité de l'adhérent ou de l'abonné et sont destinées au secrétariat de l'association local UFC « Que Choisir » de Saône et Loire et à la fédération. Pendant cette période, nous assurons la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement ou leur accès par des tiers non autorisés.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et retirer votre consentement à tout moment. Vous pouvez exercer vos droits en écrivant à « UFC Que Choisir 71 » 2 rue Jean Bouvet 71000 Mâcon ou par courriel à president@saoneetloire.ufcquechoisir.fr avec vos nom, prénom, adresse postale et adresse électronique. La demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité portant votre signature. Une réponse vous sera adressée dans un délai maximum d'un mois. Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

P4

LA POSTE

DISPENSE DE TIMBRAGE

Déposé le 1^{er}/03/2023- à distribuer avant 08/03/2023

Pour la défense des droits du consommateur

Votre adhésion nous est indispensable



Adhérez, lisez et faites lire

Contact PERMANENCES

Tél : 03 85 39 47 17

UFC QUE-CHOISIR 71

2, rue Jean Bouvet 71000 MÂCON

Tél . 03 85 39 47 17

Mail : contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

Site : <https://saoneetloire.ufcquechoisir.fr>

MONTCEAU-LES-MINES : Espace Social Trait d'Union 7, rue de Mâcon/ Mercredi de 17 h30 à 18 h30
Mail : montceau@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

LE CREUSOT : 5 rue Guyemer, les 1^{er} et 3^{ème} vendredis de chaque mois de 9 h à 12 h
Mail : lecreusot@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

PARAY-LE-MONIAL : Centre Associatif Parodien - Bureau N°17, 9 Rue Pierre Lathuilière/ Mardi de 14h30 à 15h 30
Mail : paray@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

CHALON : Espace Jean Zay - 4 Rue Jules Ferry (parking assuré) / Mardi de 14 h 30 à 18 h
Mail : chalon@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

AUTUN : Centre Social Saint-Jean - Rue Naudin / Jeudi de 15 h à 17 h
Mail : autun@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

LOUHANS : 3 avenue du 8 mai 1945 / Lundi de 14h15 à 18h15
Mail : louhans@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

SENNECEY-LE-GRAND : Espace France-Services 32 Rue des Mûriers / 1^{er} vendredi du mois de 10 h à 11 h 30
Mail : contact@saoneetloire.ufcquechoisir.fr

BUREAUX OUVERTS et Accueil téléphonique du lundi au vendredi de 9 h à 12 h – 14 h à 17 h

Heures des Rendez-vous

Lundi

14 h - 17 h : Banque – Surendettement - Assurances - Crédit Auto/moto

Mardi

14 h – 16 h : Administration - Professions libérales - Services - Justice

17 h – 18 h : Construction (1^{er} et 3^{ème} mardis du mois)

Mercredi

9 h 15 – 11 h 30 : Banque – Surendettement - Crédit

15 h - 17 h : Immobilier, Copropriété, voisinage.

Jeudi

14 h - 16 h 15 : Commerce

Vendredi

9 h - 11 h 15 : Eau & Energie

14 h – 16 h : Energies renouvelables

Litiges Santé : sur rendez-vous

Imprimé sur papier Eco-label
ESAT DES SAUGERAIES
286 Avenue des Saugeraies
71000 – MÂCON

Directeur de Publication :

Gilles CASTAING

Tirage total : 1600 exemplaires
Dépôt légal 1^{er} trimestre 2023

1226 G 85 770