

Lettre d'ORGECO 38

N°4 - 4^{ème} trimestre 2013

LE NOUVEAU PERMIS DE CONDUIRE ELECTRONIQUE

Le fameux papier rose disparaît au profit d'une carte à puce, format carte bancaire. Le nouveau permis de conduire répond à des exigences d'harmonisation dans toute l'Europe. Il est délivré aux nouveaux titulaires du permis de conduire. La carte est valable 15 ans, 5 ans pour les poids lourds. A échéance, un renouvellement doit être sollicité. Une mise à jour d'information (notamment de la photo) sera alors effectuée.

Caractéristiques de ce permis

Il facilite le travail des forces de l'ordre : la puce contient les empreintes digitales du titulaire du permis. Les policiers pourront facilement vérifier, à l'aide d'un lecteur approprié, l'historique du conducteur.

Il permet de connaître le nombre de points restant sur un permis. Le conducteur peut, grâce à ce document, se connecter sur un site dédié à la consultation des points, et connaître à tout instant, le nombre de points qu'il lui reste.

Il facilite le paiement des amendes. Il suffit au contrevenant de se connecter à internet, à l'aide de son permis, il pourra alors régler son amende.

Récupération des points

Des stages payants de 2 jours sont organisés un peu partout en France, qui donnent droit à la récupération de 4 points pour les participants venus de leur propre chef, ou par décision du tribunal.

Tous les permis actuellement en circulation sont valables jusqu' au 20 janvier 2033.

DATE DE LIVRAISON PREVUE NON RESPECTEE

-Pour un article coutant plus de 500 euros

Le vendeur est tenu d'indiquer la date de livraison sur le bon de commande, et de la respecter. Lorsque cette date est dépassée de plus de 7 jours, le consommateur dispose de 60 jours ouvrés pour dénoncer le contrat par lettre recommandée avec Avis de Réception.

Attention !!! Avant de signer le bon de commande, le client doit vérifier que la date de livraison est bien indiquée. Une indication de date approximative ne suffit pas.

-Pour un article coutant moins de 500 euros

Le vendeur n'a aucune obligation de fixer un délai de livraison.

Toutefois, si ce délai est fixé, le vendeur doit la respecter, à défaut de quoi, le non-respect du délai de livraison, peut entraîner la résolution de la vente.

LES PANNEAUX SOLAIRES...QUELQUES PRECAUTIONS SONT A PRENDRE

En raison de la flambée des prix des énergies : gaz, électricité, mazoute, et de l'intérêt toujours plus grand porté par les consommateurs, pour les énergies vertes, de plus en plus de particuliers décident de faire installer sur le toit de leur maison des panneaux solaires. Ils sont encouragés dans cette démarche par les pouvoirs publics qui proposent des avantages fiscaux. Ces nouvelles technologies, souvent méconnues des consommateurs, sont souvent à l'origine de litiges.

ORGECO 38 a été sollicité, notamment en cas de :

- Contrats non conformes ; absence de référence des panneaux
- Installations non commencées, ou non terminées
- Installations défectueuses
- Malfaçons
- Problèmes de garanties
- Non-respect de la réglementation sur le démarchage à domicile
- Pratiques commerciales trompeuses : économies escomptées non réalisées, avantages fiscaux et financiers annoncés par l'installateur exorbitants.

Avant les travaux

- Consultation du service urbanisme de la mairie

Le consommateur doit vérifier auprès de sa mairie si la pose des panneaux solaires nécessite soit une autorisation d'urbanisme, soit une déclaration de travaux préalables.

Certaines installations de production d'électricité peuvent être exemptes d'autorisation.

- Le choix de l'installateur

Le choix du professionnel est important : il doit pouvoir mener à bien le chantier, jusqu'à la fin des travaux et présenter des garanties de sérieux et de compétence. Ainsi il est judicieux de vérifier :

- la solidité financière : des sites publient les entreprises en redressement judiciaire, ou de mise en liquidation. Celles-ci risquent de ne pas mener le chantier à son terme, ou de ne pas donner suite aux observations du consommateur en cas de malfaçons ou d'installations défectueuses.

- la souscription de l'intervenant auprès d'une assurance « responsabilité civile professionnelle ». L'entrepreneur doit pouvoir présenter à son client une attestation en cours de validité. Cette assurance sera utile en cas de problèmes techniques observés sur l'installation.

- la décision du professionnel de faire appel ou non à un sous-traitant. Dans cette hypothèse, en cas de litiges les responsabilités sont plus difficiles à déterminer.

- Conclusion du Contrat

Un exemplaire doit être remis au client afin que celui-ci l'ait daté et signé. Le devis doit comporter obligatoirement :

- la dénomination de l'Entreprise
- les caractéristiques et les références des matériaux utilisés
- le prix
- la date d'exécution
- les garanties

- Conclusion du Contrat après un démarchage à domicile

Renonciation au contrat

En cas de démarchage à domicile, le consommateur dispose d'un délai de 7 jours à compter du lendemain de la signature, pour se rétracter. Pour cela, il doit envoyer le bordereau de rétractation qui est joint au contrat, par courrier recommandé avec Accusé de réception.

Renonciation à la souscription du Crédit

Le consommateur peut bénéficier d'un crédit affecté, c'est-à-dire lié à l'achat. Le consommateur peut, s'il le souhaite, annuler ce contrat de crédit. Il dispose pour cela d'un délai de 14 jours calendaires, à compter du jour de l'acceptation de l'offre du crédit. Le désengagement se fait par courrier recommandé avec Accusé de réception.

Mais attention !

Si cette rétractation se fait dans un délai de 7 jours, sont annulés le crédit et le contrat de vente ou de prestations de services.

Si cette rétractation se fait entre le 8^{ème} et le 14^{ème} jour, le contrat de crédit est annulé mais pas le contrat de vente. Il faut alors payer le professionnel ou rembourser la banque si celle-ci a déjà versé à l'entrepreneur le capital.

La fin des travaux

La date de réception des travaux, constitue le point de départ des garanties. A cette occasion le client doit noter sur le procès-verbal de réception tous les désordres constatés : défaut d'étanchéité etc...

Utilisation des panneaux solaires

Les propriétaires de panneaux solaires peuvent occasionner ou subir des dommages liés à l'installation et à l'utilisation des panneaux. Il est donc nécessaire de vérifier auprès de leur compagnie d'assurance si les dommages subis par l'installation en cas de sinistre, sont couverts et ne rentrent pas dans le cas d'exclusions prévues au contrat.

Entretien

L'entretien et la vérification des panneaux solaires doivent être faits de préférence par un professionnel. Celui-ci effectuera par exemple :

- le nettoyage des modules et des chemins d'évacuation des eaux.
- le contrôle des dispositifs de sécurité

-L' examen de l'état des modules, des câbles etc...

En cas de Litige

La première démarche est de prendre contact avec l'entrepreneur, par écrit, en exposant les problèmes rencontrés.

En cas de non réponse, une mise en demeure doit être envoyée en recommandé avec accusé de réception au professionnel. Un délai de réponse doit être précisé.

**Compte rendu de la réunion
annuelle entre la Banque Postale
et les Associations de
consommateurs du 8 novembre
2013**

Comme chaque année, nous avons été conviés le 8 novembre dernier à la traditionnelle réunion entre les représentants du groupe la Poste et les associations locales de consommateurs.

Lors de cette réunion, différentes questions ont été abordées : le rapport d'activité 2012 du Médiateur du groupe La Poste, les actions de la Banque Postale à destination des clientèles fragiles et enfin la mission de service public de la Poste en matière d'aménagement du territoire.

- ✓ Le rapport d'activité 2012 en présence de M. Pierre SEGURA, Médiateur du groupe La Poste

Comme chaque groupe bancaire, La Poste dispose depuis 1995 d'un Médiateur compétent pour régler à l'amiable les litiges entre le groupe La Poste et ses clients. Ce dernier a vocation à intervenir en dernier recours, c'est-à-dire après épuisement des voies de recours internes.

Pour le saisir il faut respecter 2 étapes :

- Il faut avoir préalablement déposé une réclamation auprès des services du groupe La Poste, du Centre Financier ou d'un conseiller de la Banque Postale selon la demande

- Si la réponse apportée par La Poste n'est pas satisfaisante, ou s'il n'y a pas de réponse deux mois après la réclamation, il est possible de saisir le Médiateur.

Le Médiateur du groupe La Poste est compétent pour tous les litiges concernant le courrier et les colis même si ceux-ci sont transfrontaliers, pour ceux relatifs à la Banque Postale (litiges touchant au fonctionnement du compte, au crédit à la consommation, à l'assurance-vie prévoyance, etc.) mais aussi pour les litiges qui concernent la téléphonie de la Poste Mobile ou encore les autres services comme l'accueil aux guichets ou la présence postale.

Le rapport du Médiateur pour l'année 2012 montre une stabilisation des saisines en 2012, puis une augmentation de 10% au premier trimestre 2013 qui peut être expliqué par le contexte de crise économique et par la place importante qu'occupe les litiges relatifs aux comptes courants.

En ce qui concerne la répartition des litiges en grandes catégories, le secteur bancaire occupe la première place des réclamations, vient ensuite les colis, puis le courrier et enfin les divers services.

En 2012, le Médiateur du groupe La Poste a rendu 4329 avis dont plus de la moitié étaient favorables au consommateur. Ses avis sont suivis dans 94% des cas ce qui permet le règlement définitif des litiges dans la grande majorité des cas.

Le rapport complet de l'année 2012 est consultable à l'adresse suivante : <http://www.laposte.fr/mediateurdugroupe/documents/rapports/rapport-mediateur-2012.pdf>

- ✓ Les actions à destination des clientèles fragiles en présence de M. Fabrice LANGBACH, Représentant territorial de la Banque Postale Centre Est Alpes Isère et de M. Vincent COUDRET, Directeur clientèle du Centre financier de Grenoble

Le groupe est engagé depuis quelques années déjà contre l'exclusion bancaire. La Banque Postale a pris conscience de la présence, plus que limitée sur le marché bancaire, d'offres en faveur des personnes fragiles. De plus, elle s'est vu reconnaître par la loi de modernisation de l'économie de 2008, une mission d'accessibilité bancaire.

Dans le cadre de cette mission de service public, elle permet par exemple à chaque résident, y compris le plus démuné, de bénéficier aux guichets de la Banque Postale d'une prestation de domiciliation de ses revenus, de retrait d'argent liquide et d'émission de titre de paiement. Elle a ainsi l'obligation d'ouvrir un Livret A à toute personne qui en fait la demande (y compris pour les personnes en situation d'interdit bancaire) et d'effectuer sur ce compte les dépôts et les retraits à partir de 1,50 euros.

La Banque Postale s'engage également en faveur du micro crédit personnel et professionnel en relation avec les acteurs sociaux œuvrant dans ces secteurs.

Une nouveauté, actuellement en phase d'expérimentation en Isère, nous a été présentée : « L'APPUI ». Il s'agit d'une plateforme de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire à destination des clientèles en situation de fragilité financière. La mission de « L'Appui » est double : d'une part, accompagner les clients de La Banque Postale rencontrant des difficultés financières ponctuelles ou récurrentes, et, d'autre part, améliorer la prévention des situations de fragilité financière. « L'Appui » est accessible à l'initiative du client via un numéro unique non surtaxé. Celui-ci peut être orienté vers « L'Appui » par son Centre Financier, son bureau de poste ou la filiale de crédit à la consommation de La Banque Postale. Certains partenaires de La Banque Postale, du monde associatif ou de l'action sociale, notamment les Restos du Cœur, les CCAS ou les UDAF pourront également orienter leurs bénéficiaires déjà clients de La Banque Postale vers « L'Appui ». Les conseillers de la plateforme évalueront, après étude de son budget, le « reste pour vivre » du client, afin de détecter l'existence de droits non ouverts comme le RSA, la CMU C, l'ACS... ou encore d'identifier les cas de surendettement. Les conseillers seront alors en mesure de proposer, le cas échéant, une mise en relation avec des partenaires, associations ou acteurs sociaux volontaires, pour favoriser l'accès aux droits ou à des tarifs adaptés ou solidaires, tels que CCAS, UDAF, FASTT, PIMMS, FACE, CIDFF, ADIL ; et pour les situations de mal endettement ou surendettement avec CMP

Banque et Crésus. Enfin, la plateforme proposera, sous conditions, l'accès à des offres solidaires adaptées aux besoins des clients en situation de fragilité financière, élaborées sous l'impulsion de l'action tank Entreprise et Pauvreté (ex : programme Malin, Mobiliz, Optique solidaire).

Enfin n'oubliez pas que l'OR.GE.CO a vocation à aider les consommateurs, clients du groupe La Poste, dans leurs litiges avec ces professionnels du domaine bancaire et postal comme elle le fait envers tout autre professionnel.

- ✓ La mission de service public de la Poste en matière d'aménagement du territoire en présence de Jany DESCHAMPS, Chargée des relations territoriales en Isère



Dans le cadre de sa mission de contribution à l'aménagement du territoire, Le Groupe La Poste s'engage à ce qu'au moins 90 % de la population ait accès à un point de contact de La Poste (bureaux de poste, agences postales communales ou intercommunales, relais Poste) à moins de 5 km et à moins de 20 minutes de trajet automobile de son domicile.

Afin de financer la présence postale sur l'ensemble du territoire, la loi a créé un fond national de péréquation territoriale. Ce fond est alimenté par un abattement des taxes locales et constitué dans un compte spécifique de La Poste qui est chargée d'en assurer la gestion comptable et financière. Signé par l'État, l'Association des Maires de France et La Poste, le contrat de présence postale territoriale fixe les lignes directrices de gestion de ce fond. Les Commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT), dans lesquelles siègent les élus, négocient avec les représentants du Groupe les actions qui bénéficient du fond de péréquation et veillent à une présence postale territoriale adaptée aux besoins des populations.

Réunion ERDF avec les associations de consommateurs du 19 décembre 2013

Le 19 décembre 2013, la Direction territoriale Alpes Dauphiné a convié les associations de consommateurs à une réunion d'information et de partage. Voici les thèmes qui ont été abordés :

- le renforcement de la proximité d'ERDF avec l'ensemble des acteurs économiques régionaux
- la problématique de l'élagage
- l'expérimentation du nouveau compteur électrique LINKY
- les nouveautés en terme de relations clients.

- Le renforcement de la proximité d'ERDF avec l'ensemble des acteurs économiques régionaux

En conviant les associations de consommateurs à des réunions annuelles d'information, ERDF renforce sa stratégie de proximité avec l'ensemble des acteurs économiques de la région Rhône-Alpes. L'ancrage local d'ERDF passe tout d'abord par sa structuration en 25 directions régionales lui permettant de s'adapter aux spécificités de chaque région. Ensuite, cette base constitue un atout pour la mise en place d'une relation directe avec les maires des communes concernées, qui relaient les informations et les préconisations de sécurité à leurs administrés. Enfin, l'information des clients passe également par des innovations dans le domaine de la relation client et par l'intervention des associations de consommateurs qui tiennent ainsi régulièrement au courant leurs adhérents en la matière.

- L'élagage

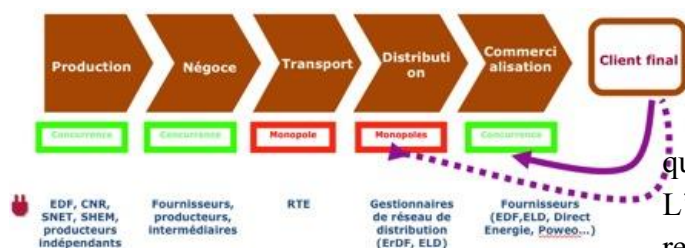


Schéma représentant le rôle des différents acteurs au sein du marché de l'électricité

Il s'agit d'un enjeu important pour la qualité de l'acheminement électrique. L'article L323-4 du Code de l'énergie reconnaît à ERDF le droit « *de couper les arbres et les branches qui, se trouvant à proximité de l'emplacement des conducteurs aériens d'électricité, gênent leur pose ou pourraient, par leur mouvement ou leur chute, occasionner des court-circuit ou des avaries aux ouvrages* ».

Qui est responsable de l'élagage ?

<u>Position de l'arbre</u>	<u>Position de la ligne</u>	<u>Responsabilité de l'élagage</u>
<u>PPP</u> <u>Domaine privé</u>	<u>Domaine privé</u>	<u>ERDF</u> <u>Si la plantation est antérieure à la ligne</u> <u>Le propriétaire de l'arbre (*)</u> <u>Si la plantation est postérieure à la ligne</u>
<u>Domaine privé</u>	<u>Domaine public</u>	<u>Le propriétaire de l'arbre (*)</u>
<u>PPPP</u> <u>Domaine public</u>	<u>Domaine public</u>	<u>ERDF</u> <u>Si la plantation est antérieure à la ligne</u> <u>La collectivité, propriétaire de l'arbre (*)</u> <u>Si la plantation est postérieure à la ligne</u>

(*) Avant d'engager tous travaux, le propriétaire des arbres devra adresser une déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT) à ERDF, qui lui indiquera les dispositions à respecter.

- L'expérimentation du nouveau compteur électrique communiquant LINKY

La Commission de Régulation de l'énergie a confié à ERDF le soin de mettre en œuvre une expérimentation à grande échelle sur des compteurs de nouvelle génération permettant de favoriser la concurrence et les économies d'énergie. Actuellement en phase d'expérimentation sur Lyon et Tours, le compteur Linky devrait être généralisé petit à petit à partir de la fin de l'année 2015.



Linky sera installé gratuitement chez les particuliers qui bénéficieront alors, selon ERDF, d'un compteur interactif leur permettant notamment :

- d'obtenir une facture calculée sur la base d'une consommation réelle
- d'avoir une vision précise de leurs consommations et la faire évoluer en fonction de leurs attentes

- de réduire les délais d'intervention puisque le relevé de compteur, le changement de puissance ou encore la mise en service pourront être réalisés à distance. Les délais passeront ainsi de 5 jours à moins de 24h.

➤ Les nouveautés en terme de relations clients

Elles sont au nombre de deux : le nouveau portail de raccordement « ERDF Connect » et « Prévenance Travaux ».

« **ERDF Connect** ». Il s'agit d'un nouveau portail internet permettant aux personnes désireuses de raccorder leur habitation au réseau d'électricité d'obtenir toutes les informations nécessaires et d'effectuer toutes les démarches en ligne. Une fois la demande de raccordement faite, un interlocuteur unique est attribué au client et le suivra tout au long de la procédure de raccordement.

<http://connect-racco.erdfdistribution.fr/prac-internet/login/>

« **Prévenance Travaux** ». Il s'agit d'un nouveau service d'information gratuit par email mis en place en 2012 et toujours en cours d'expérimentation sur 4838 communes des régions Rhône-Alpes et Bourgogne. Ce service vous permet d'être alerté d'une future coupure d'électricité en raison de travaux à proximité de votre

point de livraison. Pour y accéder il suffit de renseigner son nom et son numéro de point de livraison (composé de 14 chiffres et identifiable sur la facture établie par le fournisseur d'électricité) sur le site internet suivant : <http://www.erdf-prevenance.fr/>

Au-delà des informations et innovations présentées lors de cette réunion, n'oubliez pas que l'ORGECO 38 est compétente pour vous aider à régler à l'amiable vos litiges avec ERDF.



**Comité technique de pilotage de
l'association ALMA du 18 février
2014**

Dans le cadre du réseau d'alerte et de coordination des associations iséroises, OR.GE.CO a participé le 18 février 2014 au comité technique de pilotage de l'association ALMA (allo maltraitance des personnes âgées et/ou handicapées).

Cette association prodigue des conseils téléphoniques gratuits et anonymes aux personnes âgées et/ou victimes de maltraitance physique et/ou psychologique.

OR.GE.CO est en contact avec cette association depuis la recrudescence de dossiers avec abus de faiblesse sur des personnes âgées. Les personnes victimes ont parfois honte de s'être laissées manipuler et piéger et ce cela leur cause un traumatisme les poussant à se replier sur elles-mêmes. C'est pourquoi, mise à part la résolution des litiges, il nous semble important de travailler en partenariat avec ce type de structure associative pour qu'un soutien psychologique puisse être apporté à ces personnes victimes d'abus de faiblesse.



<http://www.alma-france.org/ALMA-en-Iserre.html>