



Consommation, Logement  
et Cadre de Vie

Citoyens au quotidien

# Info Drôm'Ardèche

Le bulletin des adhérents CLCV de la Drôme et de l'Ardèche

## En bref...

### Permanences suspendues

Toutes nos permanences et locaux sont fermés jusqu'à ce qu'il soit possible, en fonction des mesures qui seront prises pour le déconfinement progressif, d'accueillir le public. Nous sommes organisés pour répondre aux messages téléphoniques et aux mails avec réactivité. Le courrier est relevé chaque vendredi. Pour toute question et litige, n'hésitez pas à nous contacter, nous vous répondrons.

### Prévention des risques liés au radon

En partenariat avec l'Agence Régionale de Santé, entre décembre 2019 et avril 2020, nous avons mis gratuitement à disposition de 151 ménages dans les communes à fort potentiel radon d'Arche Agglo et Porte de Drôm'Ardèche un dosimètre pour mesurer la quantité de radon à laquelle ils sont exposés. Ce gaz naturel radioactif, s'il se concentre fortement dans les habitations, peut causer un cancer du poumon.

Lors de cette campagne nous donnons les conseils pratiques pour se prémunir facilement de ce risque et améliorer la qualité de l'air intérieur des habitations. Le confinement complique le retour des dosimètres, mais nous devrions avoir tous les résultats d'ici fin mai. Les réunions publiques de restitution des résultats et d'information seront probablement organisées à l'automne.

### N° 7 mai 2020

Ont participé à ce numéro : Nicole Camp, Nicole Chosson, Nadège Gras, Micheline Lemonnier, Christine Ysard, Alain Chosson

## Édito

Bonjour à toutes et à tous,  
Nous espérons que vous êtes en bonne santé ainsi que vos proches et que vous supportez au mieux le confinement. En cette période difficile, nous ressentons le besoin de resserrer les liens entre nous avec ce nouveau numéro.

Nous avons souhaité vous donner des nouvelles de ce que nous avons fait par rapport à l'épidémie du coronavirus, vous dire que même en veille, notre activité se poursuit et que vous pouvez toujours nous transmettre vos problèmes, vos idées et vos propositions.

Vous trouverez dans ce numéro des comptes-rendus d'actions nationales, départementales et locales et des exemples de litiges gagnés à l'amiable grâce à l'intervention de la CLCV.

Avec la crise, les réunions et représentations avec les bailleurs, les administrations départementales et régionales, les services publics locaux, sont suspendues. Certaines reprennent en visio ou audioconférence. Nos Assemblées Générales locales (Valence, Romans), de Drôme-Ardèche, de l'Union Régionale sont reportées. L'AG nationale est reportée au 8 juin par « tchat » et vote électronique des délégués. Une rencontre des présidents est prévue à la rentrée de septembre pour préparer l'avenir.

En effet, la crise sanitaire crée un contexte nouveau qui devrait inciter à réfléchir et faire évoluer le modèle économique de notre société. La CLCV est prête pour apporter sa contribution vers une société plus juste, plus solidaire, préservant l'avenir de la planète et des générations futures. Et la CLCV c'est nous tous ! Nous restons à votre écoute.

### Action de groupe contre la BNP

Dans cette affaire de crédit pour investissement immobilier indexé sur la parité euro/franc suisse où les particuliers (qui avaient souvent placé toute leur épargne pour préparer leur retraite) ont perdu plusieurs dizaines de milliers d'euros chacun, du fait de l'évolution brusque des taux de change, la CLCV nationale s'est portée partie civile au pénal début 2015 et a engagé des actions au civil. En outre, elle a déposé une « Action de groupe » pour que tous les souscripteurs lésés puissent être indemnisés.

Près de 10 ans après l'ouverture du procès contre BNP Paribas Personal Finance, [filiale à 100 % de BNP Paribas], le Tribunal de Grande Instance de Paris a reconnu la banque coupable de pratique commerciale trompeuse à l'égard des consommateurs qu'elle devra indemniser. La Banque a fait appel, mais ce premier jugement fera date.

### Union Interdépartementale CLCV Drôme Ardèche

L'Hermès Allée 8 – Allée des Lavandes  
26 100 Romans – 04.75.72.41.49

✉ drome-ardeche@clcv.org – Site Web : www.clcv.org –  
<https://www.facebook.com/clcv.dromeardèche>

## *Ça s'est passé chez vous*

### **Bourg de Péage – Bourg-lès-Valence – Crest – Livron Ça gaze trop fort pour ENGIE !**

Depuis 2015, avec la CLCV, les locataires de SDH et leurs représentants au Conseil d'administration, mettent en cause le contrat « Virtuoz Habitat » pour 4 résidences équipées de chauffage collectif. Dès le début, ENGIE n'a pas respecté le contrat : factures incohérentes ou pas de facture du tout.

Après de multiples actions, en mai 2018, un protocole d'accord SDH/Engie a été signé devant le tribunal, portant sur la résiliation du contrat par le bailleur. Mais les modalités de clôture des comptes locataires, fixées par ce protocole, ne sont tenues qu'en partie.

Nous continuons à nous « bagarrer » avec ENGIE pour des locataires ayant reçu des factures de résiliation ne semblant pas respecter le protocole, et d'autres pas de facture du tout. Se pose le problème des délais de prescription (délai au-delà duquel on ne peut plus réclamer un paiement). Mais à partir de quand le calculer : réception de la facture initiale, de la facture de résiliation, de la date d'édition... ? C'est complexe. Selon le cas, ça peut être très différent. Pour exemple, 13 factures reçues le même jour !

Nous avons saisi le Médiateur de l'Énergie. Et si ce dossier est harassant, nous avons encore... toute l'énergie nécessaire pour aboutir !

Le bailleur a souscrit avec un autre fournisseur, mais tout n'est pas parfait avec lui non plus. Nous restons vigilants.

### **Valence**

#### **Chauffage urbain... en surchauffe !**

Le réseau de distribution de chaleur dessert de nombreux logements locatifs et en copropriété. Depuis très longtemps, les usagers contestent le coût excessif du chauffage et les dysfonctionnements de ce réseau.

Avec la signature d'un nouveau contrat de Délégation de Services Publics [DSP] par la Ville de Valence fin 2016, on espérait une amélioration des coûts. Or, début 2018, le chauffage est en augmentation de 30 % par rapport à 2017 et 20 % plus cher qu'à Romans.

Nous avons établi des contacts avec l'UDCAL [association de copropriétaires & de locataires de Valence-le-Haut], qui agit depuis longtemps sur le sujet, et participé en juillet 2018, à la CCSPL [Commission Consultative des usagers des Services Publics Locaux].

Le bailleur VRH, qui totalise plus de 60 % des abonnés, auprès de qui nous représentons les locataires, ne suivait pas de près le contrat. Le rapport du délégataire, sur le prix du gaz et la détermination des puissances souscrites par les abonnés, n'est pas transparent. Nous avons contesté le paiement par les locataires du poste R.24 (redevance permettant le financement de travaux futurs encore mal définis).

Dans les réunions avec les locataires, nous avons dénoncé les raisons pour lesquelles le chauffage est aussi cher. Notre pétition organisée avec la CNL de janvier à juillet 2019 a recueilli plus de 1000 signatures de locataires afin d'obtenir une renégociation du contrat.

Lors de la CCSPL de septembre 2019, face à la contestation, l'élu responsable a décidé de faire vérifier les puissances souscrites et la légalité du R.24. En octobre, un avenant au contrat a été signé par la Ville pour la construction d'une chaufferie bois, et la négociation d'un contrat d'achat de gaz présenté comme avantageux.

Notre mobilisation a contribué à ce que ces nouvelles mesures soient prises. Déjà en 2018, le coût a baissé de 7 % grâce aux travaux réalisés sur le réseau et les sous-stations, mais on est encore loin du compte. Reste à vérifier que les promesses seront tenues. Nous y croirons lorsqu'une nouvelle baisse du coût du chauffage apparaîtra lors des prochaines régularisations de charges.

### **Arche Agglo**

#### **Ras-la-fosse pour les usagers du service public d'Assainissement non Collectif !**

Des contrôles plus fréquents pour une majorité de propriétaires d'une installation individuelle d'assainissement, une redevance de contrôle périodique qui explose [150 % pour Hermitage Tournonais, 28 % pour le Pays de St-Félicien], un règlement de service adopté sans respecter les obligations légales et comportant des dispositions contraires à la réglementation, voilà un aperçu de ce qui a été décidé en 2018 pour les usagers du Service Public d'Assainissement Non Collectif (SPANC), par Arche Agglo, suite à la fusion des trois SPANC pré-existants. Cela devait permettre... des économies d'échelle et une réduction des coûts !

Devant le refus catégorique d'Arche Agglo de toute concertation et règlement amiable, la CLCV a engagé un recours au Tribunal administratif de Lyon en annulation des délibérations. L'affaire devait être jugée le 19 mars... mais le Tribunal est fermé pour cause de confinement !

Des réunions d'information ont été organisées, et plus d'une soixantaine d'usagers participent à l'action en contestant les redevances reçues.

## Intempéries de la mi-novembre 2019 et leurs conséquences

*Nous vivons une période très particulière en ce moment, ces événements nous semblent loin de nos préoccupations actuelles, mais ne perdons pas de vue cet épisode neigeux et ses conséquences. La CLCV sera attentive à ce que les promesses soient tenues, n'hésitez pas à nous contacter, nous vous conseillerons et vous aiderons dans vos démarches.*

Le 14 novembre 2019, d'importantes chutes d'une neige très lourde sont tombées sur le Nord de la Drôme et de l'Ardèche, des hauteurs exceptionnelles en cette période de l'année. 140 000 foyers, pour le plus grand nombre dans le Nord des 2 départements, ont été privés d'électricité, de leur connexion à Internet et de leur ligne de téléphone fixe. La priorité d'Orange [opérateur d'infrastructure], à ce moment-là, était de rétablir le réseau de téléphonie mobile. Le 17 novembre 2019 : 22 000 foyers étaient toujours privés d'électricité. Dans le secteur de Romans, cet épisode neigeux a aggravé les dégâts causés par le grêle de juin, toujours pas réparés : infiltrations d'eau aux toitures, plafonds effondrés...

### La CLCV se mobilise

Dès le 23 novembre, dans un article du Dauphiné Libéré la CLCV expliquait « la marche à suivre » afin d'être dédommagé concernant : les pannes de téléphone & d'Internet – la perte du contenu des réfrigérateurs et congélateurs – les coupures d'eau. Suite à cela, nous avons été sollicités pour divers problèmes de coupures [énergies-eau-télécom.], les assurances n'étant pas très réactives, ainsi que les bailleurs [publics ou privés] et les fournisseurs d'électricité. Se posait alors pour les personnes, le problème des interlocuteurs à joindre afin d'obtenir réparation. Nous avons fait face à ce surcroît de travail, en renseignant utilement les personnes, soit par téléphone, soit par mail.

### La réaction des opérateurs

le 3 décembre, Enedis a communiqué sur le calcul des dédommagements qui devaient être automatiques, les informations étant données par le distributeur aux fournisseurs d'énergie.

Le 6 décembre, le Préfet de la Drôme a organisé une réunion avec tous les acteurs impliqués dont Enedis et Orange ; il restait encore 3500 lignes fixes coupées en Drôme-Ardèche. Le responsable territorial d'Orange a affirmé à cette occasion que les usagers privés de téléphone et d'Internet seraient dédommagés.

Le 7 janvier 2020, Enedis, gestionnaire du réseau, a communiqué sur son site et écrit aux maires des communes concernées en s'appuyant sur

## Ça s'est passé chez vous

recommandation de la Commission de Régulation de l'Énergie, « qu'elle rembourse 2 € HT par tranche de 5 heures et par kilovolt/ampère [puissance du compteur] ». Le dédommagement interviendra dans les 2 mois suivant la coupure, et sera reporté sur la facture de régularisation annuelle pour les clients mensualisés.

La plupart des maires n'ont pas relayé l'information auprès de leurs administrés ; quelques-uns l'ont fait par le biais des bulletins municipaux de fin d'année.

### Les usagers nous sollicitent

De décembre 2019 à début avril 2020, la CLCV a été très sollicitée par des usagers qui n'arrivaient pas à se faire entendre de leurs fournisseurs d'électricité et d'accès à Internet/téléphonie fixe ; soit on leur disait qu'aucune indemnisation n'était prévue, soit la réponse au courrier qu'ils avaient envoyé était fantaisiste, ex : 22 % du montant de l'abonnement, dixit E.D.F. Nous leur avons fourni des modèles de lettre.

Le 13 février 2020, nous avons fait paraître dans la presse une mise au point sur les procédures, et pris en charge les dossiers les plus épineux face à Enedis, à Orange, aux fournisseurs d'Énergie & d'ADSL. Le 27.02.2020, Enedis et le Service public des Énergies dans la Drôme ont communiqué ensemble dans la presse, en précisant que « les indemnisations étaient à demander pour ceux qui ont souffert de la « crise neige », on ne parlait plus d'automatisme !

À ce jour, la plupart des litiges sont résolus, les indemnisations relatives aux coupures d'électricité ont été déduites de la facture de janvier, et le solde sera soustrait de celle de juillet. Par contre, les usagers dont la régularisation est intervenue en fin d'année 2019, voire janvier 2020, seront pénalisés et cela nous semble injuste. A l'heure de l'informatique, un ajustement des échéances serait possible, mais encore faut-il une volonté des fournisseurs d'énergie.

Après avoir interrogé le 24 février Enedis, leur réponse a été le 11 mars : « la loi oblige le gestionnaire du réseau public à indemniser les clients coupés plus de 5 heures. 130 000 clients en Drôme-Ardèche bénéficient d'une indemnisation, mais les procédures seront longues, car des vérifications nécessitent un contrôle manuel. Les derniers dossiers sont à l'heure actuelle entre les mains des fournisseurs d'énergie, à eux de communiquer à leurs clients le planning de versement des compensations ».

### Les représentants CLCV des Usagers de la santé

En décembre dernier, l'Agence Régionale de Santé a renouvelé les représentants des usagers dans les instances hospitalières et de santé publique. Pour la CLCV, ont été désignés : Françoise Debayle [Centre Hospitalier de Crest] – Paul Denys [Hôpitaux Drôme Nord, Romans] – Claudette Dupin [Établissement médical de la Teppe, Tain] – Pascal Lorente [Hôpital privé Drôme-Ardèche – Guilhaud-Granges et CSSR Le Château, St-Georges-lès-Bains] – Dominik Maisonneuve [CMC Santé Bellevue, Dieulefit] – Danielle Roux [CSSR Filieris des Vans] – Corine Sylvestre [Clinique La Parisière, Bourg-de-Péage].

***Pour toute question ou difficulté concernant ces établissements, contactez-nous, nous vous mettrons en relation avec vos représentants.***

### Avec la CLCV, ils ont gagné Un vendeur mauvais coin

Suite à une annonce d'un vendeur professionnel sur le Bon Coin, M. C. prend option sur un monospace : 2003-228 000 km-1900 €. Le 4 juillet 2019, il essaye le véhicule et sous la pression de 2 commerciaux aguerris, il signe un bon de commande et verse 1 000 € d'acompte. Le 11 juillet, il demande au vendeur par RAR d'annuler la commande, le véhicule ne correspondant pas à l'annonce. Le professionnel accepte d'annuler la vente et de rétrocéder 500 €. La CLCV envoie alors un courrier RAR au vendeur, insiste sur le défaut d'information lors de la vente, les clauses abusives sur les conditions générales de vente. Le 6 août 2019, le vendeur envoie à notre adhérent un chèque de 1 000 €. A savoir : si vous achetez une voiture d'occasion à un particulier elle ne bénéficie pas de la Garantie Légale de Conformité, si c'est à un professionnel elle s'applique pour 6 mois.

## Actions Coronavirus

### Interventions dans le logement social

Dès le début du confinement, avec les représentants des locataires dans les Conseils d'administration, nous sommes intervenus auprès des directeurs des différents bailleurs sociaux. Ils ont tous répondu, plus ou moins rapidement, mais longuement et sérieusement. Manifestement ils se sont fortement mobilisés face à cette situation. Nous avons fait part à nos adhérents locataires HLM des échanges de courrier avec leur bailleur. [Nous avons fait de même avec les copropriétaires]. La CLCV les a également informés des actions menées au niveau national auprès des ministères par la CLCV. Notamment la demande d'aides pour les ménages et pas seulement pour les entreprises.

Les représentants CLCV se sont adaptés au confinement : contacts avec les voisins, affiches dans le hall d'entrée, appels téléphoniques et courses pour des personnes âgées ou isolées, fourniture d'attestations, ménage de la montée d'escaliers...

### Accompagnement des consommateurs et usagers

*En début de confinement, nous avons envoyé aux bénévoles CLCV des attestations, les décrets et les arrêtés, comment rejoindre la réserve civique, le numéro de « Croix Rouge chez vous - écoute et livraison solidaire », une information « halte aux lingettes » [action menée précédemment par la CLCV chez le bailleur SDH]. La relance de cette action fait suite au cri d'alarme des stations d'épuration à cause de la multitude de lingettes, gants, etc., jetés dans les toilettes. Nous mettons aussi un certain nombre de renseignements sur Facebook.*

*Vous pouvez aussi bénéficier de nombreuses informations et conseils pratiques et juridiques sur le site [www.clcv.org](http://www.clcv.org) et vous abonner à sa newsletter gratuite spéciale Coronavirus.*

***Et vous ?*** Dites-nous comment vous vivez cette crise sanitaire, chez vous, au travail, comment vous vous organisez, vous apportez votre contribution, vous avez modifié vos modes d'achat et de consommation...

### Interventions en soutien aux personnels soignants

Les représentants des usagers dans les instances hospitalières ont apporté leur soutien et celui de la CLCV dans un courrier adressé aux directions des établissements de santé.

Nous pointions depuis longtemps le manque de moyens et la situation tendue de nombreux services. Avec la crise, elle va au-delà du supportable. L'heure n'est pas à la recherche des torts, nous le ferons plus tard et ensemble.

Nous avons dit aux soignants, agents des centres hospitaliers, à ceux qui assurent l'intendance, la logistique, l'entretien, BRAVO et MERCI pour tout ce que vous avez fait jusqu'à maintenant, et que vous allez être contraints de faire pour un temps qui n'est pas du tout défini, même si on l'espère le plus court possible.

### **La CLCV, C'est Elle, C'est Vous !**

*Vous avez un peu de temps, des compétences (on en a tous au moins une), un ou des centres d'intérêts à partager, l'envie d'être utile, faire de nouvelles connaissances, la volonté de faire valoir vos droits, l'œil averti du consommateur vigilant ; vous êtes sensible aux injustices et à l'avenir de nos enfants et de la planète... Rejoignez le réseau actif des consommateurs et usagers écocitoyens de la Drôme et de l'Ardèche (contacts page 1).*