



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-340009182/JC

Recommandation n° 2009-192/PG

relative à la saisine de Monsieur G

du 26 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 26 novembre 2008 par Monsieur G d'un litige avec le fournisseur X.

M. G conteste d'une part le décompte sur sa facture du 28 avril 2008 de deux frais pour un montant total de 80,08 euros TTC et d'autre part l'obligation qui lui a été présentée d'installer un boîtier de télé-report collectif lors de la réfection des installations de sa copropriété et d'y raccorder chaque compteur de l'immeuble.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

M. G est propriétaire d'un appartement dans une copropriété. Cette dernière a décidé de la réfection de la colonne montante utilisée pour la distribution d'électricité. Pour réaliser ces travaux, la copropriété a dû se mettre en conformité avec les impératifs qu'on lui a présentés, à savoir l'installation d'un boîtier de télé-report collectif et le câblage de chaque compteur individuel vers celui-ci.

A l'issue de ces travaux, M. G a pris rendez-vous auprès du fournisseur X afin que soit connecté le compteur de son appartement au boîtier de télé-report. M. G a constaté que le technicien du distributeur A avait remplacé son compteur électromécanique par un compteur électronique alors qu'il se localisait dans les parties communes de ladite copropriété.

Le 28 avril 2008, M. G a reçu une facture du fournisseur X faisant apparaître deux frais d'une part une « *intervent 1 appareil part* » et d'autre part « *intervent 2 appareils part* » pour un montant total de 80,08 euros TTC.

M. G a contacté le fournisseur X pour déterminer la nature exacte de ces frais. Le fournisseur X lui a indiqué qu'ils correspondaient au changement de son compteur ainsi qu'au raccordement dudit compteur au boîtier de télé-report collectif. Toutefois, le fournisseur X lui a signalé que compte tenu du fait que son compteur était accessible, ces frais n'auraient pas dû lui être facturés. Par conséquent une facture rectificative lui serait adressée prochainement. Dans l'attente de cette facture, le fournisseur X lui a conseillé de ne pas régler la facture litigieuse.

M. G a reçu une relance pour le paiement de la facture litigieuse le 5 juin 2008. N'obtenant pas de réponse par téléphone, il a écrit en recommandé au fournisseur X pour contester d'une part la facturation de ces frais et d'autre part l'installation du boîtier de télé report en précisant que cette dernière a été présentée à la copropriété comme étant obligatoire alors que selon lui cette installation est obsolète au regard des avancés technologiques de comptage des consommations en électricité.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X et du distributeur A en date du 24 décembre 2008.

Le 9 avril 2009, le distributeur A a déclaré au médiateur national de l'énergie que la saisine de M. G portait d'une part sur le câblage d'un bus de télé-report collectif lors de la réfection de la colonne montante de l'immeuble en 2008 et d'autre part sur la facturation des frais liés à la connexion du compteur de M. G au boîtier de télé-report collectif pour son appartement.

- En ce qui concerne le premier point de contestation, le distributeur A a signalé que la réfection de la colonne montante a été réalisée à la demande et à la charge du Syndic de copropriété. Il a précisé que la norme NF C 14-100 prévoit l'installation systématique d'un bus de télé-report collectif lors de la réfection d'une colonne montante. Dès lors, le distributeur A a précisé que conformément à cette norme, un bus de télé-report a été posé pendant la réfection de la colonne montante dans l'immeuble de M. G.
- En ce qui concerne le second point de contestation, le distributeur A a signalé que les frais apparaissant sur la facture du mois d'avril 2008 correspondaient aux frais liés à la mise en place pour son appartement du télé-report (changement de compteur et connexion au boîtier de télé-report). Le distributeur A a précisé que la demande correspondante émanait du fournisseur X mais qu'elle aurait dû être rejetée étant donné que le compteur du consommateur était accessible et que la connexion au boîtier de télé-report n'avait donc aucun intérêt pour lui. Par conséquent, le distributeur A a précisé que cette connexion devait être à sa charge et a proposé de transmettre au fournisseur X les éléments nécessaires pour l'annulation de ces frais. En outre, le distributeur A a proposé de prendre à sa charge un contrôle du raccordement du dispositif de comptage de M. G au boîtier de télé-report collectif.

Le 28 avril 2009, le fournisseur X a déclaré au médiateur national de l'énergie qu'il n'avait aucune observation sur ce dossier car il relevait de la compétence du distributeur A. En revanche, le fournisseur X a précisé que si le distributeur A annulait les frais de connexion du compteur de M. G, il répercuterait cette mesure sur sa facture. Le fournisseur X a signalé qu'il avait déjà été informé par le distributeur A de l'annulation des frais de mise en place du télé-report pour l'appartement de M. G.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour objet la contestation par le consommateur de l'obligation qui lui a été présentée d'installer un boîtier de télé-report collectif lors de la réfection des installations de sa copropriété et d'y raccorder obligatoirement son compteur.

Sur l'obligation d'installer un boîtier de télé-report collectif en conformité avec la norme NF C 14-100 lors de la réfection de la colonne de l'immeuble

- Le consommateur a déclaré au médiateur national de l'énergie que le fournisseur X aurait exigé à l'entreprise en charge de la réfection de la colonne électrique de la copropriété d'installer un boîtier de télé-report collectif et d'y connecter obligatoirement chaque compteur de l'immeuble. A défaut d'installation de ce boîtier de télé-report, les travaux réalisés ne pourraient recevoir l'agrément de conformité aux normes de sécurité en vigueur.
- Après analyse de la réglementation en vigueur¹, le médiateur national de l'énergie estime fondée la demande du distributeur A d'installer un boîtier de télé-report collectif lors de la réfection de la colonne montante de l'immeuble de M. G.

Sur l'obligation de raccorder chaque compteur de l'immeuble au boîtier de télé-report collectif

- La norme NF C 14-100 énonce qu'un branchement collectif doit comprendre un « *circuit de communication du branchement* »² et doit être réalisé conformément au schéma établi par le gestionnaire du réseau de distribution. En revanche, elle n'indique nullement que les compteurs doivent y être obligatoirement raccordés.
- Par conséquent, rien n'obligeait M. G à se connecter à ce boîtier de télé-report collectif sauf si l'assemblée des copropriétaires avait voté à la majorité ce raccordement.
- En revanche, le raccordement à ce boîtier de télé-report est de façon générale avantageux pour le consommateur car il permet à ce dernier des relevés de son compteur sans qu'il soit présent à son domicile.
- Dans le cas présent, le raccordement ne présentait aucune utilité car le compteur de M. G était situé dans les parties communes de la copropriété et donc accessible par le distributeur A.
- Les frais qui ont été imputés à M. G n'avaient pas lieu d'être et ils doivent donc demeurer à la charge exclusive du distributeur A, comme il l'a lui-même proposé.
- En dernier lieu, le traitement de la réclamation de M. G par le fournisseur X n'a pas été satisfaisant. En effet, M. G n'a reçu aucune réponse à ces différents courriers.

¹ Décret n° 2001-222 du 6 mars 2001 modifiant le décret n° 72-1120 du 14 décembre 1972 relatif au contrôle et à l'attestation de la conformité des installations électriques intérieures aux règlements et normes de sécurité en vigueur

² Paragraphe 3.2.2 et 10 de la norme NF C 14-100

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée à savoir d'annuler les frais facturés au consommateur pour le changement de son compteur et la connexion de se dernier au boîtier de télé-report, soit 80,08 euros TTC.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de corriger la facturation de M. G en conséquence ;
- d'accorder 50 euros TTC à M. G pour les désagréments subis dans le mauvais traitement de sa réclamation et notamment l'absence de réponse à ces courriers.

La présente recommandation est transmise ce jour au distributeur A, au fournisseur X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur A informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 29 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE