

**Recommandation n° 2010-026/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : K

Fournisseur : X

Distributeur : A

Energie : Electricité

L'examen de la saisine

M. K a demandé à son fournisseur le remboursement d'un dispositif de lecture à distance d'un compteur électronique (télé-report) dont l'installation lui aurait été imposée lors de la mise en place de l'option tarifaire heures creuses. L'installation de ce dispositif a en effet nécessité l'intervention d'un électricien privé, pour un coût de 449,43 euros TTC. Son fournisseur lui a répondu que « *pour toute [...] modification d'installation avec changement d'option tarifaire, [il] install[e] systématiquement un compteur électronique relié à un dispositif de lecture à distance, seul disponible sur le marché* » et que le système de lecture à distance dont le coût restait à la charge du consommateur présentait des avantages pour ce dernier. M. K a également contesté les avantages de ce dispositif au motif que pendant son absence, en juillet 2009, le technicien n'avait pas pu relever le compteur et qu'il avait ainsi été contraint de communiquer des index auto-relevés. En outre, il a fait remarquer que malgré la mise en place du télé-report, il continuait de recevoir des factures basées sur des estimations de consommation en lieu et place de factures basées sur un relevé. Par ailleurs, il a également demandé le remboursement d'une avance sur consommation (19,94 euros TTC) qui lui a été facturée en mars 2009 dans le cadre du changement de son option tarifaire.

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le groupe A a répondu au nom du fournisseur X et du distributeur A.

Le groupe A a précisé que le changement d'option tarifaire (heures creuses) nécessitait pour tous les consommateurs la pose d'un compteur électronique en lieu et place du compteur électromécanique existant. Avant d'installer le compteur électronique, il a ainsi été « *proposé* » au consommateur d'y adjoindre un dispositif de lecture à distance, ce dispositif présentant un certain nombre d'avantages. Contrairement à ce qu'a affirmé le consommateur dans ses courriers de réclamation, le système de télé-report n'a pas pour effet de facturer systématiquement le consommateur sur la base d'index réels ; le relevé du compteur par les techniciens du distributeur n'est réalisé que deux fois par an, les autres factures étant établies sur des bases estimées. Concernant le relevé de juillet 2009, le système de télé-report n'a effectivement pas fonctionné, contraignant le consommateur à transmettre des index auto-relevés. Dans ces conditions, le groupe A a proposé de rembourser à M. K les frais d'acquisition et de pose du système, à condition qu'il fournisse les justificatifs précis des frais engagés. Concernant la facturation d'une avance tarifaire, le groupe A a précisé qu'il s'agissait en fait « *d'une actualisation, suite au changement tarifaire effectué, de l'avance sur consommation qui lui a été facturée lors de sa souscription au tarif bleu d'électricité.* » Cette avance sur consommation qui représente une somme proportionnelle à la puissance souscrite est remboursée lors de la résiliation du contrat de fourniture. Les consommateurs à qui une avance sur consommation a été facturée payent leur abonnement à terme échu. Dorénavant, les avances sur consommation ne sont plus facturées aux consommateurs souscrivant un contrat de fourniture et leur abonnement est facturé terme à échoir. Le groupe A propose donc de rembourser à M. K son avance sur consommation et de facturer dorénavant l'abonnement à terme à échoir.

Les conclusions du médiateur

Le litige a deux origines : la demande de remboursement des frais d'acquisition et d'installation d'un système de télé-report et la facturation d'une avance sur consommation par le fournisseur.

Le médiateur estime que la proposition du groupe A de rembourser les frais d'installation du système de télé-report sur présentation d'une facture acquittée détaillant les frais engagés, est satisfaisante.

Toutefois, au vu des éléments en sa possession, le médiateur constate que l'on n'a pas « *proposé* » mais contraint le consommateur à l'installation conjointe d'un compteur électronique et d'un dispositif de télé-report, à ses frais, sur la base d'informations erronées. En effet, le fournisseur a prétendu que compteur et télé-report formaient un tout indissociable¹. En outre, le groupe A a indiqué au médiateur que le dispositif de télé-report serait justifié par le Grenelle de l'Environnement². Le médiateur estime cet argumentaire très contestable. Il convient en effet de souligner que la directive européenne du 13 juillet 2009³ qui demande aux Etats Membres la mise en place de systèmes « intelligents » de comptage, sans coût direct pour le consommateur, doit conduire les professionnels à relativiser les avantages que représentent des dispositifs de télé-report prochainement obsolètes et coûteux. En effet, le dispositif de télé-report n'est pas la seule façon pour un consommateur de faire relever un compteur inaccessible une fois par an en cas d'absence lors des relevés cycliques, ainsi que l'exige la réglementation. Le consommateur peut demander un relevé spécial de son compteur sur rendez-vous qui est une prestation payante. Si l'on rapporte le coût de l'installation du dispositif de télé-report au coût du relevé spécial sur rendez-vous (28,41 euros TTC), il faudrait 16 ans à un consommateur pour amortir cette installation. Les informations communiquées qui ont induit le consommateur en erreur doivent faire l'objet d'un dédommagement distinct de 100 euros TTC.

Le médiateur confirme par ailleurs à M. K que le système de télé-report, contrairement à un dispositif de comptage « intelligent », n'a pas pour effet de facturer le consommateur sur la base d'index réels. Le relevé du compteur par les techniciens du distributeur est réalisé deux fois par an, les autres factures étant estimatives.

Enfin, l'avance sur consommation correspond à une somme proportionnelle à la puissance souscrite qui est demandée au consommateur lors de la souscription de son contrat et lui est restituée lors de la résiliation dudit contrat. Le médiateur prend acte de la proposition du groupe A de rembourser à M. K l'avance sur consommation d'un montant de 19,94 euros TTC en contrepartie d'une facturation à échoir qui devrait satisfaire le consommateur.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au groupe A de rembourser, comme il l'a proposé, les frais d'installation du dispositif de lecture à distance, sur présentation d'une facture acquittée et détaillée, soit la somme de 449,43 euros TTC, ainsi que l'avance sur consommation (19,94 euros TTC).

Le médiateur national de l'énergie recommande également au groupe A de verser à M. K un dédommagement de 100 euros TTC pour les informations erronées qu'il lui a communiquées.

Le médiateur national de l'énergie recommande au groupe A de mettre fin à sa pratique qui consiste à imposer, lors de la pose d'un compteur électronique, l'installation d'un dispositif de télé-report aux frais du consommateur.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au(x) distributeur(s) le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le(s) distributeur(s) le cas échéant 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 pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 8 février 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

¹ « [...] installons systématiquement un compteur électronique relié à un dispositif de lecture à distance, seul disponible sur le marché. »

² « Ce système d'information performant s'inscrit [...] dans une démarche de prise en compte des consommations d'énergie aux fins d'une meilleure optimisation. Il s'agit là d'un apport clef du dispositif en cause en phase avec la prise de conscience de la situation d'urgence climatique qui s'impose à tous à la suite du Grenelle ».

³ Directive 2009/72/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 2003/54/CE.