



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

facturation

Question écrite n° 36966

Texte de la question

Mme Sylvie Andrieux souhaite appeler l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur la facturation par EDF-GDF Services de la prise de rendez-vous pour le relevé de la consommation d'énergie. En effet, lorsque les usagers du service commun aux deux opérateurs publics d'énergie souhaitent que leur relevé des compteurs soit effectué à un autre moment que celui prévu sur l'avis de passage, la prise de rendez-vous leur est facturée. Même s'il est évident que EDF-GDF Services ne peut durablement organiser ses activités en fonction des disponibilités de chacun de ses usagers, cette facturation constitue une certaine injustice, puisqu'elle méconnaît la situation de nombreux ménages modestes qui ne peuvent se rendre disponibles pour des raisons professionnelles aux heures de passage souhaitées par EDF-GDF Services et pour qui cette facturation représente une somme importante. Il conviendrait, sinon de rendre cette prise de rendez-vous gratuite, à tout le moins généraliser le relevé des compteurs par téléphone. Elle souhaite donc savoir si le Gouvernement entend prendre en compte les difficultés qui peuvent découler de cette situation et comment il compte les résoudre.

Texte de la réponse

Les consommations d'électricité font l'objet de relevés périodiques donnant lieu à l'émission de factures. Ces relevés sont nécessaires et permettent notamment de vérifier la cohérence des niveaux de consommation constatés avec les consommations estimées. Il est en particulier demandé aux usagers de bien vouloir prendre toutes dispositions pour que les agents d'EDF puissent relever les appareils de comptage au moins une fois par an. Cette obligation peut certes être jugée contraignante par les usagers mais il s'agit en l'espèce de concilier leurs contraintes et celles d'EDF. Compte tenu du nombre de contrats, il n'est pas possible d'organiser un service de relevé dont les dates seraient entièrement choisies par les clients. EDF a néanmoins mis en place l'ensemble des moyens possibles pour permettre d'assurer ces relevés en minimisant les contraintes pour l'utilisateur : le relevé courant, sans frais, aux dates et heures fixées par EDF dans une plage horaire de deux heures ; le rendez-vous à une date et une heure choisies par le client, qui est facturé puisqu'il engage le déplacement particulier d'un agent. La gratuité de ce service reviendrait à en imposer le coût à l'ensemble des autres usagers ; le système du « relevé-confiance » qui a pour objet de permettre au client d'adresser, par carte postale ou par internet via l'agence en ligne, le relevé qu'il effectue de ses propres compteurs ; la télérelève, c'est-à-dire la relève à distance par le biais de systèmes électroniques, qui peut constituer une alternative à la contrainte de la relève sur place. Ce moyen se révèle particulièrement adapté en milieu urbain en raison d'une grande concentration de clients et de leur fréquente absence aux heures habituelles de relève ou de l'inaccessibilité des compteurs. Il nécessite cependant la mise en place d'équipements coûteux et se fait donc progressivement. Enfin, le projet de loi relatif au service public de l'électricité et du gaz qui a été adopté par le Parlement le 9 août 2004 prévoit que les services liés à la fourniture bénéficieront eux aussi de la tarification sociale.

Données clés

Auteur : [Mme Sylvie Andrieux](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (7^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36966

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 6 avril 2004, page 2823

Réponse publiée le : 14 décembre 2004, page 10033