



## Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question Olivier Flechtner / Xavier Ganioz  
**Installation de compteurs électriques à prépaiement**

2014-CE-307

### I. Question

Le Groupe E dispose de compteurs électriques avec une carte à prépaiement. A l'instar des compteurs installés dans les immeubles collectifs pour les machines à laver, la consommation d'électricité n'est ainsi que possible sur paiement préalable. Si ces compteurs peuvent a priori offrir une solution intéressante dans des situations très particulières, et rares, il semblerait cependant qu'ils sont principalement installés dans les foyers de personnes en difficultés financières, voire en voie de poursuite.

Ceci signifie premièrement que les personnes en impasse de liquidité, par exemple à la fin du mois, ne pourront pas couvrir leurs besoins essentiels en électricité. Ainsi, une mère ne pourra plus chauffer le biberon de son bébé ou allumer la lumière nécessaire pour assurer la prise en charge correcte d'une personne âgée ou handicapée. Deuxièmement, cette mesure ne s'intègre manifestement pas dans le cadre de mesures qui permettraient aux personnes concernées de mieux gérer leur budget. Elle semble donc favoriser unilatéralement les intérêts économiques du Groupe E, au détriment non seulement des autres créanciers, mais surtout à celui des besoins vitaux de la famille.

Par conséquent, nous adressons les questions suivantes au Conseil d'Etat :

1. Combien de personnes sont touchées par l'installation d'un tel compteur électrique à prépaiement ?
2. Par qui cette mesure a-t-elle été décidée, et quand ?
3. Par quoi cette décision a-t-elle été motivée ?
4. Comment est-il assuré que les personnes concernées peuvent couvrir leurs besoins fondamentaux, notamment si des personnes malades ou enfants en bas âge habitent le foyer concerné ?
5. Quelle est la position du Conseil d'Etat par rapport au fait que cette pratique favorise le Groupe E vis-à-vis des autres créanciers ?

*17 décembre 2014*

### II. Réponse du Conseil d'Etat

En préambule, il y a lieu de rappeler que, dans l'aire de desserte qui lui est attribuée, en application de l'article 8 de la loi du 11 septembre 2003 sur l'approvisionnement en électricité (LAEE), l'entreprise est tenue d'approvisionner en énergie électrique tout consommateur final, pour autant

qu'il s'acquitte de ses obligations conformément aux règlements de fourniture et de livraison des entreprises. Elle doit par ailleurs accomplir sa tâche dans le respect des principes de proportionnalité et d'égalité de traitement.

En outre, les dispositions légales en vigueur précisent que l'entreprise d'approvisionnement édicte des conditions générales concernant notamment le raccordement au réseau, l'utilisation du réseau, la fourniture d'énergie électrique, la sécurité des installations ainsi que l'interruption et la limite de l'approvisionnement.

S'agissant de l'installation d'un compteur à prépaiement par Groupe E, il y a lieu de préciser que celui-ci n'est installé que lorsque la procédure de relance est restée sans effet. Lorsqu'un client ne règle pas sa facture d'électricité dans les délais, il reçoit tout d'abord un premier rappel de l'entreprise puis, le cas échéant, un deuxième. Finalement et en l'absence de paiement, soit environ trois mois après l'échéance de paiement de la facture impayée, il reçoit ensuite un préavis de coupure de Groupe E. Ce courrier informe le client que, à défaut de paiement dans un délai de 5 jours, l'alimentation électrique sera interrompue. Durant toute la procédure, ce dernier a la possibilité de contacter Groupe E afin de demander l'établissement d'un plan de paiement.

Dès l'envoi du préavis de coupure, l'agent technique concerné de Groupe E essaiera encore de trouver un arrangement avec le client, l'installation d'un compteur à prépaiement étant une des alternatives. Cette solution est principalement choisie lorsque le client a reçu un préavis de coupure. Groupe E veille également à ne pas mettre le client dans une situation insupportable. Ainsi, lorsque l'électricité constitue un élément vital pour un ménage, par exemple en raison de la présence de personnes ayant besoin de soins particuliers, une autre solution que l'installation d'un compteur à prépaiement peut être trouvée, notamment avec l'appui des services sociaux.

Ceci étant précisé, le Conseil d'Etat répond aux différentes questions comme suit :

*1. Combien de personnes sont touchées par l'installation d'un tel compteur électrique à prépaiement ?*

Aujourd'hui, 400 compteurs à prépaiement sont installés dans la zone de desserte de Groupe E qui couvre majoritairement le canton de Fribourg, mais concerne également en partie les cantons de Neuchâtel, de Vaud et de Berne. Ce chiffre est à mettre en relation avec les quelques 174'000 clients directs alimentés par l'entreprise.

*2. Par qui cette mesure a-t-elle été décidée, et quand ?*

La possibilité d'installer un compteur à prépaiement comme alternative à la coupure de courant figure dans les Conditions générales de Groupe E (CG, art.8.3.3). Il est à relever que ce mode de paiement et de recouvrement de créance figurait déjà dans le Règlement général pour la fourniture d'énergie électrique des Entreprises Electriques Fribourgeoises (EEF), document approuvé par le Conseil d'administration en 1969.

*3. Par quoi cette décision a-t-elle été motivée ?*

Il n'est aujourd'hui plus possible de connaître les motivations de l'époque ayant abouti à cette décision. Toutefois, en cas de non-paiement des factures et après procédure de relance sans effet, le compteur à prépaiement peut clairement être considéré comme étant une solution adéquate permettant d'éviter une coupure de l'alimentation en électricité.

En outre, il est à signaler que la grande majorité des entreprises électriques suisses applique le système des compteurs à prépaiement. Des compteurs permettant une coupure d'alimentation à distance commencent aussi à être utilisés, ce qui évite au consommateur de devoir recharger l'appareil. De tels appareils sont actuellement en phase de tests auprès de Groupe E. Finalement, les autres entreprises, souvent celles n'ayant pas les moyens de mettre en place un système à prépaiement, procèdent à des coupures avec le déplacement systématique sur site d'un collaborateur. Ces déplacements peuvent toutefois s'avérer délicats pour la personne en raison des menaces souvent proférées.

4. *Comment est-il assuré que les personnes concernées peuvent couvrir leurs besoins fondamentaux, notamment si des personnes malades ou enfants en bas âge habitent le foyer concerné ?*

Une directive interne à Groupe E précise notamment que « *lors d'une coupure au domicile d'une famille avec enfants, manifestation dans la détresse, l'agent technique clientèle agira avec extrême prudence en contactant si nécessaire la hiérarchie, le service juridique ou les services sociaux. Pour des clients faisant trop régulièrement l'objet d'avis de coupure, l'agent technique peut proposer au client la mise en place d'un compteur à prépaiement. Si le client est d'accord, la procédure de coupure est suspendue mais l'appareil est immédiatement commandé.* »

D'une manière générale, les coordonnées du service client de Groupe E figurent sur le préavis de coupure. Le client dispose donc de toutes les informations lui permettant de signaler une situation familiale particulière qui n'aurait pas été portée à la connaissance de l'entreprise.

Par ailleurs, lors de l'acceptation de la pose d'un compteur à prépaiement, le paramétrage de l'appareil est réalisé conformément au plan de paiement négocié et accepté par le client. Finalement, toute information relative aux conséquences d'une coupure de courant sur la sécurité des biens et des personnes, par exemple sous assistance respiratoire électromécanique, est mentionnée dans une base de données de Groupe E, pour autant qu'elle ait été portée à la connaissance de l'entreprise.

5. *Quelle est la position du Conseil d'Etat par rapport au fait que cette pratique favorise le Groupe E vis-à-vis des autres créanciers ?*

Le Conseil d'Etat constate que Groupe E applique de manière attentive le principe de précaution prévalant dans le contexte de la fourniture d'une prestation d'intérêt public. Il est également de l'avis que la pratique ne favorise pas plus l'entreprise vis-à-vis d'autres créanciers, au contraire. Dans le cas présent, l'entreprise doit tenir compte de la situation de son client et, le cas échéant, trouver une solution pour continuer à l'approvisionner en électricité. De leur côté, les autres créanciers pourraient, dans la plus part des cas, renoncer à poursuivre toute relation contractuelle avec leur client.

9 février 2015