

Paris, le 11 avril 2012

Dossier suivi par : XX  
Tél. : 01.44.94.66.60  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : S2011-XX  
N° de recommandation : 2012-0507

**Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine**

Monsieur,

Votre litige concerne l'installation d'un compteur Linky le 26 octobre 2010. Vous reprochez à ce compteur de ne pas être communicant puisque vous continuez à recevoir des factures basées sur des estimations de consommation un an après la pose de ce nouveau compteur. Vous regrettez de ne pas avoir été informé de la nécessité de communiquer des auto-relevés pour éviter les factures estimées. En outre, vous reprochez à votre fournisseur de ne pouvoir lui communiquer vos auto-relevés que par téléphone ou par courrier, et pas par courriel ou sur internet. Vous déplorez également que votre fournisseur ait mis quatre mois et demi à répondre à votre réclamation écrite. Vous réclamez un dédommagement pour les désagréments subis et notamment remboursement des frais téléphoniques.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X et le distributeur A m'ont adressées.

Je constate que dans un courrier d'information non daté relatif à la pose future du compteur Linky, le fournisseur X vous a indiqué :

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Chère cliente, cher client,

X, votre fournisseur d'électricité, vous informe qu' A, le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité de la commune de [...] va installer et tester un compteur innovant dénommé « Linky ». Cette expérimentation a débuté en mars 2010 et vous concerne.

Dans les semaines à venir, A remplacera votre compteur d'électricité actuel par un compteur « Linky ». Cette opération se fera sans aucun frais pour vous, A prendra en charge l'installation de ce nouveau compteur et vous informera prochainement par courrier de la date de pose. Nous vous remercions par avance de permettre aux techniciens missionnés par A d'accéder à votre compteur afin de réaliser le changement.

Ce nouveau compteur « Linky » devrait offrir à ses utilisateurs des progrès notables, tels que :

- des interventions plus rapides et sans dérangement : mise en service, changement de puissance, résiliation ;
- une amélioration de la facturation : factures établies systématiquement sur la base d'un relevé de consommation réelle ;
- à terme, de nouveaux moyens d'analyse et de maîtrise de votre consommation.

Vous serez ainsi parmi les premiers en France à être équipés de cette innovation technique. Par la suite et en fonction de l'évaluation de cette phase expérimentale, le remplacement des compteurs actuels par « Linky » pourrait se généraliser sur tout le territoire.

Pour plus d'informations sur « Linky », vous pouvez consulter le site d' A : [www.linky.distribution.fr](http://www.linky.distribution.fr) ainsi que le site d' X : [www.fr/linky](http://www.fr/linky).

Des conseillers X sont également à votre écoute au [...]

Vous n'avez pas bénéficié jusqu'à présent des progrès annoncés, les fonctionnalités communicantes de votre compteur n'ayant pas été activées un an après la pose, ce que confirment le fournisseur X et le distributeur A.

Les informations préalables qui vous ont été communiquées manquaient indubitablement de précision sur ce sujet : le fournisseur aurait dû vous préciser que le compteur risquait de ne pas être immédiatement communicant.

Concernant le relevé confiance, le fournisseur X m'a indiqué que « les services actuellement proposés aux clients non bénéficiaires d'un compteur Linky ne sont pas applicables aux clients faisant partie de l'expérimentation ». Il vous a proposé une solution palliative qui repose sur une communication « par téléphone du-relevé [du] compteur 10 jours avant la date prévue d'émission [des] factures intermédiaires ».

La pose d'un compteur Linky s'est donc indéniablement traduite pour vous par une dégradation de la qualité de service dont vous auriez pu bénéficier si vous n'aviez pas eu ce compteur.

Il convient toutefois de souligner que la dégradation de la qualité de service que vous avez connu est assez limitée, puisqu'elle vous interdit uniquement de communiquer des auto-relevés sur internet et qu'elle vous permet de communiquer un auto-relevé par téléphone sans surcoût par rapport au coût d'un appel local depuis une ligne fixe.

Même si le distributeur A ne saurait être tenu responsable de cette situation, s'agissant d'une expérimentation qui a précisément pour objectif de détecter d'éventuelles anomalies pour les corriger avant généralisation, je propose qu'il soit tenu compte de cette anomalie pour la pose des autres compteurs :

- En précisant dans les courriers d'information que la fonction communicante du compteur Linky pourrait ne pas être activée dès la pose du compteur ;
- Et en ne supprimant pas la possibilité de communiquer des auto-relevés tant que les fonctions communicantes de Linky ne sont pas activées.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Toutefois, conformément à l'article L.121-91 du code de la consommation, un fournisseur est « *tenu d'offrir au client la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance de ce dernier, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ces factures* ».

Votre fournisseur semble ne pas avoir respecté ces dispositions puisque la transmission des auto-relevés par internet aurait été désactivée ainsi qu'il le reconnaît dans ses observations. Un dédommagement de sa part m'apparaîtrait donc justifié.

En conséquence, je transmets cette recommandation pour information à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) qui a pour mission de veiller au respect de la réglementation.

Vous constatez également que les sites internet d'informations spécifiques mis en place dans le cadre de cette expérimentation ne sont plus actifs. Ni le fournisseur, ni le distributeur n'ont relevé ce point. J'ai effectivement constaté que le site internet du fournisseur mentionné sur le courrier que vous avez reçu ([www.\[...\].fr/linky](http://www.[...].fr/linky)) n'est pas actif.

Concernant le site internet du distributeur mentionné dans le courrier ([www.linky.\[...\]distribution.fr](http://www.linky.[...]distribution.fr)), le fournisseur X a commis une erreur puisque l'adresse internet correcte est : [http://linky.\[...\]distribution.fr](http://linky.[...]distribution.fr). Je recommande donc au fournisseur X d'assurer la pérennité de son support d'information pendant une durée suffisante et de veiller à reproduire convenablement l'adresse du site d'A.

Enfin, je constate que votre réclamation écrite du 6 juin 2011 n'a pas fait l'objet d'un traitement satisfaisant puisque vous n'avez reçu un courrier de réponse du fournisseur X que le 31 octobre 2011. A ce titre, je considère que le dédommagement de 50 euros qui vous a été accordé est satisfaisant.

Toutefois, je ne peux reprocher au fournisseur X de ne pas avoir mis en place une adresse courriel à laquelle vous pourriez lui écrire car il ne s'agit pas d'une obligation réglementaire mais d'un service à la clientèle qui relève du choix de politique commerciale de ce dernier.

En conséquence, je recommande au fournisseur X de vous accorder 50 euros TTC pour ne pas vous avoir permis de transmettre votre relevé de compteur par internet.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur et le distributeur m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :