

Paris, le 29 septembre 2016

Dossier suivi par : XX  
N° de saisine : D2016-02583  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Dans le cadre du déploiement du compteur communicant Linky pour l'électricité, vous vous interrogez sur l'unité de comptage utilisée pour la facturation de votre consommation d'énergie.

Vous avez donc sollicité par écrit le fournisseur A à plusieurs reprises et en l'absence de réponse, vous m'avez saisi.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur A et le distributeur Y m'ont adressées (jointes en annexe).

Le fournisseur A, qui était en copie de vos lettres, a reconnu que vous aviez sollicité le distributeur Y par courriers les 29 mars et 2 mai.

Ces courriers rendaient compte de vos préoccupations concernant les rayonnements électromagnétiques émis par le compteur Linky au sujet desquelles j'avais été amené à vous répondre le 2 août 2016 (copie de la réponse ci-jointe pour mémoire) à la suite de votre saisine en ligne, numéro D2016-02146 du 26 juillet 2016.

Le distributeur Y a affirmé qu'il n'avait pas été informé des lettres que vous aviez envoyées au fournisseur A.

Cependant, vous m'avez transmis les accusés de réception de deux courriers adressés directement au distributeur Y, et auxquelles vous n'avez pas reçu de réponse.

Par ailleurs, le fournisseur A m'a également indiqué qu'à la suite de votre courrier du 3 mai 2016, son service clients vous avait laissé un message téléphonique. Puis, il avait échangé avec vous le 21 juillet 2016 pour vous informer que les questions que vous souleviez, relevaient de la compétence du distributeur Y.

Je constate que vous avez donc sollicité à plusieurs reprises le fournisseur A sans avoir obtenu de réponse à vos interrogations, ce qui vous a conduit à me saisir. De plus, je considère que votre courrier du 3 mai 2016 aurait justifié une réponse écrite après le message laissé sur votre répondeur téléphonique.

Cette situation est donc anormale et le fournisseur A aurait dû relayer vos courriers au distributeur Y, ou à minima lui demander des informations pour ensuite vous les transmettre, ce qu'il n'a pas fait.

Je vous confirme donc que le compteur Linky enregistre les consommations dans la même unité de mesure (kWh) que les anciens compteurs électromécaniques et électroniques. Cependant, ces compteurs disposent de fonctionnalités avancées, et sont notamment plus précis. Ils enregistrent notamment de nouvelles données qui vous permettront, par exemple, de connaître les puissances atteintes (exprimée en kVA), via un outil appelé « *courbe de charge* », disponible après activation de l'option et de votre compte client (disponible gratuitement sur le site internet du

distributeur Y). Néanmoins, il n'est pas prévu, à ma connaissance, d'offre de fourniture d'électricité pour les particuliers dont la facturation serait uniquement fonction de la puissance atteinte, déjà prise en compte à travers le montant de l'abonnement (part fixe de votre facture).

Je vous invite à vous reporter aux observations du distributeur Y qui apportent des réponses plus précises à vos questions. Ces informations figurent également sur son site internet <http://www.Y.fr/linky-le-compteur-communicant-derdf#onglet-vos-questions-sur-linky>

**Compte-tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A et au distributeur Y de vous accorder respectivement un dédommagement de 25 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de vos réclamations.**

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum par un message sur l'espace de médiation. Si cette solution est acceptée par vous ainsi que par les opérateurs concernés, il sera considéré que votre litige est résolu.

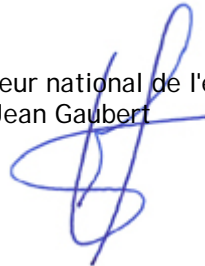
Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A et /ou le distributeur Y refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le fournisseur A et le distributeur Y m'informeront dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : A  
Y