



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements compteur Linky

Question écrite n° 13269

Texte de la question

Mme Valérie Bazin-Malgras attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de la transition écologique et solidaire, sur la pratique dénoncée par un habitant de sa circonscription, qui a dû subir le préjudice d'être privé d'électricité en raison de la résiliation abusive de son abonnement par intervention directe de l'opérateur sur son compteur Linky sans son autorisation. En effet, après qu'un autre client de l'opérateur habitant à la même adresse que lui ait demandé une modification de son abonnement, c'est son propre contrat qui a été modifié par erreur puis résilié par télémaintenance sans son accord. Comptant parmi les premiers foyers équipés du nouveau compteur Linky à sa demande, il est très amer et considère désormais que la procédure utilisée dans les changements de contrat par les opérateurs d'énergie électrique est très mauvaise ou qu'elle est peut-être même inexistante. Aussi, elle lui demande ce qu'il compte faire pour remettre de l'ordre dans les dysfonctionnements constatés dans l'organisation des opérateurs d'énergie électrique.

Texte de la réponse

L'intervention à distance sur un compteur Linky est de la responsabilité du gestionnaire de réseau, dans le cadre de ses obligations réglementaires et contractuelles. En cas de manquement grave aux relations clients, à la procédure d'installation ou aux règles de sécurité les services clients d'Enedis, dont le numéro figure sur tous leurs documents d'information, prennent en charge toutes les demandes de ce type. Après examen de la situation, ils ont la possibilité de transférer les dossiers sensibles à un service national dédié. Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, des recours existent et sont propres à chaque fournisseur. Par ailleurs si par la relation interne client-fournisseur le litige n'est pas épuisé le consommateur peut contacter le médiateur national de l'énergie sur son site internet www.energie-mediateur.fr ou à l'adresse postale : Libre réponse n° 59252, 75443 Paris Cedex 09. Le médiateur national de l'énergie, créé par la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie a pour mission d'informer les consommateurs sur leurs droits et de proposer des solutions aux litiges entre opérateurs et consommateurs. Enfin l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation prévoit que pour régler un litige dans l'exécution d'un contrat de vente de marchandises ou de prestation de services, un professionnel doit systématiquement proposer au consommateur une médiation par un tiers désigné, le médiateur des litiges de la consommation. Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel (article L. 152-1 du code de la consommation).

Données clés

Auteur : [Mme Valérie Bazin-Malgras](#)

Circonscription : Aube (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 13269

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : [Transition écologique et solidaire](#)

Ministère attributaire : [Transition écologique et solidaire](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 octobre 2018](#), page 9239

Réponse publiée au JO le : [25 février 2020](#), page 1533