

Paris, le 8 février 2017

Dossier suivi par : XXXXX

N° de saisine : D2016-03603

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige avec le distributeur Y concernant des désagréments rencontrés à la suite de la pose d'un compteur communicant « LINKY ».

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

A la suite de la pose d'un compteur LINKY le 23 juin 2016, vous avez constaté que le disjoncteur s'enclenchait dès l'utilisation de certains appareils, ce qui n'était pas le cas avant. Vous avez alors consulté l'afficheur du compteur et observé qu'une des phases n'enregistrait aucune puissance et que la puissance maximale atteinte dans la journée était de 2 986 VA. Après plusieurs échanges avec le service clients du fournisseur A et du distributeur Y, vous avez fait intervenir un électricien, dont l'intervention vous a été facturée 2 578,23 euros TTC. Ce dernier a procédé à des travaux sur votre tableau électrique ainsi qu'à un rééquilibrage des phases.

Vous estimez que le remplacement de votre ancien compteur par un compteur LINKY est à l'origine des travaux que vous avez dû engager et sollicitez :

- une prise en charge partielle de l'intervention de l'électricien pour 1 000 euros TTC,
- le remboursement de l'intervention technique de votre fournisseur d'accès à internet puisque celui-ci a dû poser un « *amplificateur de WI-FI* » en raison de l'impossibilité de continuer à utiliser le courant porteur en ligne,
- une vérification de vos consommations car vous suspectez un double enregistrement de celles-ci jusqu'à l'intervention de votre électricien,
- un abattement sur votre abonnement puisque vous n'auriez bénéficié que d'un abonnement de 3 kVA au lieu de 6 kVA.

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

#### En ce qui concerne l'intervention de l'électricien :

Il semble établi que l'origine de votre litige réside dans le mauvais équilibrage des phases de votre installation intérieure. En effet, après l'intervention de votre électricien, qui a procédé à l'équilibrage des phases, ainsi qu'à la « *remise aux normes électriques* » en remplaçant votre tableau, les désagréments rencontrés, en rapport avec la puissance fournie, ont cessé.

Je dois vous préciser que la réglementation impose au distributeur Y le remplacement des compteurs existants par des compteurs communicants LINKY. Ceux-ci sont normalement compatibles avec les installations intérieures existantes des consommateurs. Néanmoins, ces compteurs présentent une sensibilité accrue en ce qui concerne la puissance soutirée.

Dans votre cas, je note que votre raccordement a été effectué à l'origine (selon vous, antérieurement à la date du 18 novembre 1968, évoquée par le distributeur Y dans ses observations) en triphasé. Avec une puissance de 6 kVA, vous disposez ainsi de 2 kVA par phase et votre disjoncteur est normalement réglé sur 10 ampères. Un tel réglage vous permet donc de bénéficier de 10 ampères sur chaque phase, soit 30 ampères. Cependant, dès lors que votre installation n'est pas correctement équilibrée pour optimiser chaque phase, il peut exister des déclenchements du disjoncteur notamment parce que le compteur LINKY est plus sensible que les anciens compteurs et ne laisse pas de marge quant à la puissance délivrée.

Le fait que les anciens compteurs en raison d'une technologie moins précise, aient pu présenter une tolérance accrue aux dépassements de puissance, ne vous confère aucun droit au maintien de la situation antérieure.

A ce propos, je note que vous aviez prévu d'effectuer de tels travaux en 2021 ou 2022. Le remplacement de votre ancien compteur par un compteur LINKY n'a donc fait que révéler l'inadéquation de votre installation intérieure et la nécessité de procéder à une mise aux normes.

#### **En ce qui concerne le matériel informatique :**

Vous évoquez la nécessité de procéder à l'installation d'un amplificateur WI-FI afin de rétablir votre connexion à internet. En effet, un technicien de votre fournisseur d'accès internet vous a précisé que la technologie jusqu'ici employée (par courant porteur en ligne - CPL) ne fonctionnerait plus en raison du compteur LINKY.

Je ne dispose pas d'éléments pour étayer cette affirmation. Il conviendrait d'étudier la question des conditions d'utilisation par votre fournisseur d'accès à internet de la technologie CPL et notamment des normes utilisées, qui doivent logiquement être compatibles avec celles utilisées par le compteur LINKY. Je n'ai pour ma part enregistré aucune contestation similaire à la vôtre depuis la pose des compteurs LINKY.

#### **En ce qui concerne la puissance dont vous avez bénéficié :**

Vous précisez que la puissance maximale atteinte dans une journée était 2 986 VA. Vous estimez donc ne pas avoir bénéficié de la puissance de 6 kVA souscrite.

Si l'on considère que les phases de votre installation n'étaient pas correctement équilibrées, cela explique que vous n'avez pu profiter pleinement de la puissance de 6 kVA souscrite. Par ailleurs, je vous précise qu'il est probable que vous n'utilisiez pas le maximum de la puissance souscrite chaque jour, ce qui expliquerait que vous n'avez pas atteint les 6 kVA souscrits. Enfin, je vous confirme que vous aviez bien à votre disposition une puissance de 6 kVA, et qu'il vous revenait, pour en bénéficier, de mettre en conformité votre installation.

Je note que le fournisseur A vous a accordé un dédommagement de 30 euros TTC, qui couvre la différence d'abonnement entre la puissance de 3 kVA et celle de 6 kVA (40 jours à 0,15 euro par jour contre 0,26 euro par jour) évaluée à 4,40 euros TTC. Cette partie du litige est donc résolue.

#### **En ce qui concerne l'enregistrement de vos consommations :**

La technologie employée par le compteur LINKY est celle des compteurs électroniques. Ainsi, aucune consommation ne peut être enregistrée deux fois. Il n'y a donc pas lieu de remettre en cause le bon enregistrement de vos consommations durant la période de dysfonctionnement de votre installation.

**En ce qui concerne le traitement de votre réclamation :**

Je note que la pose a eu lieu le 23 juin 2016 et que dès le lendemain, vous avez relevé des anomalies. Le 27 juin 2016, vous avez repris contact avec le service dédié du distributeur Y. Celui-ci vous a d'abord renvoyé vers le fournisseur A. Ce n'est qu'après que celui-ci vous a transmis des informations relatives à l'équilibrage des phases et un nouvel appel au distributeur Y, que ce dernier vous a recontactée pour vous proposer une intervention. Vous n'avez cependant pas donné suite à cette proposition, dans la mesure où vous étiez absente le jour proposé.

J'estime pour ma part que le distributeur Y aurait dû, dès votre premier appel, vous proposer de se déplacer. En effet, la technologie proposée par le compteur LINKY peut donner lieu à des difficultés techniques. Or, j'estime que l'accompagnement quant à ces adaptations revient au distributeur Y, qui dispose de l'ensemble des compétences pour vous aider à détecter les problèmes et prendre les mesures pour y remédier.

Celui-ci a proposé de vous accorder un dédommagement de 60 euros TTC, que j'estime insuffisant. En effet, l'absence d'accompagnement immédiat a prolongé les désagréments subis et ne vous a pas permis de comprendre immédiatement le problème et d'y remédier. Dans une logique de médiation, il conviendrait donc qu'il réévalue sa proposition.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC, incluant celui de 60 euros TTC proposé, pour les désagréments liés à l'absence d'accompagnement spécifique lorsque vous lui avez fait part des difficultés rencontrées à la suite de la pose du compteur LINKY.**

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation, ou si le distributeur Y refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du Code de l'énergie, le distributeur Y m'informerá 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

  
Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert

Copie : Fournisseur A  
Distributeur Y