

Monsieur J-L D

Paris, le 22 janvier 2018

N° de saisine : D2017-08604
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au distributeur Y, à la suite de la pose à votre domicile d'un compteur communicant LINKY.

J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous reprochez au distributeur Y d'avoir posé le compteur LINKY sans vous en avoir préalablement informé le jour de l'intervention. Vous précisez que cette situation vous a causé un préjudice professionnel car votre matériel informatique s'est arrêté, faute d'alimentation électrique, et vous avez ainsi perdu trois heures de travail. Vous réclamez un dédommagement de 150 euros TTC pour le préjudice subi, ainsi que le remboursement des frais de réclamation (20 euros TTC).

Vous avez saisi le médiateur interne du groupe du fournisseur A qui reconnaît que le courrier du distributeur Y était ambigu mais constate que rien n'oblige le distributeur Y à contacter un consommateur avant la pose d'un compteur LINKY librement accessible. Il a recommandé au distributeur Y de modifier ses courriers en ce sens. Il lui a également recommandé de vous accorder un dédommagement forfaitaire, dont le montant n'a pas été précisé. Cette recommandation n'a toutefois pas été suivie par le distributeur Y, qui considère que ses procédures ont été correctement respectées.

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

Il en ressort que le distributeur Y vous aurait contacté par téléphone le jour même de l'intervention, le 25 août 2016, pour vous prévenir de la pose du compteur LINKY, sans parvenir à vous joindre. J'estime que cet appel tardif ne peut valablement tenir lieu d'information préalable, qui suppose un délai de prévenance d'au moins plusieurs jours.

L'engagement pris avec le courrier du distributeur Y du 24 juillet 2016 d'un contact à venir pour vous informer de la période de pose n'a donc pas été respecté. Ceci est à l'origine de votre litige et des désagréments que vous invoquez, faute d'avoir pu prendre des dispositions en prévision d'une coupure d'électricité.

L'information préalable sur la date de pose auprès de tous les consommateurs, dont le compteur est accessible, a fait l'objet d'un consensus dans le cadre de la concertation conduite sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Il m'apparaît indispensable de ne pas en remettre en cause le principe.

Bien que votre dommage ne soit pas contestable, vous ne m'avez pas apporté d'éléments pour en apprécier l'ampleur et justifier les 150 euros sollicités. Un dédommagement de la part du distributeur Y me paraîtrait néanmoins justifié.

Pour ce qui concerne le remboursement des frais de réclamation (20 euros), j'estime cette demande satisfaite puisque le fournisseur A vous a déjà accordé un dédommagement de 30 euros TTC avant votre saisine auprès de mes services.

Sur la demande de dédommagement du fait de la pose du compteur LINKY sans information préalable

Je rappelle que la procédure de pose du compteur LINKY a fait l'objet d'une documentation publiée par le distributeur Y sur son site Internet.

Après analyse des éléments à ma disposition, je considère que le distributeur Y et son prestataire n'ont pas entièrement respecté les engagements pris dans la documentation disponible sur le site internet du distributeur Y.

Le courrier d'information du distributeur Y vous a bien été adressé dans le délai prévu de 30 à 45 jours avant la pose (courrier du 24 juillet 2016). Celui-ci prévoit notamment une information préalable :

Celle-ci vous contactera prochainement pour vous communiquer la période prévue pour ce remplacement. Votre présence n'est pas indispensable mais il serait souhaitable que le technicien puisse, lors de son passage, avoir accès à votre disjoncteur.

En effet, il me semble très clair que ce courrier vous annonçait un contact par l'entreprise de pose, pour vous communiquer la période de pose. Reste donc à savoir si ce contact a eu lieu.

À la suite de ma demande de précisions, le distributeur Y n'a pas été en mesure de confirmer l'envoi d'un courrier ou d'un courriel par son prestataire, par lequel vous auriez été informé de la date de pose. Il a évoqué un appel téléphonique le jour même de la pose auquel vous n'auriez pas répondu. En tout état de cause cet appel m'apparaît tardif et j'estime qu'il ne peut pas tenir lieu d'information préalable sur la période de pose, comme le courrier le prévoit.

Or, nul n'ignore qu'une coupure brutale suivie d'une remise en fonctionnement puisse avoir des effets sur le fonctionnement de certains matériels. Une information préalable sur l'intervention et la coupure qui s'en suit est indispensable pour permettre au consommateur de se prémunir de tout risque d'incident en débranchant les appareils sensibles.

Lorsque cette information n'est pas assurée par l'entreprise qu'il a mandatée, il est logique que le distributeur Y en assume la responsabilité.

Vous ne m'avez transmis aucun justificatif prouvant le préjudice professionnel que vous invoquez. Il me semble d'ailleurs que le re-téléchargement de documents que vous avez pointés pouvait être mené en parallèle avec d'autres activités, de sorte que la perte d'activité semble minime.

Je ne suis donc pas en mesure d'appuyer votre demande de dédommagement de 150 euros TTC, au titre d'un préjudice professionnel.

J'invite néanmoins le distributeur Y à vous accorder un dédommagement au titre du non-respect de son obligation d'information préalable de la période de pose du compteur.

Enfin, je ne partage pas l'analyse du médiateur interne du fournisseur A incitant le distributeur Y à réviser ses courriers qui prévoient une information préalable sur la période de pose. Cette information me semble indispensable et les acteurs de marché réunis sous l'égide de la CRE ont d'ailleurs validé le principe d'une information assurée au moins 3 jours avant la semaine d'intervention en cas de compteur accessible, qui n'a pas été remis en cause depuis.

Sur la demande de remboursement des frais de réclamation

Il ressort des observations du fournisseur A que cette demande a déjà été satisfaite dans la mesure où votre fournisseur vous avait accordé un geste commercial de 30 euros TTC, préalablement à la saisine de mes services.

Je considère que le litige est résolu sur ce point.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis du fait de la pose du compteur LINKY sans information préalable.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur Y de rappeler à ses prestataires qu'il est nécessaire de prévenir les consommateurs de la période de pose du compteur LINKY au moins 3 jours avant la semaine de l'intervention, lorsque le compteur est accessible.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le distributeur Y m'informerera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

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

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, 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 : fournisseur A / distributeur Y