



15ème législature

Question N° : 17869	De Mme Valérie Bazin-Malgras (Les Républicains - Aube)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition écologique et solidaire		Ministère attributaire > Transition écologique
Rubrique > énergie et carburants	Tête d'analyse >Dysfonctionnement compteur Linky	Analyse > Dysfonctionnement compteur Linky.
Question publiée au JO le : 19/03/2019 Réponse publiée au JO le : 26/01/2021 page : 790 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

Mme Valérie Bazin-Malgras attire une nouvelle fois 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

Lors d'un changement de fournisseur ou d'un changement de contrat, pour les clients dont la puissance souscrite est inférieure à 36 kVA en contrat unique, le client communique à son fournisseur les modifications qu'il souhaite effectuer. Le client communique à son fournisseur son numéro de point de livraison qui figure sur sa facture et qui est affiché sur son compteur. Le fournisseur transmet au gestionnaire de réseau, qui effectue le changement de fournisseur ou la modification de contrat. Ces modifications sont encadrées par deux procédures : - Procédure de changement de fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT = 36 kVA (https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-PRO-CF_52E.pdf) - Procédure de modification contractuelle d'un client résidentiel ou professionnel BT = 36 kVA équipé d'un compteur électrique communicant (https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-PRO-CF_20E.pdf) Lorsqu'un fournisseur ou un client se trompe de numéro de point de livraison au moment où il commande une prestation de mise en service, changement de fournisseur ou de résiliation, il modifie la situation technique et contractuelle de ce point. Cette erreur peut affecter un client qui n'est pas à l'origine de la demande et aboutir dans de rares cas à la résiliation du contrat de ce dernier. Le gestionnaire de réseau ne peut pas déterminer qu'une prestation demandée par un fournisseur n'a pas été faite sur le bon point de livraison. Il appartient donc bien au fournisseur de s'assurer qu'il fait sa demande sur le bon point de livraison. Si les compteurs communicants permettent de réaliser cette suspension à distance, ils permettent également de rétablir l'électricité dans la journée. Un compteur non communicant n'exonère pas totalement le client



du risque de suspension et le rétablissement de l'alimentation nécessite la programmation d'une intervention sur site. Lorsqu'une erreur est détectée, les fournisseurs impliqués s'accordent pour régulariser la situation du client, dans le cadre de la Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT = 36 kVA avec un compteur non-communicant (https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-PRO-CF_088E.pdf). Les prestations correctrices ne sont pas facturées par Enedis. En 2019, sur le segment des clients résidentiels et des petits professionnels, Enedis a traité près de 10 millions de prestations de mise en service, changement de fournisseurs et de résiliations demandées par les fournisseurs. 90 % d'entre elles ont pu être réalisées à distance, sans déplacement d'un technicien ni rendez-vous client lorsque sa présence sur place est obligatoire, notamment grâce au compteur Linky communicant. Dans ce contexte, le nombre d'erreurs de points de livraison s'élève à 9 500, soit moins de 0,1 % des prestations effectuées. Le médiateur national de l'énergie met à disposition une fiche d'information pour les consommateurs dont le contrat a été résilié : https://www.energie-info.fr/fiche_pratique/mon-contrat-a-ete-resilie-que-faire/.