

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> 42258	De <b>M. Olivier Falorni</b> ( Libertés et Territoires - Charente-Maritime )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transition écologique		<b>Ministère attributaire</b> > Transition écologique
<b>Rubrique</b> > énergie et carburants	<b>Tête d'analyse</b> > Résiliation abusive sur un abonnement de fourniture d'électricité	<b>Analyse</b> > Résiliation abusive sur un abonnement de fourniture d'électricité.
Question publiée au JO le : <b>02/11/2021</b> Réponse publiée au JO le : <b>23/11/2021</b> page : <b>8476</b>		

### Texte de la question

M. Olivier Falorni attire l'attention de Mme la ministre de la transition écologique 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 sur son abonnement par une intervention directe de l'opérateur sur son compteur Linky sans son autorisation. Après qu'un autre client de l'opérateur, habitant à proximité de celui-ci, a demandé une modification de son abonnement, c'est son propre contrat qui a été modifié par télémaintenance, sans son accord. En effet le second client, s'étant trompé dans sa demande, a indiqué habiter l'adresse du premier, abaissant ainsi son abonnement de 24KVA à 9KVA. Comme ce premier client possède une maison avec de nombreux appareillages électriques, cette baisse de puissance a entraîné une interruption de la fourniture d'électricité. Par ailleurs, comme le fournisseur d'électricité du premier client a automatiquement résilié son contrat, sans le prévenir, il est considéré comme un nouvel abonné, ce qui implique qu'il doit régler sa facture de résiliation et payer des frais de remise en service. Enfin, toutes ses anciennes factures liées à son ancien abonnement sur son espace client ont disparu. Dans la situation de cet habitant de sa circonscription, cette situation est pénible pour les désagréments matériels et administratifs qu'elle entraîne, mais n'a pas trop d'incidence. Mais cela aurait pu être tout autre, dans l'hypothèse où cette mésaventure était arrivée à un abonné ayant besoin d'un appareil médical électrique. Ainsi, il lui demande les réponses qu'elle peut apporter pour éviter qu'une telle situation se renouvelle.

### 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](http://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).