

Monsieur G.

Paris, le 21 novembre 2019

N° de saisine : D2019-14308

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au distributeur X. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Disposant d'un compteur LINKY depuis votre emménagement le 2 janvier 2017, vous avez constaté que vous ne disposez plus des relevés à distance depuis octobre 2018. Vous souhaitiez donc que ce dysfonctionnement soit résolu.

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

Au cours de l'instruction de votre litige, X s'est déplacé à votre domicile et a détecté que l'un de vos équipements (tour de votre ordinateur) perturbait la communication du compteur. Il vous a donc proposé de l'éteindre chaque soir afin que la communication puisse se faire quotidiennement. Votre litige semble donc réglé sur ce point.

Il n'en demeure pas moins que X aurait pu intervenir plus rapidement pour trouver l'origine du problème et qu'un dédommagement devrait vous être accordé, car vous avez dû renouveler vos démarches.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

LE DÉFAUT DE COMMUNICATION DU COMPTEUR LINKY

X a reconnu que depuis le relevé du 6 octobre 2018, il ne disposait plus des index télé-relevés sur votre compteur.

Après plusieurs échanges avec mes services, X a finalement proposé d'intervenir à votre domicile afin de déterminer si des éléments pouvaient perturber la communication du compteur.

Il s'avère qu'il est intervenu début novembre 2019. Selon vous, à cette occasion, il a détecté que l'un de vos équipements (tour de votre ordinateur) perturbait la communication du compteur. Il vous a donc proposé de l'éteindre chaque soir afin que la communication puisse se faire quotidiennement. Vous avez accepté de mettre en place cette solution et considéré que cela permettait de résoudre votre litige sur ce point.

Lors de votre échange avec mon collaborateur, vous avez émis le souhait que X vous transmette un compte-rendu de cette intervention. Cette demande me semble légitime. Il conviendrait à cette occasion qu'il vous confirme la bonne communication de votre compteur.

Vous avez également émis deux souhaits complémentaires :

- récupérer l'ensemble des relevés sous réserve que X en dispose et le cas échéant assurer l'intégration de ces index dans ses outils de suivi des consommations (par X sur son espace clients mais également par votre fournisseur) ;
- savoir si, en cas d'absence de communication au cours d'une journée, les données manquantes étaient récupérées par X ultérieurement.

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Vous avez signalé le dysfonctionnement à X en avril et mai 2019. Les réponses apportées n'ont pas permis de le résoudre puisqu'il a supposé qu'il s'agissait d'un problème lié à l'insuffisance du nombre de compteurs LINKY posés.

En pareil cas, il aurait été préférable que X prenne l'initiative de se déplacer.

Le traitement insuffisant de vos réclamations vous a donc obligé à les réitérer, ce qui justifierait un dédommagement.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à X :

- de vous transmettre les précisions souhaitées ;
- de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC pour le délai de traitement de vos réclamations.

Vous avez indiqué à mon collaborateur que la solution proposée était pour vous satisfaisante.

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

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

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 : A
X

Annexe 1 : Observations du fournisseur A
Annexe 2 : Observations du distributeur X