

## **Procédure de réduction de puissance électrique : étendue des informations à délivrer aux consommateurs par les fournisseurs suite au déploiement des compteurs Linky**

3 mai 2018

### *Recommandation du Médiateur National de l'Energie n° D2017-07315 du 22 mars 2018 (publiée le 26 avril 2018)*

Le Médiateur National de l'Energie (MNE) a publié une recommandation concernant un litige porté devant lui par un consommateur dont les installations avaient fait l'objet d'une réduction de puissance par le distributeur, sur demande du fournisseur, à la suite de divers impayés pour lesquelles le consommateur avait fait une réclamation.

Le distributeur ayant procédé à une réduction de puissance, le consommateur a estimé avoir fait l'objet d'une coupure d'électricité illégale durant la trêve hivernale et a ainsi saisi le MNE.

Dans le cadre de sa recommandation, le MNE a d'abord rappelé le procédure de réduction de puissance qui peut être mise en œuvre par un fournisseur d'électricité en application de l'article 1er du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 *relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau*, codifié à l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

Aux termes de cet article, les fournisseurs d'électricité peuvent procéder, à défaut de coupures, à des réductions de puissance, sauf en ce qui concerne les consommateurs bénéficiant du tarif de première nécessité (aujourd'hui remplacé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 au profit du chèque énergie) pendant la trêve hivernale.

Après analyse du litige, le MNE a considéré que le fournisseur avait procédé à bon droit à une réduction de puissance mais que cette procédure avait été mise en œuvre dans des conditions non satisfaisantes au motif notamment que le fournisseur n'avait pas informé le consommateur sur les mesures à prendre du fait de la limitation de puissance.

Et pour cause, désormais, du fait du déploiement des compteurs Linky, les interventions de réduction de puissance sont réalisées à distance, sans déplacement d'un technicien du distributeur, à la différence de ce qui est pratiqué avec un compteur non communicant. De ce fait, l'information délivrée par le distributeur lors de son déplacement n'est plus assurée et fait manifestement défaut.

Le Médiateur estime ainsi nécessaire que le fournisseur se charge désormais d'avertir les consommateurs des conséquences de la mise en œuvre d'une procédure de réduction de puissance, par exemple au moyen d'une information sur les courriers de relance en paiement pour préciser les conséquences, notamment les restrictions d'usage ainsi qu'au moyen d'un appel ou d'un message préalable quelques jours avant la limitation de la puissance pour offrir la possibilité d'un ultime règlement de la dette.

**En conclusion, le Médiateur a recommandé aux fournisseurs d'électricité qui envisagent de recourir à une intervention de réduction de puissance pour impayé envers des consommateurs équipés d'un compteur communicant « Linky » de prévenir lesdits consommateurs quelques jours avant la mise en œuvre de cette réduction de puissance et d'assurer une information sur la conduite à tenir, selon des modalités qu'il leur appartiendra de définir.**

# Effacement de consommation d'électricité : options tarifaires et fonctionnalités des compteurs Linky

3 mai 2018

## Recommandation du Médiateur National de l'Energie n° D2017-09771 du 13 mars 2018 (publiée le 26 avril 2018)

Le Médiateur National de l'Energie (MNE) a publié une recommandation concernant un litige porté devant lui par un consommateur aux tarifs réglementés de vente d'électricité (TRV) à l'encontre du fournisseur aux TRV et du distributeur (gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité).

En l'espèce, le consommateur s'était plaint ne plus pouvoir optimiser son option tarifaire dans le cadre de l'offre qu'il avait souscrite auprès du fournisseur aux TRV à la suite du dysfonctionnement de son boîtier depuis l'installation d'un compteur Linky.

Précisément, ce consommateur avait souscrit à l'offre tarifaire Tempo proposée par EDF qui permet de bénéficier d'une variation importante du prix du kilowattheure (kWh) en fonction du jour de l'année. Cette offre incite donc les clients à réduire leur consommation – ce qu'on appelle un effacement de consommation – en portant le prix du kWh à un niveau dissuasif. En souscrivant à cette offre, les clients peuvent alors bénéficier de six tarifs d'électricité différents selon 3 couleurs de jour : bleu, blanc et rouge (du moins cher au plus cher) et 2 types de périodes dans la journée : Heures Creuses et Heures Pleines.

Les clients de l'offre Tempo sont ainsi prévenus la veille en fin de journée de la couleur de la journée et donc du tarif du kWh applicable pour le lendemain, via un boîtier (dit boîtier « signal de veille »), installé à leur domicile et fourni par EDF lors de la souscription à l'option Tempo.

En l'espèce, à la suite de l'installation du compteur Linky, ledit boîtier a cessé de fonctionner, empêchant le consommateur de bénéficier des mêmes fonctionnalités qu'auparavant (connaître la veille la couleur du jour du lendemain) pour optimiser son option tarifaire. Or, le consommateur indiquait n'avoir jamais été informé de l'obsolescence du boîtier du fait de la pose du compteur Linky. Aucune solution alternative ne lui avait donc été proposée pour y remédier.

Saisi de ce litige, le MNE a estimé qu'il revenait au fournisseur (et non au distributeur) d'informer correctement son client des nouvelles fonctionnalités du compteur Linky au regard des options tarifaires souscrites : « *Il revient au fournisseur d'informer ses clients des conséquences des évolutions technologiques décidées par le distributeur et de leur permettre de trouver, en amont du déploiement, des solutions alternatives. Ces solutions sont actuellement les suivantes : consulter tous les jours le compteur et/ou le site internet du fournisseur ou s'abonner aux alertes envoyées par SMS ou par courriel. Ces solutions peuvent être inadaptées pour les consommateurs qui n'ont pas un accès aisé à leur compteur et ne disposent pas d'un accès internet ou d'un téléphone mobile. J'estime ainsi que d'autres solutions devraient être proposées pour rendre le service accessible à tous, comme par exemple l'appel d'un serveur vocal.*

*Pour parfaire cette analyse j'ai interrogé le fournisseur et le distributeur sur les modalités retenues pour prévenir les consommateurs de la disparition du boîtier Tempo et des moyens proposés pour assurer la continuité des informations transmises auparavant par le boîtier « TEMPO ». Je n'ai obtenu aucune réponse ».*

*En dernier lieu, le MNE a relevé que « depuis la pose du compteur Linky, et malgré le dysfonctionnement du boîtier, l'option tarifaire « TEMPO » continue à être correctement optimisée avec toujours aussi peu de consommations enregistrées en jours blancs et rouges (...) »*

En conclusion, le médiateur a recommandé au fournisseur d'informer les consommateurs de l'obsolescence des boîtiers Tempo en cas de pose des compteurs Linky et de proposer des solutions alternatives pour que chacun continue à optimiser son option tarifaire.