



Le 31/01/2023

## Robin des Toits – que faire en cas de remplacement ou réparation d’un compteur défectueux



Bonjour,

Enedis a un catalogue de prestations, voir l'extrait ci-dessous:

### CATALOGUE PRESTATIONS ÉNÉDIS

Enedis & Les particuliers Consommateurs et fournisseurs d’électricité

VERSION ACTUALISÉE AU 1 ER AOÛT 2022---F| 30 F185  
Prestations liées à une modification contractuelle ou de comptage

Cette fiche comprend plusieurs options déclinées en fonction de la configuration technique du point de connexion :

- Option 1 - Activation de la sortie télé-information du compteur,
- Option 2 - Remplacement du compteur par un compteur électronique avec activation de la télé-information du compteur,
- Option 3 - Mise en place d’un système de télé-report des index,
- Option 4 - Remplacement du compteur par un compteur Linky.

.....  
 Option 2 - Remplacement du compteur par un compteur électronique avec activation de la télé-information du compteur  
 Tarif de la prestation 81,88 € TTC  
 .....

Nous vous conseillons:  
 - d'envoyer un courrier RAR à Enedis (Siège social - Paris, et délégation régionale) pour demander le remplacement de votre compteur défectueux ou de sa pièce défectueuse dont vous avez trouvé le

descriptif sur ce catalogue sans évoquer le compteur Linky, votre choix ou votre opposition. Il vous faut impérativement une réponse écrite et non orale ou téléphonique, pour poursuivre éventuellement les démarches.

- Si la réponse est négative, formulée par écrit, avec les justifications nécessaires, vous pourrez alors dénoncer ce refus par LRAR d'abord au siège social, car un tel refus est interdit, puisqu'il figure dans le catalogue de prestations d'Enedis et que seul Enedis est habilité pour l'effectuer.

Vous pouvez saisir la DGCCRF (ancienne Répression des Fraudes), toujours par écrit avec les justificatifs joints.

Si celle-ci, suite à une enquête, constate l'infraction, elle peut enjoindre au professionnel de cesser ses pratiques ou transmettre le dossier au procureur de la République.

- En dernier recours, vous pouvez porter plainte auprès du Procureur de la République pour refus de prestation de service sachant qu' :

"Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service (...)" (article L. 121-11 du code de la consommation).

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000036923526/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000036923526/)

Le refus de vente est sanctionné pénalement par les peines d'amendes prévues pour les contraventions de la cinquième classe – soit 1 500 euros maximum pour une personne physique et 7 500 euros pour une personne morale (articles 131-13, 5° et 131-38 du code pénal).

Le refus de vente est une infraction instantanée. Elle est constituée "au moment même et, par voie de conséquence, au lieu où la décision de refus de vente a été prise" (Cass. crim., 28 avril 1986, n° 85-92398). La juridiction compétente est donc celle du lieu du refus et non celle du lieu de livraison des produits.

## ACTION DES ASSOCIATIONS ET COLLECTIFS ANTI-LINKY

En décembre 2022, Enedis a accentué la pression envers les usagers sans Linky (environ 11% des titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité) et leur refuse systématiquement toute prestation gratuite ou payante, sauf à accepter le compteur/capteur connecté.

Pour pouvoir envisager une action en justice, nous avons besoin de témoignages d'usagers ayant vécu ce genre de situation.

Merci de nous envoyer le formulaire CERFA complété et signé à l'adresse [contact@robindestoits.org](mailto:contact@robindestoits.org), en précisant en objet "refus de prestation d'Enedis":

lien pour le formulaire CERFA : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11307>

Cette action s'inscrit dans le temps.