DÉCRYPTER

Passage en force, défauts de câblage, refus de prise en charge des problèmes consécutifs à la pose de compteurs Linky : Enedis accumule les erreurs sans avoir à rendre de comptes.

COMPTEURS LINKY

La scandaleuse impunité d'Enedis

ÉLISABETH **CHESNAIS** AVEC GRÉGORY **CARET**

Un État dans l'État, la formule était appliquée à EDF au temps du nucléaire triomphant. Aujourd'hui, elle conviendrait à merveille à sa filiale Enedis (ex-ERDF). En charge du programme Linky, le gestionnaire du réseau électrique avance en effet à marche forcée sans aucun respect pour les usagers et quasiment sans jamais reconnaître ses responsabilités. En situation de monopole, à défaut de concurrence qui pourrait lui inculquer le sens du client, Enedis déploie son compteur Linky sans se soucier le moins du monde des particuliers. Tout semble permis au nom de sa mission de service public, les problèmes récurrents et persistants que nous avons recensés suite à l'installation de nouveaux compteurs le prouvent.

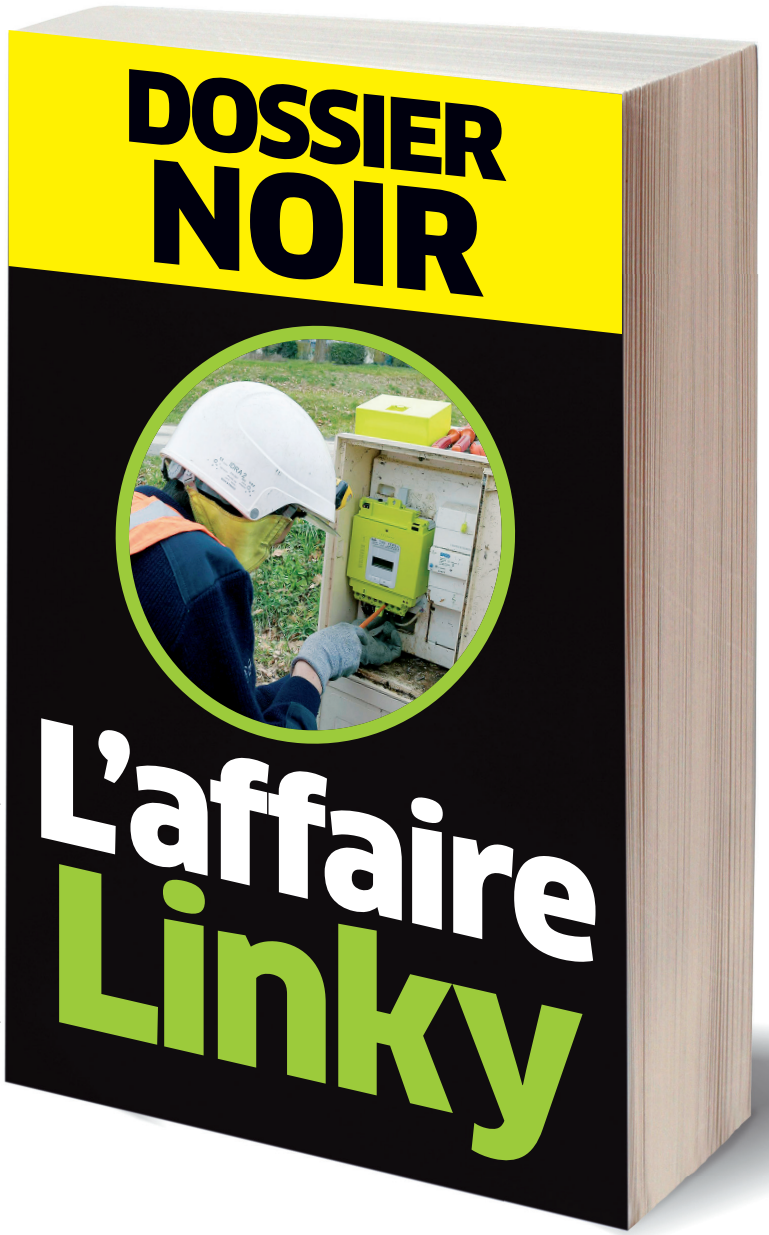
Plus de 2000 répondants à notre enquête et beaucoup de mécontents

L'appel à témoignages lancé dans le numéro de *Que Choisir* de mai dernier (*QC* n° 558) a fait remonter une petite centaine de vrais dysfonctionnements apparus juste après la pose d'un compteur Linky, ce qui n'est déjà pas rien. Mais on n'avait encore rien vu ! Mi-mai, le questionnaire joint à notre newsletter électronique et destiné aux seuls ménages équipés d'un compteur Linky nous est revenu complété en moins de 48 heures à plus de 2 000 exemplaires. Avec un taux de mécontentement élevé et argumenté.

Alors, même si Enedis continue à affirmer avec obstination que «*des cas problématiques, on en a peu*», la réalité du terrain devient bien plus alarmante que ne le dit le gestionnaire de réseau. Il n'y a ni fantasmes ni peurs irraisonnées dans les réponses des usagers équipés, seulement des ennuis bien réels. Si 74 % d'entre eux n'ont noté aucun problème consécutif à la pose du compteur Linky, 26 % des ménages, soit 1 sur 4, subissent de vrais dysfonctionnements, ce qui est énorme. Par ailleurs, 69 % des participants estiment que leur compteur Linky est inutile. Un taux d'insatisfaction jugé anormalement élevé par les experts en statistiques de l'UFC-Que Choisir.

Inventaire à la Prévert

Au palmarès des méfaits de ce nouveau compteur communicant, on trouve d'abord les lampes. «*Le soir même de l'installation, nos deux lampes de chevet tactiles sont devenues folles*», nous écrit un abonné. «*Elles fonctionnent de façon anarchique, s'allument toutes seules inopinément, parfois au beau milieu de la nuit*», ajoutent de nombreux internautes. On nous parle aussi d'ampoules qui vacillent, de volets roulants qui ne remontent plus, de boîtiers télé qui



KLIKK/ADOBE STOCK - M. OLLIVIER/MAXPPP

NOTRE **ENQUÊTE**

Notre questionnaire, vos réponses

Plus de 2000 internautes équipés d'un compteur Linky ont répondu à notre questionnaire de façon détaillée et argumentée dans les 48 heures qui ont suivi son envoi sur notre newsletter électronique (pour 80% d'entre eux, dès le premier soir). Nous avons écarté plus de 4700 autres réponses non exploitables, ces participants n'étant manifestement pas encore équipés! Néanmoins, ces 6746 réponses en si peu de temps témoignent des interrogations que suscite ce nouveau compteur. En s'en tenant aux 2012 internautes équipés, on peut qualifier le bilan de mauvais, pour ne pas dire désastreux.

LE PROFIL DES PARTICIPANTS

- 70% habitent en maison individuelle, 30% en appartement.
- 56 % ont un abonnement de base, 44% un abonnement heures pleines/heures creuses.
- 48% ont un abonnement 6 kVA, 27% sont en 9 kVA, 11% en 12 kVA.
- 50% ont leur compteur à l'intérieur du logement, 50% à l'extérieur.

LES PROBLÈMES PROVOQUÉS PAR LE COMPTEUR LINKY

▶ **26% des répondants subissent au moins un dysfonctionnement**

- **12%** ont la porte de leur coffrage électrique qui ne ferme plus.
- **11%** ont un compteur qui disjoncte plus souvent. Ce pourcentage monte à 23% pour les abonnés en 3 kVA.
- **9%** ont des lampes, de la domotique, un téléviseur ou un appareil électroménager qui ne fonctionne plus correctement.
- **8%** sont confrontés à des problèmes de box Internet.
- **6%** ont un chauffe-eau électrique ne fonctionnant plus normalement.
- **6%** ont un appareil définitivement hors d'usage.
- **5%** ont dû changer des pièces sur au moins un équipement électrique.

VOS QUESTIONS
NOS RÉPONSES

Dysfonctionnements
P. 19
Risques
P. 22
Installation
P. 23

peinent, de fours qui se mettent en marche tout seuls, de sons parasites à la radio. Autres soucis, les coupures de connexion qui se multiplient sur des box Internet (imposant des relances plusieurs fois par jour et causant des problèmes de réception TV), des appareils qui n'ont jamais redémarré après la pose du compteur ; des congélateurs dont on perd tout le contenu parce que le compteur a été changé en l'absence des occupants. Ou encore des ballons d'eau chaude électriques qui ne fonctionnent plus du tout ou passent en marche forcée, donc en heures pleines au lieu de chauffer l'eau en heures creuses.

D'autres dénoncent des coupures intempestives d'électricité pour un oui pour un non, alors que leurs habitudes n'ont pas été modifiées. Et puis dans les appartements équipés de compteurs électroniques, on trouve des coffrages dont la porte ne ferme plus une fois le compteur changé. *« Le compteur ne rentrait pas dans le boîtier mais l'installateur a refusé de reposer l'ancien, qui fonctionnait très bien. La porte reste ouverte, on va finir par l'enlever pour éviter de se fracasser le crâne dessus. C'est inadmissible, l'entrée va ressembler à un chantier »*, témoigne un abonné exaspéré. D'autres pointent leur contrat heures pleines/heures creuses qui s'est transformé *« en heures pleines/heures pleines »*, pour reprendre le propos d'un internaute qui ne manque pas d'humour en dépit de sa colère.

Après l'installation, des dysfonctionnements trop fréquents

Problèmes non assumés

Mais, quel que soit le problème, Enedis refuse le plus souvent de l'assumer. Lorsqu'il y a panne d'appareils ou des pièces à changer, il s'estime, d'après notre sondage, non responsable 9 fois sur 10. Quand le cumulus électrique ne fonctionne plus normalement, le problème finit par être résolu

Dossier Linky régulièrement mis à jour sur http://ufcqc.link/linky562

>>>

FACE-À-FACE TENDU AVEC LINKY

L'UFC-Que Choisir n'a pas attendu le démarrage de la pose des compteurs pour s'opposer au programme Linky. Dès 2010, l'association a dénoncé *«ce compteur pensé par et pour le gestionnaire de réseau, et pas du tout dans l'intérêt des consommateurs»*. En outre, depuis que le gouvernement a annoncé le programme de déploiement généralisé de ce nouveau compteur communicant l'année suivante, elle n'a cessé de s'engager pour défendre l'intérêt des consommateurs. Études, actions en justice, tout a été tenté pour empêcher son déploiement. Un recours a été déposé devant le Conseil d'État pour obtenir l'annulation de l'arrêté de généralisation du compteur. Malheureusement, cette procédure n'a pas été couronnée de succès. Son exigence d'un afficheur déporté qui serait placé à l'intérieur du logement, pour que ses occupants puissent suivre leur consommation d'électricité en temps réel, n'a pas abouti non plus. Dommage, c'était là le seul moyen de faire participer le compteur Linky à la maîtrise de la consommation d'énergie des ménages. Mais les gouvernements successifs ont préféré défendre les intérêts du gestionnaire de réseau plutôt que ceux des particuliers. Ce qui n'empêche pas l'UFC-Que Choisir de continuer à se battre, notamment pour la protection des données personnelles des usagers.

L. CERINO/REA

seulement une fois sur deux, et c'est la même chose pour les compteurs qui sautent à tout bout de champ. Dans 71% des cas, les problèmes de box persistent, y compris quand l'installation du Linky date de 2016. Pour ce qui est des contenus de congélateurs perdus quand les changements de compteur se font en l'absence des occupants, ils ne sont jamais indemnisés. *«Il n'y a pas eu de panne de secteur»*, s'entendent répondre les victimes ! De plus, malgré la forte accélération du programme de pose des compteurs depuis le début de l'année, les problèmes qui apparaissaient en 2016 restent d'une ampleur comparable. À l'exception de celui des lampes tactiles, enfin admis depuis peu, Enedis n'a rien appris de ses premiers errements. Le chauffe-eau électrique qui ne redémarre pas ou qui fonctionne en heures pleines demeure d'actualité, les problèmes de box Internet perdurent, les portes de coffres continuent à ne plus fermer, les moteurs et les cartes électroniques à griller, etc.

Enedis semble ne rien apprendre de ses erreurs

Poseurs formés à la va-vite

Ces nombreux dégâts tiennent en partie à la précipitation du déploiement. Les poseurs qui sont recrutés ne connaissent pas grand-chose à l'électricité. La tâche est trop mal rémunérée pour que des électriciens de métier s'y intéressent. Les installateurs sont formés à la va-vite, envoyés chez les usagers au bout d'un mois, d'abord en binôme puis seuls. *«On apprend énormément en un mois, mais c'est de la théorie,* témoigne l'un d'eux. *On apprend surtout sur le terrain. On nous demande de passer une demi-heure par compteur, il nous faudrait plus de temps pour le triphasé, car c'est plus complexe. Il y a davantage de câbles à serrer, il faut repérer les phases et les équilibrer. Si on met le neutre sur une phase, on provoque des dysfonctionnements. Le délestage des ballons d'eau chaude peut poser problème, surtout en triphasé. Les options Tempo et EJP [1] sont difficiles à programmer quand on débute : il faut toucher aux relais de délestage. Il arrive même qu'on se trompe de compteur dans les colonnes en immeuble tellement on doit aller vite. Il faut savoir qu'on est payés au smic, ou à peine plus, et qu'on ne touche pas de primes si on fait moins de 10 installations par jour.»*

Consignes contradictoires

Conscient de l'insuffisance de la formation de ces personnels qu'il missionne chez ses 35 millions d'usagers, le gestionnaire de réseau envoie régulièrement des techniciens contrôler le travail en cours chez les clients. Une démarche en forme d'aveu, mais qui ne suffit pas à régler les nombreux problèmes. *«Il devait y avoir 30 à 40 entreprises de pose il y a quatre mois, on doit être autour de 70 aujourd'hui»*, nous confiait un installateur en avril dernier. Le rythme de pose s'accélérant, il faut embaucher de plus en plus, les recrutés ne sont pas aguerris aux difficultés du métier ni à la diversité des configurations qu'ils rencontrent.

Et puis, il y a des mots d'ordre contradictoires et des pratiques inexplicables. D'après notre enquête, 52% des installateurs conseillent d'éteindre les appareils qui fonctionnent ou qui sont en veille, d'arrêter le lave-linge ou le lave-vaisselle s'ils sont en marche, l'ordinateur ou la télé s'ils sont allumés, mais 48% ne donnent aucune consigne. Quand les compteurs sont dans les parties communes d'un immeuble, sur les paliers, il arrive même que les poseurs oublient de sonner aux portes des appartements tant ils ont

L'opération étant parfois complexe, Enedis aurait dû confier la pose des compteurs Linky à des techniciens confirmés. Tel n'est pas le cas.

intérêt à faire vite pour toucher leurs primes. Résultat, les résidents se retrouvent soudainement privés de courant. Tout électricien digne de ce nom sait pourtant qu'une mise hors tension « sauvage » peut griller le moteur d'un matériel un peu ancien, les cartes électroniques sensibles, déprogrammer des équipements. « *On conseille d'arrêter tout ce qui peut l'être avant la coupure générale,* nous ont d'ailleurs confirmé les responsables techniques du programme Linky d'Enedis. *Après une mise hors tension abrupte, il peut y avoir des matériels qui ne se réinitialisent pas bien ou qui flanchent. La remise sous tension peut entraîner une défaillance des équipements qui datent ou qui ont des composants électroniques sensibles. Les box et les routeurs de Wi-Fi nécessitent une coupure propre, sinon la synchronisation ne se fait plus correctement.* »

La doctrine semble donc claire. Mais quand il s'agit de poser ses compteurs à tour de bras, Enedis ne s'embarrasse pas de ces précautions minimales. Les consignes données aux installateurs sont même en parfaite contradiction avec les recommandations de ses propres experts. Ils sont sommés de les remplacer dès lors qu'ils sont accessibles, y compris en cas d'absence des usagers. « *Il n'y a pas de prise de rendez-vous quand les compteurs sont accessibles* », répond d'ailleurs le service clients d'Enedis aux consommateurs mécontents, et le courrier type d'Enedis annonçant le remplacement précise qu'il « *ne nécessite pas votre présence quand le compteur est à l'extérieur* ». Les mises hors tension abruptes sont donc exigées par Enedis, qui en connaît pourtant tous les risques ! Plus grave, le gestionnaire de réseau refuse d'en assumer les conséquences. Trop c'est trop, Enedis ne peut pas continuer à imposer ses compteurs en toute impunité. ◆

(1) EJP, pour « effacement des jours de pointe ». Cette option, qui repose sur une variation du prix de kWh en fonction des jours, a pris fin le 31 mars 2017 et a été remplacée par Tempo. L'option reste applicable aux foyers qui l'ont souscrite.

VOS QUESTIONS **Dysfonctionnements** NOS RÉPONSES

Vos témoignages reçus en réponse au questionnaire de mai dernier ont fait émerger des problèmes récurrents. Nos réponses et nos conseils au cas par cas.

LE COMPTEUR DISJONCTE À TOUT BOUT DE CHAMP

« Dès que je fais fonctionner plusieurs appareils en même temps, le nouveau compteur disjoncte. Je suis obligé de le réenclencher régulièrement, ce qui n'était jamais arrivé avant. »

Ce problème semble fréquent quand on a un « délesteur » (boîtier qui gère l'alimentation électrique des appareils pour ne pas dépasser la puissance donnée) : Linky ne le reconnaît pas. C'est lié à un mauvais câblage lors de l'installation. Et la pose est plus complexe s'il y a un délesteur. Avant d'augmenter votre puissance d'abonnement, exigez qu'un technicien confirmé vienne vérifier le câblage, il est sans doute défectueux. Le compteur qui disjoncte peut aussi être lié à la tolérance des modèles classiques, ceux que l'on remplace. Avant Linky, le disjoncteur pouvait être réglé généreusement. Il permettait donc de consommer au-delà de sa puissance d'abonnement. Avec Linky, c'est fini. *Que Choisir* conseille de décaler le fonctionnement de certains appareils pour qu'ils ne soient pas tous en marche en même temps.

C'est assez facile et on évite un surcoût d'abonnement. Ajoutons que le changement de puissance doit se faire gratuitement l'année suivant la pose du compteur. Enedis n'est pas autorisé à vous prélever les 35 € qui vous sont parfois réclamés. Si c'est le cas, exigez d'être remboursé !

LES LAMPES TACTILES S'ALLUMENT N'IMPORTE QUAND

« Mes lampes tactiles s'allument toutes seules et n'importe quand depuis qu'on m'a installé Linky. J'ai dû les débrancher et acheter des lampes classiques pour les remplacer. »

Enedis a d'abord accusé les lampes. « *Linky utilise une bande de fréquences réservée il y a une dizaine d'années, tous les constructeurs connaissent la répartition des gammes de fréquences et doivent respecter celles qui leur sont attribuées. Le problème, c'est que certaines lampes tactiles ne sont pas bornées dans leur bande de fréquences. Elles ne sont pas conformes, elles devraient être insensibles au signal Linky* », nous répondait le gestionnaire de réseau à l'automne 2016. Depuis, sa position a évolué. Enedis admet que « *des lampes tactiles conformes aux normes présentent une sensibilité particulière et inattendue aux fréquences de la bande réservée à Linky* ». Demandez le remboursement de vos lampes tactiles à Enedis si elles fonctionnent mal. N'oubliez pas de joindre une preuve d'achat : facture, ticket de carte bancaire…

>>>

VOS QUESTIONS
Dysfonctionnements
NOS RÉPONSES

LA BOX INTERNET CONNAÎT DES BUGS

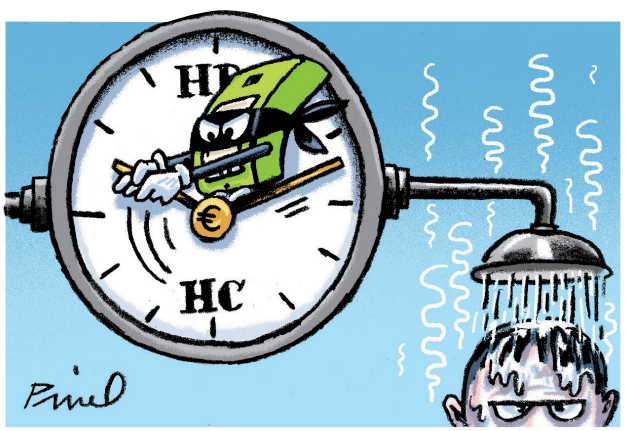
«Notre box marchait parfaitement mais, depuis qu'on nous a posé le compteur Linky, elle fonctionne de façon intermittente. Le service clients d'Enedis nous invite à nous assurer que nous disposons d'un équipement de dernière génération répondant aux normes en vigueur. Nous sommes scandalisés.»

QC Enedis a mené des expertises et n'a trouvé aucun lien entre le courant porteur en ligne (CPL) de Linky et la perturbation des box. C'est d'ailleurs logique puisque le CPL haut débit de ces dernières ne correspond pas du tout à la bande de fréquences du compteur. Le problème vient de la mise hors tension sans ménagement: la réinitialisation ne se fait pas correctement. Même si Enedis a raison d'affirmer que ce n'est pas une perturbation due au fonctionnement de Linky, c'est bel et bien un problème provoqué par la pose de son compteur. Le gestionnaire de réseau en est pleinement responsable, bien qu'il le nie.

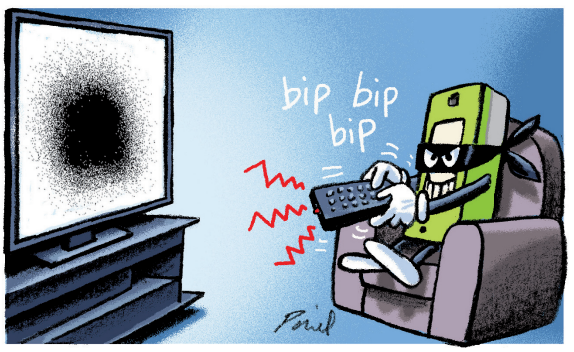
LE CHAUFFE-EAU ÉLECTRIQUE FONCTIONNE EN HEURES PLEINES

«Après le changement de compteur, je n'avais plus d'eau chaude. J'ai dû mettre mon cumulus en marche forcée. Cela me coûte beaucoup plus cher.»

QC Cumulus qui ne fonctionnent plus, ou plus en heures creuses: la cause est à rechercher du côté du mauvais câblage à la pose du compteur ou d'un souci interne au compteur. Entre mauvais branchement, câble qui pilote le chauffe-eau pas raccordé (ou mal), contacteur HP/HC (heures pleines/heures creuses) détérioré par un câblage défectueux, ou encore bug dans le paramétrage du compteur, dans tous les cas, Enedis est responsable. Demandez l'envoi de techniciens expérimentés pour qu'ils trouvent la solution, de même qu'un dédommagement pour le surcoût de votre facture d'électricité.



DESSINS HERVÉ PINEL



LE TÉLÉVISEUR SE MET EN ROUTE TOUT SEUL

«Depuis qu'on nous a installé le nouveau compteur, il arrive que la télé s'éteigne en cours d'émission ou qu'elle s'allume toute seule. Nous allons finir par croire aux fantômes.»

QC Enedis attribue le dysfonctionnement à la remise sous tension qui ne s'est pas bien passée. Au-delà des téléviseurs, de nombreux problèmes sont liés à la coupure qui n'a pas été bien faite, assure Enedis. Qui fait même le parallèle avec les perturbations causées par les orages et les tempêtes pour se dédouaner de toute responsabilité. Sauf que l'orage et la tempête sont des phénomènes naturels, pas la pose du compteur Linky! Il est en effet imposé aux consommateurs en remplacement d'un matériel qui ne leur causait pas le moindre souci, sans qu'ils aient jamais demandé son changement. La responsabilité d'Enedis est par conséquent pleine et entière. En dépit de son refus de l'assumer.

LES APPAREILS EN PANNE

«Mon congélateur marchait parfaitement, il n'est pas reparti après l'installation du nouveau compteur. La réparation m'a coûté 306 €.»

QC Congélateurs, hottes aspirantes de cuisine, portes de garage, etc., qui refusent obstinément de se remettre en marche, c'est loin d'être rare. Leurs cartes électroniques ou leurs moteurs ont grillé. Enedis s'en tient à un refus de la prise en charge, toutes les victimes reçoivent la même fin de non-recevoir: *«Le lien de causalité n'est pas démontré.»* Car pour ses experts, *«il est évident que statistiquement, des appareils tombent en panne peu après la pose du compteur sans qu'il y ait de lien»*. Sans doute. Mais lorsqu'un équipement ne redémarre pas à la remise du courant, c'est lié à l'interruption volontaire provoquée par la pose du compteur Linky, pas à des intempéries. Il est inadmissible qu'Enedis s'en dédouane.

LE COFFRAGE NE FERME PLUS

« Le compteur se trouve dans l'entrée de mon appartement, dans un coffret fermé par une porte. L'installateur l'a remplacé par le Linky. Il a constaté comme moi que la porte ne fermait plus, mais il a refusé de reposer l'autre compteur. »

QC Ce problème concerne les compteurs électroniques qui sont moins épais que le nouveau compteur Linky. Or, les coffrages ont souvent été conçus pour leur format, surtout dans les immeubles et les pavillons assez récents. Linky ne peut pas s'y loger mais les intervenants ont pour consigne de l'installer quand même. Ne les laissez pas faire. Si votre coffrage correspond tout juste au format de votre compteur électronique, refusez le changement. Si le compteur électronique est placé dans votre intérieur, il y va de l'esthétique de votre logement mais aussi, et surtout, du risque d'accident. Enedis dit travailler sur des supports plus minces qui compenseront l'épaisseur du Linky. Attendez que le poseur vous le montre avant d'accepter le remplacement de votre compteur électronique.

LE RELEVÉ DE COMPTEUR N'EST PAS AUTOMATIQUE

« Équipée d'un compteur électronique, je ne m'occupais jamais de mes relevés, ils se faisaient de l'extérieur. Mais depuis qu'Enedis l'a remplacé par un Linky, je ne suis facturée que sur des estimations, c'est ridicule. »

QC Un non-sens absolu ! Cette consommatrice est loin d'être la seule à s'en plaindre. D'après notre enquête, 30 % des ménages équipés d'un compteur Linky doivent encore faire leur autorelevé ou sont toujours facturés sur des estimations. Il y en a même qui reçoivent un avis de passage d'un releveur, celui-ci faisant le déplacement en chair et en os ! Et dire que Linky devait faciliter le relevé de compteur. *« Il s'effectuera à distance, vous serez facturé sur la base de votre relevé »*, promettait Enedis. C'était d'ailleurs le seul mini-intérêt de Linky pour les particuliers. Or, il n'est même pas tenu. *« On a installé en diffus et on déploie parfois les compteurs avant les concentrateurs. Le décalage va se résorber petit à petit, tous les compteurs deviendront communicants à terme »*, se défend Enedis. Une réponse qui en dit long sur le peu de considération du gestionnaire de réseau envers les usagers…

LES VOLETS ROULANTS NE REMONTENT PLUS

« Depuis qu'on a le compteur Linky, les volets roulants fonctionnent comme ils veulent : on donne dans le paranormal. »

QC Enedis admet que le problème peut être causé par le courant porteur en ligne (CPL) de son compteur. *« Il arrive que la domotique un peu ancienne utilise des bandes de fréquences très proches de celle de Linky, ce sont des cas complexes,* assure Enedis. *Nous essayons de les régler en proposant une solution radio à la place du CPL. Nous traitons ces soucis de domotique au cas par cas. »* C'est bien sûr Enedis qui doit assurer la prise en charge des modules radio puisque les problèmes sont liés à la pose de son compteur. Si ça ne va pas de soi, insistez. Si vous n'avez pas été contacté alors que vous êtes victime d'un problème de domotique (volets roulants, porte de garage, portail ou autre) depuis le changement de compteur, relancez Enedis.

GARE À L'ERREUR DU POINT DE LIVRAISON

« J'ai constaté un triplement de ma consommation à la réception de la facture qui a suivi la pose du compteur Linky. J'ai appelé Enedis, qui m'a dit ne rien pouvoir faire. Il a fallu que j'enquête moi-même pour découvrir l'origine du problème : une erreur dans mon numéro de point de livraison ! C'est seulement 6 mois plus tard qu'Enedis m'a réattribué le bon. »

QC Heureusement que cette copropriétaire a persévéré. En faisant défiler les données sur son compteur, elle a vu s'afficher un numéro de PRM (point référence mesure). En cherchant sur Internet, elle a découvert que PRM et PDL (point de livraison), c'était la même chose. Elle a donc comparé son numéro de PDL, qui figure sur les factures d'électricité, au numéro de PRM inscrit sur son nouveau compteur… et ce n'était pas le même. Le technicien qui a posé Linky lui avait attribué le PDL d'un autre appartement ! Au-delà de la faute initiale, il est inadmissible que ce soit à l'usager de réparer les erreurs d'Enedis. Mais puisque le gestionnaire du réseau laisse les factures des usagers exploser sans s'interroger sur l'installation de ses compteurs, faites son travail : comparez le PDL de votre facture au PRM de votre compteur Linky en cas de surfacturation consécutive à sa pose. Si ce n'est pas le même, contactez Enedis pour rectification et exigez le remboursement du trop facturé.

>>>

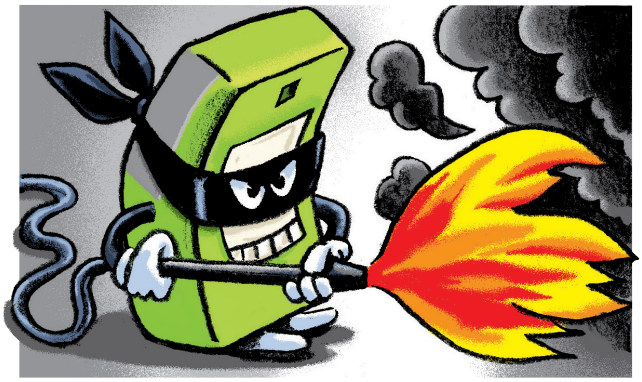
VOS QUESTIONS Risques NOS RÉPONSES

Linky serait un monstre! Pourtant, à peine 4% des personnes ayant répondu à notre questionnaire se déclarent inquiètes: 3% ont peur des ondes électromagnétiques, 1% ont des craintes quant à la protection de leurs données personnelles. C'est donc une bonne surprise compte tenu du discours très alarmiste des militants anti-Linky.

LES ONDES ÉLECTROMAGNÉTIQUES

«Les collectifs anti-Linky parlent beaucoup du danger des ondes électromagnétiques. Que faut-il penser des risques sanitaires liés au compteur Linky?»

QC Très attendue tant les ondes électromagnétiques suscitent d'inquiétudes, l'expertise de l'Anses (Agence nationale de la sécurité sanitaire, de l'alimentation, de l'environnement et du travail) sur les effets sanitaires potentiels des compteurs communicants Linky est parue en décembre dernier. L'Agence a conclu *«à une faible probabilité que l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les compteurs communicants, dans la configuration de déploiement actuelle, engendre des effets sanitaires à court ou long terme»*. Ses experts précisant que *«les compteurs Linky sont à l'origine d'une exposition comparable à celle d'autres équipements électriques déjà utilisés dans les foyers depuis de nombreuses années»*. L'Anses est revenue sur le sujet en juin avec les résultats d'une campagne de mesures en situation réelle qu'elle avait commandée au CSTB (Centre scientifique et technique du bâtiment). *«Les résultats de cette campagne mettent en évidence des durées d'exposition plus longues que prévu au domicile, sans pour autant que les niveaux de champ électromagnétique soient plus élevés»*, souligne l'Anses dans son avis révisé, qui ne modifie pas les conclusions du précédent. Les mesures du CSTB prouvent que le compteur Linky est plus émissif que les compteurs classiques, contrairement aux affirmations d'Enedis, mais surtout que le nombre de communications CPL dans les logements est bien plus élevé qu'attendu, Enedis ayant toujours prétendu que le compteur ne communiquait que quelques secondes par CPL la nuit. Cependant, les niveaux d'exposition restent très faibles. Ils sont comparables à ceux des équipements électriques domestiques: lampes fluo compactes et LED, chargeurs de portables et d'autres appareils, blocs d'alimentation, écrans d'ordinateurs...



DESSINS HERVÉ PINEL

LES INCENDIES

«Un des fils, mal branché, a chauffé, le disjoncteur a fondu, ça sentait le brûlé dans toute la maison. On a flippé grave avec les enfants!»

QC Deux seuls cas d'incendie, celui-ci compris, nous ont été signalés. C'est bien sûr trop mais ça reste rare, contrairement à ce que colportent certains sites anti-Linky, qui n'hésitent pas à attribuer tous les incendies impliquant un compteur électrique à Linky ou à divulguer des vidéos d'incendies ayant eu lieu en Amérique du Nord.

LES DONNÉES PERSONNELLES

«Ce compteur communicant donne libre accès à des données strictement confidentielles, la vie privée se trouve bafouée. Que faites-vous contre cette absence de protection?»

QC La Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés) s'est emparée de ce problème du recueil de vos données personnelles par les compteurs communicants dès 2012. Elle a strictement encadré leur collecte, jugeant qu'*«une analyse approfondie des courbes de consommation pourrait permettre de déduire un grand nombre d'informations sur les habitudes de vie des occupants d'une habitation: heures de lever et de coucher, heures ou périodes d'absence, la présence d'invités dans le logement, les prises de douches, etc.»*. Le compteur Linky mesure en effet l'évolution de votre consommation, jusqu'à toutes les dix minutes. Il s'agit de la courbe de charge en jargon spécialisé. Et elle présente un vrai risque d'intrusion dans votre vie privée. C'est ce que la Cnil a bordé. Enedis n'est pas autorisé à utiliser ces données-là. Il lui est également interdit de les transmettre à des tiers. Vos données de consommation vous appartiennent, rien ne peut se faire sans votre accord... qui doit être explicite. L'UFC-Que Choisir travaille d'ailleurs toujours activement au maintien de cette protection des données personnelles, la réglementation sur le sujet pouvant évoluer. Rien ne change, en revanche, pour les relevés de consommation. Les index mensuels remontent, en principe (voir page 21) automatiquement avec Linky. Cependant, ils ne permettent pas plus qu'avant (relevés manuels ou auto-relevés transmis) de connaître vos habitudes.

VOS QUESTIONS Installation NOS RÉPONSES

LA CAMÉRA ESPION

«Vous n'avez jamais parlé de la minicaméra insérée dans le compteur Linky. Pourquoi?»

QC La vidéo «compteur Linky, compteur espion» semble avoir marqué les esprits. Humoristique, elle a parfois été prise au sérieux. Surtout, elle a été récupérée par les militants anti-Linky, qui n'hésitent pas à multiplier les contre-vérités pour effrayer les usagers et les rallier à leur cause. Mais *Que Choisir* est formel, il n'existe pas de caméra espion ni même de caméra tout court sur le compteur Linky. Ce que la vidéo présentait comme une caméra est une simple diode qui clignote quand on consomme de l'électricité.

LES STIMULATEURS CARDIAQUES

«Les chirurgiens qui m'ont posé un stimulateur cardiaque m'ont mis en garde contre les plaques à induction. Qu'en est-il du compteur Linky?»
Autre question proche: *«Le CHU m'a appelé: les données du défibrillateur ne passent plus depuis qu'on m'a posé un compteur Linky.»*

QC Nous avons consulté le Dr Nicolas Badenco, cardiologue spécialisé en rythmologie dans le suivi des patients porteurs de pacemakers et de défibrillateurs à l'hôpital de la Pitié-Salpêtrière, à Paris. *«Lorsque j'ai des patients porteurs de défibrillateurs ou de pacemakers dont ils sont dépendants en permanence,* explique-t-il, *je leur déconseille les plaques à induction, car il existe un risque d'interférences électromagnétiques quand on se penche au-dessus pour cuisiner. On n'a pas ce problème avec le compteur Linky. Il émet moins que les plaques à induction et on ne vit pas collé à lui. En aucun cas je ne le contre-indique. La seule consigne que je peux donner est de ne pas approcher son boîtier de pacemaker à moins de 20 cm du compteur.»* *«Concernant les problèmes de transmission des données des défibrillateurs pour les patients suivis à distance par télécardiologie,* ajoute le Dr Badenco, *les boîtiers transmetteurs étant placés dans la chambre, je ne crois pas aux interférences du compteur. En outre, des problèmes techniques de transmission, nous en rencontrons fréquemment.»*

LE REFUS ET LES RECOURS

«J'ai fait part de mon refus du compteur Linky à Enedis qui me répond que je ne suis pas propriétaire du compteur. Puis-je le refuser quand même?»

QC Enedis dit vrai. De plus, vous êtes lié à votre fournisseur d'électricité par des conditions générales de vente, que ce soit EDF ou un autre. Elles renvoient toujours aux dispositions générales d'Enedis, qui précisent que *«le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à Enedis d'effectuer la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage».* La pose du compteur Linky relevant de *«la modification du matériel de comptage»,* elle est incluse dans le contrat. Cette version du contrat d'Enedis est néanmoins récente. Votre contrat est très probablement antérieur. En droit, vous êtes donc fondé à refuser la pose. Mais attention, faute d'accord entre les deux parties, le contrat peut être résilié. Enedis étant en situation de monopole, vous ne pourriez alors vous tourner vers aucun autre opérateur de réseau. Or, sans l'accès au réseau on n'a plus d'électricité. Ça mérite réflexion!

«J'ai refusé la pose du compteur Linky par lettre recommandée et par affichage sur le coffret. Enedis l'a posé quand même. Quels sont mes recours?»
Autre question proche: *«En mon absence, les installateurs sont entrés dans le jardin pour remplacer le compteur. Que puis-je faire?»*

QC Le passage en force d'Enedis est une pratique détestable. *Que Choisir* a d'ailleurs révélé une note interne du gestionnaire de réseau qui donne le mode d'emploi pour poser les compteurs en cas de refus. Brutal, le procédé peut rester légal. La raison? Le compteur ne vous appartient pas. Ainsi, afficher son refus ne vaut pas interdiction de le poser. S'insurger parce que le cadenas fermant le coffret a été cassé pour changer le compteur n'est pas fondé non plus. Concernant l'entrée dans un jardin, il peut y avoir violation de domicile mais tout dépend de son accès. S'il était ouvert, Enedis était dans son droit. Si le poseur a dû enjamber une barrière, un muret, ou passer un panneau *«propriété privée»* interdisant l'accès, il y a eu violation de domicile. C'est aussi le cas quand un installateur insiste ou menace l'usager qui lui interdit l'entrée dans sa propriété. À l'inverse, il n'y a pas de délit si l'accès au compteur peut se faire librement: par la porte ou le portail ouvert; sur la voie publique; sur les paliers d'un immeuble dès lors qu'on a laissé l'installateur entrer.