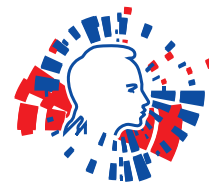




La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

janvier - février 2013

n° 14

Édito

2 013 sera l'année de choix décisifs pour la politique énergétique de notre pays : loi instituant un bonus-malus sur les factures d'électricité et de gaz, débat national sur la transition énergétique, généralisation du projet Linky, loi de programmation énergétique...

Le médiateur national de l'énergie participera activement à ces débats en plaçant le consommateur au cœur des enjeux.

Dans ce cadre, le médiateur a lancé, fin 2012, avec l'Institut national de la consommation une étude sur la perception par les Français des compteurs évolués.

Notre objectif : comprendre les besoins et les attentes des consommateurs pour assurer la réussite de ce projet d'intérêt général, une des composantes essentielles de la transition énergétique.

Denis Merville

Médiateur national de l'énergie



Regard

Linky, composante essentielle de la transition énergétique

Projet d'envergure nationale, Linky vise à équiper, d'ici à 2020, 35 millions de foyers de compteurs électriques évolués. Après plus d'un an en suspens, ce compteur revient sur le devant de la scène avec la récente annonce de la ministre en charge de l'énergie : Linky, qui doit être déployé sur toute la France dès la fin 2014, sera un « outil essentiel d'efficacité, de sobriété et de compétitivité pour accompagner la transition énergétique ».

Le projet a donc changé de philosophie. Après avoir été présenté comme un outil de métrologie avant tout, Linky a été

progressivement repensé comme un projet d'intérêt général au service de la transition énergétique. Il devra permettre non seulement d'améliorer la gestion du système électrique, mais aussi d'informer précisément chaque foyer français sur ses consommations d'électricité. Chaque consommateur aura la possibilité de choisir l'offre la mieux adaptée à ses usages et d'accéder à des services qui lui permettront de faire des économies, bref il sera incité à agir sur son comportement et sur son logement au lieu de payer des factures toujours plus élevées.

Il serait d'ailleurs illusoire de laisser croire aux Français que le prix de l'énergie

Focus Le compteur communicant : l'exemple britannique P.2

Cas concrets Recommandations P.3

Éclairage Interview de Delphine Batho P.4





Regard

n'augmentera pas. Ils en sont bien conscients : 97% anticipent une hausse des prix dans les prochains mois ! Dans cette perspective, Linky représente une opportunité unique d'apprendre à mieux consommer et moins consommer.

L'idée est de permettre à chaque citoyen de suivre sa consommation au quotidien, sans facturation additionnelle, et de rendre possible un pilotage intelligent de ses usages. Dans l'optique du lancement par ERDF d'un appel d'offre pour la fabrication de 35 millions de compteurs, il est nécessaire d'acter dès à présent que chaque compteur sera installé avec un module de communication sans fil vers le logement du consommateur, ce qui le

Linky représente une opportunité unique d'apprendre à mieux consommer et moins consommer."

rendra réellement communicant. Cette proposition, émise dès 2011 par l'ADEME et le médiateur national de l'énergie, faisait débat à l'époque mais recueille aujourd'hui un quasi consensus.

Il est également primordial que les fournisseurs puissent transmettre via le compteur Linky une information sur le prix de l'énergie consommée. Pourquoi mieux informer le consommateur sur les kilowattheures consommés s'il ne peut convertir simplement cette information en euros ? Linky doit être vu comme un système d'information entre les fournisseurs et les consommateurs, mis à disposition par le distributeur. Ce système d'information achemine déjà pour le compte des fournisseurs des grilles tarifaires. Pourquoi pas des prix si cette information est utile ?

Bien sûr, Linky n'est que l'une des briques de la transition énergétique et il faudra accompagner les consommateurs dans la compréhension de leur consommation et l'identification des leviers d'économies d'énergie.

Déjà 35% des Français² ont une opinion très positive de ce projet. Parmi eux, 87% sont intéressés par un historique de consommation consultable gratuitement sur Internet, 89% par l'affichage de données de consommation en temps réel sur un afficheur dans le logement et 89% par la réception d'une alerte consommation dès le dépassement d'un niveau librement fixé.

Plus généralement, nos concitoyens se disent prêts à modifier leurs comportements, que ce soit pour la planète (88%) ou pour réduire leur facture (89%). Leur adhésion au projet Linky passera par une bonne appréhension de ses objectifs et des nouveaux services qu'il pourra leur offrir.

¹ Enquête téléphonique menée du 5 au 12 septembre 2012 par l'institut CSA auprès de 1503 foyers pour le compte du médiateur national de l'énergie et de la Commission de régulation de l'énergie

Chiffres clés

ENQUÊTE SUR LE COMPTEUR LINKY²

26 %

des Français ont déjà entendu parler d'un compteur d'électricité communicant appelé Linky

51 %

des personnes interrogées estiment que Linky permettra de réduire leurs factures d'électricité

72 %

des foyers estiment que ce compteur permettra de récupérer des informations sur leurs habitudes de vie

89 %

des personnes interrogées sont prêtes à modifier leurs habitudes de consommation d'électricité pour réduire leurs factures

² Enquête menée, en face à face, en décembre 2012 par l'institut CSA pour le compte du médiateur national de l'énergie et de l'Institut national de la consommation auprès d'un échantillon représentatif de 1029 personnes

Focus LE COMPTEUR COMMUNICANT : L'EXEMPLE BRITANNIQUE

Au Royaume-Uni, le déploiement des compteurs évolués sur l'ensemble du territoire devra être achevé en 2019. L'approche est multi-énergies, électricité et gaz, et prévoit le remplacement de 53 millions de compteurs pour 30 millions de foyers.

Les pouvoirs publics britanniques, réputés pour leur pragmatisme en matière de politique énergétique, font preuve pour ce projet d'une grande ambition. Les fournisseurs devront proposer à tous leurs clients, lors de l'installation du compteur et sans facturation

additionnelle, un afficheur déporté, « In-Home Display », permettant de connaître leur consommation d'énergie. L'afficheur devra présenter la consommation cumulée en jour, semaine et mois, en kilowattheures et en £ et permettre de déterminer si le niveau de consommation à un moment donné est faible, moyen ou élevé.

Le consommateur est ainsi placé au cœur du « green deal ». Une étude évalue l'économie réalisée à 65 livres par foyer et par an, grâce à une meilleure maîtrise de la demande énergétique.

Cas concrets

Le consommateur doit être facturé sur la base de ses consommations réelles dès la pose du compteur Linky

Mme L. conteste la consommation d'électricité facturée depuis le remplacement de son compteur par un compteur Linky¹ en décembre 2010.

Le médiateur remarque que la facture litigieuse du 8 décembre 2011 affiche des index typés comme relevés alors que seuls certains d'entre eux ont été effectivement relevés par le distributeur. Un index relevé est même indiqué comme estimé.

Le médiateur a découvert que contrairement aux affirmations du fournisseur à Mme L., le relevé à distance de son compteur Linky n'était pas activé. Seuls quelques relevés avaient été effectués par un agent du distributeur « à pied », tous les 6 mois comme auparavant.

Les informations erronées sur ses factures ou communiquées par son fournisseur ont donc légitimement conduit Mme L. à douter du bien-fondé de sa facturation. En analysant l'historique de ses consommations avant et après la période litigieuse, le médiateur a estimé que les consommations facturées étaient justifiées. Mme L. avait tout simplement été induite en erreur sur le niveau réel de ses consommations, sous-estimées dans un premier temps puis avec un

important rattrapage fin 2011 après le passage du releveur.

Les incidents techniques relevés dans ce dossier ne sont pas anormaux s'agissant d'une phase d'expérimentation. Nul doute qu'ils auront été résolus avant la généralisation, même si quelques pannes seront inévitables (voir second cas concret).

Ceci dit, ce litige illustre bien l'un des enjeux majeurs du déploiement de Linky : les consommateurs devront bénéficier dès le remplacement de leur compteur des services de base promis. Cela nécessite que les fournisseurs soient prêts. Ils devront avoir formé leurs conseillers et adapté leurs systèmes de facturation pour que leurs clients soient facturés sur la base non plus d'estimations mais de relevés de compteur en toute circonstance, y compris au moment d'un changement de prix.

 RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2012-2263 SUR : www.energie-mediateur.fr

¹ Dans le cadre de l'expérimentation du compteur Linky

Le distributeur devra se déplacer pour relever un compteur évolué en cas de panne du relevé à distance

Dans la perspective de la généralisation des compteurs communicants d'électricité et de gaz naturel, de nouveaux groupes de concertation ont été mis en place sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). En effet, ces nouveaux compteurs remettent en cause les principes des procédures de base de fonctionnement du marché (mise en service, résiliation, changement de fournisseur notamment) : certaines prestations qui nécessitent aujourd'hui le déplacement d'un technicien du distributeur seront effectuées à distance.

Les services du médiateur national de l'énergie ont participé activement à ces groupes de travail pour définir les nouveaux principes des procédures les plus courantes. Ils se sont attachés à ce

que soient adoptées des propositions plus équilibrées entre les intérêts des consommateurs et ceux des opérateurs. Par exemple, en cas d'absence d'index télé-relevé lors d'une résiliation, les distributeurs prévoyaient de solder les demandes sur la base d'un index estimé.

Avec le soutien des représentants des associations de consommateurs notamment, le médiateur national de l'énergie a obtenu que le distributeur se déplace pour relever le compteur si le télé-relevé ne fonctionne pas pendant une certaine durée. Cela devrait limiter les litiges liés à des estimations d'index et inciter à une politique exigeante de maintenance des compteurs.

À l'écoute

Puis-je refuser le remplacement de mon compteur par un compteur Linky ?

Le compteur ne vous appartient pas. Il est la propriété des collectivités locales qui délèguent son exploitation à une entreprise gestionnaire de réseau de distribution d'électricité (en général ERDF).

En principe, vous ne pouvez pas refuser le remplacement de votre compteur par le gestionnaire du réseau de distribution, quelle qu'en soit la raison.

Devrai-je payer quelque chose au moment du remplacement de mon compteur ?

Non, vous n'aurez rien à payer à l'occasion du remplacement de votre compteur, ni sur votre facture d'électricité, ni à l'électricien chargé par votre distributeur de la pose du nouveau compteur.

L'investissement nécessaire pour le remplacement des compteurs actuels par les compteurs Linky sera financé par votre distributeur sur ses fonds propres ou par le biais d'un emprunt. Le projet Linky a pour objectif d'être à l'équilibre financièrement : selon la Commission de régulation de l'énergie (CRE), les gains de productivité induits compenseront les coûts d'investissement initiaux sur 20 ans.

Sinon, les éventuels surcoûts seront couverts par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Le TURPE représente actuellement environ 30% d'une facture moyenne d'électricité.





Éclairage

Les économies d'énergie pour priorité



Delphine Batho
Ministre de l'Écologie,
du Développement durable
et de l'Énergie

Le compteur Linky est un projet d'intérêt général qui permettra de rendre concrète la transition énergétique pour tous les Français"

Comment les consommateurs pourront-ils contribuer à la réussite de la transition énergétique ?

D'abord en participant au grand débat national qui s'engage et au cours duquel chaque citoyen va pouvoir donner son avis soit sur Internet, soit au travers des débats organisés partout dans les territoires. Chacun aura ainsi la possibilité de prendre part à des choix décisifs pour l'avenir de notre nation. Chacun a la possibilité d'agir au travers des économies d'énergie et en maîtrisant sa consommation. Les économies d'énergie sont pour moi une priorité, c'est la méthode la plus efficace pour alléger la facture énergétique de la France, comme celle des ménages. Nous allons investir massivement dans la rénovation thermique, dans l'efficacité énergétique active, ce qui doit permettre d'allier nos objectifs écologiques avec un objectif social de lutte contre la précarité énergétique, et des créations d'emplois.

Dans ce cadre, quelle place souhaitez-vous donner au projet Linky ?

Le compteur Linky est un projet d'intérêt général qui permettra de rendre concrète la transition énergétique pour tous les Français : c'est un outil de connaissance de ses consommations et un moyen d'action pour les maîtriser. Ce nouveau compteur électrique offrira la possibilité à chacun de suivre en temps réel l'évolution de sa consommation, d'avoir des factures calculées sur la consommation réelle et non plus sur la consommation esti-

mée, et de passer à une facture mensuelle s'il le souhaite. Linky contribuera aussi au développement des services d'efficacité énergétique, comme les technologies de l'effacement, dans le but de réaliser des économies d'énergie substantielles à l'échelle de la France. Afin de réorienter le projet initial vers une meilleure prise en compte de l'intérêt des consommateurs, j'ai mis en place des groupes de travail depuis plusieurs mois avec l'ensemble des acteurs concernés. Cette démarche aboutira prochainement dans le cadre du débat national sur la transition énergétique.

Quels sont les enjeux industriels associés à ce projet ?

Le premier enjeu industriel c'est d'abord, bien sûr, la fabrication du compteur. C'est un savoir-faire français et beaucoup d'entreprises, notamment de PME, attendent avec impatience les appels d'offre. Elles vont avoir du travail pour plusieurs années et c'est une technologie que nous pourrions ensuite exporter. C'est un projet qui correspond à ce que j'appelle le patriotisme écologique, c'est-à-dire que les investissements que nous faisons dans les économies d'énergie ou dans les énergies renouvelables sont aussi un moyen de créer des emplois et de développer notre industrie. Enfin, l'installation de 35 millions de compteurs est une opération de déploiement national de grande envergure, qui prendra plusieurs années et créera aussi des emplois dans la filière électrique.