

LA LETTRE



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°27 - Mai 2017

- ♦ **REGARD** : Linky, les bénéfices pour les consommateurs se font attendre P.1
- ♦ **FOCUS** : Chèque énergie, une expérimentation prometteuse P.2
- ♦ **CAS CONCRET** : Répondre aux questions des consommateurs sur Linky est indispensable P.3
- ♦ **A L'ÉCOUTE** : Comment puis-je être facturé au plus près de ma consommation réelle d'électricité ou de gaz naturel ? P.3
- ♦ **ÉCLAIRAGE** : Alain Bazot, Président de l'UFC-Que Choisir P.4



ÉDITO

Jean Gaubert
Médiateur national
de l'énergie

Une nouvelle période commence avec l'élection d'Emmanuel Macron, que je félicite, à la Présidence de la République. Je lui avais écrit, comme à l'ensemble des candidats, pour lui faire part des mesures que je soutiens dans le secteur de l'énergie pour protéger nos concitoyens les plus vulnérables et accompagner les consommateurs dans la transition énergétique.

Pour lutter contre la précarité énergétique, la rénovation de l'habitat est primordiale et doit être accompagnée de mesures telles que la généralisation du chèque énergie, en remplacement des tarifs sociaux, et la mise en place d'un fournisseur d'électricité de dernier recours. Je suis également favorable au maintien des tarifs réglementés de vente d'énergie, bien qu'ils soient actuellement remis en cause par les instances européennes. D'ailleurs, pour preuve de leur caractère protecteur, la Grande Bretagne, pays pourtant très libéral qui aujourd'hui n'en dispose pas, envisage d'en mettre en place.

Pour accompagner les consommateurs dans la transition énergétique, je demande aussi que le champ de compétences du médiateur national de l'énergie soit élargi pour nous permettre de traiter les litiges relatifs aux services et travaux d'efficacité énergétique et de production d'énergies renouvelables ainsi que ceux portant sur la production d'énergie.

Cette lettre est consacrée au déploiement des compteurs communicants d'électricité. Si je suis convaincu de l'intérêt de ce projet, que je soutiens publiquement, je suis inquiet du retard pris par la mise en place des fonctionnalités et outils nécessaires aux consommateurs pour leur permettre de mieux appréhender le suivi de leur consommation, et donc d'en percevoir les bénéfices.



REGARD

LINKY : LES BÉNÉFICES POUR LES CONSOMMATEURS SE FONT ATTENDRE

Alors que près de 4 millions de compteurs Linky sont déjà déployés en France, le médiateur national de l'énergie reste convaincu que les apports de ces nouveaux compteurs pour les consommateurs devraient être mieux exploités. Outre le fait qu'ils facilitent le travail du gestionnaire de réseau qui peut réaliser à distance le relevé des compteurs et certaines interventions, comme par exemple, les mises en service ou les modifications de puissance, ils devraient permettre de **réduire le nombre de litiges liés à la facturation.**

Grâce aux données mensuelles remontées

automatiquement, les fournisseurs d'énergie pourront éditer des factures plus précises, basées sur la consommation réelle.

Cependant, **si les bénéfices pour les opérateurs sont évidents, ceux qui concernent les consommateurs tardent à se concrétiser.**

Dès l'expérimentation, le médiateur avait soutenu le fait qu'un **dispositif de suivi de la consommation en temps réel et son équivalent en euros accompagne systématiquement les compteurs communicants.**

Grâce à un afficheur dans le logement, les foyers auraient pu suivre leur consommation d'électricité en temps réel, permettant ainsi de les sensibiliser et de les aider à mieux la maîtriser, comme c'est le cas de la consommation instantanée de carburant dans les voitures. En vain. Il a pu obtenir l'installation gratuite d'un tel boîtier uniquement pour les foyers éligibles au chèque énergie, et seulement à partir de 2018.

Par ailleurs, lorsqu'ils sont équipés de compteurs Linky, les consommateurs peuvent, s'ils ont un accès Internet¹, s'inscrire sur le site du gestionnaire de réseau, afin de suivre leur consommation. Peu mise en avant par Enedis, la démarche n'est, de plus, pas possible dès la pose du compteur. Il faut attendre qu'il soit « devenu » communicant avec le système d'information du gestionnaire de réseau, ce qui peut prendre plusieurs semaines, voire plusieurs mois. Ce délai pour s'inscrire peut décourager les consommateurs même les plus motivés. Pour l'instant, moins de 2% des consommateurs équipés de Linky ont créé leur compte d'accès.

Linky offre aussi la possibilité de suivre sa consommation d'électricité heure par heure. Cette consommation à un pas de temps plus fin est appelée courbe de charge. La CNIL, après avoir vérifié le dispositif envisagé, a considéré comme acceptable une conservation limitée à un an de la courbe de charge à l'intérieur du

compteur, sans remontée vers le gestionnaire de réseau².

Avec ce dispositif, un consommateur peut récupérer, s'il le demande, un historique de sa courbe de charge. Cependant, s'il a été accepté par la CNIL, il n'est pas encore mis en œuvre par le gestionnaire de réseau qui affirme être dans l'attente de la publication d'un décret. Par conséquent, un consommateur qui souhaiterait accéder à un historique de douze mois de sa courbe de charge, pour comparer les offres des fournisseurs et vérifier si elles sont adaptées à ses usages, devra attendre un an avant de pouvoir récupérer cette information. Sans attendre des offres complexes, cette information permettrait par exemple à un consommateur au tarif « base » de savoir si l'option « heures pleines/heures creuses » est financièrement plus intéressante pour lui.

Le médiateur rappelle que s'il a accueilli favorablement le déploiement des compteurs communicants, c'est parce qu'ils pouvaient apporter des bénéfices à la fois aux opérateurs et aux consommateurs. Force est de constater que les bénéfices pour les consommateurs tardent à se concrétiser et que tout retard supplémentaire pourrait compromettre la réussite du projet.

CHIFFRES CLÉS

LA MÉDIATION, UN RECOURS EFFICACE ET APPRÉCIÉ*

89%

des consommateurs ayant fait appel au médiateur national de l'énergie déclarent qu'ils le recommanderaient à leur entourage.

75%

des consommateurs estiment que le recours au médiateur a été utile pour trouver une solution satisfaisante à leur litige ou mieux le comprendre.

+ de 90%

des consommateurs perçoivent l'institution publique comme accessible, réactive, transparente et dynamique.

79%

des consommateurs sont satisfaits de sa médiation.

* Extraits de l'enquête de satisfaction, réalisée par l'institut Market Audit en février dernier, auprès d'un échantillon de 350 personnes ayant eu recours au médiateur national de l'énergie.

¹ 88% des foyers ont un accès à Internet, fixe ou mobile (Source : Baromètre du numérique 2016 réalisé par le CREDOC).

² à condition qu'il soit possible de désactiver le stockage ou de purger ses données à tout moment.

FOCUS

CHÈQUE ÉNERGIE : UNE EXPÉRIMENTATION PROMETTEUSE



Le chèque énergie, qui a vocation à remplacer les tarifs sociaux actuels, est expérimenté depuis 2016 dans le Pas de Calais, les Côtes d'Armor, l'Aveyron et l'Ardèche. Il s'agit d'une aide au paiement des factures d'énergie, quel que soit le mode de chauffage, alors que les tarifs sociaux ne concernent que l'électricité et le gaz naturel.

Sur les 173 000 chèques distribués en mai 2016 dans les quatre départements, 78% ont été envoyés par les consommateurs pour s'acquitter du paiement d'une facture d'énergie. Au total, 135 000 chèques ont été utilisés, c'est davantage que les 124 000 bénéficiaires des tarifs sociaux l'année précédente.

L'expérimentation se poursuit en 2017 dans les mêmes départements. Les chèques ont été envoyés en avril et il est maintenant possible de les utiliser sur le portail www.chèqueenergie.gouv.fr.

Par la suite, il sera possible de pré-affecter son chèque pour l'année suivante et de déclarer son attestation pour bénéficier des protections supplémentaires associées.

En attendant le rapport d'évaluation que le Gouvernement remettra au Parlement d'ici le 1^{er} octobre 2017, ces premiers résultats sont encourageants, même si des ajustements sont attendus en termes d'organisation, de moyens et d'information pour améliorer le dispositif.

CAS CONCRET

RÉPONDRE AUX QUESTIONS DES CONSOMMATEURS SUR LINKY EST INDISPENSABLE



M. M réside dans une zone où le compteur Linky va être prochainement déployé. Il a envoyé fin mars 2016 un premier courrier au distributeur car il se demandait si les ondes électromagnétiques émises par le nouveau compteur représentaient un risque pour sa santé. **Porteur d'un pacemaker, il voulait également s'assurer que les ondes ne risquaient pas de perturber son appareil. Début mai, en l'absence de réponse, il a relancé le distributeur.**

En parallèle, il a adressé un courrier à son fournisseur, X, afin de signaler les lettres envoyées au distributeur et de connaître l'unité utilisée par le compteur communicant pour mesurer la consommation d'énergie. En effet, M. M a entendu dire que le relevé se ferait dorénavant en kVA et non plus en kWh, ce qui serait pénalisant pour les consommateurs. Il relance début juin son fournisseur qui ne lui a toujours pas répondu. Suite à cette relance, le fournisseur X appelle M. M pour lui conseiller de joindre le distributeur, seul compétent selon lui pour lui apporter des réponses.

Monsieur M. décide donc de saisir le médiateur à deux reprises : fin juillet 2016, afin d'obtenir des réponses à ses interrogations sur les ondes électromagnétiques et fin août, afin d'obtenir des réponses à ses questions sur les modalités d'enregistrement de la consommation d'électricité.

Dans sa réponse de début août sur les ondes, le médiateur a informé M. M que le ministère en charge de l'énergie avait répondu à une question parlementaire (Question n°91636 publiée dans le Journal Officiel du

08/03/2016) que « *l'ensemble du système Linky respecte bien les normes sanitaires définies au niveau européen et français concernant l'exposition public aux champs électromagnétique* » et que l'Agence nationale des fréquences radio (ANFR) dans son rapport de mai 2016 indiquait que **le niveau d'émission induit par le compteur Linky était du même ordre de grandeur que celui des compteurs actuels ainsi que des équipements électriques du quotidien (disponible sur www.anfr.fr).**

Dans sa recommandation de fin septembre sur l'enregistrement des consommations, le médiateur a expliqué que le compteur Linky utilisait la même unité de mesure (kWh) que les compteurs actuels, même s'il disposait de fonctionnalités avancées. Il enregistre de nouvelles données telles que la **puissance maximale atteinte (exprimée en kVA)**, accessibles après activation d'un compte client sur internet, mais ces données ne sont **pas utilisées pour la facturation.**

Il a recommandé au fournisseur et au distributeur de verser chacun 25 € TTC de dédommagement à M. M pour le traitement insatisfaisant de ses réclamations, puisqu'aucune réponse ne lui avait été apportée avant sa saisine du médiateur. M. M s'est déclaré satisfait et rassuré par les explications qu'il attendait depuis plusieurs mois, ainsi que par les dédommagements qui lui ont été versés.

Voilà un exemple de litige facile à régler, qui n'aurait pas dû arriver en médiation si la réclamation avait été correctement traitée par les opérateurs.

À L'ÉCOUTE

Comment puis-je être facturé au plus près de ma consommation réelle d'électricité ou de gaz naturel ?

Concernant les factures d'électricité ou de gaz naturel, vous avez deux possibilités :

- choisir d'être mensualisé pour lisser vos dépenses d'énergie sur l'année. Dans ce cas, vous recevrez un échéancier de paiement (avec un montant fixe par mois) et une facture de régularisation au bout d'un an basée sur votre consommation réelle ;

- choisir de recevoir une facture tous les deux mois. Dans ce cas, vous seront envoyées deux factures dont le montant sera établi à partir d'un relevé de votre compteur et quatre factures calculées à partir d'estimations de consommation (soit au total 6 factures par an). Pour éviter de recevoir des factures calculées sur la base d'estimations, il faut relever les index d'électricité et de gaz naturel sur votre compteur et transmettre les auto-relevés à votre fournisseur. Tous les fournisseurs ont l'obligation de proposer gratuitement ce service. Attention, les périodes pendant lesquelles vous pouvez transmettre vos auto-relevés sont limitées dans le temps.

Les services d'auto-relevés ont deux avantages : vous suivez votre consommation d'énergie et vous êtes facturé sur la base de votre consommation réelle.

Avec les compteurs communicants, actuellement en cours de déploiement, vous aurez toujours avoir le choix de votre rythme de facturation mais les relevés seront réalisés automatiquement tous les mois. L'auto-relevé ne sera donc plus nécessaire.

Pour en savoir plus :

Consultez les fiches pratiques sur energie-info.fr, le site d'information du médiateur pour les consommateurs d'énergie afin de retrouver d'autres conseils.

ÉCLAIRAGE

LINKY VU PAR L'UFC-QUE CHOISIR



Alain Bazot

Président de l'UFC-Que Choisir

Concernant les compteurs communicants, en tant qu'association de consommateurs, quelles sont les craintes ou réticences remontées par vos bénévoles et adhérents ? Et que leur répondez-vous ?

Avec le déploiement du compteur communicant Linky, l'UFC-Que Choisir voit affluer des demandes d'informations de la part des consommateurs. Pour une grande majorité, elles portent sur le refus d'installation d'un compteur communicant. Bien que **notre association conteste l'intérêt des compteurs communicants et se soit opposée à leur généralisation sur le terrain législatif et juridique, malheureusement vainement**, elle se doit, néanmoins, dans un devoir de responsabilité vis-à-vis des consommateurs, de les alerter sur les risques contractuels, comme la possible coupure de courant, d'un tel refus. Cette position suscite parfois leur incompréhension, voire leur opposition, car dans le même temps la direction et les communicants d'Enedis laissent entendre qu'il est possible de refuser le compteur sans aucun préjudice à venir. Le silence criant des pouvoirs publics ne fait qu'accentuer la situation de méfiance des consommateurs. Il est temps qu'ils prennent leurs responsabilités car l'UFC-Que Choisir n'est pas là pour faire le service après-vente de compteurs dont elle a

toujours critiqué le réel intérêt consommériste.

Dans une moindre mesure, nous avons aussi des questions sur les **risques sanitaires** liés aux ondes ou sur **l'utilisation des données personnelles**. Ces interrogations reflètent des inquiétudes plus générales sur les technologies de l'information et les objets connectés. Le **déficit criant d'information** autour du déploiement des compteurs communicants n'a fait qu'exacerber ces inquiétudes. En effet, bien que six ans se soient écoulés entre les premiers tests et le déploiement du compteur Linky, il a fallu attendre presque un an après la pose des premiers compteurs pour avoir des évaluations indépendantes sur les risques sanitaires et six mois de plus pour avoir une vision précise de la gestion des données par les consommateurs.

Les compteurs communicants permettent des opérations à distance et un relevé plus fréquent des consommations qui devrait diminuer le nombre de litiges liés à la facturation. Aujourd'hui, de votre point de vue, ont-ils d'autres avantages pour le consommateur ?

Enedis et les pouvoirs publics n'ont eu de cesse de faire l'éloge des compteurs communicants pour la collectivité (faciliter la gestion des réseaux, le développement des énergies renouvelables, la réduction des émissions de CO₂, etc.), mais aussi pour les consommateurs (économies d'énergie, maîtrise de la consommation, etc.).

Malheureusement, pour l'instant, **les consommateurs disposant d'un compteur Linky ne voient pas vraiment de différence**. Une question qui revient régulièrement dans nos associations, « **Pourquoi changer un compteur qui fonctionne correctement ?** », caractérise bien ce contexte.

Cette situation n'est pas surprenante car l'intérêt du distributeur et des fournisseurs a été la seule ligne conductrice de l'évalua-

tion économique et des tests techniques des compteurs communicants. Malgré nos demandes répétées lors des phases de tests, **les consommateurs n'ont jamais été au cœur du projet des compteurs communicants**.

Quelles fonctionnalités ou quels services associés apporteraient un réel bénéfice aux consommateurs ?

Améliorer l'information des consommateurs aurait dû être l'objectif principal du déploiement des compteurs communicants. En effet, il existe beaucoup de préjugés ou de méconnaissance du monde de l'énergie (changement de fournisseur compliqué, consommation d'énergie des équipements, efficacité énergétique réelle d'un logement, etc.) qui peuvent limiter, voire parfois empêcher une meilleure maîtrise de la consommation et de la facture d'énergie.

Selon l'ADEME, pour être efficace (en moyenne 10 % d'économie d'énergie), **il est nécessaire que l'information soit accessible en temps réel et dans le lieu de vie**. Dans cette logique, nous avons demandé, avec le médiateur national de l'énergie et l'ADEME, qu'une expérimentation sur l'information en temps réel des consommateurs soit menée pendant la phase de test de Linky. Malheureusement, la réticence des fournisseurs a bloqué toutes initiatives dans ce sens. Résultat, alors que les compteurs communicants sont en cours d'installation, **aucun service d'information en temps réel n'existe, alors même que la loi de transition énergétique l'impose pour les ménages précaires**.

On peut dire que le déploiement des compteurs communicants, en particulier sur l'électricité, **s'est fait en dépit du bon sens et sans les consommateurs**. Comment s'étonner, dès lors, que ces derniers soient au mieux indifférents, au pire réticents à l'égard de ces nouveaux compteurs.

Directeur de la publication : Jean Gaubert - Comité de rédaction : Frédérique Coffre, Caroline Keller.

A participé à ce numéro : Emilie Pourquery.

Crédits photos : vladwel, Professor25, Laurent Hini.

Réalisation : Le médiateur national de l'énergie. Impression : Bialec. N° d'ISSN : 2112-180X



Retrouvez le médiateur sur : www.energie-mediateur.fr



Le médiateur national de l'énergie

Informez, conseillez, protégez