



# La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

septembre - octobre 2011

Édito

Ces derniers mois, le médiateur national de l'énergie s'est fortement impliqué, à l'invitation des pouvoirs publics, dans les travaux relatifs aux compteurs communicants, et notamment à la généralisation de Linky.

J'ai toujours considéré que ces compteurs constituaient une opportunité exceptionnelle pour les distributeurs de créer une nouvelle relation de proximité avec les consommateurs, perturbée depuis l'ouverture des marchés. Avec la fin de la relève « à pied » des compteurs, le risque est important que ces projets soient perçus par le grand public comme une nouvelle étape de la déshumanisation du service public de la distribution d'énergie.

Les distributeurs ont donc intérêt à déployer des compteurs qui offrent une réelle plus-value par rapport aux anciens compteurs, à réaliser le déploiement dans les meilleures conditions et enfin, et surtout, à améliorer leurs services de relation clients.

Le déploiement des compteurs évolués doit nécessairement se faire au bénéfice de tous, notamment des consommateurs en les aidant à mieux connaître et maîtriser leur consommation d'énergie.

Denis Merville

Médiateur national de l'énergie



Déploiement des compteurs Linky

## Regard

### Des compteurs communicants au bénéfice de tous !

Les projets de généralisation de compteurs évolués sont une étape incontournable de la modernisation des réseaux électriques, pour améliorer la qualité de service et maîtriser la demande énergétique.

Attaché à une relation clientèle personnalisée, le médiateur sera particulièrement attentif à la façon dont sera organisé le traitement des réclamations avec ces compteurs évolués, dès la phase de déploiement. Le médiateur invite les distributeurs à ne pas sous-estimer la charge à venir de traitement des réclamations : certains problèmes simples (erreur de

relevé) pourront sans doute être évités, mais de nouvelles réclamations, plus complexes, nécessiteront une expertise accrue.

Il conviendra d'ailleurs de garder à l'esprit que, même avec la meilleure des technologies, le zéro défaut n'existe pas. Le taux de panne des nouveaux compteurs est jugé similaire à celui des anciens compteurs. Dans les situations particulières où la bonne foi du consommateur est établie, le doute devrait toujours se faire à son bénéfice, avec des compteurs électromécaniques comme avec des compteurs évolués.

Focus Les autres projets de compteurs communicants P. 2

Cas concrets Recommandations P. 3

Éclairage Interview de Virginie Schwarz P. 4





Compteur déployé par l'entreprise locale de distribution EBM en Alsace, avec un afficheur déporté.

## Regard

Les compteurs communicants doivent aussi répondre à un impératif absolu de maîtrise de la demande énergétique, dont les exigences sont appelées à croître dans les années à venir. La première étape avant d'engager des actions d'économies d'énergie, c'est de bien connaître ses consommations.

Or, il convient de rappeler que la quasi-totalité des compteurs électriques n'est pas installée dans un lieu permettant leur consultation régulière : la lecture en temps réel de la consommation effective est donc tout simplement impossible.

Pour permettre une prise de conscience individuelle des consommations électriques, un afficheur déporté devrait être livré avec chaque compteur. A l'image d'un automobiliste qui voit sa vitesse varier en fonction de ses accélérations, le consommateur peut contrôler l'évolution de sa consommation

**Pour permettre une prise de conscience individuelle des consommations, un afficheur déporté devrait être livré avec chaque compteur."**

d'énergie et s'il est nécessaire donner « un coup de frein ». C'est la position défendue par le médiateur depuis plusieurs années.

Afin de tirer les enseignements de l'expérimentation du compteur Linky, lancée par ERDF en mars 2010 dans deux départements, le Ministre en charge de l'énergie a mis en place un comité de suivi auquel le médiateur a participé.

Dans ce cadre, le médiateur a proposé, en association avec l'ADEME, que tout consommateur français ait le choix entre trois ou quatre services d'information en temps réel sur ses consommations au moment du déploiement de son nouveau compteur.

Cette proposition ne remet pas en cause les délais de généralisation du projet : elle impose uniquement au distributeur de fournir chaque compteur avec un module de communication vers l'aval (vers le domicile du consommateur), qui n'est pas aujourd'hui prévu en standard. Cette évolution est d'ailleurs également souhaitée par les principaux industriels français de l'équipement électrique de l'habitat, qui veulent pouvoir faire dialoguer simplement les dispositifs de gestion d'énergie avec le compteur.

La proposition du médiateur et de l'ADEME est également soutenue par la FNCCR, plusieurs associations de consommateurs et de nombreux participants des tables rondes nationales pour l'efficacité énergétique lancées par la Ministre de l'écologie, Mme Kosciusko-Morizet.

Dans sa délibération du 7 juillet dernier, la Commission de régulation de l'énergie a proposé la généralisation des compteurs évolués à tout le territoire français. Le gouvernement se prononcera sur ce dossier dans les prochaines semaines.

## Chiffres clés

# 21 %

des litiges sont relatifs au compteur électrique (dysfonctionnements, erreurs de relevés).

(Saisines reçues du 1<sup>er</sup> janvier au 31 juillet 2011).

# 35

millions de compteurs électriques installés en France.

# d'ici 2020

80 % des consommateurs européens devront être équipés de compteurs évolués (directive 2009/72).

Le projet Linky prévoit que 95 % des compteurs seront posés d'ici à fin 2018.

## Focus

### LES AUTRES PROJETS DE COMPTEURS COMMUNICANTS

Des projets de compteurs communicants autres que le compteur Linky sont à l'étude : le distributeur GrDF expérimente une solution de comptage évolué en gaz et plusieurs entreprises locales de distribution (ELD) expérimentent, en gaz comme en électricité, leurs propres systèmes.

Le projet de GrDF vise à remplacer les 11 millions de compteurs gaz qu'il gère en France. Les nouvelles fonctionnalités prévues, plus restreintes qu'en électricité, se limiteront en pratique au télé-relevé. En effet, pour des raisons

de sécurité, les interventions de coupure et de remise en service à distance du gaz sont déconseillées.

Le déploiement des nouveaux compteurs gaz, qui n'a pas encore été décidé par les pouvoirs publics, devrait être totalement indépendant de celui des nouveaux compteurs d'électricité.

Le médiateur estime qu'un projet commun de comptage communicant pour l'électricité, le gaz et l'eau aurait sans doute été in fine plus économique pour la collectivité, surtout si l'on tient compte des nécessaires supports d'information pour le consommateur (afficheur déporté par exemple).

## Cas concrets

### Le distributeur devrait rembourser les frais de comptage en cas de dysfonctionnement de compteur

M. D. conteste le redressement opéré par le distributeur à la suite d'un dysfonctionnement de compteur électrique. Le médiateur observe, au regard de la chute considérable des consommations à compter de juin 2006, que le dysfonctionnement est avéré. Le redressement est donc justifié dans son principe et les modalités appliquées conformes à la procédure concertée, établie sous l'égide de la CRE.

Le médiateur relève en revanche que le compteur n'a été remplacé que le 23 octobre 2009, alors que le distributeur aurait dû être alerté par la consommation anormalement basse, la présence d'un nid de fourmis et le signalement du consommateur dès 2008. Or, ce n'est qu'au terme de sept relevés semestriels anormaux que le distributeur a décidé de remplacer le compteur. Ce manque de diligence conduit le médiateur à recommander au distributeur de limiter le redressement à une année.

Par ailleurs, dans le cadre du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE), le consommateur s'acquitte avec chaque facture du règlement d'une composante de comptage qui couvre les coûts de relevé, d'entretien et de

renouvellement de son compteur. Le médiateur estime logique que le consommateur soit remboursé de ce coût pendant la période de dysfonctionnement de son compteur. En l'espèce, cette redevance s'élevant à 1,4 € HT par mois, le médiateur recommande au distributeur de rembourser à M. D. la composante de comptage qu'il a perçue au cours de la période durant laquelle le compteur était défectueux, soit 33 € HT.

**Le médiateur recommande à l'ensemble des distributeurs de rembourser aux consommateurs la composante de comptage du tarif d'acheminement pendant la période de dysfonctionnement de leur compteur. Dans un souci de simplicité de mise en œuvre, un dédommagement forfaitaire pourrait constituer une alternative satisfaisante.**

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2011-0226 SUR : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

### Le niveau d'un redressement de consommation doit être justifié

M. F. conteste le redressement de 22 000 €, facturé à la suite d'un constat de fraude sur le compteur électrique du restaurant qu'il exploite durant la période estivale.

Le distributeur n'a fourni à aucun moment les éléments permettant de justifier le redressement mis en œuvre, ni au consommateur ni au médiateur. A contrario, le fournisseur observe que les consommations enregistrées avant et après le changement de compteur sont sensiblement identiques. La mauvaise foi de M. F. ne peut donc être établie, ni le sous-comptage des consommations. Le redressement pour fraude n'est donc pas justifié dans son principe.

En outre, les bases du redressement ne tenaient pas compte de la saisonnalité de

l'activité du restaurant. La durée du redressement n'était pas davantage justifiée.

En conséquence, le médiateur a considéré le redressement initial imputé à M. F. infondé et il a recommandé au distributeur de l'annuler ainsi que tous les frais afférents.

**Le médiateur rappelle au distributeur qu'un redressement de consommation ne vise qu'à compenser le préjudice qu'il a effectivement subi. Un redressement, même en cas de fraude avérée, ne saurait être surévalué pour lui donner un caractère punitif.**

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2011-0246 SUR : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

## À l'écoute

### Qui est propriétaire de mon compteur ?

Le régime de propriété des compteurs n'est pas le même en gaz et en électricité.

Les compteurs de gaz naturel appartiennent généralement aux gestionnaires de réseaux de distribution (GRD). En électricité, ce sont les collectivités concédantes qui détiennent les compteurs. Dans les deux énergies, les relevés, l'exploitation et la maintenance des compteurs sont assurés par les GRD. La question de la propriété des compteurs Linky n'a pas encore été tranchée.

### Lors d'un changement de fournisseur, un relevé de compteur est-il effectué ?

Si vous n'avez pas demandé un relevé spécial (payant), le changement de fournisseur s'effectue toujours sur la base d'un index estimé, calculé par le GRD. Il est recommandé au consommateur de relever lui-même son compteur et d'en informer son nouveau fournisseur lors de la souscription. Ce relevé sera pris en compte pour fiabiliser l'index estimé à la date du changement effectif, dit index de bascule. L'écart entre l'index de bascule et la réalité est compensé par le nouveau fournisseur, lors du relevé de compteur suivant. Par exemple, si l'index de bascule a été surestimé, les consommations facturées en trop sont déduites de ce que vous facture votre nouveau fournisseur : il n'y a donc pas double facturation.



## Éclairage

# Linky : pour une information en temps réel sur la consommation



Virginie Schwarz  
Directrice Exécutive Programmes de l'ADEME

**Un retour d'information en temps réel sur le lieu de vie permet d'atteindre au moins 10 % d'économie d'énergie contre seulement 4 % avec une facture détaillée."**

**Dans le cadre des travaux du comité de suivi Linky, l'ADEME a prôné une information sur la consommation accessible à tous. Quelles en sont les raisons ?**

Le compteur Linky est susceptible d'apporter différents bénéfices : exploitation du réseau, interventions à distance, fonctionnement du marché, etc. Il nous semble également souhaitable de ne

pas passer à côté de cette opportunité d'aider tous les ménages à réduire leurs consommations d'électricité.

Les débats au sein du comité de suivi Linky et du groupe de travail MDE de la CRE ont montré l'intérêt de fournir au consommateur une information sur sa consommation pour l'aider à mieux la maîtriser. Sans ce retour vers le consommateur, Linky n'apportera pas de bénéfices en termes de maîtrise de la demande d'électricité.

Par ailleurs, différents travaux internationaux ont montré que pour être la plus efficace, cette information doit être fournie directement au consommateur sans action de sa part, en temps réel et directement sur le lieu de consommation. Or, dans sa configuration actuelle, Linky ne comporte pas d'affichage facilement lisible des informations relevées. Par ailleurs, plus de la moitié des compteurs (environ 17 millions) se trouvant en dehors du logement, une lecture de la consommation en temps réel serait difficile. Un équipement ou un service complémentaire sont donc nécessaires. La restitution d'informations en temps réel au client sur sa consommation d'électricité peut s'envisager par différentes solutions techniques à adapter aux besoins des consommateurs telles que l'envoi de SMS ou l'installation d'afficheurs déportés.

Le niveau de mobilisation sur la question des économies d'énergie est aujourd'hui tel que l'investissement dans l'équipement ou le service permettant l'accès aux informations sur la consommation ne sera pas réalisé par tous les consommateurs s'il n'est pas proposé systématiquement et gratuitement avec le nouveau compteur. Cette information minimale pourra ensuite être complétée, pour les plus motivés, par le recours à des offres payantes.

**Quel serait l'impact, en termes de coût et de gain, d'une information en temps réel sur la consommation effective ?**

D'après différentes comparaisons internationales, notamment celle récemment publiée par l'ACEEE<sup>1</sup>, un retour d'information en temps réel sur le lieu de vie permet d'atteindre, de façon durable dans le temps, au moins 10 % d'économie d'énergie contre seulement 4 % avec une facture détaillée.

Ces économies d'énergie constituent un bénéfice pour le consommateur : diminution de sa facture, et pour la collectivité : moins de moyens de production, moins d'infrastructures réseaux, moins de pollutions...

Les coûts de mise en place d'un affichage déporté sont à mettre en perspective des gains réalisés en terme de MDE sur toute la chaîne de valeur. En ce qui concerne les consommateurs, les gains apportés par le déploiement d'un dispositif d'information en temps réel adéquat peuvent être estimés à environ 1 milliard d'euros par an, ces gains correspondant à la réduction de 6 % supplémentaire de la consommation du secteur résidentiel par rapport à un retour d'information sur les factures. Selon ces mêmes estimations, le coût de déploiement initial des solutions serait ainsi compensé en un an par les économies d'énergies qui résulteraient de l'information diffusée en temps réel aux consommateurs.

Pour toutes ces raisons, l'ADEME souhaite que le déploiement des compteurs Linky s'accompagne d'une solution d'information, en temps réel, dans le lieu de vie et sans facturation additionnelle pour chaque consommateur.

1. American Council for an Energy-Efficient Economy