

LA LETTRE



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°24 - Septembre 2016

- ♦ **REGARD** : Linky, quels bénéfices pour les consommateurs ? P.1
- ♦ **FOCUS** : Disparition des tarifs réglementés. Double peine pour les entreprises en difficulté P.2
- ♦ **CAS CONCRETS**: Premières recommandations génériques sur le GPL P.3
- ♦ **A L'ÉCOUTE** : Comment utiliser le chèque énergie ? P.3
- ♦ **ÉCLAIRAGE** : Le compteur Linky vu par l'ADEME. David Marchal P.4



ÉDITO

Jean Gaubert
Médiateur national
de l'énergie

L'été 2016 scelle des évolutions positives pour les consommateurs d'énergie : premier mouvement tarifaire – à la baisse – des tarifs réglementés d'électricité suite à leur réforme qui permet aux consommateurs de profiter partiellement de la baisse des prix de marché ; et entrée en vigueur, un an après la loi de transition énergétique, de l'interdiction pour les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel de facturer des consommations remontant à plus de 14 mois.

Cette mesure est une demande de longue date du médiateur. Les opérateurs ne facturent pas systématiquement la consommation réelle une fois par an, comme les y oblige pourtant le code de la consommation, ce qui porte préjudice au portefeuille et au suivi du budget des consommateurs. Avec cette interdiction, il n'y aura plus de factures de régularisation remontant plusieurs années en arrière à cause d'estimations sous-évaluées. Et les compteurs évolués, en cours de déploiement, prendront le relais en assurant la facturation réelle des consommations, grâce aux télé-relevés des index de consommation.

Avec des factures au plus près de leur consommation et un meilleur suivi, nous aurons sans doute avancé sur le chemin de la transition énergétique dont on oublie trop souvent qu'elle repose d'abord sur les consommateurs.



REGARD

LINKY, QUELS BÉNÉFICES POUR LES CONSOmmATEURS ?

Si les compteurs évolués - « Linky » pour l'électricité, « Gazpar » pour le gaz - sont des outils importants pour des réseaux plus « intelligents », leurs bénéfices pour les consommateurs ont encore du mal à convaincre. Selon le baromètre du médiateur de 2015, un quart des sondés est opposé au compteur Linky, parmi lesquels un tiers parce qu'il ne serait pas utile et 15% pour des raisons de coût. Pourtant, ces compteurs sont installés sans

frais et permettront de mieux suivre ses consommations et de maîtriser son budget : les relevés à distance assureront une facturation « réelle », les opérations sur compteur seront moins coûteuses et les données de consommation (par mois, jour ou même par heure) seront consultables sur les sites Internet du fournisseur et du gestionnaire de réseau (GRDF ou Enedis). Le médiateur s'attend ainsi à une baisse significative des litiges liés aux niveaux de consommation

facturés, qui représentent les deux tiers des dossiers actuellement traités. La prise en compte plus fine des consommations pourra permettre aux fournisseurs de proposer des offres mieux adaptées à leurs clients (offres « heures creuses week-end » par exemple).

Le déploiement de Linky a récemment donné lieu à des contestations, médiatiquement relayées sur la base d'informations souvent erronées : le compteur permettrait d'espionner la vie des gens ou émettrait des ondes électromagnétiques dommageables pour la santé.

Sur la question de la vie privée, la CNIL a strictement encadré le dispositif. En particulier, il revient au seul consommateur d'activer, s'il le souhaite, la remontée de ses données de consommation heure par heure chez le distributeur ou de les transmettre à un tiers pour se faire conseiller ou se voir proposer des services énergétiques adaptés. Seul regret, les compteurs actuellement déployés ne peuvent stocker plus de 5 mois de données, alors qu'un historique d'un an serait nécessaire pour exploiter pleinement ces informations.

Pour ce qui concerne les ondes, Linky communique les informations de comptage par le réseau électrique et le champ électromagnétique qu'il émet est du même ordre de grandeur qu'avec les précédents compteurs, un téléviseur ou une lampe selon les tests de l'Agence nationale des fréquences, publiés en mai dernier.

Si Linky ne suscite pas l'adhésion totale, c'est aux yeux du médiateur parce qu'il n'a pas été conçu pour s'adresser au consommateur : il ne comporte aucune fonctionnalité de

communication vers le logement, si bien qu'il reviendra aux fournisseurs de proposer des services ou aux consommateurs de s'équiper eux-mêmes pour « faire parler » le compteur.

Une occasion ratée pour le médiateur qui estime néanmoins qu'il n'est pas trop tard pour bien faire : le dispositif d'afficheur déporté de la consommation, au moyen d'un boîtier dans le logement, peut être le maillon manquant pour susciter l'intérêt du consommateur. En rendant « visible » la consommation pour le ménage, en temps réel et en euros, l'afficheur lui permettra d'adapter ses usages et de mieux maîtriser ses factures, avec des économies à la clef de l'ordre de 5% selon les études et expérimentations menées.

Cet afficheur, prévu par la loi pour les seuls consommateurs bénéficiant des tarifs sociaux ou du chèque énergie, pourra être progressivement élargi par la suite. Or, pour ce premier déploiement, les pouvoirs publics envisagent d'autoriser les fournisseurs à proposer à leurs clients des dispositifs de suivi numériques, ce qui risque de pénaliser les consommateurs sans smartphone ni Internet (46% des ménages les moins aisés n'ont pas de smartphone et 24% pas d'Internet, selon le Crédoc).

De plus, sans standard interopérable pour tous les afficheurs, quel que soit le fournisseur, le coût unitaire du boîtier risque de ne pas être optimisé. Voilà pourquoi le médiateur a proposé que l'afficheur soit obligatoirement un boîtier dans le logement, standardisé par appel d'offres national pour en réduire le coût.

CHIFFRES CLÉS SUR LINKY¹

1 012 279

compteurs Linky posés.

88%

des compteurs Linky ouverts aux opérations à distance.

78%

de consommateurs satisfaits de l'opération de remplacement de leur compteur d'électricité par Linky.

4 417

consommateurs équipés de Linky ont demandé l'ouverture d'un compte pour suivre leur consommation sur le site d'Enedis

1 Source : Enedis (Données au 30 juin 2016).

FOCUS

DISPARITION DES TARIFS REGLEMENTES : DOUBLE PEINE POUR LES ENTREPRISES EN DIFFICULTE



Depuis le 1^{er} janvier 2016, les tarifs réglementés d'électricité et de gaz naturel ont été supprimés pour la plupart des entreprises¹, à charge pour elles de souscrire un contrat en offre de marché. Après une période transitoire de 6 mois, les retardataires ont été affectés le 1^{er} juillet à des fournisseurs retenus par appel d'offres à un prix majoré d'environ 30% par rapport aux prix de marché pour les inciter à souscrire une nouvelle offre.

Le médiateur national de l'énergie a été sollicité par plusieurs petites entreprises en difficulté ne parvenant pas à souscrire de contrat, sauf à payer un dépôt de garantie d'un montant prohibitif.

A ce jour, c'est la double peine pour ces entreprises : en plus de leurs difficultés financières, elles sont « condamnées » à payer leur énergie à un prix majoré.

La rapporteure de la commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale pour l'examen du projet de loi de ratification de l'ordonnance organisant la période transitoire, ayant identifié cette difficulté, a interpellé les services de l'Etat pour trouver une solution. Pour le médiateur, la mise en place d'un fournisseur universel de dernier recours répondrait efficacement à ces difficultés.

1 Pour les sites avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA en électricité ou consommant plus de 30 MWh de gaz naturel par an.

CITERNES GPL : PUBLICATION DES PREMIERES RECOMMANDATIONS GENERIQUES

Evolution du prix du GPL : un barème ou une formule d'actualisation des prix doit être communiquée

Monsieur B est titulaire d'une citerne GPL. Il conteste le prix du gaz propane appliqué par son fournisseur au motif qu'il évolue à la hausse lorsque les prix des produits pétroliers augmentent, mais ne diminue pas en cas de baisse.

En l'absence de réponse de la part de son fournisseur, il a saisi le médiateur national de l'énergie. Les prix étant libres, le médiateur ne s'est pas positionné sur le niveau de prix appliqué. En revanche, il a jugé que le consommateur n'avait pas été informé de manière adéquate sur le prix de fourniture du gaz propane, que ce soit dans le contrat ou dans les réponses à ses réclamations.

L'intervention du médiateur a conduit le fournisseur à renégocier ses conditions tarifaires d'approvisionnement et à proposer à Monsieur B de lui en faire bénéficier de manière rétroactive pour la livraison intervenue en avril 2016. A titre de dédommagement, le

médiateur a recommandé au fournisseur d'appliquer les mêmes conditions tarifaires à Monsieur B pour les deux précédentes livraisons de décembre 2015 et de février 2016.

Dans un but de prévention des litiges, le médiateur a recommandé au fournisseur de se mettre en conformité avec la réglementation en vigueur concernant l'information sur les prix, en communiquant un barème ou une formule d'actualisation permettant de comprendre les variations du prix de la tonne de propane.

Il a également rappelé au fournisseur l'obligation d'informer ses clients de l'existence du médiateur national de l'énergie et des modalités pour le saisir en cas de litige sur l'ensemble des supports appropriés (courriers de réponse aux réclamations, CGV et site Internet notamment).

Retrouvez la recommandation 2016-0844 sur : www.energie-mediateur.fr

Jauge de la citerne : une marge d'erreur à préciser

Monsieur G a saisi le médiateur national de l'énergie pour un litige avec son fournisseur de GPL. Il conteste les informations mentionnées sur le bon de livraison qui lui a été remis à la suite de sa dernière commande, et en particulier le niveau de sa jauge indiqué à 25% avant le remplissage de sa citerne. Or, Monsieur G affirme que le niveau de la jauge était de 35% lorsqu'il a effectué sa commande. Il estime donc qu'il a fait l'objet d'une surfacturation de la part de son fournisseur de GPL, auquel il a adressé plusieurs courriers de réclamations qui n'ont pas permis de résoudre le litige.

Interrogé par le médiateur national de l'énergie, le fournisseur lui a transmis le constat de vérification périodique du volucompteur du camion qui a livré Monsieur G, qui attestait de sa conformité. Il a également précisé que les jauges des citernes étaient des

instruments de mesure indicatifs, qui donnent des informations avec une marge d'erreur de plus ou moins 5%.

Dans la mesure où la jauge de la citerne de Monsieur G affichait une valeur en dehors de la plage d'erreur habituelle, le médiateur a estimé qu'il existait un doute sur son bon fonctionnement et a recommandé au fournisseur de la remplacer.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, il a recommandé au fournisseur de préciser dans ses documents contractuels que la marge d'erreur des jauges, ainsi que les valeurs qu'elles affichent, ne peuvent pas servir pour la facturation.

Retrouvez la recommandation 2016-0581 sur : www.energie-mediateur.fr

À L'ÉCOUTE

Je viens de recevoir un chèque énergie. A quoi sert-il et comment puis-je l'utiliser ?

Le chèque énergie est une aide nominative, affectée au paiement des factures d'énergie du logement. Actuellement expérimenté dans quatre départements (les Côtes-d'Armor, l'Aveyron, le Pas-de-Calais et l'Ardèche), il est accordé sous conditions de ressources et destiné à être généralisé à compter du 1^{er} janvier 2018, en remplacement des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel.

Vous pouvez l'utiliser pour payer votre facture d'énergie auprès de votre fournisseur d'électricité, de gaz, de chaleur, de fioul domestique, ou de tout autre combustible de chauffage.

Si vous êtes logé dans un foyer logement conventionné, vous pouvez payer vos charges de chauffage incluses dans votre redevance.

Vous pouvez aussi l'utiliser pour régler certaines dépenses liées à la rénovation énergétique de votre logement.

En revanche, les dépenses de carburant automobile ne sont pas éligibles.

Bon à savoir :

Le chèque énergie est nominatif et ne peut pas être cédé à une autre personne.

Il doit être utilisé en une seule fois, avant le 31 mars de l'année suivant celle de son émission.

Si sa valeur dépasse le montant de la facture acquittée, le trop-perçu sera déduit de la (ou des) facture(s) suivante(s).

Pour en savoir plus sur le chèque énergie, le gouvernement a mis en place un dispositif d'information dédié :

cheque.energie.gouv.fr

0805 204 805 (du lundi au vendredi de 8h à 20h, service et appels gratuits)

LE COMPTEUR LINKY VU PAR L'ADEME



David Marchal

Directeur Adjoint Productions et Energies
ADEME - Direction des programmes

Du point de vue de l'ADEME, quels sont les bénéfices de Linky pour les consommateurs d'électricité ?

Linky va leur permettre de mesurer, comprendre, pour économiser. Car, en général, les consommateurs ont une mauvaise appréhension de leur consommation d'électricité.

Tout d'abord, la facturation réelle et non plus estimée, permettra à chaque ménage de constater d'une période à l'autre ses différences de consommation.

Linky va en plus apporter de nouveaux outils pour réaliser des économies d'électricité. Les données, que le compteur permettra aux ménages de visualiser, vont les aider à mieux comprendre leur consommation puis à entrer dans une démarche d'économie d'énergie en changeant leurs pratiques, orientant leurs choix d'achat vers des appareils performants ou en les incitant à rénover leur logement. Les consommateurs pourront ainsi suivre l'évolution de leur consommation détaillée dans le temps et se comparer à des ménages équivalents pour mieux situer leur propre niveau de consommation.

Linky permettra par ailleurs, grâce à une meilleure connaissance de la puissance consommée, de souscrire un abonnement plus ajusté par rap-

port à son usage, ou, pour les consommateurs désireux de produire eux même une partie de leur électricité renouvelable, d'abaisser significativement les coûts de raccordement.

Enfin, indirectement, le consommateur pourra bénéficier d'un mix électrique plus renouvelable dont l'intégration sera facilitée par la modernisation du système électrique sur le long terme initiée par le déploiement de Linky.

Quels types d'outils ou de services complémentaires suggérez-vous pour leur permettre de faire des économies d'énergie ?

En premier lieu, le consommateur pourra activer gratuitement sur le site web d'Enedis la relève horaire de sa consommation pour aller plus loin que la visualisation par mois ou par jour. Les Espaces Info Energie, cofinancés par l'ADEME et les collectivités, pourront lui apporter des conseils par rapport à ces données. Le consommateur pourra également s'il le souhaite installer des équipements complémentaires connectés à Linky (afficheurs, thermostats ou radiateurs intelligents,...) ou choisir de nouveaux services proposés par les énergéticiens, PME ou start-ups : visualisation de la puissance instantanée, adaptation de ses équipements au tarif en cours, ou encore décomposition de sa consommation par usages ...

Enfin, l'infrastructure Linky permettra aux consommateurs de souscrire à de nouvelles offres tarifaires reflétant davantage la réalité du système électrique, avec plusieurs niveaux de prix les incitant à éviter de consommer pendant les périodes de tension, mais avec des tarifs moindres le reste du temps.

A terme, il ne s'agira pas uniquement de faire des économies d'énergies, mais d'induire des comportements vertueux pour le système électrique.

L'ADEME finance des projets dans le cadre des investissements d'avenir. Parmi eux, lesquels concernent Linky et quels en sont les enseignements ?

L'ADEME soutient en effet 20 démonstrateurs de « système électrique intelligent », dont 12 impliquent directement plus de 30 000 ménages. Ces projets visent à développer de nouvelles technologies, mais aussi à les tester en condition d'usage réel, avec un focus important sur leur valorisation économique et leur appropriation sociale.

Six projets intègrent le compteur Linky sur différentes thématiques : développement de nouveaux tarifs, services et produits pour LINKY (NiceGrid, Smart Electric Lyon), accompagnement des consommateurs et des collectivités pour faciliter l'exploitation des données (SOLENN), mais aussi des sujets plus techniques comme l'amélioration de l'observabilité du réseau pour mieux intégrer les énergies renouvelables (GreenLys, NiceGrid, Smart Grid Vendée), ou le développement d'une infrastructure de communication (SO GRID).

Ce que l'ADEME retient de ces projets, c'est avant tout l'accompagnement à réaliser autour des données Linky de façon à faciliter l'intérêt du consommateur: la comparaison par rapport à des ménages similaires, l'accompagnement par un conseiller, l'intérêt de donner un sens collectif aux actions réalisées, l'enrichissement progressif des conseils donnés au gré de l'appropriation du sujet par l'utilisateur sont autant de pistes à prendre en compte pour mettre les informations à sa portée et favoriser des économies d'énergies dans la durée.