



**Consultation publique de la Commission de régulation de l'énergie sur le
projet de déploiement du système de comptage évolué de GrDF**

Contribution du médiateur national de l'énergie (MNE)

Mai 2013

Question 1 :

Etes-vous favorable aux modalités de déploiement envisagées par GRDF dans le scénario de référence (durée, volume etc.) ?

Le médiateur national de l'énergie (MNE) est favorable aux modalités de déploiement envisagées par GRDF dans le scénario de référence.

Il souhaite cependant insister sur la nécessité que les compteurs soient pleinement opérationnels dès leur installation. Plus précisément, il souligne que l'ensemble de la chaîne de transmission de l'information jusqu'au consommateur final (compteurs, concentrateurs, SI distributeur et SI fournisseur) doit être en place et opérationnelle dès la pose des compteurs afin que les services de base soient disponibles et que les services complémentaires associés puissent être proposés. C'est un pré-requis indispensable pour une acceptation du projet par les consommateurs et une bonne compréhension des bénéfices apportés par les compteurs communicants.

Il importe en particulier que GrDF mette tout en œuvre pour que les interfaces entre son SI et ceux des fournisseurs soient opérationnelles et fiables. L'expérience passée incite à la prudence et à la plus grande vigilance sur cette question.

Par ailleurs, le MNE estime que la communication autour des compteurs communicants doit être orchestrée par les pouvoirs publics et a minima, portée en partie par eux.

Question 2 :

Quel est votre point de vue sur les besoins de coordination des deux projets de compteurs évolués en gaz et en électricité ?

GRDF et ERDF ont fait le choix de ne pas mutualiser le déploiement de leurs compteurs communicants. Le MNE souhaite rappeler que l'étude sur l'intérêt technico-économique de la mutualisation a été conduite dans un contexte où les objectifs de MDE et d'information du consommateur étaient très secondaires pour ces deux projets.

Le MNE reste persuadé que la conception et le déploiement en double d'une interface de communication et de systèmes d'information (y compris le site d'information du grand public) pour gérer le même type de données est un choix qui découle directement de la séparation patrimoniale et opérationnelle des deux distributeurs et ne constitue assurément pas un optimum économique pour la collectivité.

Quoi qu'il en soit, les déploiements étant en partie concomitant, au delà d'une indispensable coordination, c'est une vision d'ensemble et un encadrement global deux projets qui doit exister.

Cette supervision générale doit prendre la forme d'une gestion concertée des plannings de déploiement et d'une mutualisation des actions de communication et de pédagogie sur les bénéfices des compteurs évolués en amont et en aval des déploiements.

Cette supervision au niveau national doit s'accompagner au niveau local d'une communication préparée avec les acteurs locaux, élus des collectivités locales et représentants des associations de consommateurs. A cet égard, l'exemple et le retour d'expérience du déploiement de la TNT doit être pris en compte.

Une concertation au niveau local entre les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) de gaz et d'électricité est primordiale. En particulier, les conseillers des GRD sur les compteurs communicants devront être en mesure de donner des informations ou de mettre en contact les consommateurs vers le bon interlocuteur pour répondre à leurs questions concernant les compteurs évolués de l'autre énergie.

Un numéro d'appel commun pourrait être envisagé ainsi que des liens entre les sites internet dédiés des GRD l'un vers l'autre.

Par ailleurs, en termes de facturation, la désynchronisation des projets gaz et électricité est susceptible de générer des incompréhensions (modalités et dates de facturation différentes entre les deux énergies). Une attention particulière est à porter sur ce point pour éviter un grand nombre de réclamations. La gestion des points de livraison qui disposent d'un système de téléreport, aujourd'hui mutualisé entre les compteurs gaz et électricité, méritera une attention particulière. La pose d'un compteur Linky ne devra pas priver celui qui bénéficiait du téléreport gaz de ce service, surtout si la pose du compteur Gazpar n'est prévue que plusieurs années après.

Question 3 :

Quel est votre point de vue concernant l'appréciation des gains de MDE liés à la mise en œuvre du système de comptage évolué de GRDF ?

Le simple fait de détenir un compteur communicant ne suffira pas à générer des économies d'énergie. Le MNE sera extrêmement vigilant sur les actions de sensibilisation à la MDE et sur la facilité d'accès aux données de consommation.

Une meilleure connaissance de la consommation réelle et la possibilité de la comparer avec des consommations moyennes constituent des pré-requis indispensables à toute réalisation de gains de MDE. Les données de consommation réelles (en m³ et en kWh) et valorisées en euros devraient être rendus accessibles par GRDF gratuitement aux consommateurs à une fréquence a minima mensuelle sur Internet ou sur un autre support, selon le choix des consommateurs.

Le MNE estime primordiale que les consommations puissent être valorisées en euros pour mieux sensibiliser les consommateurs, y compris sur les outils mis à disposition par le distributeur. Elles n'auraient, à l'instar de la consommation en kWh calculée sur la base d'un PCS moyen, qu'une valeur indicative et non contractuelle et pourraient être mise à disposition sur la base de données de prix unitaires saisies par les consommateurs

En particulier, le MNE souhaite rappeler qu'aujourd'hui 78% des foyers ont un accès à Internet à leur domicile. Afin de sensibiliser également les 22% de foyers¹ non reliés à Internet, il estime indispensable que ces foyers puissent recevoir gratuitement par courrier, s'ils en font la demande, une information mensuelle sur leur consommation, notamment s'ils sont chauffés au gaz. Cette proportion aura sans doute diminué d'ici le déploiement puisque l'accès à Internet à domicile augmente d'environ 3 points par an.

¹ Source : CREDOC, Enquêtes «Conditions de vie et Aspirations des Français» - juin 2012. 78% des 12 ans et plus disposent d'une connexion à internet à domicile ; 80% se sont connectés à internet.

Question 4 :

Quel est votre point de vue concernant une condition de résultats des appels d'offres pour mettre en œuvre le déploiement généralisé du système de comptage évolué de GRDF ?

Le médiateur national de l'énergie est favorable à la mise en place d'une condition de résultats des appels d'offres afin de garantir que le coût du projet reste dans l'enveloppe estimée par l'étude technico-économique.

Question 5 :

Quel est votre point de vue sur les opportunités permises par le développement des systèmes de comptage évolué en gaz ?

Pour le MNE, les bénéfices des compteurs évolués pour les consommateurs sont réels dans la mesure où :

- La présence des 20% de consommateurs dont le compteur était inaccessible par le distributeur ne sera plus requise lors des relevés.
- Les factures sur la base d'une consommation estimée, à l'origine de fréquents litiges, n'auront plus lieu d'être (exception faite pour les consommateurs ayant fait le choix de la mensualisation pour lisser leurs dépenses sur l'année).
- Les interventions liées à un événement contractuel (mise en service, résiliation, changement de fournisseur, changement de prix) pourront être effectuées plus rapidement, et sur la base d'un index réel.
- Les consommateurs auront une meilleure connaissance de leur consommation réelle de gaz naturel.

Le MNE souligne toutefois que leur mise en place devrait s'accompagner d'un cadre réglementaire obligeant les fournisseurs de gaz naturel à facturer uniquement sur des consommations réelles (toujours à l'exception des consommateurs ayant choisi la mensualisation), y compris lors d'événements contractuels ou de changement de prix.

Le MNE souhaite également rappeler que, de son point de vue, les relèves à date lors d'événements contractuels ou lors de changement de prix ne devraient pas être facturées par GRDF aux fournisseurs. Le coût généré par ces relèves devrait être mutualisé via le tarif d'acheminement.

Facturation :

Le MNE estime nécessaire d'adapter les règles du marché en amont du déploiement du compteur. Il souligne que les règles doivent être mises en place de façon cohérente entre les deux énergies électricité et gaz naturel.

Le MNE sera extrêmement vigilant sur le bénéfice des consommateurs en ce qui concerne une meilleure facturation. En effet, un taux de fiabilité de 100 % n'existe pas et les factures estimées devront être limitées au maximum. De plus, les consommateurs seront plus sensibles à leur consommation réelle puisque le système sera capable de transmettre des index et le MNE attend que GrDF et les fournisseurs mettent tout en œuvre pour que les facturations soient satisfaisantes dès le début.

En revanche, les compteurs évolués gaz sont présentés comme un maillon nécessaire à l'évolution mensuelle des tarifs. Du point de vue du MNE, l'évolution mensuelle des tarifs réglementés n'est pas une avancée pour les consommateurs. Elle participe à la complexification et à l'incomparabilité des prix de l'énergie. C'est d'ailleurs le constat effectué en Belgique qui a mis en place début 2012 une loi pour limiter à 4 par an le nombre de changements de prix liée à une indexation (l'évolution était mensuelle auparavant). Le MNE est, pour sa part, favorable à une évolution des tarifs réglementés une à deux fois par an au maximum.

Offres, conseil tarifaire et service de base :

Le MNE estime que les consommateurs doivent pouvoir accéder à leurs données de consommation pour les communiquer à des tiers sans passer par leur fournisseur. Il est indispensable que le consommateur puisse disposer de ses données de comptage afin de comparer plusieurs offres entre elles, que ces offres émanent de son fournisseur ou d'autres fournisseurs. Pour cette raison, le MNE est favorable à la mise à disposition des données par GrDF, aussi bien sur un site internet dédié que sur des supports adaptés aux personnes n'ayant pas accès à internet et qui en font la demande.

S'agissant des fournisseurs, le MNE insiste sur le fait que le déploiement des compteurs communicants sera certainement accompagné d'offres de fourniture de gaz naturel plus complexes qu'à l'heure actuelle (par exemple, avec des prix différents selon les périodes) et qu'il est donc important que les fournisseurs de gaz naturel s'engagent sur la qualité du conseil tarifaire délivré à leurs clients, que ce soit lors de la souscription ou pendant la durée du contrat.

Le MNE souhaite également que le service de choix d'une date de relève mensuelle et le service d'alerte en cas de dépassement d'un certain seuil de consommation figurent dans les offres de base des fournisseurs, c'est-à-dire sans surcoût.

Questions 6, 7 et 8 :

Que pensez-vous de la mise en œuvre d'un cadre de régulation spécifique au projet de comptage évolué de GrDF ?

Avez-vous des remarques sur le mécanisme de régulation incitative envisagé par la CRE ?

Que pensez-vous des indicateurs de suivi de la performance envisagés par la CRE ?

Pour le MNE, le développement des compteurs communicants est une évolution naturelle du métier du GRD. De plus, cette activité restant dans le cadre monopolistique et régulé, le médiateur n'est pas favorable à une rémunération supérieure à celle des autres projets nécessitant des investissements.

En revanche, le MNE est favorable à la mise en place d'une régulation incitative sur la base du principe de bonus-malus concernant les délais, les coûts et la qualité de service du projet de comptage évolué. Les indicateurs de suivi de la performance envisagés lui paraissent pertinents.

Question 9 :

Que pensez-vous de la demande de GrDF d'attribution d'une prime de 300 points de base concernant la rémunération des actifs de comptage de son projet ?

Comme évoqué plus haut, le MNE n'est pas favorable à l'attribution d'une prime aux actifs de comptage de ce projet.

Question 10 :

Que pensez-vous du traitement tarifaire envisagé par la CRE concernant la couverture des charges d'exploitation supportées par GrDF sur la période tarifaire en cours ?

Le MNE partage la position de la CRE.

Question 11 :

Que pensez-vous du traitement tarifaire envisagé par la CRE concernant la couverture des coûts échoués générés par le remplacement des compteurs par anticipation pendant la phase de déploiement ?

Le MNE partage la position de la CRE, sous réserve que la couverture des coûts échoués n'incite pas GrDF à remplacer tous les compteurs plutôt que d'équiper d'un module radio ceux qui pourraient l'être.

En effet, les compteurs les plus récents (donc non amortis) n'ont pas besoin d'être remplacés car ils peuvent être équipés d'un module radio pour devenir communicant. Lorsque c'est possible, c'est cette option, moins coûteuse qui doit être retenue. Un contrôle doit être effectué sur ce point.

Question 12 :

Que pensez-vous de la demande de GrDF concernant la réévaluation annuelle de ses actifs de systèmes d'information spécifiques au projet de comptage évolué ?

Ne se prononce pas.

Question 13 :

Etes-vous favorable au lancement du déploiement généralisé du projet de compteurs évolués de GrDF dans les conditions présentées dans ce document ?

Le MNE est favorable au lancement de la phase de construction du projet de comptage évolué de GrDF.

Question 14 :

Avez-vous toute autre remarque sur le projet de comptage évolué de GrDF ?

Equipement de la sortie locale :

Lors du déploiement, il est nécessaire de prendre en compte les spécificités des cas où des branchements existent sur la sortie locale.

Ce nombre de raccordement est limité aujourd'hui mais il devrait augmenter d'ici le déploiement car les box énergétiques se développent et, surtout, les bâtiments RT2012 doivent renseigner sur la consommation énergétique dans le logement.

Le format de la sortie locale des nouveaux compteurs ne sera pas le même que celui des compteurs actuels. Il serait donc nécessaire de prévoir un remplacement par GrDF de la prise au moment du changement de compteur. Apparemment, ce n'est pas la solution envisagée pour l'instant par GrDF car il existe différents matériels selon les compteurs. Des concertations sont en cours sur le sujet.

Pour le MNE, il est important que les consommateurs concernés ne subissent de désagrément lié au remplacement de compteurs. Dans le cas contraire, cela créerait des sources de mécontentement légitime (cf. problèmes de raccordement des ballons d'eau chaude dans le cadre du projet Linky).

Adaptation des SI des fournisseurs :

Au moment du déploiement des compteurs communicants, GrDF a affirmé que l'ensemble de la chaîne communicante serait opérationnelle.

Il est également nécessaire que les systèmes d'information des fournisseurs soient opérationnels également pour que, a minima, les services de base soient proposés (information sur la consommation mensuelle, alerte).

De plus, dans les groupes de travail au sein de la CRE, il a été évoqué des problèmes potentiels liés au fait que tous les fournisseurs n'auront pas mis à jour leur SI en même temps et que cela risque de créer des difficultés en cas de changement de fournisseur (CHF).

Pour le MNE, si un consommateur ne peut pas souscrire chez le fournisseur souhaité à cause d'un problème informatique lié aux nouveaux compteurs, cela risque de nuire à leur acceptabilité. De plus, cela constituerait un frein supplémentaire à l'ouverture du marché du gaz naturel, qui est déjà limitée. Il est nécessaire que le CHF auprès de fournisseurs n'ayant pas encore adapté leur SI à la facturation mensuelle soit possible, au moins pendant une certaine période (à définir avec les fournisseurs).