RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

RÉPONSE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE À LA CONSULTATION PUBLIQUE N° 2021-13 DU 25 NOVEMBRE 2021 RELATIVE AU BILAN DU PROJET LINKY SUR LA PERIODE 2016-2021 ET AU FUTUR CADRE DE REGULATION INCITATIVE

Le médiateur national de l'énergie a soutenu de longue date le déploiement des compteurs communicants Linky, au vu des bénéfices du dispositif pour l'ensemble des consommateurs.

Il partage la plupart des analyses de la Commission de régulation de l'énergie, à propos desquelles il souhaite néanmoins apporter quelques remarques qui figurent ci-dessous.

Le médiateur national de l'énergie souhaite particulièrement insister sur les litiges dont il continue à être saisi, malgré l'achèvement de la première phase du déploiement.

Question 1 : Avez-vous des remarques sur le bilan de la phase de déploiement en masse du projet Linky ?

À l'instar de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), le médiateur national de l'énergie constate que le calendrier du déploiement a été respecté.

Concernant les litiges enregistrés lors des poses, la CRE note que : « (…) *les interventions de pose se sont globalement bien déroulées avec un taux de réintervention très faible (inférieur de 1%) et un taux de réclamations stable autour de 0,7%* (…) » (page 6).

À ce propos, le médiateur national de l'énergie rappelle que, lorsqu'il reçoit une saisine portant exclusivement sur un refus de pose de Linky, ses services la déclarent « *non recevable* » :

- Il est indiqué au consommateur de manière détaillée pourquoi le refus de pose de Linky n'est pas fondé en droit ;
- Des informations détaillées sont également fournies lorsque le consommateur manifeste des inquiétudes concernant les effets sur sa santé : description de la technologie CPL, renvoi vers les rapports de l'ANFR et de l'ANSES.

Pour ce qui est des litiges qui apparaissent après la pose de Linky, voir les réponses aux questions suivantes.

Enfin, il faut rappeler que selon le dernier Baromètre Energie-Info du médiateur national de l'énergie publié le 12 octobre 2021[1], 34 % des Français restent défavorables à l'installation des compteurs

[1] https://www.energie-mediateur.fr/barometre-energie-info-2021-lenergie-au-coeur-des-preoccupations-des-francais/

communicants, pour des raisons diverses (inutile de remplacer du matériel qui fonctionne, peur des ondes, manque de fiabilité, protection des données…).

Si les ménages connaissent la fonctionnalité de ces compteurs (le relevé de la consommation à distance pour une facturation basée sur des consommations réelles est connu par 9 personnes sur 10), seuls 67 % pensent qu'ils vont leur permettre de mieux suivre leur consommation d'énergie et 38% qu'ils peuvent leur permettre de faire des économies. Ces taux n'ont pas évolué depuis 2020.

Les possibilités ouvertes par le compteur Linky devraient avoir pour effet de faire diminuer cette appréhension à l'avenir.

Question 2 : Partagez-vous l'analyse de la CRE sur les gains réalisés grâce au projet Linky ?

2.1 Les bénéfices attendus pour les consommateurs

La Commission de régulation de l'énergie rappelle que les bénéfices attendus pour les consommateurs étaient les suivants :

« (…) *o des gains faisant suite à une meilleure maîtrise de la demande d'énergie (MDE), grâce à une connaissance plus fine de la consommation notamment ;*
o des gains générés par la capacité de Linky de réaliser des interventions à distance (via les téléopérations), impliquant une baisse des prix de certaines prestations pour le consommateur et la fin de la présence au domicile lors des interventions. (…) » (page 11).

S'agissant des gains relatifs à la diminution des réclamations ainsi qu'à la possibilité de réaliser des télé-opérations, la CRE note à juste titre qu'il est d'ores et déjà possible de les constater.

Pour ce qui est de la MDE, le médiateur national de l'énergie partage le constat de la CRE : « (…) *concernant les gains relatifs à la maîtrise de la consommation MDE et au développement d'offres innovantes, la CRE constate que les acteurs, et notamment les fournisseurs, ne se sont pas encore suffisamment approprié les outils et fonctionnalités utiles à la concrétisation de ces gains*. » (page 11).

Pourtant, les compteurs communicants, qui permettent aux consommateurs la connaissance au fur et à mesure de leur consommation réelle, constituent une pièce essentielle de la maîtrise de l'énergie. Le distributeur et le fournisseur peuvent donner accès au consommateur à ses données de consommation, avec son accord pour les informations les plus détaillées.

Les fournisseurs ont commencé à proposer aux consommateurs des offres correspondant mieux à leurs besoins et leurs habitudes de vie, notamment des offres de fourniture d'électricité à des prix différents selon le jour ou l'heure. Dès 2017, ENGIE et EDF proposaient des *« heures creuses week-end »*, puis TOTALENERGIES en 2018 avec une offre *« heures super creuses entre 2 et 6 heures du matin »*. Certains fournisseurs proposent désormais une facturation mensuelle basée sur la consommation réelle.

Outre les nouvelles options tarifaires, le déploiement de Linky permet également de souscrire un contrat avec une puissance mieux ajustée aux besoins ou aux consommations constatées, car il est désormais possible d'ajuster la puissance souscrite au kilovoltampère près, entre 1 et 36 kVA. Les fournisseurs devraient davantage développer une information ciblée pour aider les consommateurs à mieux identifier la puissance dont ils ont réellement besoin.

Des services innovants, permettant par exemple de réduire les pics de consommation d'électricité « *à la pointe* », devraient désormais pouvoir se développer avec l'installation généralisée des compteurs Linky.

Le médiateur national de l'énergie a d'ailleurs adapté son comparateur d'offres pour y intégrer les nouvelles offres que permettent les compteurs Linky ; il sera bientôt possible d'utiliser son historique de consommation directement dans le comparateur d'offres (l'interfaçage est en cours de développement).

2.2 L'impact de Linky sur les litiges

Concernant les litiges, la CRE indique la chose suivante :

« *L'évaluation du projet Linky prévoyait des gains liés au traitement des réclamations du fait d'une facturation sur la base d'index réels télérelevés (i.e. relevés tous les mois à distance) qui diminue le risque d'erreur et de contestation.*
Plusieurs fournisseurs ont confirmé à la CRE avoir constaté un apaisement de la relation client sur ce sujet de la facturation.

La CRE suit, dans le cadre de la régulation incitative de la qualité de service d'Enedis, les données relatives aux réclamations « facturation et relève ». Cet indicateur montre à l'inverse, un rebond des réclamations depuis 2017 (+19% entre 2017 et 2020), qui s'explique selon Enedis par :

- *la correction d'anomalies de relève ou contractuelles à la suite de la pose d'un compteur Linky ;*
- *l'envoi de courriers au client par Enedis afin de redresser/régulariser les consommations des clients sans relève réelle depuis plus de 14 mois.*

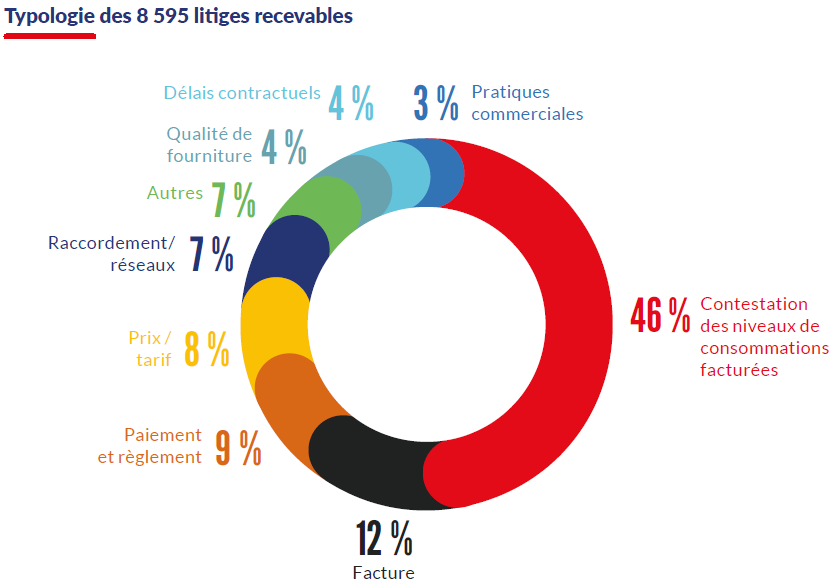
Néanmoins, les données communiquées par Enedis montrent que les clients équipés de compteurs Linky génèrent cinq fois moins de réclamations que les clients non équipés de compteurs Linky (en 2020, 2,2 réclamations pour 1 000 clients Linky contre 10,4 réclamations pour 1 000 clients non Linky), malgré les réclamations liées à la pose d'un Linky à la place d'un ancien compteur défaillant. » (page 11).

Le médiateur national de l'énergie souhaite apporter des éléments complémentaires à ce sujet.

a) <u>Une baisse attendue du nombre de litiges</u>

Le compteur Linky permet une facturation sur la base de la consommation réelle ; il devrait donc permettre la disparition des litiges dus à une absence ou des erreurs de relevé, ce qui est un bénéfice incontestable pour les consommateurs.

Plus précisément, 46 % des litiges déclarés recevables par le médiateur national de l'énergie en 2020 appartenaient à la catégorie « *Contestation des niveaux de consommations facturées* »[2] :



[2] Voir le Rapport d'activité 2020, accessible à l'adresse suivante : https://www.energie-mediateur.fr/publication/rapport-annuel-2020/ (page 100)

Avec des index télé-relevés à intervalles plus rapprochés, les litiges de ce type devraient diminuer significativement, même si le médiateur national de l'énergie constate que commencent à apparaître certaines contestations portant sur des périodes de consommation très courtes.

Il convient également de souligner que les compteurs communicants améliorent l'accessibilité aux données relatives à la qualité de la fourniture d'énergie. Ils permettent, en cas d'incident, de connaître les données relatives à la tension, ce qui aide à la résolution des litiges. Linky permet d'enregistrer les coupures longues et brèves (à l'exception des microcoupures), alors que jusqu'à présent, seules les coupures sur le réseau moyenne tension pouvaient l'être. En outre, Linky peut détecter des surtensions en amont du compteur : en actionnant automatiquement un dispositif de coupure, il prévient les dommages sur les appareils électriques, notamment en cas de rupture de neutre.

b) L'apparition de nouveaux litiges

Le médiateur national de l'énergie ne note pas encore de baisse significative des litiges dont il est saisi. En effet, le déploiement des compteurs communicants a donné lieu à l'apparition de nouveaux litiges, dont voici une typologie.

L'installation d'un compteur Linky peut révéler que l'ancien compteur était défaillant. Si, dans la très grande majorité des cas instruits par les services du médiateur national de l'énergie, l'ancien compteur remplacé par un compteur Linky *« sous-comptait »* la consommation réelle d'électricité, il peut arriver, parfois, que ce soit l'inverse. Peuvent également être cités les nombreux litiges portant sur la contestation des index de dépose du précédent compteur ; même s'il ne s'agit pas de litiges *stricto sensu* liés à Linky, il s'agit malgré tout de litiges liés à leur déploiement massif.

Plus problématiques sont les **incidents résultant de l'installation du nouveau compteur,** par exemple lorsque les fils pilotes sont mal rebranchés au contacteur heures pleines/heures creuses, empêchant le bon fonctionnement des équipements. Les litiges liés à la présence d'un gestionnaire d'énergie doivent également être mentionnés.

De plus, comme le souligne la CRE, des difficultés peuvent exister pour le **transfert de données**. En effet, lorsque moins de 70 % des compteurs d'un quartier sont des compteurs Linky, le signal transmis par courant porteur en ligne (CPL) n'est pas assez puissant pour parvenir au concentrateur où sont centralisées les données. Lorsque le concentrateur est situé dans une zone trop souterraine, le signal de communication par téléphonie n'est pas acheminé vers le distributeur.

Le **portail internet d'ENEDIS**, qui doit mettre à disposition de chaque foyer disposant de Linky ses données de consommation quotidiennes, connaît toujours des difficultés d'accès, comme en témoignent les nombreux messages reçus par le service Energie-Info.

Il faut également souligner le cas des **consommateurs qui refusent Linky mais dont le compteur est défaillant**. Ces litiges, encore isolés, pourraient devenir plus nombreux, nécessitant de définir un « mode opératoire » à leur égard : en effet, dans ce type de situation, la relève à pied sera inutile, tout comme la transmission d'index auto-relevés.

Le médiateur national de l'énergie souhaite rappeler que le remplacement des boîtiers de télé-report (BTR) défaillants a été suspendu avec le déploiement de Linky, engendrant là aussi une nouvelle catégorie de litiges.

Parmi les problèmes divers, peuvent être notés les litiges portant sur les calendriers accessibles via Linky, qui génèrent de l'incompréhension chez les utilisateurs (qui peuvent de bonne foi relever les index des grilles distributeur). L'accessibilité du PRM aux démarcheurs pourrait générer des souscriptions abusives. Les fournisseurs ne sont pas encore tous parfaitement formés au nouveau système, par exemple au niveau du suivi des mensualités.

Enfin, la maintenance d'ENEDIS a pu également connaître certains ralentissements, et l'absence de communication des compteurs Linky ne fait pas toujours l'objet d'un suivi suffisant de la part d'ENEDIS. Dans certains cas, l'absence de communication du compteur Linky dépasse un an sans qu'un relevé

ait eu lieu. Par ailleurs les consommateurs concernés ne sont pas informés des éventuelles investigations conduites par ENEDIS pour remédier à l'absence de communication du compteur, ce qui est aussi source de litiges.

Question 3 : Pensez-vous qu'il faille faire porter les coûts de la relève résiduelle aux seuls consommateurs générant ces coûts ?
Question 4 : Êtes-vous favorable à une approche en deux étapes ?
Question 5 : Que pensez-vous des montants proposés ?

Concernant la période de « *déploiement diffus* » (2022-2024) et la suivante (après 2025), la CRE indique la chose suivante :

« *L'approche envisagée par la CRE à ce stade consiste à s'orienter vers une approche graduée et progressive de la facturation de la relève résiduelle aux clients ne possédant pas de compteur Linky, construite en deux temps :*

- une phase transitoire (2022-2024), durant laquelle seuls les utilisateurs « muets » (i.e. non équipés de compteur Linky et n'ayant communiqué aucun index durant une année), se verraient facturer des coûts supplémentaires [environ 4,16 euros par mois, soit environ 50 euros par an] *;*
- à partir de 2025, une seconde phase dans laquelle l'ensemble des clients non équipés de Linky se verraient facturer le coût de la relève résiduelle [5,33 euros par mois, soit 64 euros par ans]*. Enedis est en mesure d'assurer, qu'à cette date, tous les clients ayant transmis leur souhait de se voir équipés d'un Linky, auront été équipés (sauf quelques très rares impossibilités techniques qui seront tracées et non concernées par la facturation).* » (page 14).

Le médiateur national de l'énergie est favorable à cette solution, qui devra être mise en œuvre par ENEDIS et ses sous-traitants avec tact et discernement.

La facturation de ces frais pourra donner lieu à de nouveaux litiges, qui devront être traités par les services compétents d'ENEDIS, des fournisseurs, et du médiateur national de l'énergie. Les cas d'« *impossibilité technique* » devront être clairement identifiés pour éviter toute contestation.

Enfin, le médiateur national de l'énergie considère qu'il serait effectivement pertinent, comme le suggère la CRE, de demander à ENEDIS de mettre en place une plateforme web permettant au client de choisir sa date de pose, selon les disponibilités de ses équipes.

Question 6 : Êtes-vous favorable à la liste des indicateurs proposés par la CRE ?
Question 7 : Avez-vous une proposition d'indicateur pour suivre la qualité de la transmission des courbes de charge ?
Question 8 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'un indicateur sur le délai de mise en place des calendriers fournisseurs par Enedis ?
Question 9 : Voyez-vous d'autres indicateurs à ajouter pour favoriser l'utilisation des fonctionnalités avancées des compteurs ?

La CRE indique que « *0,7% des compteurs sont non communicants depuis plus de 2 mois (0,4% depuis plus de 6 mois).* » (page 8), ce qui représente plus d'un million de sites concernés. Pour être pleinement incitatifs, les indicateurs en matière de télétransmission devraient donc viser des objectifs de réussite de 100 %.

Pour favoriser l'utilisation des fonctionnalités avancées des compteurs, pourrait être envisagée, plutôt qu'un indicateur, la création d'une prestation « *Assistance aux utilisateurs : asservissement, TIC, gestionnaires d'énergie* », à évoquer dans les groupes de concertation.

Question 10 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'indemnités versées aux clients par Enedis ?
Question 11 : S'agissant du seuil de déclenchement, quelle est selon vous la durée de non communication et le nombre de jours de retard pour les prestations et la fourniture de données, qui vous paraissent engendrer un préjudice important justifiant le versement d'une telle indemnité ?

Il s'agit d'une initiative positive de la CRE, que le médiateur national de l'énergie approuve pleinement dans son principe. Certains consommateurs contraints de relever périodiquement leur compteur se plaignent des démarches qui leur sont imposées et réclament d'ores et déjà une indemnisation.

En revanche, pour ce qui est des modalités, la CRE envisage de limiter ces indemnités aux clients ayant subi un préjudice, et de conditionner le versement de ces indemnités à la dépose d'une réclamation par le consommateur (pages 19 et 34). Il serait plus incitatif — et donc plus bénéfique pour les consommateurs — de prévoir un versement automatique, sur le modèle de l'indemnité versée en cas de rendez-vous non respecté.