

15ème législature

Question N° : 42914	De M. Bertrand Sorre (La République en Marche - Manche)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition écologique		Ministère attributaire > Transition écologique
Rubrique > énergie et carburants	Tête d'analyse > Facturation en hausse des consommations électriques après pose du compteur Linky	Analyse > Facturation en hausse des consommations électriques après pose du compteur Linky.
Question publiée au JO le : 07/12/2021 Réponse publiée au JO le : 22/03/2022 page : 1995		

Texte de la question

M. Bertrand Sorre attire l'attention de Mme la ministre de la transition écologique sur l'enregistrement des consommations électriques des usagers à partir des nouveaux compteurs communicants « Linky ». Certains usagers nouvellement équipés d'un Linky se plaignent d'une consommation d'électricité relevée, plus importante depuis cette installation du nouveau compteur à leur domicile bien que leurs habitudes et leur équipement n'aient pas changé. Enedis et les fournisseurs d'électricité semblent ne pas répondre aux interrogations des usagers, ce qui provoque beaucoup d'insatisfaction. Afin d'apporter un service attendu et accompagner les personnes concernées par des factures en forte augmentation, il serait souhaitable que les données collectées par ces compteurs intelligents puissent être vérifiées le cas échéant par un autre appareil de mesure et que ces foyers soient accompagnés pour réduire leur consommation. Dans cette optique, il aimerait savoir quelles dispositions le Gouvernement envisage pour répondre aux usagers.

Texte de la réponse

Les compteurs communicants sont soumis aux obligations légales et normatives en matière de métrologie. Ils ont, comme tout équipement de mesure ayant pour but une facturation, fait l'objet d'une procédure de contrôle par des organismes indépendants avant d'être déployés. Les compteurs Linky permettent de contrôler la puissance souscrite en Volts-Ampères (puissance apparente) et de mesurer l'énergie active en kWh, comme les anciens compteurs le permettaient. C'est bien l'énergie active, qui correspond à la consommation d'électricité, qui est transmise aux fournisseurs et utilisée pour l'édition de la facture. L'énergie réactive est mesurée séparément par le compteur Linky et n'est pas transmise aux fournisseurs. Elle n'est donc pas prise en compte pour permettre la facturation du client. Chaque situation doit ainsi être analysée individuellement. Cette augmentation peut être due à différentes raisons : un ancien compteur défectueux qui comptait mal l'électricité consommée, une mauvaise attribution de l'énergie ou vol d'électricité, un dysfonctionnement de l'installation électrique intérieure ou d'un appareil électroménager ; un changement des habitudes de consommation ou des équipements. Comme l'explique le Médiateur national de l'énergie dans son rapport d'activité 2018, « parfois, à la suite d'un changement de compteur, la consommation enregistrée par le nouveau compteur peut paraître anormalement élevée. Mais, en réalité, c'est l'ancien compteur qui sous-comptait. ». Dans tous les cas, l'arrivée du compteur Linky met fin à ce comptage parfois peu exact. Les compteurs communicants permettent aux ménages d'être facilement facturés de leur consommation réelle du mois (et non d'une estimation sur l'année avec régularisation ponctuelle) et d'accéder à des données plus précises sur la



consommation globale de leur logement (par mois, par semaine, par jour, par heure...). Il demeure néanmoins la nécessité de mieux informer les consommateurs et que la maîtrise de la consommation d'énergie passe en premier lieu par l'accès des consommateurs à la bonne connaissance de leur consommation. Le décret du 10 mai 2017 relatif aux modalités de mise à disposition des consommateurs des données de consommations d'électricité et de gaz prévoit que les gestionnaires de réseaux mettent à disposition des consommateurs équipés de compteurs communicants un espace internet dédié présentant leurs données de consommation. Les clients observant une hausse de leur facture peuvent utiliser les fonctionnalités de suivi de leur consommation permises par le compteur de Linky afin de mieux comprendre leur situation. Cet espace personnalisé comprend notamment les consommations quotidiennes, mensuelles et annuelles, la courbe de charge, soit l'enregistrement des valeurs moyennes de puissance soutirées mesurées toutes les demi-heures, et la possibilité pour le consommateur de paramétrer et de recevoir des alertes, par courrier électronique ou tout autre moyen lorsque le niveau de la consommation dépasse un niveau de référence fixé par le consommateur. L'accès à la courbe de charge par le consommateur à son fournisseur permet à ce dernier de matérialiser la courbe de charge en euros. Un espace client accessible sur Enedis.fr ou l'application « Enedis à mes côtés » permet au consommateur de connaître sa consommation journalière à la condition qu'il en ait fait la demande. Les données de consommations sont alors disponibles grâce à une télérelève journalière des données de comptage.