

Compteurs intelligents – Table ronde du 05/10/2010.

Dans le cadre de Vlaanderen in Actie (ViA), la Ministre Freya Van den Bossche a organisé une table ronde sur le thème « Le consommateur et le compteur énergétique intelligent ».

La table ronde s'est tenue le 5 octobre au Kinopolis de Gand et il a été demandé au Service de Médiation fédéral de l'Energie d'évaluer l'impact potentiel sur le marché de l'énergie.

Voici le compte rendu de cette intervention.

- 1) Cette mission ne relève en réalité pas des tâches du Service de Médiation fédéral de l'Energie étant donné que :
 - a. l'implémentation et la généralisation des compteurs intelligents relèvent avant tout des compétences régionales vu que les Régions sont compétentes, à travers leurs règlements techniques, pour les divers aspects ayant trait aux compteurs ;
 - b. ce sont donc surtout les régulateurs régionaux qui doivent étudier cet impact sur le marché régional.

- 2) Quoi qu'il soit, le Service de Médiation fédéral de l'Energie est disposé à donner son avis à ce sujet étant donné que dans le troisième paquet « énergie » du 13 juillet 2009 (qui doit être transposé dans la législation belge, en concertation avec les Régions, d'ici le 3 mars 2011), le sujet des compteurs intelligents est associé aux nouvelles mesures de protection du consommateur :
 - a. Voir article 3 de la directive traitant des obligations de service public et de la protection du consommateur, et plus précisément son point 11 (électricité) e, point 8 (gaz) : « Afin de promouvoir l'efficacité énergétique, les États membres ou, si un État membre le prévoit, l'autorité de régulation, recommandent vivement aux entreprises d'électricité ou de gaz naturel d'optimiser l'utilisation de l'électricité ou du gaz naturel, par exemple en proposant des services de gestion de l'énergie, en élaborant des formules tarifaires novatrices ou, le cas échéant, en introduisant des systèmes de mesure ou des réseaux intelligents (smart grids) » ;
 - b. Voir aussi l'annexe I aux directives contenant un certain nombre de prescriptions en matière de protection du consommateur, selon lesquelles les systèmes de compteurs intelligents doivent soutenir la participation active des consommateurs au marché de l'énergie en offrant la possibilité :

i. d'une évaluation :

1. une analyse coûts-bénéfices à long terme pour le marché et pour le consommateur individuel ;
2. ou une analyse visant à déterminer quelle forme de compteur intelligent est réalisable sur le plan économique et efficace sur le plan des coûts.

Cette évaluation devrait être réalisée pour le 3 septembre 2012 au plus tard.

- ii. d'un timing ou d'un plan d'investissement de maximum 10 ans (*pas pour le gaz*)
- iii. de la généralisation à 80 % des consommateurs d'ici 2010 si l'évaluation s'avère positive ou si aucune évaluation n'est prévue (*pas pour le gaz*)

Les compteurs intelligents et la protection du consommateur vont donc de pair aux yeux de la Commission européenne. Selon la Commission européenne, les principaux objectifs sont les suivants :

- information en temps réel au sujet de la consommation énergétique et de la production locale ;
- tarifs intelligents ;
- factures correctes et de préférence inférieures grâce à un meilleur feed-back au sujet du consommateur ;
- nouveaux services pour les consommateurs ;
- intégration de la production locale d'énergie renouvelable ;
- efficacité énergétique et économie d'énergie, donc également en termes d'émissions de CO₂.

Sur la base des plaintes qui sont actuellement traitées par le Service de Médiation, il y a en effet lieu d'améliorer :

- le système des relevés de compteurs, qui pour les clients résidentiels ne sont pas effectués en temps réel mais généralement annuellement, soit par le consommateur final lui-même soit par un employé du fournisseur d'énergie, voire

par le biais d'estimations en l'absence de relevés des compteurs. En particulier en cas de déménagement ou de changement de destination de l'habitation, des problèmes se posent du fait que les habitants ne communiquent pas ou communiquent tardivement leur déménagement ou les données du relevé aux fournisseurs, qui à leur tour ne traitent pas de manière conséquente ces données ou leur absence (certains fournisseurs se contentent d'une notification unilatérale des données du relevé alors qu'il est évidemment préférable que les deux parties – l'ancien occupant ou propriétaire et le nouveau – transmettent les relevés de compteurs au moyen des formulaires de déménagement prévus à cet effet) ;

- les tarifs imputés et la transparence en matière de facturation : les tarifs, les avances ou les contrats ne correspondent pas toujours au profil ou à la consommation du consommateur, de sorte qu'un compteur intelligent peut s'avérer un outil important pour offrir aux clients les contrats et factures corrects assortis de tarifs intelligents. De même, la succession rapide et pour le consommateur souvent incompréhensible de factures, notes de crédit et rectifications doit pouvoir être évitée.

Nous sommes donc d'accord sur le principe des compteurs intelligents dans le cadre de la protection du consommateur, mais à condition qu'il soit satisfait à un certain nombre de conditions préalables :

- Pas de compteurs intelligents sans réseau intelligent (smart grid), afin d'éviter que les avantages des compteurs intelligents et la production locale d'énergie renouvelable ne puissent pas être intégrés par le gestionnaire de réseau ; besoin dès lors de l'approbation des plans d'investissement des gestionnaires des réseaux ;
- Evaluation préalable et surtout analyse coûts-bénéfices, se focalisant non seulement sur l'aspect économique mais aussi, en concertation avec les parties prenantes, sur l'aspect durable des compteurs intelligents en termes d'environnement et sur le plan social, en particulier pour les ménages vulnérables (potentiel important en termes d'économie d'énergie mais pas de moyens pour investir dans des dispositifs innovants ou même simples) ;
- L'économie d'énergie devrait être la première priorité mais nous devons nous interroger sur les véritables avantages des compteurs intelligents dans le cadre de cet objectif et sur la hausse du niveau général des prix, sur laquelle les compteurs intelligents n'ont aucune emprise, de sorte que le consommateur risque au final de payer plus cher en dépit de ses efforts en termes d'efficacité énergétique ;
- Régulation permanente des :

- données des compteurs afin de garantir la confidentialité des données commerciales sensibles et d'éviter qu'elles soient divulguées de manière discriminatoire (donc éviter la commercialisation des données des compteurs au plus offrant car nous savons dans l'intervalle ce que signifie la libéralisation du secteur de l'énergie !!) ; cela doit donc offrir 2 avantages : 1) garantir la confidentialité des données des relevés et 2) des tarifs transparents et non discriminatoires pour la gestion et la communication des données des relevés ;
- tarifs des compteurs compte tenu de la durée de vie (économique) des compteurs intelligents et de la solidarisation ou non des coûts entre les consommateurs finaux ou les groupes cibles spécifiques (sauf par le biais d'autres formes de financement que par le biais des tarifs de distribution et de raccordement).
- Réglementation en matière de :
 - facturation (choix entre des factures mensuelles ou un décompte annuel avec des forfaits mensuels fixes) ;
 - clôtures et procédure de transfert ;
 - responsabilité en cas de dysfonctionnements ou de pannes;
 - nouveaux services (commerciaux) qui sont offerts par les différents opérateurs (gestionnaires des réseaux de distribution, fournisseurs, autres tiers, ...).
- Enfin, nous ne pouvons pas perdre de vue les autres objectifs européens en matière de protection du consommateur dans le domaine de l'énergie, comme une prestation de services accessible à des prix abordables et une attention particulière pour les ménages vulnérables.