

# LINKY : ERDF passe aux aveux mais... persiste dans ses silences et demi-vérités



11 02 2011

L'UFC QUE CHOISIR 37 remercie la journaliste d'avoir repris les multiples réserves et difficultés que les usagers consommateurs n'ont cessé de rappeler tout au long de la pose. Les propos du directeur d'ERDF appellent cependant les quelques remarques qui suivent.

## **L'aveu d'une expérimentation partielle et partielle qui ignore délibérément les usagers**

Le directeur d'ERDF pour l'Indre-et-Loire vient de vendre la mèche : l'expérimentation visait uniquement à tester la mise en place et le fonctionnement des compteurs. « *Aujourd'hui on commence à savoir ce que coûte un compteur, sa pose et la gestion des systèmes d'information* » écrivait-il vendredi 4 février dans la NR. Il confirme bien que rien n'a été fait pour évaluer les fonctions utiles à l'utilisateur (rétroéclairage, affichage à l'intérieur, simple lisibilité des compteurs extérieurs à 60 cm du sol, etc.) ou simplement tester l'appareil lui-même.

La directive européenne, au nom de laquelle se fait ce remplacement des compteurs, impose que l'expérimentation « montre le bénéfice pour les usagers » et la Commission de régulation de l'énergie (qui au niveau national doit veiller à la bonne gestion du marché et des pratiques) a réaffirmé cette condition pour être favorable à l'extension de LINKY.

Or, depuis le début de cette expérimentation, nous réclamons en vain que l'avantage pour les usagers soit étudié comme les éventuels dysfonctionnements du système expérimenté (l'appareil lui-même, ses fonctions, son emplacement et les informations qu'il donne à l'utilisateur).

## **L'abandon de la prétendue économie d'énergie**

Merci M. Jean-François QUINCHON (*directeur territorial d'ERDF Touraine*) de reconnaître comme exact ce que nous affirmons depuis le début de votre propagande : **Linky n'économise pas un seul kilowatt. L'UFC QUE CHOISIR apprécie qu'on ne nous mente plus sur les prétendues économies d'énergie.** Mais alors où est l'avantage pour l'utilisateur qui paiera seul le compteur ?

## **La publicité au lieu d'une étude d'impact et d'un retour sur expérience**

« *On s'est vite rendu compte qu'il fallait davantage expliquer les finalités du compteur...* » Nous rappellerons ici qu'il fallut de multiples démarches des consommateurs, de nos associations, l'intervention du S.I.E.I.L. (le gestionnaire du réseau pour le compte des collectivités locales propriétaires) et même l'alerte de la presse nationale en septembre pour qu'ERDF accepte de reconnaître qu'il y avait des problèmes et commence à cesser de proclamer « Tout va très bien ».

La réponse vint toujours en termes de publicité (pages dans le journal, ambassadrices et réunions publiques) pour laquelle des sommes importantes ont été engagées. L'UFC QUE CHOISIR aurait préféré que ces sommes soient consacrées à **mettre en place un dispositif pour entendre sérieusement les plaintes et déboires des usagers au lieu de les faire traiter par un service anonyme et hautain basé à Lyon.**

Même la présentation qui fut faite aux associations de consommateurs fut une suite de monologues et d'exposés d'ERDF avec comme seule réponse à nos questions : « *Ceci n'est pas notre affaire, ça viendra ensuite, ce n'est pas nous qui avons cet aspect en charge...* » et une négation systématique des difficultés dont nous faisons part.

Les réclamations n'ont pas été analysées comme des exemples afin d'améliorer les procédures de pose et de contact. ERDF se satisfait de « réclamations de l'ordre de 1% », où les réelles difficultés de notre zone rurale sont noyées dans un chiffre cumulé avec les moindres problèmes de Lyon. On notera que la NR du 24 novembre, toujours très bien informée, publiait l'appréciation plus sérieuse de Mme SAINCY, responsable de l'expérimentation à ERDF : « *D'après les retours de questionnaires, 93,2 % des clients sont satisfaits. Sur le déploiement des compteurs, pas sur l'usage de Linky* ».

### **La pose en l'absence des usagers est dangereuse**

ERDF a reconnu devant nous et affirmé à de nombreux usagers que le remplacement d'un compteur accessible sans entrer dans le domicile pouvait être effectué en l'absence de l'utilisateur. Pire : sans lui préciser davantage le moment de l'opération. L'UFC QUE CHOISIR insiste sur les dangers pour les installations et certains appareils (par ex. les congélateurs) si le compteur disjoncte. ERDF ignore les dangers pour les personnes sous assistance respiratoire, malades ou handicapées qui se verront un jour privées de l'aide de l'appareil électrique, voire simplement d'éclairage si on n'a pas averti du changement. Comme d'autres pour les effets nocifs des médicaments récemment mis en avant, ON viendra sans doute dire à la presse qu'ON ne savait pas.

### **Silences et semi-vérités d'ERDF, toujours et encore.**

Pour le directeur « *92 % de ces compteurs communiquent toujours dans les deux sens* », pour les usagers ils voient toujours passer les personnes chargées de relever le compteur, ils reçoivent encore des factures estimées et nous notons (serait-ce une coïncidence ou une préparation psychologique d'EDF pour soutenir la société sœur ERDF ?) **la très forte augmentation du nombre de surestimations importantes, souvent doublées, par rapport aux usages antérieurs. Alors l'utilisateur a bien raison de faire porter à LINKY le désagrément de ces surfacturations.**

« *La tolérance est néanmoins large puisqu'une surpuissance de l'ordre de 30 % est tolérée* ». M. QUINCHON aurait dû préciser que la tolérance est parfaitement réglable et que cette annonce ne concerne que certains compteurs posés, pas tous, mais certainement tous ceux qui lui servent aux opérations de communication.

A propos du paiement du compteur par l'utilisateur, écrire le 4 février, « *A ce stade nous n'avons aucune réponse des pouvoirs publics* » est un mensonge par omission. Depuis le début de l'opération les chiffres avancés n'ont cessé de varier mais entre 200 et 300 euros et, toujours dans la NR du 24 novembre : « *Tout cela n'est pas encore bien défini*, reprend ERDF, *mais le consommateur paiera l'installation du nouveau compteur sur sa facture d'électricité via le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité ou tarif d'acheminement (Turpe)* ».

Pour les autres réponses, le « code de bonne conduite » sur la communication des informations à des vendeurs d'électricité ou autres marchands ne nous satisfait pas, faute d'une véritable réglementation. L'expérience des tarifs bancaires et les méandres pour changer de banque nous ont échaudés. « Le but de l'expérimentation n'était pas de tester un afficheur de consommation » renvoie à nos reproches sur la désinvolture, le mépris peut-être, à l'égard des consommateurs. Prétendre ensuite que « leur mise en œuvre dépend de la décision des pouvoirs publics » témoigne qu'ERDF se moque bien de l'avis de la Commission de régulation de l'énergie et ignore les recommandations de la commission européenne qu'elle utilise cependant pour imposer, en force, LINKY, ce modèle insuffisant et mal étudié de compteur communicant.

Le silence total sur d'éventuelles améliorations à apporter aux exemplaires destinés à la pose généralisée confirme nos inquiétudes.

**Enfin, l'UFC QUE CHOISIR n'est pas un détracteur du compteur communicant, mais un représentant vigilant des intérêts des usagers.**

Présenter nos demandes et remarques comme venant de « détracteurs du nouveau système » est une contre-vérité flagrante : nous mettons au défi ERDF de produire un seul document écrit, un seul entretien téléphonique, un seul courriel, une seule intervention radio ou télé où figurerait une opposition de principe. Nous avons toujours affirmé qu'il ne fallait pas s'opposer à l'expérience, **que nous ne souhaitions pas qu'une campagne de désobéissance soit lancée (malgré plusieurs essais en ce sens sur Internet)** [Ndlr Next-up organisation : [Campagne nationale sensibilisation STOP Linky](#)] et que c'était l'absence de prise en compte par ERDF des difficultés rencontrées que nous critiquions. Les usagers en difficulté ont dû batailler longuement, souvent avec notre appui, pour qu'on vienne mettre fin à leur problème.