

Résumé :

61% des usagers ne sont pas convaincus de l'utilité de ce nouveau compteur.

19% de particuliers ont eu des problèmes de disjonction à répétition

4% appareils électriques grillés, dysfonctionnement de la programmation du chauffage, embrasement du compteur

5% d'impact négatif sur leur facture (doublement voir triplement)

36% des communes consultées ont connu des problèmes de disjonction répétés

85% des usagers ne consultent pas leur compteur Linky, ce chiffre atteint 93% en logement collectif

9% consultent plus souvent leur consommation et 6% ont changé leur habitude de consommation

Problèmes de lisibilité du compteur : écran trop petit, présentation et défilement peu pratiques, absence de rétro-éclairage qui rend l'écran illisible.

Aucune enquête sanitaire.

Et c'est ce qu'on appelle une expérimentation réussie qui n'a pas posé de problème ?

Syndicat Intercommunal d'Énergie d'Indre-et-Loire(SIEIL)

Enquête Linky 27 juillet 2011

1545 personnes interrogées et 75 maires sur 150
après 9 mois d'expérimentation

(extraits)

<http://sieil37.fr/dossiers-speciaux/compteurs-linky.html?highlight=WyJyYXBwb3J0IiwY3JpaXJlbSjd>

p8. En Indre-et-Loire, l'expérimentation a porté sur 150 communes. Entre les mois de mars et décembre 2010, les compteurs de ces communes (bâtiments communaux et éclairage public) ainsi que ceux d'environ 70 000 ménages, ont été remplacés par des compteurs Linky. Dans le cadre de l'enquête, 1500 ménages répartis sur ces communes ont été interviewés par téléphone. En parallèle, le questionnaire a été adressé sous forme papier aux communes. Les réponses des ménages et des maires ont été traitées séparément. La consultation s'est déroulée au cours du mois de mars 2011.

p4. Beaucoup de particuliers se plaignent de problèmes de disjonction à répétition depuis l'installation du compteur Linky, surtout en habitat individuel (19%). Un certain nombre d'appareils ont pu être perturbés, déréglés et parfois même endommagés. Un autre problème qui préoccupe beaucoup est l'augmentation inexplicable des consommations et donc des factures, avec parfois un doublement ou un triplement. L'utilisateur n'a pas toujours le sentiment d'être écouté lorsqu'il signale ces problèmes. Certains ont dû payer un changement de puissance ou le passage du triphasé au monophasé qu'ils n'avaient pas demandé.

P5. A ce stade de l'expérimentation, le nouveau compteur a eu peu d'impact sur le comportement des usagers. 9% seulement indiquent consulter plus souvent leur consommation (plutôt des habitants de maisons) et 6% annoncent avoir changé d'habitudes de consommation. 85% des particuliers interrogés ne consultent pas ou pratiquement pas leur compteur Linky (93% en collectif).

P7. 36% des communes consultées ont connu des problèmes de disjonction répétés à la suite du changement de compteur, en revanche, elles ne signalent pas de problèmes de surévaluation de la consommation ou de flambée des factures, peut-être n'ont-elles pas encore de recul sur ce point. Certaines signalent les problèmes rencontrés par leurs administrés lors de cette expérimentation.

P17 Dans certains cas, l'installation du compteur Linky a causé un certain nombre de désagréments aux ménages concernés. Les plus courants sont des problèmes de disjonction répétés de l'installation (13% des foyers). Pour 4% des ménages, l'installation a entraîné des perturbations du fonctionnement de leurs appareils voire des dégradations de ceux-ci : appareils électriques grillés, dysfonctionnement de la programmation du chauffage ou du ballon d'eau chaude, embrasement du compteur ou du disjoncteur.

p18. 5% des particuliers interrogés ont vu un impact négatif de l'installation de Linky sur leur facture : erreurs de relevés, hausse de consommation, augmentation très nette de la facture (parfois doublement). Pour ce type de problème, 5% de logements concernés ce n'est pas négligeable. 1% des ménages signalent un dérèglement des heures creuses, c'est aussi un facteur d'augmentation de la facture.

p22. le compteur Linky n'est pas toujours vécu comme un progrès. Un certain nombre d'abonnés disposaient déjà de compteurs perfectionnés sur lesquels ils avaient un suivi détaillé de leur consommation ils y étaient habitués et le trouvaient plus simple de lecture. Des remarques reviennent sur les problèmes de lisibilité du compteur : écran trop petit, présentation et défilement peu pratiques, absence de rétro-éclairage qui rend l'écran illisible. A cela s'ajoutent les problèmes d'emplacement, le compteur placé trop haut ou au ras du sol est impossible à consulter.

p23 Une majorité d'usagers domestiques n'est pas convaincue de l'utilité de ce nouveau compteur (61%). Ce pourcentage atteint 68% chez les ménages qui ne peuvent accéder aisément à leur compteur.

Exemple de commentaire :

Le compteur étant extérieur, EDF est intervenu clandestinement, aucune information. EDF et ERDF nient être intervenus. Notre congélateur a été détruit ainsi que les marchandises qu'il contenait (disjonction). Le disjoncteur prévu pour 12 kW saute à 8,6kW. Nous ne laissons plus aucun appareil branché en notre absence. Aucune réponse, mépris total de l'abonné : EDF et ERDF ont refusé de communiquer la date de l'intervention ainsi que le relevé de l'ancien compteur. Pas d'accès au compteur qui est extérieur, coffret fermé à clé. Selon Linky, nous avons consommé plus en 2 mois qu'au cours des 6 mois précédents. Le compteur n'est ni certifié ni garanti, aucune certitude quant au cryptage des informations ni sur leur confidentialité.

2.2 Les désagréments engendrés par le nouveau compteur

Dans certains cas, l'installation du compteur Linky a causé un certain nombre de désagréments aux ménages concernés. Les plus courants sont des problèmes de disjonction répétés de l'installation (13% des foyers).

Pour 4% des ménages, l'installation a entraîné des perturbations du fonctionnement de leurs appareils voire des dégradations de ceux-ci : appareils électriques grillés, dysfonctionnement de la programmation du chauffage ou du ballon d'eau chaude, embrasement du compteur ou du disjoncteur.

5% des particuliers interrogés ont vu un impact négatif de l'installation de Linky sur leur facture : erreurs de relevés, hausse de consommation, augmentation très nette de la facture (parfois doublement). Pour ce type de problème, 5% de logements concernés ce n'est pas négligeable.

1% des ménages signalent un dérèglement des heures creuses, c'est aussi un facteur d'augmentation de la facture.



Les problèmes de disjonction se sont davantage produits en habitat individuel : 19% des habitants de maisons en signalent.

Voici les remarques associées aux désagréments subis :

Type de problème	Remarque	Nombre d'occurrences
Détérioration (26 remarques)	Le 500 mA a fondu	1
	Ampoules grillées	3
	Changement de disjoncteur	1
	Le frigo s'est arrêté de fonctionner	1
	Le compteur a pris feu et fondu	2
	Le disjoncteur a pris feu	1
	Surtension	2
	Télévis eurgrillé	1
	Appareils grillés	11
	Rupture du neutre mettant hors service tous nos appareils électriques	1
	Le compteurs'est mis en sécurité et problème d'électricité	1
	à cause du problème de compteur, aucun appareil ne fonctionnait sauf la lumière. 3 semaines pour faire le changement de compteur	1
	Mauvais fonctionnement (101 remarques)	L'afficheur ne marche pas tout le temps
Une partie de la maison sans électricité pendant 2H		1
Le bouton HS reste coincé		1
Micro-coupures		3
Bruit en heures creuses		1
Compteur mal posé (fils mal branchés, montage à l'envers...)		7
Coupures		5
Le compteur est bruyant		2
Importants dysfonctionnements de la gestion du chauffage		1
La lampe tactile s'allume seule		5
L'installation disjoncte très souvent		38
Mal fixé va tomber		7
Pas d'affichage		2

	Plus d'eau chaude	11
	Perturbations sur les appareils	6
	Problème de puissance	5
	Les radiateurs s'arrêtent	1
	Plus de courant sur la plaque chauffante	1
	Pas d'électricité toute la journée de l'installation	1
	Plus de courant, puissance pas assez élevée	1
Augmentation de facture (78 remarques)	Facture plus élevée	39
	Nette augmentation de la consommation	20
	Augmentation inexpliquée de la consommation (doublée), déséquilibre HP/HC par rapport à avant	1
	Enorme hausse de la facture (x 2 ou x3)	6
	Estimation élevée par rapport à la consommation réelle	7
	Facture élevée pour la conso	2
	Index élevé des consommations sans changement des habitudes de consommation. Le bouton de lecture fonctionne irrégulièrement	1
	Changement de puissance à distance facturé 30€	2
Problèmes avec les heures creuses (21 remarques)	Heures creuses changées	2
	Heures creuses et pleines inversées	1
	Mauvaise coordination des heures creuses/pleines	1
	Pas d'affichage des HC/HP	1
	Le relais heures pleines/creuses ne marchait plus	3
	Coupures en heures creuses	1
	Dérèglement des heures creuses	10
	Diminution des heures creuses	1
	Disjonction au passage en heure creuse	1

Les remarques qui reviennent le plus sont des problèmes de disjonction répétés, une augmentation parfois très importante de la facture (doublée ou triplée), une augmentation sans raison des consommations, le dérèglement des heures creuses.

Les particuliers signalent aussi des dysfonctionnements et des appareils électriques endommagés.

Exemples de commentaires :

Je suis très mécontente de la facturation, il n'y a aucun suivi client et c'est très difficile d'avoir un interlocuteur, j'ai eu des problèmes de prélèvement plus élevés et sur différents comptes. Il n'y a pas eu de prélèvement en Mars. J'ai contacté un avocat pour résoudre les problèmes

J'ai refusé l'intervention, aucune personne ne semble capable de gérer le triphasé : beaucoup de problèmes chez les voisins. Quand des techniciens seront aptes, ils viendront installer un compteur en toute sécurité, sans faire brûler quoi que ce soit. Depuis le début des installations, le travail des électriciens est de réparer les dégâts

Posé d'un compteur triphasé à la place d'un monophasé, en plus facturation des travaux pour le compteur triphasé

Obligation du passage du tri-phasé au mono-phasé dès l'installation de Linky : 650 € payés

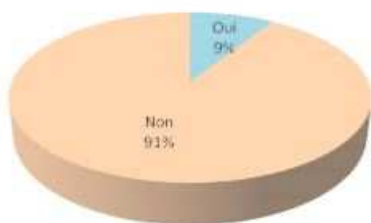
Problème sur l'installation +2 heures, de plus le compteur est mal fixé. Le plus embêtant c'est une erreur d'estimation qui donne lieu à une facture exorbitante. Les fonctionnalités ne sont pas encore au point, le système de réarmement est plutôt compliqué.

L'installation par une entreprise sous-traitante n'est pas judicieuse, c'était à ERDF de remplir cette mission. D'autre part, vous nous considérez aujourd'hui comme partie prenante, mais c'était avant qu'il convenait de prendre notre avis. L'installation s'est réalisée contre l'avis des utilisateurs par du personnel non qualifié ! C'est d'une escroquerie dont il s'agit, car à un certain moment il nous faudra payer ce compteur que nous n'avons aucunement demandé. Le relevé des consommations à distance n'a pour seul but que d'obtenir des gains de productivité par la suppression d'agents ERDF.

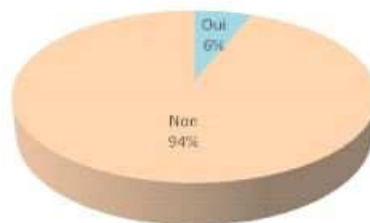
Disjoncteur différentiel dans le logement, propriété d'ERDF. Non prise en compte des problèmes de disjonction que j'ai rencontrés. Accueil détestable des opérateurs de la plateforme téléphonique ERDF.

Je considère qu'un contact préalable concernant l'installation existante aurait pu permettre de réaliser le transfert de technologie dans de meilleures conditions et éviter la galère que j'ai vécue : 3 semaines en juillet et les problèmes de prise en charge financière dont la solution n'est intervenue qu'en février 2011.

Consultez-vous plus souvent vos consommations ?



Avez-vous changé vos habitudes de consommation ?



85% des usagers ne consultent pas ou pratiquement pas leur compteur Linky. Ce pourcentage atteint 93% en logement collectif.

Fréquence de consultation de Linky ?



46% des répondants pensent qu'ils consulteraient davantage leur compteur s'il était plus accessible. C'est particulièrement le cas pour la tranche des 36 à moins de 51 ans, qui on l'a vu est très intéressée par le suivi détaillé des consommations (59% d'entre eux consulteraient plus souvent leur compteur). Les plus de 67 ans auraient plus de mal à faire évoluer leur mode de fonctionnement.