

Mandat de groupe de travail du Conseil National de la Consommation

« Electricité et gaz naturel : les outils numériques au service du consommateur »

Le déploiement des compteurs communicants initié fin 2015 pour l'électricité (Linky) et le gaz naturel (Gazpar) va permettre aux consommateurs d'accéder à de nouvelles offres de fourniture d'énergie ou de services énergétiques, et de connaître avec précision leur consommation d'énergie.

Par ailleurs, la généralisation de l'accès à Internet¹ permet aux consommateurs de souscrire de nouveaux services énergétiques en ligne, d'accéder facilement et en temps réel à leurs données de consommation ainsi qu'à leurs factures.

Dans ce contexte, il est essentiel de permettre aux consommateurs de s'approprier en toute confiance ces nouveaux outils, et d'étudier dans quelle mesure leurs relations avec les fournisseurs et les gestionnaires des réseaux de distributions pourraient évoluer.

Pour préparer le secteur de l'énergie à ces nouveaux enjeux, le Conseil National de la Consommation avait formulé des recommandations dans un avis² du 12 juin 2012. Il paraît désormais opportun de faire un point d'étape sur la mise en œuvre de ces recommandations.

Il est donc proposé la création, dans le cadre du Conseil national de la consommation, d'un groupe de travail dont l'objet serait :

- ⇒ de faire un point d'étape sur la mise en œuvre des recommandations de l'avis CNC de juin 2012 ;
- ⇒ de recenser les difficultés qui ont trait aux modalités d'information des consommateurs sur les offres évoluées de fourniture d'énergie ou de services énergétiques, ainsi que sur leur comparabilité ;
- ⇒ d'organiser un dialogue avec les acteurs du secteur autour de la gestion des données de consommation d'électricité ou de gaz naturel ;
- ⇒ d'examiner la question de l'évolution du cadre réglementaire propre aux échanges dématérialisés entre fournisseurs d'énergie et consommateurs (relevés de consommation, facture, modifications contractuelles, conseils de consommation).

Le Groupe de travail pourra associer, en tant que de besoin, le ministère en charge de l'énergie, la Commission de régulation de l'énergie (CRE), le Médiateur national de l'énergie (MNE), l'ADEME, la CNIL et tout autre organisme concerné.

Il est demandé au groupe de préparer, pour la fin du 1^{er} semestre 2017, un premier projet d'avis et de rapport.

¹ En 2015, 84% des citoyens français ont accès à Internet.

² http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/cnc/avis/2012/avis_energie120612.pdf