

Journal officiel de l'Union Européenne
DIRECTIVE 2012/27/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL
du 25 octobre 2012
relative à l'efficacité énergétique, modifiant les directives 2009/125/CE et 2010/30/UE et abrogeant
les directives 2004/8/CE et 2006/32/CE

Source : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32012L0027>

Extraits...

L 315/18

Article 9

Relevés

1. Les États membres veillent à ce que, dans la mesure où cela est techniquement possible, financièrement raisonnable et proportionné compte tenu des économies d'énergie potentielles, les clients finals d'électricité, de gaz naturel, de chaleur et de froid ainsi que d'eau chaude sanitaire reçoivent, à des prix concurrentiels, des compteurs individuels qui indiquent avec précision la consommation réelle d'énergie du client final et qui donnent des informations sur le moment où l'énergie a été utilisée.

Un tel compteur individuel à des prix concurrentiels est toujours fourni:

a) lorsqu'un compteur existant est remplacé, à moins que cela ne soit pas techniquement possible ou rentable au regard des économies potentielles estimées à long terme;

b) lorsqu'il est procédé à un raccordement dans un bâtiment neuf ou qu'un bâtiment fait l'objet de travaux de rénovation importants, tels que définis dans la directive 2010/31/UE.

2. Lorsque et dans la mesure où les États membres mettent en place des systèmes intelligents de mesure et des compteurs intelligents pour le gaz naturel et/ou l'électricité conformément aux directives 2009/72/CE et 2009/73/CE:

a) ils veillent à ce que les systèmes de mesure fournissent aux clients finals des informations sur le moment où l'énergie a été utilisée et à ce que les objectifs d'efficacité énergétique et les avantages pour les clients finals soient pleinement pris en compte au moment de définir les fonctionnalités minimales des compteurs et les obligations imposées aux acteurs du marché;

b) ils veillent à assurer la sécurité des compteurs intelligents et de la communication des données ainsi qu'à garantir la protection de la vie privée des clients finals, conformément à la législation de l'Union en matière de protection des données et de la vie privée;

c) pour l'électricité et à la demande du client final, ils exigent des exploitants des compteurs qu'ils veillent à ce que le ou les compteurs puissent tenir compte de l'électricité injectée sur le réseau depuis les locaux du client final;

d) ils veillent à ce que, si le client final le demande, les données du compteur relatives à sa production ou à sa consommation d'électricité soient mises à sa disposition ou à celle d'un tiers agissant au nom du client final, sous une forme aisément compréhensible qu'ils peuvent utiliser pour comparer les offres sur une base équivalente;

e) ils exigent que des informations et des conseils appropriés soient donnés aux clients au moment de l'installation de compteurs intelligents, en particulier sur toutes les possibilités que ces derniers offrent en termes d'affichage et de suivi de la consommation d'énergie.

3. Lorsqu'un bâtiment est alimenté en chaleur et en froid ou en eau chaude par un réseau de chaleur ou par une installation centrale desservant plusieurs bâtiments, un compteur de chaleur ou d'eau chaude est installé sur l'échangeur de chaleur ou au point de livraison.

Dans les immeubles comprenant plusieurs appartements et les immeubles mixtes équipés d'une installation centrale de chaleur/froid ou alimentés par un réseau de chaleur ou une installation centrale desservant plusieurs bâtiments, des compteurs individuels de consommation sont également installés d'ici au 31 décembre 2016 pour mesurer la consommation de chaleur, de froid ou d'eau chaude de chaque unité, lorsque cela est techniquement possible et rentable. Lorsqu'il n'est pas rentable ou techniquement possible d'utiliser des compteurs individuels pour mesurer la consommation de chaleur, des répartiteurs des frais de chauffage individuels sont utilisés pour mesurer la consommation de chaleur à chaque radiateur, à moins que l'État membre en question ne démontre que l'installation de tels répartiteurs n'est pas rentable. Dans ces cas, d'autres méthodes rentables permettant de mesurer la consommation de chaleur peuvent être envisagées.

Lorsque des immeubles comprenant plusieurs appartements sont alimentés par un réseau de chaleur ou de froid ou lorsque de tels bâtiments sont principalement alimentés par des systèmes de chaleur ou de froid collectifs, les États membres peuvent introduire des règles transparentes concernant la répartition des frais liés à la consommation thermique ou d'eau chaude dans ces immeubles, afin d'assurer une comptabilisation transparente et exacte de la consommation individuelle. Au besoin, ces règles comportent des orientations en ce qui concerne la répartition des frais liés à la consommation de chaleur et/ou d'eau chaude comme suit:

- a) l'eau chaude destinée aux besoins domestiques;
- b) la chaleur rayonnée par l'installation du bâtiment et aux fins du chauffage des zones communes (lorsque les cages d'escaliers et les couloirs sont équipés de radiateurs);
- c) le chauffage des appartements.

Article 10

Informations relatives à la facturation

1. Lorsque les clients finals ne disposent pas des compteurs intelligents visés dans les directives 2009/72/CE et 2009/73/CE, les États membres veillent à ce que, au plus tard le 31 décembre 2014, les informations relatives à la facturation soient précises et fondées sur la consommation réelle, conformément à l'annexe VII, point 1.1, pour tous les secteurs relevant de la présente directive, y compris les distributeurs d'énergie, les gestionnaires de réseaux de distribution et les entreprises de vente d'énergie au détail, lorsque cela est techniquement possible et économiquement justifié.

Il peut être satisfait à cette obligation en établissant un système permettant au client final de relever lui-même régulièrement son compteur et de communiquer les données relevées à son fournisseur

d'énergie. La facturation est fondée sur la consommation estimée ou un tarif forfaitaire uniquement lorsque le client final n'a pas communiqué le relevé du compteur pour une période de facturation déterminée.

2. Les compteurs installés conformément aux directives 2009/72/CE et 2009/73/CE permettent d'obtenir des informations relatives à la facturation précises et fondées sur la consommation réelle. Les États membres veillent à ce que le client final ait la possibilité d'accéder facilement à des informations complémentaires sur sa consommation passée lui permettant d'effectuer lui-même un contrôle précis.

Les informations complémentaires sur la consommation passée comprennent:

a) les données cumulées concernant au moins les trois dernières années ou la durée écoulée depuis le début du contrat de fourniture si celle-ci est d'une durée inférieure. Les périodes couvertes par ces données correspondent à celles pour lesquelles des données de facturation fréquentes ont été produites; et

b) les données détaillées en fonction du moment où l'énergie a été utilisée, pour chaque jour, chaque semaine, chaque mois et chaque année. Ces données sont mises à la disposition du client final via l'internet ou l'interface du compteur pour les vingt-quatre derniers mois au minimum ou pour la période écoulée depuis le début du contrat de fourniture, si celle-ci est d'une durée inférieure.

3. **Que des compteurs intelligents aient été installés ou non, les États membres:**

a) **exigent que, dans la mesure où les informations relatives à la facturation et à la consommation passée d'énergie du client final sont disponibles, elles soient mises à la disposition d'un fournisseur de services énergétiques désigné par le client final, si celui-ci le demande;**

b) **veillent à ce que le client final se voie offrir la possibilité de recevoir des informations relatives à la facturation et des factures par voie électronique et qu'il reçoive, à sa demande, une explication claire et compréhensible sur la manière dont la facture a été établie, en particulier lorsque les factures ne sont pas établies sur la base de la consommation réelle;**

c) veillent à ce que des informations appropriées accompagnent les factures pour que les clients finals reçoivent un relevé complet des coûts actuels de l'énergie, conformément à l'annexe VII;

d) peuvent prévoir que, à la demande du client final, les informations figurant sur ces factures ne soient pas considérées comme constituant une demande de paiement. Dans ce cas, les États membres veillent à ce que les fournisseurs d'énergie proposent des dispositions souples pour les paiements proprement dits;

e) **exigent que, à la demande des consommateurs, des informations et des estimations concernant les coûts énergétiques leur soient fournies en temps utile, sous une forme aisément compréhensible de manière qu'ils puissent comparer les offres sur une base équivalente.**

Article 11

Coût de l'accès aux relevés et aux informations relatives à la facturation

1. Les États membres veillent à ce que les clients finals reçoivent sans frais toutes leurs factures et les informations relatives à la facturation pour leur consommation d'énergie et à ce qu'ils aient également accès sans frais et de manière appropriée aux données relatives à leur consommation.
2. Nonobstant le paragraphe 1, la répartition des frais liés aux informations relatives à la facturation pour la consommation individuelle de chaleur et de froid dans les immeubles comprenant plusieurs appartements et les bâtiments multifonctionnels, conformément à l'article 9, paragraphe 3, est effectuée sur une base non lucrative. Les coûts résultant de l'attribution de cette tâche à un tiers, tel qu'un fournisseur de services ou le fournisseur d'énergie local, et couvrant le relevé, l'imputation et la comptabilisation des consommations individuelles réelles dans de tels bâtiments, peuvent être facturés au client final, dans la mesure où ces coûts restent raisonnables.

Article 12

Programme d'information et de participation des clients

1. Les États membres prennent les mesures appropriées pour promouvoir et favoriser une utilisation efficace de l'énergie par les petits clients, y compris les ménages. Ces mesures peuvent s'inscrire dans une stratégie nationale.
2. Aux fins du paragraphe 1, ces mesures comprennent un ou plusieurs des éléments énumérés au point a) ou b):
 - a) un éventail d'instruments et de politiques visant à promouvoir les changements de comportement, notamment:
 - i) des incitations fiscales;
 - ii) l'accès à des financements, à des aides ou à des subventions;
 - iii) la fourniture d'informations;
 - iv) des projets exemplaires;
 - v) des activités sur le lieu de travail;
 - b) des moyens pour associer les consommateurs et les associations de consommateurs à la mise en place éventuelle de compteurs intelligents grâce à la communication d'informations sur:
 - i) des changements rentables et facilement réalisables en matière d'utilisation de l'énergie;
 - ii) les mesures d'efficacité énergétique.