

Bilan du projet Linky sur la période 2016-2021 et au futur cadre de régulation incitative

Date de la contribution : 05/01/2022

Introduction

2. UN PROJET QUI A ATTEINT SES OBJECTIFS DE COUTS ET DE DELAIS

Question 1 : Avez-vous des remarques sur le bilan de la phase de déploiement en masse du projet Linky ?

Vous indiquez qu'ENEDIS aura permis une économie de 15% par une très bonne performance à la fois sur le coût unitaire des compteurs et sur les coûts de pose des compteurs et concentrateurs, et que cette économie bénéficiera directement aux consommateurs.

Or une réduction des coûts se fait bien souvent au détriment de la qualité. Qualité des compteurs eux-mêmes. Qualité de la formation des poseurs. Ainsi d'importants problèmes de surfacturation ont été rapporté par certains clients les amenant parfois à porter leur affaire dans les médias ou en justice pour ce faire entendre. Différentes raisons ont été mis en cause : un manque de fiabilité du système de comptage de certains compteur LINKY, une mauvaise configuration du module heures pleines/creuses (HP/HC), une inversion de la phase et du neutre lors de la pose, une perturbation du fonctionnement de certains appareils électriques par les trames pulsées du CPL Linky, ... Et n'oublions pas les nombreux incendies d'origine électrique survenus après la pose de compteurs LINKY et dans lesquels serait mise en cause une mauvaise installation par des techniciens qui, rappelons-le, ne sont majoritairement pas électriciens, pour justement réduire les coûts. Je ne suis donc pas certaine qu'il faille se réjouir de cette économie de 15%.

3. DES GAINS GLOBALEMENT AU NIVEAU DES ATTENTES

Question 2 : Partagez-vous l'analyse de la CRE sur les gains réalisés grâce au projet Linky ?

Non

Commentaire :

En point 3.1, vous indiquez que l'objectif initial de réduction de - 3 TWh/an à horizon 2021 n'est pas atteint. Or l'objectif premier de la Commission Européenne pour le déploiement des compteurs communicants était de mieux maîtriser la consommation d'électricité. Cela est donc fort regrettable !

En point 3.2, vous indiquez que plusieurs fournisseurs vous ont confirmé avoir constaté un apaisement de la relation client sur le sujet de la facturation depuis le déploiement des compteurs LINKY. Et que les données communiquées par Enedis montrent également que les « clients Linky » génèrent cinq fois moins de réclamations que les « clients non Linky ». Cependant à la lueur du diagramme fourni on se rend compte que ce « cinq fois moins » est dû au fait que le nombre des réclamations des « clients non LINKY » a augmenté d'environ 330% entre 2017 et 2021 ! Vous indiquez par ailleurs avoir vous-même constaté, par le biais de votre indicateur des données relatives aux réclamations « facturation et relève », un rebond des réclamations depuis 2017.

D'où vient donc cette augmentation vertigineuse des réclamations par les « clients non Linky » ? Je ne trouve pas de réelle réponse à cette question dans votre rapport.

Il serait souhaitable, pour éclairer la situation, de connaître les chiffres depuis 2010 afin d'avoir une vision plus large.

3.3.2 Les coûts de relève résiduelle

Question 3 : Pensez-vous qu'il faille faire porter les coûts de la relève résiduelle aux seuls consommateurs générant

ces coûts ?

Non

Commentaire :

Non, car les personnes qui ont refusé la pose de ces compteurs communicants l'ont fait en raison des risques existants. Risques pour leur santé lié à la technologie du CPL choisi par ENEDIS, risques d'incendie, de surfacturation, de piratage de données, ... De nombreux procès sont en cours et tant que la justice n'aura pas statué à la fois sur les faits et sur le fond pour toutes les plaintes déposées, il ne saurait être question de sanctionner les clients qui appliquent simplement un principe de précaution qui devrait être inscrit au cœur de chaque projet.

Question 4 : Êtes-vous favorable à une approche en deux étapes ?

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

Non, dans le sens où il ne saurait être pour moi légitime de faire payer les clients pour des manquements imputable à ENEDIS car si la technologie déployée et la mise en œuvre de ce déploiement avaient été sans risque et fiable, tous les problèmes survenus ayant entraînés les nombreuses actions en justice que nous connaissons ne se seraient pas produits. Il convient donc à mon sens que ce soit à ENEDIS de supporter les frais de cette situation et donc le coût de la relève résiduelle.

Question 5 : Que pensez-vous des montants proposés ?

Enedis exerce une mission de service public régulée, rémunérée au travers du TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux d'Electricité). Le déploiement des compteurs LINKY s'intègre dans ce tarif d'acheminement de l'électricité. Or, afin de lisser les coûts d'investissements liés au compteur LINKY, un mécanisme de « différé tarifaire » a été mis en place, permettant d'éviter d'engendrer une hausse du TURPE au moment du déploiement du programme puis une baisse à son issue. Vous indiquez par ailleurs que sur l'ensemble de la durée de vie des compteurs, les surcroits de charges liés au déploiement des compteurs LINKY et les gains vont se compenser, ce qui permettra, sur les 20 ans de durée de vie estimé des compteurs LINKY, d'avoir un impact du projet Linky globalement nul sur le niveau du TURPE.

Il apparaît donc légitime que si les clients ne disposant pas d'un compteur LINKY se voit devoir payer une relève à pied, ces mêmes clients ne devraient pas avoir à payer à travers le TURPE la partie correspondant au déploiement des compteurs LINKY. C'est un simple principe d'équité. Il conviendrait donc de définir le coût annuel des dépenses d'investissement liées au LINKY pour le déduire des factures des « clients non LINKY ».

4.2.1 Renforcer la performance de la chaîne communicante

Question 6 : Êtes-vous favorable à la liste des indicateurs proposés par la CRE ?

Question 7 : Avez-vous une proposition d'indicateur pour suivre la qualité de la transmission des courbes de charge ?

4.2.2 Faciliter la concrétisation des gains à l'échelle de la collectivité

Question 8 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'un indicateur sur le délai de mise en place des calendriers fournisseurs par Enedis ?

Question 9 : Voyez-vous d'autres indicateurs à ajouter pour favoriser l'utilisation des fonctionnalités avancées des compteurs ?

4.2.3 Verser des indemnités directement au consommateur pour adresser les difficultés rencontrées par les consommateurs

Question 10 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'indemnités versées aux clients par Enedis ?

Question 11 : S'agissant du seuil de déclenchement, quelle est selon vous la durée de non communication et le nombre de jours de retard pour les prestations et la fourniture de données, qui vous paraissent engendrer un préjudice important justifiant le versement d'une telle indemnité ?