

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

Enedis partage le bilan global dressé par la CRE, qui fait état d'un « *grand succès industriel pour notre pays* ».

Le budget et le calendrier du projet ont été respectés grâce à la mobilisation de l'ensemble de l'entreprise et de ses prestataires (fabricants de compteurs, entreprises de pose, entreprise de recyclage etc...), mais aussi en raison de la constitution dès le début du projet d'une organisation dédiée à son pilotage.

Les coûts d'investissements sont ainsi inférieurs d'environ 15% au plan prévisionnel initial, tandis que le retard induit par le premier confinement de la crise COVID-19 a pu être intégralement rattrapé sur le 2nd semestre 2020 et sur l'année 2021.

La bonne performance constatée de la chaîne communicante et le nombre annuel de télé-opérations témoignent de l'entrée de ce nouvel outil dans sa phase d'exploitation à l'échelle industrielle. À titre d'illustration, plus de 98 % de télérelevés journaliers sont réussis depuis 2018.

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

Enedis est en phase avec l'analyse de la CRE sur les gains opérationnels réalisés grâce au projet Linky.

Ces gains ont été intégrés dans les trajectoires tarifaires de TURPE 6, ils bénéficient donc à l'ensemble des clients consommateurs. Ils sont en particulier liés à la baisse des coûts de relève et d'intervention qui nécessitaient auparavant des déplacements sur site. Ils sont aussi liés à une réorganisation profonde d'Enedis au bénéfice de la collectivité des utilisateurs du réseau.

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

Enedis est très favorable à cette proposition. En effet, la relève contribuant fortement aux gains engendrés par Linky, il est logique que les clients souhaitant durablement conserver leur compteur d'ancienne génération (qui nécessite un système de gestion spécifique) assument le coût de leur choix, plutôt que de le faire supporter par l'ensemble des clients.

Question 4 : Êtes-vous favorable à une approche en deux étapes ? Que pensez-vous des montants proposés ?

Enedis est favorable à cette approche en deux étapes car elle permet d'assurer une meilleure compréhension et une plus forte acceptabilité par les clients.

1/ Sur les modalités de facturation aux clients

Enedis propose de retenir un processus annuel (plutôt que mensuel) pour deux raisons :

- le coût facturé couvre ainsi une période d'un an sans index ;
- la facturation annuelle est plus simple et donc moins coûteuse à mettre en œuvre, tant pour Enedis que pour les fournisseurs, notamment en cas de mobilité du client dans l'année.

2/ Sur les modalités à mettre en œuvre à partir de 2025

La CRE considère qu'une relève réelle devra de nouveau être privilégiée à compter de 2025.

Cette option semble difficilement envisageable.

En effet, à fin 2021, plus de 80% du parc des compteurs non communicants sont inaccessibles et requièrent la présence du client en cas d'intervention ou de relève. Or, environ 1/3 de ces clients sont régulièrement absents lors des déplacements, malgré les courriers de prévenance qui leur sont adressés en amont de l'intervention. On constate de plus que cette situation se dégrade au fur et à mesure du déploiement des compteurs Linky (de l'ordre de 10% entre juillet 2020 et juillet 2021).

Les déplacements vains risquent donc d'augmenter en cas de reprise d'une relève réelle, au détriment d'autres actes qui pourraient être réalisés pour répondre aux demandes d'autres clients.

Par ailleurs, Enedis s'interroge sur la cohérence d'un retour à un relevé sur site, après une période de 3 ans basée sur des auto-relevés.

En conséquence, vu d'aujourd'hui, Enedis considère qu'il convient de pérenniser le recours à l'auto-relevé en le couplant à des interventions/contrôles ciblés sur le terrain. Ceci permettra par ailleurs de proposer à nouveau la pose d'un compteur Linky.

Concernant le niveau de la facturation, Enedis est favorable aux montants proposés car ils sont cohérents avec les coûts engendrés par ces opérations.

Enfin, comme indiqué plus haut, Enedis considère que le dispositif serait plus incitatif si le montant était facturé annuellement plutôt que mensuellement.

Question 5 : Êtes-vous favorable à la liste des indicateurs proposés par la CRE ?

Les indicateurs proposés sont essentiellement issus de la régulation actuelle, basée sur la délibération 2020-013 du 20 janvier 2020. Ils encadrent notamment la performance de la remontée des données dans le SI d'Enedis, la performance des télé-opérations demandées par les fournisseurs et la capacité à établir des calendriers fournisseurs spécifiques. Ils sont donc connus d'Enedis.

L'évolution proposée par la CRE consiste principalement en un renforcement des pénalités qui seraient plus que triplées. Or, ce durcissement interviendrait au cours de la période tarifaire TURPE 6 et, en cas d'incident, engendrerait un déplacement significatif de l'équilibre financier établi par le TURPE.

C'est pourquoi Enedis souhaite que, a minima, les pénalités en cas d'incident SI, qui surviendraient malgré les mesures de prévention, soient plafonnées. Enedis rappelle à ce propos que l'outil industriel que représente Linky n'avait pas, au départ, vocation à être performant à 100%, et que la gêne occasionnée pour le client (retard ponctuel de transmission d'index ou de télé-opération) reste faible au regard de l'amélioration apportée par le système.

Plus spécifiquement, concernant la pénalité relative à l'indicateur « Ordre de Pointe mobile », l'objectif actuel (98 %) est déjà élevé et Enedis souhaite le maintenir à ce niveau. Ainsi, plutôt qu'une croissance brutale des pénalités (x3,3), Enedis préférerait que la hausse soit modulée pour tenir compte des incertitudes qui pèsent sur le caractère atteignable de cet objectif. En effet, le contexte est susceptible d'évoluer, par exemple en cas de multiplication de nouvelles offres commerciales impliquant plusieurs activations par jour ou portant sur des volumes par grappe plus importants que ceux constatés aujourd'hui.

Question 6 : Avez-vous une proposition d'indicateur pour suivre la qualité de la transmission des courbes de charge ?

Concernant la transmission des courbes de charge, Enedis rappelle que, en complément de la transmission directe des courbes de charge, les fournisseurs peuvent accéder par webservice aux données actualisées dans la base de données d'Enedis, via l'outil STM.

Enedis constate que certains fournisseurs le font systématiquement et considère que la performance doit être établie sur le contenu du référentiel STM.

Dans ce contexte, Enedis considère qu'une re-définition des besoins permettrait d'avancer plus efficacement qu'un nouvel indicateur.

Si des indicateurs supplémentaires devaient être mis en œuvre, Enedis souligne que les développements SI associés ne sont pas prévus dans la trajectoire TURPE 6. Un délai de mise en œuvre raisonnable serait également à prévoir.

Question 7 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'un indicateur sur le délai de mise en place des calendriers fournisseurs par Enedis ?

Enedis n'est pas défavorable à l'introduction d'un indicateur sur le délai de mise en place des calendriers fournisseurs, sous réserve que cet indicateur soit objectif et praticable, et qu'il s'appuie sur les enseignements de la concertation menée avec les acteurs, sous l'égide des services de la CRE.

Enedis rappelle que les fournisseurs ont d'ores et déjà la possibilité de créer des calendriers de deux manières : soit par copie d'un modèle de calendrier existant (à ce jour 9 modèles existants), soit de manière personnalisée.

L'engagement actuel d'Enedis est de mettre à disposition les calendriers sous un mois à partir de leur dépôt par le fournisseur dans l'application SGE. Pour le cas particulier des calendriers personnalisés, il est demandé aux fournisseurs un délai supplémentaire de deux mois afin de réaliser une phase de pré-recevabilité. Cette phase de pré-recevabilité a été mise en place en 2018, après concertation, pour sécuriser l'arrivée des nouveaux calendriers fournisseurs personnalisés dont la mise en œuvre est souvent complexe.

Cette phase de pré-recevabilité a plusieurs objectifs :

- Détecter d'éventuelles incohérences dans la construction du calendrier par le fournisseur (cela arrive dans ~75% des cas), ce qui conduit généralement à des échanges avec le fournisseur ;
- S'assurer que le calendrier ne posera pas de problème en production. Dans 30% des cas environ, des tests spécifiques sont nécessaires. Ils sont réalisés avec l'accord du fournisseur.
- Récupérer auprès du fournisseur la matrice des coefficients d'utilisation (matrice CUP), indispensable au paramétrage d'un calendrier fournisseur non profilable.

Il est dans l'intérêt des fournisseurs et d'Enedis que cette phase puisse être conservée. Le délai de deux mois est souvent un maximum, la fin de la phase de pré-recevabilité étant prononcée au plus tôt.

De manière plus globale, ce délai complémentaire de deux mois semble négligeable au regard des délais de développement d'offres commerciales innovantes par les fournisseurs, et de l'enjeu que revêt la sécurisation de leur aboutissement.

Si un indicateur devait être mis en place, il faudrait alors nécessairement préciser qu'un « dossier complet » doit inclure, pour les calendriers personnalisés :

- Un « go » de la part d'Enedis sur la faisabilité de mise en œuvre du calendrier. Ce jalon correspondrait à la fin de la phase de pré-recevabilité du calendrier ;
- La fourniture par le fournisseur de tous les éléments nécessaires à la création du calendrier par Enedis, et notamment de la matrice CUP associée.

Enedis souligne enfin que la création d'un nouvel indicateur ex-nihilo sur un processus comme celui-ci demandera un délai de mise en œuvre et de fiabilisation.

Question 8 : Voyez-vous d'autres indicateurs à ajouter pour favoriser l'utilisation des fonctionnalités avancées des compteurs ?

Les fonctionnalités offertes par le compteur Linky ont fait l'objet d'une large concertation auprès des parties prenantes.

L'utilisation des fonctionnalités avancées des compteurs par les fournisseurs et autres acteurs du marché ne relève pas tant d'Enedis que de ces acteurs et de leurs clients. En ce sens, Enedis est soumise aux offres du marché et à l'appétence des clients et des fournisseurs.

Enedis considère néanmoins qu'une attention particulière doit être portée sur la faisabilité technique, les coûts et les délais d'implémentation des offres des fournisseurs. La performance globale du système est dépendante du fonctionnement individuel d'un service, mais aussi du volume global d'offres utilisant ces services.

Ainsi, selon la situation, le maintien de la performance passe par de potentielles adaptations de la chaîne communicante qui induisent des coûts et des délais.

Question 9 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'indemnités versées aux clients par Enedis ?

Enedis n'est pas favorable à l'introduction d'un versement d'indemnités pour les raisons suivantes :

- Cette mesure risquerait de générer des effets d'aubaine (risques de dysfonctionnements « provoqués », risque de surmédiation sur la possibilité d'obtenir des indemnités).
- Les problématiques de communication avec le compteur ne sont pas toujours de la responsabilité d'Enedis. La résolution de certains dysfonctionnements peut nécessiter la collaboration du client : en cas de perturbation CPL (et plus largement quel que soit le problème), le client doit permettre l'accès au compteur, accepter la pose d'un filtre, accepter de retirer l'appareil qui peut être un perturbateur CPL, etc.

En conséquence, si l'instauration d'indemnités vient à être retenue in fine, Enedis souhaite qu'elle soit circonscrite aux seuls cas où Enedis a failli à son obligation de moyens. Ceci reviendrait donc à inciter Enedis sur sa capacité à intervenir, sans pour autant l'assujettir à un objectif final de fonctionnement du compteur.

Enedis souligne enfin que la mise en œuvre d'un dispositif de ce type nécessiterait des développements SI non inclus dans la trajectoire tarifaire TURPE 6, et induirait des travaux s'étalant au moins sur 12 mois, voire plus.

Question 10 : 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 ?

Cette question sur le seuil de déclenchement montre la complexité et le risque de non pertinence du dispositif envisagé, alors que les situations réelles ne sont pas toutes de la responsabilité d'Enedis et que les préjudices subis par les clients sont difficiles à évaluer de façon standard. C'est pourquoi Enedis est défavorable à la proposition.

Si le principe d'un tel indicateur devait être maintenu, Enedis considère néanmoins qu'un délai de six mois pourrait être retenu, et s'inscrire dans une démarche concertée de résorption des situations de compteurs non communicants.

Enedis rappelle qu'entre 400 000 et 500 000 points de livraison peuvent se trouver dans des situations critiques de non-communicabilité, pour lesquelles seules des solutions longues, complexes et coûteuses sont envisageables.