

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

Date de la contribution : 05/01/2022

Introduction

En préambule, ekWateur, fournisseur d'énergie d'origine renouvelable, pour les particuliers et petits professionnels souhaite remercier les services de la CRE pour l'opportunité qu'ils donnent aux différents acteurs de la filière de s'exprimer sur le bilan du projet Linky de la période 2016-2021, et au futur cadre de régulation incitative associé.

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 ?

EkWateur rejoint particulièrement les conclusions de la CRE relative aux problématiques des compteurs non-communicant : « *Cette bonne performance globale masque néanmoins des points problématiques, ainsi 0,7% des compteurs sont non communicants depuis plus de 2 mois (0,4% depuis plus de 6 mois). Par ailleurs, si la transmission des index est de qualité, la transmission des courbes de charges est à ce stade en deçà des attentes de utilisateurs* ».

En effet, nous avons comptabilisé, à la fin du mois d'octobre, près de 36 830 demandes d'activations de courbe de charge adressée à Enedis depuis l'utilisation de cette prestation par nos services. Parmi elles, 6 539 (soit 18%) ont été closes en *prestation non réalisée* sans plus d'informations. A la fin du mois d'octobre :

- 4 178 n'avaient pas encore été traité en J+1,
- 2 000 demandes n'étaient toujours pas traitées en J+5,
- Plus d'un millier demeurent non-réalisés en J+10.

Le tableau ci-joint donne ainsi, pour chaque mois, le nombre de demandes d'activation de courbe de charge demandée, ainsi que le délai de réalisation de la prestation (qui est réalisé en J+1 en mode nominal). Nous attirons toutefois votre attention sur le fait que ce tableau n'inclut pas les demandes pour lesquels nous n'avons toujours pas le retour d'Enedis soit entre 1000 et 2000 demandes glissantes d'un mois sur l'autre. Cela explique « l'amélioration » en fin de tableau : ce n'en est pas une, mais plutôt la conséquence d'une donnée encore indisponible.

A ce titre, nous considérons que **l'activation de la courbe de charge est une problématique récurrente qui génère une insatisfaction client nous étant préjudiciable**. Nous pensons nécessaire d'objectiver Enedis dans le cadre de la régulation incitative. Si nous constatons que des efforts ont été faits, il demeure toujours un axe de progrès significatif.

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 ?

Oui

Commentaire :

Nous constatons bel et bien une **baisse des réclamations**. Cette situation met en évidence les imperfections du système d'estimation d'Enedis : dès lors que le passage à la télémesure s'est généralisé, les insatisfactions ont baissés d'autant. Nous souhaitons toutefois rappeler que **la généralisation de Linky a mené à l'apparition de nouvelles typologies de réclamations** : notamment celle dû à un ou des tour(s) de compteur facturé à tort.

Aussi, concernant les téléopérations, nous considérons qu'il n'est **pas acceptable qu'une réduction ou de**

puissance ou une coupure d'un consommateur soit facturée au tarif de 53,93 TTCE si elle s'applique dans le cadre du PAME ou du SME. EkWateur y sera particulièrement attentif. Facturer une réduction de puissance (en application d'une procédure) et la facturer au client équivaut à facturer des frais bancaires à des clients en difficulté. Cela nous semble contraire aux objectifs poursuivis par le PAME et le SME.

EkWateur partage l'analyse de la CRE quant aux gains de la téléopération pour les installations d'autoconsommation souhaitant injecter leur surplus de production sur le réseau. C'est une évolution que nous accueillons très favorablement, et dont nos clients profitent déjà.

EkWateur juge que, si les téléopérations sont en effet plus simples et moins coûteuses pour le client, **le suivi de la consommation par le client n'est pas devenu une généralité et ne permet donc pas directement une plus grande maîtrise de la demande en énergie.** Il nous semble que la mise à disposition des données à J+2 est trop tardive et ne permet pas une appropriation ludique et intuitive de l'outil. Si les fournisseurs peuvent interroger Linky via des webservices en J+1, cela suscite des développements SI coûteux qui rendent difficile la viabilité économique. Des dispositifs comme Narco, qu'ekWateur a développé, permettent de générer une courbe en temps réel.

Plus largement, ekWateur partage le constat de la CRE selon lequel les fournisseurs ne se sont pas appropriés les outils et les fonctionnalités utiles à la concrétisation des gains MDE et au développement d'offres innovantes. Cela s'explique par 3 raisons

- Le manque de fiabilité des données transmises par Linky,
- Les délais de publication des données par Linky,
- Les réticences des clients à donner leur consentement client (ekWateur observe des réticences régulières dû à un manque de confiance).

EkWateur partage également le constat de la CRE au sujet des calendrier fournisseur. Si aujourd'hui ekWateur ne s'est pas saisi de ce dispositif, c'est d'abord par soucis de simplicité vis-à-vis du client. Nous souhaitons en effet proposer des offres simples et claires que le client comprend et connaît. Néanmoins, et au regard de l'essor du véhicule électriques et des nouveaux usages de l'électricité, nous n'excluons pas de développer un calendrier fournisseur à l'avenir. Il convient toutefois de rappeler que, pour développer un calendrier fournisseur, il faut pouvoir d'abord disposer d'un historique de données clients avec des courbes de charge activées suffisamment long et sur une base clients suffisamment étendue pour dessiner des tendances et déterminer de nouvelles offres[\[EA1\]](#).

[\[EA1\]](#) Rajouter une phrase de type « nous estimons que ce n'est pas le cas dans des proportions satisfaisantes à ce jour » ?

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 ?

Oui

Commentaire :

Il nous semble juste de faire porter les coûts de la relève résiduelle sur les consommateurs ayant explicitement refusé la pose Linky, ou muet après plusieurs relances avec accusé de réception. Les clients non-équipés en raison de « problèmes techniques » ou de « difficultés de contact » ne doivent pas pâtir de la non-pose de Linky. En effet, ces deux causes ne sont pas forcément de leur fait. Il est important de leur facturer

les coûts de la relève résiduelle, uniquement si la non-pose de Linky relève d'un choix délibéré.

Toutefois, nous notons que « *Enedis a indiqué être en capacité de transmettre isolément cette facturation (par l'intermédiaire du fournisseur) afin qu'elle puisse être visible sur la facture du client concerné* ». **Il est primordial que le fournisseur, pour la prestation qu'il fournit à Enedis, soit rémunéré par le biais d'une hausse du commissionnement fournisseur.** Il est aussi important de rappeler que le risque d'impayé sur ce type de facturation est grand. Un client, déjà réfractaire à Linky, est grandement susceptible de ne pas honorer la facturation de la relève, considérant ce refus comme un acte (quasi) politique. Dans ce contexte, nous demandons à que le risque d'impayés ne soit pas supporté par le fournisseur.

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

Favorable

Commentaire :

Oui, cette approche doit **nécessairement être transitoire.**

Néanmoins, nous demandons à ce que, pour la période 2023-2024, **la relève soit comptabilisée comme un frais de relève spéciale plutôt qu'une composante de comptage spécifique.** Cela éviterait des évolutions Si côté fournisseur.

Question 5 : Que pensez-vous des montants proposés ?

Les montants doivent correspondre à ceux réellement engagés par Enedis pour effectuer ces relèves spéciales. Il est, enfin, important que les refus Linky ne pèsent pas sur les factures de ceux qui y ont consenties.

4.2.1 Renforcer la performance de la chaîne communicante

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

Favorable

Commentaire :

EkWateur est favorable à la liste proposée à ceci près : Lorsqu'on évoque le taux de publication des courbes de charge pour un mois donné, **il est essentiel de prendre en compte sa qualité et le délai de publication.** Il n'est pas acceptable d'arriver à 99% de taux de publication, mais seulement au bout de plusieurs mois. En effet, il ne suffit pas de mesurer la présence de la courbe de charge dans l'envoi au clients abonnés mais sa qualité, et son envoi dans les délais.

EkWateur est volontaire pour participer aux travaux, et s'engage à fournir toute donnée relative à la remontée de la courbe de charge de nos clients comme demandé par la CRE.

Concernant la suppression indicateur portail Enedis : il est important de rappeler que, s'il est peu utilisé, c'est sans doute car il est régulièrement « en maintenance ». Les clients souffrent de difficultés d'accès.

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

EkWateur est très favorable, pour les raisons évoquées précédemment, à cette proposition d'indicateur suivant la qualité de la transmission des courbes de charge. **Il est essentiel de prendre en compte le délai de publication et la qualité des données transmises.** Par exemple, la publication de courbe de charge doit être complète et sans trou : une courbe de charge vide ne doit pas être compatibilisée comme publiée.

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 ?

Favorable

Commentaire :

EkWateur est favorable.

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

Les échanges en GT à ce sujet seront les bienvenus et ekWateur sera heureux d'y prendre part.

EkWateur rejoint l'observation de la CRE selon laquelle « *les fournisseurs proposant à leurs clients des solutions de gestion de la consommation s'appuyant sur la TIC mettent en avant la difficulté, à ce stade, à trouver un modèle économique viable* ».

La solution viendra peut-être de l'obligation de mettre à disposition des consommateurs précaire un afficheur déporté. Ce dispositif, induisant des volumes importants, pourrait permettre la baisse des coûts et donc la démocratisation de ce type de solution.

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 ?

Favorable

Commentaire :

EkWateur est favorable à cette proposition – d'autant que les réclamations Linky qui nous sont adressées sont concentrées sur ces 3 sujets :

- Les compteurs Linky non communicants de manière prolongée ;
- La mise à disposition très tardive des courbes de charge pour les clients abonnés à la transmission quotidienne de la courbe de charge ;
- Les télé-opérations réalisées à une date ultérieure à la date souhaitée par le client.

EkWateur est également favorable à l'ouverture de ces discussions en GT.

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 ?

Nos propositions sont les suivantes :

- Pour les compteurs Linky non communicants de manière prolongée : **au bout d'un mois, nous considérons que c'est un préjudice important pour les clients facturés en courbe de charge.**
- Pour la mise à disposition très tardive des courbes de charge des clients abonnés à la transmission quotidienne de la courbe de charge : **au bout d'un mois, nous considérons que c'est un préjudice important pour les clients facturés en courbe de charge.**
- Pour les télé-opérations réalisées à une date ultérieure à la date souhaitée par le client : **cela dépend du type de prestations.** Si une MES est décalée de 5 jours, nous considérons que c'est moins acceptable qu'un CHF décalé de 5 jours. De la même manière, un changement de puissance peut attendre quelques jours, mais difficilement un mois.

Nous souhaitons rappeler que ces trois situations engendrent également des coûts aussi pour le fournisseur. Le client va en effet solliciter son service client, et l'insatisfaction généré devra être géré par le fournisseur et pourra lui porter préjudice en termes d'image ou de qualité de service.

Aussi, si le versement de ces indemnités passe par le fournisseur, alors cela devra être pris en charge par le commissionnement fournisseur.