

## CONSULTATION PUBLIQUE N°2021-13 DU 25 NOVEMBRE 2021 RELATIVE AU BILAN DU PROJET LINKY SUR LA PERIODE 2016-2021 ET AU FUTUR CADRE DE REGULATION INCITATIVE

Réponse ENGIE

### Principaux messages d'ENGIE pour cette consultation :

La CRE dans sa consultation n°2020-017 sur le TURPE 6 HTA-BT, listait les gains d'efficacité associés au déploiement des compteurs Linky :

- La réduction des pertes non techniques (réduction des fraudes et des erreurs de facturation).
- La diminution des coûts de relève : substitution de la relève à pied par la télérelève.
- La diminution des petites interventions qui deviennent télé-opérables.
- La baisse des pertes techniques, et un progrès sur la durée des coupures grâce notamment à une meilleure connaissance du réseau.

Si une part de ses gains est immédiatement rétrocédée via une baisse de coût de certaines prestations, les autres gains doivent être intégrés sous forme d'une trajectoire de baisse des charges d'exploitation couvertes par le tarif de distribution d'Enedis et doivent donc conduire à une baisse de ce tarif. A ce jour l'amortissement de l'investissement Linky compense et masque en très grande partie l'effet de ces baisses de coûts sur les tarifs. Les économies réalisées avec Linky devront à l'avenir être davantage marquées et exposées avec plus de transparence. A date, les impacts positifs du compteur Linky pour le consommateur final sont in fine assez réduits et le gain financier peu visible avec une composante comptage en augmentation.

En tout état de cause, ENGIE est favorable à ce que les surcoûts engendrés par les consommateurs qui refusent d'installer LINKY soit supportés par ces mêmes consommateurs, sous réserve que le refus soit avéré (et non lié à une impossibilité technique qui ne serait pas du fait du client)

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

ENGIE partage avec la CRE le constat des bénéfices apportés par le déploiement en masse de Linky, aussi bien pour les fournisseurs (baisse des réclamations liées à la facturation, développement de nouvelles offres) que pour les clients (meilleure maîtrise de la consommation d'énergie, télérelève).

ENGIE reconnaît que le déploiement en masse de Linky n'a pas connu de dépassements majeurs, ni en termes de délais ni en termes de coûts prévisionnels.

Néanmoins, ENGIE souhaite apporter deux réserves :

- Le parc de compteurs anciens à transformer reste important, soit 3,8 M. Enedis devra poursuivre ses efforts pour que le déploiement résiduel et l'accompagnement du client pendant la phase de déploiement diffus soient adaptés aux caractéristiques respectives des ménages et entreprises concernés. Les anciens compteurs sont ainsi encore particulièrement nombreux dans les entreprises et les collectivités locales, une situation préoccupante au vu de la sensibilité de ce type de clients à leur consommation énergétique. Le déploiement de Linky pourrait faire apparaître des écarts importants entre les consommations réelles et estimées et ainsi être source d'insatisfactions pour ces clients sensibles. Enedis, à la demande des fournisseurs, a accepté de mettre en œuvre un plan de déploiement préférentiel accéléré sur ce type de clients ; malheureusement le plan est ciblé sur les seuls clients multi-sites alors qu'il devrait viser tous les clients de type entreprises et collectivités et il n'est à ce stade réalisé qu'au quart de son ambition initiale ;
- Les multiples évolutions du système d'information d'Enedis (SI) ont eu de lourds impacts pour les fournisseurs. Les différentes erreurs de développement d'Enedis ont en effet lourdement affecté les fournisseurs qui ont subi depuis 3 ans des surcoûts opérationnels en attendant les correctifs et ont été obligés de réaliser également plusieurs développements SI successifs. Tous ces surcoûts ont eu des répercussions pour le consommateur final. Et viennent, selon nous, atténuer le succès vanté du déploiement de Linky. Le nouveau système d'information n'est d'ailleurs toujours pas stabilisé, comme l'illustre le backlog cumulé depuis un an sur des milliers de prestations nécessitant un traitement manuel post rejet. Le stock des prestations bloquées dans le système évolue trop peu malgré les efforts d'Enedis. Le plan d'action opérationnel mis en place se révèle très insuffisant et Engie s'inquiète de l'arrêt proche de la taskforce de traitement manuel alors que les problèmes de fond ne sont visiblement toujours pas réglés. Ce point nous semble à traiter avec diligence.

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

- **Les bénéfices directs de Linky découlent pour nos clients des utilisations du compteur :**

**Réalisation d'interventions à distance** : la relève du compteur, le changement de puissance à la hausse ou à la baisse (en cas d'impayé ou de puissance trop élevée) et la mise à disposition de l'électricité en moins de 24 h lors de l'emménagement.

**Diminution de la tarification de certaines prestations** : le coût des services a diminué pour certaines interventions réalisées à distance notamment, la modification de puissance, la mise en service, le changement d'offre d'un fournisseur. Cependant, certains coûts paraissent encore élevés pour des télé-opérations.

**Facturation des clients au réel** : la transmission des données de consommation des clients se traduit par une facturation réelle des consommations, en remplacement des estimations.

Le 5 janvier 2022

**Informations sur les consommations** : nos clients peuvent également visualiser leurs données journalières de consommation et prendre des initiatives pour maîtriser les consommations de leurs équipements (chauffage, ballon d'eau chaude...) notamment, dans le cadre d'une offre de pilotage énergétique associée. Le compteur Linky nous aide progressivement à proposer des services de conseil tarifaire au client : options tarifaires - puissance souscrite et type de comptage.

- **En tant que fournisseur, ENGIE apprécie les opportunités offertes par les fonctionnalités numériques du compteur Linky, notamment celles qui permettent de développer de nouvelles offres**

**La mise à disposition dans le compteur Linky de 10 index** (au lieu de 2 dans les compteurs précédents), permet l'adoption de plages horaires diversifiées dans le cadre du lancement de nouvelles offres.

**Les consommations à J+1 des clients** alimentent nos services digitaux de suivi et de pilotage des consommations de nos clients, respectivement Ma conso et Mon Pilotage Elec. L'utilisation d'ERL connecté à la sortie TIC du compteur Linky permet d'accéder en temps réel aux données de consommation du client qui alimenteront les futurs afficheurs déportés. D'autres services de maîtrise de consommation d'énergie pourraient en bénéficier. ENGIE relève toutefois un point d'attention à cet égard : les caractéristiques techniques des compteurs Linky, avec unicité du port de sortie, font qu'un seul branchement direct sur compteur peut intervenir, il n'entre pas dans les attributions d'Enedis de développer des offres de démultiplication/multi-transmission du signal correspondant via box ou analogue, ce serait empiéter sur le champ des initiatives dévolues aux fournisseurs ou autres pourvoyeurs de services de l'univers concurrentiel.

**La disponibilité des courbes de charge** : dans le cadre des démarches de flexibilité d'Enedis et de RTE, à laquelle ENGIE souhaite participer, les courbes de charge peuvent attester que l'effacement temporaire des consommations de nos clients a bien eu lieu. Pour rappel ces actions d'effacement contribuent à limiter les investissements du distributeur sur le réseau.

- **Le déploiement du compteur Linky a suscité diverses inquiétudes que nous rappelons. Les réponses apportées par les pouvoirs publics et Enedis ont permis de faire baisser les tensions mais une vigilance reste de mise pour garder ces points sous contrôle :**

**Absence de confidentialité des données** : des craintes ont été émises concernant le décryptage de la consommation des clients, ce qui a posé la question de la protection des données. Linky ne transmet au quotidien que les données de consommation globale des clients, qui restent anonymisées. Les données détaillées peuvent toutefois être transmises à un tiers avec consentement du client.

**Impacts d'émissions électromagnétiques sur la santé** : le déploiement du compteur Linky a généré nombre de réactions et d'alertes concernant l'émission supposée d'ondes impactant la santé : des études de l'Agence nationale des fréquences (ANFR) ont conclu que le compteur intelligent n'émet

pas plus d'ondes qu'un compteur classique, que l'augmentation des émissions lors des transmissions via CPL reste trop faible pour avoir un quelconque impact et qu'aucun dépassement du niveau réglementaire d'exposition aux champs électromagnétiques n'est constaté.

**Comptage moins favorable pour les particuliers** : pour un nombre limité de clients, le remplacement du compteur a mis en évidence des défauts de comptage de l'ancien compteur ou une insuffisance de la puissance souscrite. La situation de ces clients a été remise en cohérence avec leur contrat d'électricité, ce qui a généré une hausse de leur facture.

**Incidents techniques** : la présence ponctuelle de plombage sur le capot du compteur (non expliquée clairement par Enedis) nécessite de l'enlever pour installer un ERL, ce qui représente un danger potentiel si le client réalise lui-même cette opération.

- **Par ailleurs, ENGIE souhaite souligner que face au déploiement massif des compteurs communicants auprès des clients résidentiels, il est indispensable de revoir la facturation de certaines prestations au catalogue Enedis qui ne sont plus adaptées.**

En effet, ENGIE a notamment constaté, dans le cadre d'une expérimentation d'un dispositif de réduction de puissance à 1 kVA sur plus de 11 000 dossiers, que le coût des réductions de puissance pour impayé téléopérées par Enedis était prohibitif. Cette opération, qui ne nécessite pas de déplacement, est facturée au même tarif qu'une intervention à domicile pour suspendre l'alimentation en cas d'impayé, soit 53,93€ TTC (20% de réduction pour les clients aidés). Cette révision et mise en conformité des tarifs de prestation est rendue d'autant plus nécessaire et urgente dans la perspective de généralisation de la mise en place d'un Service Minimum de l'Electricité (disposition de réduction de puissance à 1 kVA) prévue au 1er avril 2022.

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

ENGIE est favorable à une facturation des coûts de relève résiduelle aux clients qui ont explicitement refusé la pose du compteur Linky. Mais ENGIE s'inquiète de voir potentiellement des clients facturés pour la relève à pied alors qu'ils ne se sont pas explicitement opposés à la pose d'un compteur Linky. Les campagnes de communication incitant les clients à demander la pose d'un compteur ou à communiquer un auto-relevé, auront, comme toute campagne de communication, des taux de performances limités. Même une forte redondance d'envoi ne garantit pas la bonne prise de connaissance de l'information par le client. Le REX complet de l'expérimentation d'Enedis n'a pas été partagé lors de cette consultation. Il serait intéressant de voir les taux de réactivité des clients par canal pour évaluer la performance probable du dispositif généralisé proposé, et ainsi évaluer s'il est juste de considérer qu'une non réponse au bout de x sollicitations vaut refus explicite. A l'opposé, si on imagine au contraire une très grande appétence client à la pose du compteur, et un fort afflux de demandes concentrées dans le temps, il apparaît que le dispositif de pose diffuse dimensionné par Enedis par année ne permettra pas de répondre à un pic de demandes. Ainsi, facturer des clients qui n'auraient pas pu avoir le compteur demandé pour des raisons de capacitaire pourrait générer une forte insatisfaction. La facturation de coûts de relève résiduelle aux clients non déployés devrait donc être appliquée avec discernement.

ENGIE alerte par ailleurs sur le fait que le remplacement de la relève à pied par l'auto relève s'avère compliqué pour certains segments de clients, comme les clients professionnels multi sites. Le maintien d'une relève résiduelle sur ces typologies de clients devrait être assuré sans coût additionnel en attendant le déploiement complet des compteurs sur ce segment.

ENGIE s'interroge pour finir sur les critères de réalisation des contrôles ciblés qui n'ont pas été détaillés et qui sont pourtant essentiels à la bonne maîtrise d'un dispositif majoritairement basé sur du déclaratif et de l'estimatif.

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

L'approche proposée en deux phases convient, mais des efforts doivent être déployés pour encourager les clients à pouvoir se manifester. Comme évoqué plus haut, ENGIE reste en attente de la communication des résultats complets du REX de l'expérimentation Enedis. Afin que le dispositif de communication mis en place soit ajusté en fonction des taux de réactivité clients par canal et des typologies de clients. L'approche en deux étapes prendra tout son sens si le dispositif de communication, ainsi que le dimensionnement du capacitaire de déploiement diffus sont cohérents avec la réactivité client constatée.

ENGIE est favorable à ce que la CRE maintienne l'incitation d'Enedis sur la disponibilité de la plateforme web qui permettra au consommateur de choisir sa date de pose selon les disponibilités des équipes d'Enedis

Pourquoi attendre la deuxième phase pour réinstaurer la relève à pied, qui pourrait être un levier supplémentaire pendant la phase 1 pour convaincre les clients ? D'autant que cette absence de relève réelle au moins une fois par an introduit un risque d'approximation de l'évaluation de la consommation des clients dans une période de consommations instables (crise, évolution des comportements qui écarte les consommations des modèles historiques d'estimation, faibles taux d'auto-relevés constatés lors de l'expérimentation, en particulier sur les clients multi sites et collectivités locales non-inscrits dans le processus de récupération des auto-relevés au seul motif qu'une campagne de déploiement des compteurs Linky est en cours ...)

ENGIE s'étonne d'ailleurs qu'Enedis n'admette pas plus clairement que l'auto-relève ne fonctionne pas sur le marché des entreprises et collectivités.

ENGIE déplore également le fait que les clients qui continueront à communiquer leurs auto-relevés après 2025 se voient facturer le prix d'une relève à pied réelle. ENGIE comprend le souhait de dissuader le client de rester dans un dispositif obsolète. Dans l'absolu, les clients qui refusent l'installation d'un compteur Linky doivent pouvoir être imputés d'une facturation de frais supplémentaires. Mais dans ce cas, il faut que la relève spéciale ait réellement lieu 2 fois par an. ENGIE est ainsi d'accord avec la suggestion de la CRE de privilégier à nouveau la relève réelle par rapport à l'auto relève à compter de 2025. Enedis devrait non seulement renforcer, mais systématiser les relèves sur site, d'autant qu'elles seront de facto financées par les clients concernés.

### Question 5 : Que pensez-vous des montants proposés ?

Pour la première phase, le mode de calcul proposé pour estimer les 50€ paraît étonnant. En effet, il est cohérent de facturer aux clients qui recevront un courrier LTE le coût de l'absence de réaction aux sollicitations qui les concernent. Par contre, il ne paraît pas normal de leur affecter la totalité des 26,4M€ si ce coût couvre l'ensemble des coûts du dispositif de fin de la relève à pied (coûts d'auto relevés, appels sortants, contrôles ciblés et envoi de courriers) tel que suggéré dans la consultation.

Pour la deuxième phase, le coût proposé paraît cohérent si les 2 relèves spéciales facturées sont réellement réalisées. Si le client communique un auto-relevé, et qu'aucun contrôle réel n'est effectué sur l'année, le coût devrait être plus faible.

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

ENGIE est favorable au maintien des indicateurs relatifs à la qualité du système de comptage et aux télé-opérations.

Cependant les indicateurs produits ne challengent pas suffisamment la qualité des flux fournis (complétude entre autres). Les objectifs cibles de certains indicateurs pour la période 2022-2024 pourraient être plus exigeants (entre autres pour le taux de télérelèves réussies, et le taux de télé-prestations réalisées le jour J demandé par les fournisseurs)

Nous soulignons l'importance de disposer des données fines de courbes de charge fiables pour réaliser des expérimentations d'offres sur la base de données réelles et proposer de nouvelles offres adaptées au profil de consommation de chaque client, et pour répondre à l'obligation réglementaire de lancement d'une offre à tarification dynamique.

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

Parmi les données non accessibles à date via la sortie TIC du compteur, nous souhaitons disposer de la puissance instantanée active pour faire de la désagrégation par équipement de la courbe de charge

La disponibilité quotidienne des courbes de charge représente un enjeu majeur pour les nouvelles offres notamment la souscription de la tarification dynamique qui impose une transmission à J+1 des données de consommation horaire.

Le 5 janvier 2022

La mise à disposition des courbes de charges répond également à l'attente d'ENGIE de mesurer précisément l'effet réel des effacements réalisés par ses clients : un partage en temps réel et précis des données des clients avec celles de RTE permettrait de réaliser des effacements segmentés par zones géographiques, relevés et prévisions météo, etc. afin de limiter les congestions dans les zones les plus sensibles.

L'absence de données de courbes de charges représente 10 % des transmissions et des délais de 24h ou 48h pour les recevoir sont récurrents. Les standards de qualité actuels sur la récupération des données de consommation sont insuffisants pour qu'un fournisseur s'engage sereinement dans la tarification dynamique. La condition pour que ces offres soient déployées ne se limite pas à la présence d'un compteur communicant chez le client, mais à la vérification de la télé-opérabilité de ce compteur par le distributeur avec un degré de fiabilité satisfaisant. Les flux de relève transmis doivent être complets (au prix d'une règle de comblement), être fiables (cohérence entre les différentes natures de flux) et être livrés sans retard par rapport aux délais prévus.

Dès lors ENGIE est favorable à la construction de nouveaux indicateurs plus exhaustifs

- Mesure du taux de disponibilité quotidien des courbes de charge à J+1 qui prendrait mieux en compte les erreurs et les retards liés à la transmission des données
- Complétude des séquences temporelles (horodate) :
  - o taux de complétude des séries temporelles : ratio entre le nombre d'horodates (champ H du R50) reçues et nombre d'horodates attendues ;
  - o taux d'abonnement avec séries temporelles complètes : ratio entre le nombre de PRM avec séries temporelles complètes et le nombre de PRM avec un abonnement actif.
- Qualité des séries temporelles (valeurs) :
  - o taux de complétude des valeurs (Champ V du R50) : ratio entre le nombre de valeurs effectivement transmises et le nombre de valeurs attendues ;
  - o taux d'abonnement avec des valeurs complètes : ratio entre nombre de PRM avec valeurs effectivement transmises et le nombre de PRM avec un abonnement actif.

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

Le délai de mise à disposition des calendriers personnalisés à 1 mois est impératif pour proposer rapidement des offres aux clients en fonction de leurs habitudes de consommation. Fixer l'objectif pour cet indicateur de mise à disposition des calendriers à 1 mois, à partir de la réception de la demande complète de la part du fournisseur, est en adéquation avec cette attente.

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

ENGIE n'a pas d'autres indicateurs à proposer que ceux décrits plus haut pour favoriser l'utilisation des fonctionnalités avancées des compteurs.

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

ENGIE ne formule d'objections majeures mais déplore un éventuel surcoût pour les fournisseurs pour traiter les réclamations des clients qui en découleraient.

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 ?

Le versement d'une telle indemnité est justifié dans tous les cas si le client a déposé une réclamation car il est le meilleur juge du préjudice subi. Cela s'appliquera sans doute plus particulièrement en cas d'erreurs de facturation induites, ou s'il ne peut pas piloter ses consommations comme il le souhaiterait.

- Le client devrait être indemnisé pour chaque jour non communicant à plus de 2 mois de l'installation, complété d'une indemnité de délai de résolution calculée par mois à compter du signalement du dysfonctionnement.
- Pour les compteurs restant de façon pérenne non communicants pour cause d'impossibilités techniques, il est important de garantir que les clients concernés ne seront pas pénalisés par des estimatifs prolongés ou par des coûts de relevé résiduel à terme.

## Divers

Vis-à-vis des frais de déplacement pour « relevé », en cas d'impayé et de passage en irrécouvrable, au même titre que pour les autres prestations distributeur, ENGIE attend d'être dédommée par Enedis.