le 04/01/2022

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 de TEARA (Territoire d'Energie Auvergne-Rhône-Alpes) ; association mutualisant les forces des 13 syndicats d'énergies d'Auvergne-Rhône-Alpes :

- **SIEA, syndicat intercommunal d'énergie et e-communication de l'Ain,**
- **SDE07, syndicat départemental des énergies de l'Ardèche,**
- **SDE03, Territoire d'énergie Allier,**
- **SDE15, syndicat départemental des énergies du Cantal,**
- **TE-SDED, Territoire d'énergie Drôme,**
- **TE38, Territoire d'énergie Isère,**
- **SIEL-TE, Territoire d'énergie Loire,**
- **SDE43, syndicat d'énergie de la Haute-Loire,**
- **SIEG63, Territoire d'énergie Puy de Dôme,**
- **SYDER, Territoire d'énergie Rhône,**
- **SDES, Territoire d'énergie Savoie,**
- **SYANE, syndicat des énergies et de l'aménagement numérique de la Haute-Savoie,**
- **SIGERLy, syndicat de gestion des énergies de la région Lyonnaise.**

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

Dans un premier temps, nous tenons à reconnaître les qualités du déploiement en ce que le prévisionnel (en pourcentage de compteurs remplacés) a été tenu malgré une année 2020 fortement complexifiée par la situation sanitaire.

Cependant nous tenons à attirer l'attention du régulateur sur les points suivants :

- Un écart du nombre de compteurs évalués à 1,3 millions de compteurs (39 millions de compteurs en prévisionnel, 37,3 compteurs totaux recensés lors de la phase de déploiement massif), soit plus de 3%, nous semble très conséquent au regard de la connaissance du parc distribué que devrait avoir le concessionnaire. Nous n'omettons toutefois pas que les compteurs étaient des ouvrages non localisés en comptabilité et que les rapports d'Enedis ne présentent pas de quantités comptables pour ces ouvrages. Cependant, *a posteriori*, nous pouvons nous demander comment ce chiffrage initial a été posé, s'il a été contre-expertisé de façon solide, et constater qu'un chiffrage « sur-évalué » bénéficie fortement à Enedis dans la lecture des indicateurs en fin de déploiement. En valeur

absolue, le concessionnaire pose moins de compteurs et bénéficie à notre sens d'une plus grande facilité à respecter l'objectif en pourcentage ;

- Les documents initiaux fixaient l'objectif à 95% avant qu'il ne soit ramené à 90%. *« Compte tenu du plan d'affaire d'ERDF et du surcoût induit par l'atteinte d'un taux d'équipement de 95 % en fin de période de déploiement massif, la CRE proposera une modification du décret du 31 août 2010 afin notamment d'abaisser ce taux à 90 %. »*. Cela appelle également à **s'interroger sur le caractère ambitieux ou non des 90% atteints par Enedis ;**
- Le document de consultation ne permet pas de distinguer lisiblement les réels gains d'efficacité et de gestion des coûts dans le déploiement. Les informations ne permettent pas de **différencier l'optimisation du déploiement des « non-dépenses »** (qui ne seraient pas un *vrai gain*) liées aux compteurs *in fine inexistants ;*
- Il nous est impossible d'identifier comment Enedis est parvenu à diminuer de façon aussi significative (15%) sur le coût unitaire des compteurs. **La CRE considère-t-elle que le coût de ces compteurs avait été largement surestimé** lors de l'établissement de la régulation liée au déploiement **?**
- **Bien que la moyenne nationale soit de 90% à fin 2021, permettant ainsi de remplir les objectifs fixés par le Régulateur, le taux de déploiement demeure très faibles dans certains territoires (à titre d'exemple, l'Ardèche atteint difficilement 80% de déploiement à fin 2021) ;**
- Nous soulignons que le périmètre de définition des réclamations sur les « poses Linky » a évolué. En effet, dans un premier temps, les réclamations pour les « refus de pose » étaient bien considérées comme des réclamations, avant que le concessionnaire ne choisisse unilatéralement de sortir les refus de pose des réclamations depuis mars 2016, ce qui de facto à favoriser une baisse des volumes de réclamations ;
- Nous regrettons, malgré des remarques répétées, que les volumes de réclamations « pose Linky » n'aient pas été transmis dans les Comptes Rendus Annuels des concessions, puisqu'elles étaient confondues avec les réclamations sur les « interventions techniques », limitant ainsi la possibilité de suivi et de commentaires sur le sujet ;
- Moins structurés que les indicateurs de suivi de la performance, il serait opportun d'obtenir les **résultats des enquêtes de satisfaction** systématiques faites à chaud après la pose (taux d'usagers sondés, taux de répondants, taux de très satisfaits, taux de PDTS (pas du tout satisfait), et notamment **mettre en relief la satisfaction bien moindre des usagers pour lesquels les compteurs étaient accessibles**.

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

Les gains d'exploitation évoqués dans le document de consultation sont suffisamment concrets en ce qui concerne la réduction du coût de la relève et la diminution des interventions.

Les gains liés aux pertes non techniques sont toutefois difficiles à suivre et nous aimerions qu'Enedis apporte les détails démontrant la réalité des gains rendus possibles par le compteur Linky à travers des éléments de comptabilité analytique détaillés et comparés à de précédents exercices, et à travers des éléments techniques comparés à de précédents exercices. Nous aimerions que le Concessionnaire fasse remonter ces informations dans le Compte Rendu d'Activité annuel.

Il est également complexe de suivre les gains annoncés lors du lancement du projet Linky sur des éléments comme les temps de coupure évités. Il semble pertinent que le Concessionnaire quantifie le gain en temps de localisation des défauts – annoncé à un tiers du temps avant-Linky – et **que cet élément soit suivi par un indicateur.**

Les AODE représentés par TEARA (Territoires d'Energie Auvergne Rhône-Alpes) identifient également un potentiel de gains majeur dans la transmission des informations liées aux chutes et aux élévations de tension chez l'usager. Cela permettrait d'optimiser fortement toutes les étapes de planification des investissements de densification du réseau. La liste des usagers, mal alimentés uniquement en basse tension et évaluée sur une méthode statistique, est actuellement transférée annuellement par Enedis, et les AODE font face à un nombre important de départs à traiter. Pour s'assurer de la réalité de la mauvaise qualité d'alimentation, Enedis pose des enregistreurs chez les usagers (facturés si les mesures sont correctes), étape et coût qui pourrait également être rendus caduques par le compteur Linky, d'autant que les résultats ne sont pas toujours très fiables par effets de saisonnalité et/ou de phénomènes climatiques exceptionnels. Linky est capable d'enregistrer les excursions de tension et les déséquilibres de charge entre les 3 phases d'un départ basse tension, et cela doit permettre de concrétiser des gains financiers et une facilité d'exploitation importants à la fois pour Enedis et pour les AODE. A ce jour, le Concessionnaire refuse de transmettre ces informations, en se reposant notamment sur la règlementation relative à la protection des données.

Dans l'ensemble, nous avons le sentiment que la totalité des gains promis ne sont pas encore atteints. Nous identifions le projet Linky comme un succès industriel, mais la réussite ne saurait être totale sans une bonne transmission des informations collectées, notamment en ce qui concerne la qualité de l'électricité délivrée.

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

Nous pensons effectivement qu'il est très pertinent de ne pas introduire de péréquation pour les coûts de la relève résiduelle aux seuls consommateurs exigeant une relève à pied, si tant est que le choix du maintien d'une relève à pied relève bien de l'usager lui-même après l'expression claire et explicite d'un refus de l'installation. Si ces usagers ont fait le choix délibéré de ne pas profiter du projet industriel Linky, il nous semble naturel qu'ils supportent les véritables coûts environnés générés pour le système. Les audits réalisés par les AODE n'ont cependant pas permis de s'assurer qu'Enedis soit en mesure d'identifier ces seuls cas de refus de pose dans ses systèmes d'information ; la distinction entre refus de pose et pose reportée ou techniquement non prévue ne parait donc pas possible en l'état des informations transmises.

Nous n'avons en outre pas fait d'analyse fine de ce qu'implique juridiquement une différenciation entre les usagers concernant les tarifs de la relève et si une telle disposition respecte bien l'égalité de traitement nécessaire à un contrat de concession.

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

Une approche en deux étapes semble essentielle pour le respect des usagers qui souhaiteraient profiter du compteur Linky mais n'ont pas pu en bénéficier lors de la première phase de déploiement pour des raisons techniques (difficulté d'accès au compteur).

Cependant, nous pensons qu'il est pertinent qu'Enedis tienne une base permettant d'identifier :

- Les usagers ayant strictement refusé l'installation du compteur Linky ; avec mode opératoire respectant la procédure « courrier LTE » telle que précisée dans le document de consultation publique ;
- Les usagers ayant manifesté leur intérêt pour une installation du compteur Linky mais pour lesquels Enedis n'est pas capable d'installer le compteur Linky (contraintes techniques) à fin 2024 ;
- Les usagers ayant manifesté leur intérêt pour une installation du compteur Linky mais pour lesquels l'installation n'est pas possible pour d'autres raisons (difficultés de contact …).

Nous sommes favorables à une facturation du coût marginal de la relève dès qu'un usager est identifié comme ayant « strictement refusé » Linky, et ce même pendant la phase de transition 2022-2024.

Nous invitons la CRE à mettre en place un mode opératoire permettant à l'usager de joindre le concessionnaire, afin de signifier expressément, suite à la facturation des coûts de relève, le souhait de se voir poser le compteur Linky (comme suggéré en 3.3.2, « *la CRE envisage de demander à Enedis de mettre en place une plateforme web permettant au client de choisir sa date de pose selon les disponibilités des équipes Enedis* »). Cette information doit être signifiée par Enedis à l'AODE pour assurer le lien avec les élus communaux et intercommunaux.

Question 5 : Que pensez-vous des montants proposés ?

Même si la note de la CRE cite des postes venant alimenter le coût moyen de la relève résiduelle nous n'avons pas connaissance de la façon dont a été déterminé le coût marginal proposé par Enedis pour la relève unitaire.

Si l'approche d'Enedis est basée sur une projection historique, la note de la CRE ne permet pas, de façon détaillée, d'appréhender la façon dont a été construit le montant de 26,34 M€ (pour coût moyen de la relève résiduelle, par année, sur cette période). Nous aurions souhaité bénéficier de toutes les masses financières, en comptabilité analytique, intégrées à ce montant final. Il est donc assez complexe de revenir sur ce montant et de proposer, à partir de nos données territoriales, une contre-expertise de ce montant.

Dans une même logique, nous souhaiterions pouvoir lire l'argumentaire d'Enedis sur l'estimation d'un envoi de 528 000 courriers LTE par an sur la période 2022-2024.

N'ayant pas connaissance du détail utilisé par Enedis (projections à partir de l'historique, évaluation « à l'acte » à partir d'autres hypothèses ?), nous sommes en mesure de nous demander si ces projections prennent bien en compte la forte hausse du coût marginal de relève qui concernera désormais en grande majorité des usagers ou des compteurs *a priori* plus difficiles d'accès.

Nous souhaitons qu'Enedis fasse, dès le début de la phase 2022-2024, une comptabilité analytique détaillée et remontée au régulateur des montants réellement dépensés pour la relève, et du nombre de courriers LTE

effectivement envoyés afin de pouvoir affiner le coût marginal de chaque relève et de l'adapter à chaque exercice.

Sur ce postulat, et comme évoqué en réponse à la q.3, **nous sommes favorables à une refacturation totale aux usagers** ayant fermement refusé Linky **de tous les coûts induits environnés** (tenant compte notamment des charges de structure associées) **par les relèves physiques** dont ils bénéficient.

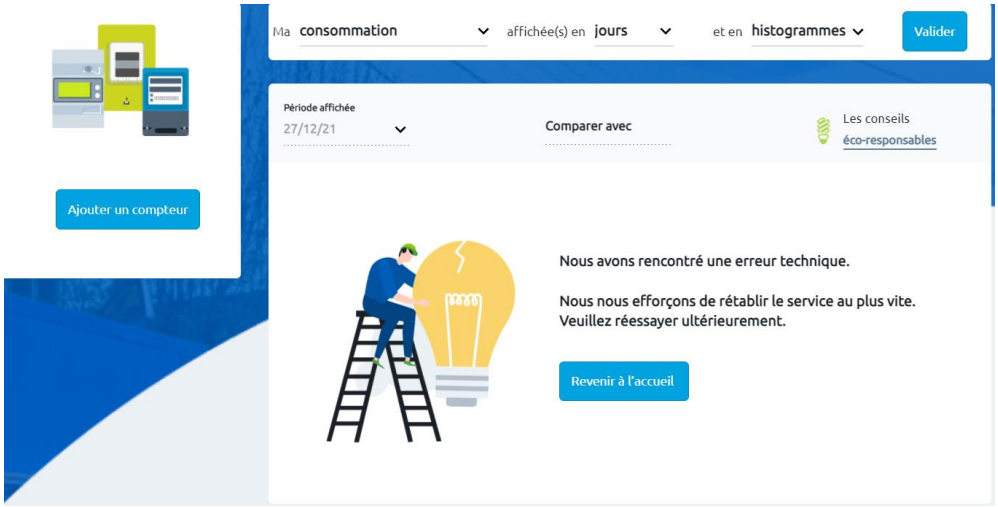
En cela et à partir de 2022, nous ne sommes pas opposés à ce que le coût facturé soit supérieur à 50€ ou 64€, tant qu'il est, pour chaque exercice, justifié par Enedis sur une approche historique (par exemple : dépenses de l'année N, nombre de courriers de l'année N, extrapolation pour l'exercice N+1) et validé par la CRE. Nous craignons qu'un montant de 64€ par relève, passé 2024, ne corresponde pas à la réalité du coût marginal de la relève pour Enedis, et ne soit donc reporté via le TURPE sur les usagers ayant accepté la pose du compteur Linky.

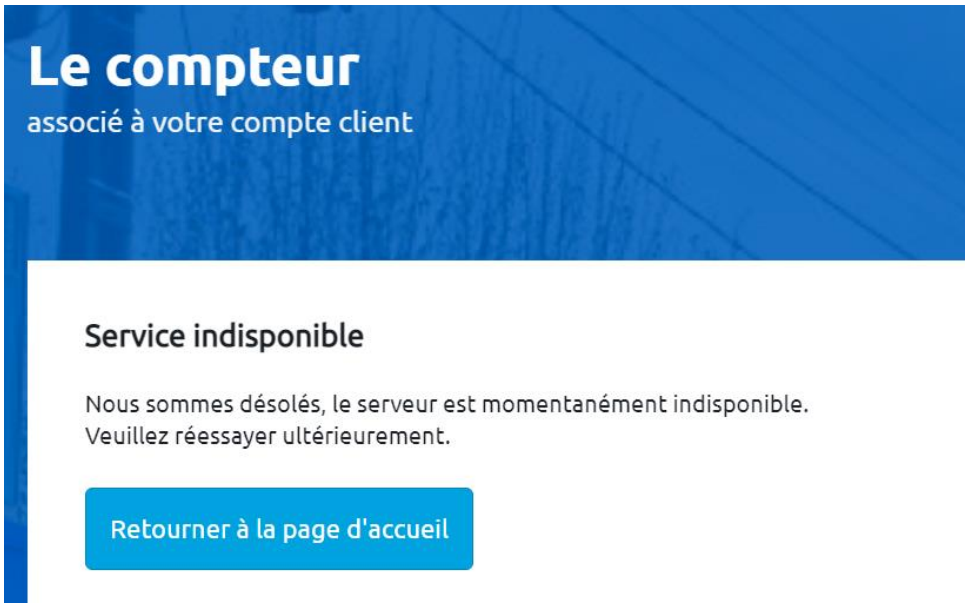
Question 6 : Êtes-vous favorable à la liste des indicateurs proposés par la CRE ?

Nous sommes favorables à la suppression des indicateurs relatifs au déploiement en masse qui nous semblent obsolètes.

Nous sommes favorables à la suppression de l'incitation sur l'indicateur mesurant le taux de disponibilité du portail client d'Enedis, au regard de la faible utilisation du portail Enedis par les usagers.

Nous portons toutefois à l'attention du Régulateur sur une lacune de l'indicateur précédent, à savoir que la seule « disponibilité » du portail d'Enedis, n'engageant pas nécessairement le Concessionnaire sur le bon fonctionnement des fonctionnalités du portail client Enedis. Le portail peut être accessible, mais renvoyer des messages d'erreur ne permettant pas de consulter ses courbes de charge ou d'accéder à d'autres fonctionnalités « de base » du compteur Linky.





Il nous semble en revanche important de créer une pression sur ENEDIS pour maintenir la qualité de du portail d'Enedis par d'autres incitations appropriées. Permettre à tous les clients de s'approprier d'une certaine manière la maitrise de leur consommation est un gain non quantifiable majeur découlant de la mise en place de Linky et d'un portail direct. Mais la mauvaise qualité des données n'incite pas à son appropriation par les consommateurs.

L'appropriation par les clients particuliers de cette démarche doit être encouragée et prend du temps. Inciter à cette démarche permet de mettre aussi la pression sur les fournisseurs pour le développement d'outils d'usage des données de courbe de charge permettant une meilleure appropriation d'une démarche MDE par les clients.

Enfin, nous souhaitons attirer l'attention du régulateur sur les faiblesses des applications pour smartphone mises à disposition par Enedis. Nous pensons qu'elles ne permettent pas de consulter de manière simple les consommations quotidiennes. En particulier, nous trouvons que les procédures et interfaces de connexion sont lourdes et n'incitent pas à l'utilisation : le parcours utilisateur est pénible. Aucune amélioration n'a eu lieu depuis la mise en place de l'application en 2018.

Pour cela, nous aurions aimé que soient introduits des indicateurs permettant d'inciter le concessionnaire sur le niveau de satisfaction usager affiché par l'application.

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

En ce qui concerne la qualité – fiabilité de la transmission des courbes de charge, nous n'avons pas de proposition d'indicateur à soumettre à la CRE. Nous comprenons qu'il existe un enjeu sur la fiabilité des

mesures effectuées par le compteur, mais les mesures qui permettraient d'évaluer cette fiabilité semblent complexes à mettre en place (audit « randomisé » de compteurs, ou comparaison des courbes de charge transmises par deux compteurs pour une même consommation…).

En ce qui concerne la qualité – délai de transmission des courbes de charge, confer question 11.

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

Nous sommes favorables à l'introduction d'un indicateur sur le délai de mise en place des calendriers fournisseurs par Enedis. Nous pensons que l'objectif d'un mois est justement ambitieux.

Nous avons cependant le sentiment que les pénalités sont importantes : l'indicateur demande de diviser par trois le délai actuel de production d'un calendrier spécifique fournisseur, et Enedis peut faire face à un nombre très important de requêtes fournisseurs. De plus, l'intensité de ces requêtes peut être très variable selon les phénomènes climatiques exceptionnels, ou peut être soumis à une forte saisonnalité.

Aussi, pour une application dès 2022 et afin que le Concessionnaire puisse calibrer justement les ressources nécessaires à ce niveau d'exigence, nous proposons au Régulateur une approche lissée sur la première année d'application de l'indicateur permettant de modérer le risque financier encouru par le concessionnaire : 2 500 € pour les 6 premiers mois, 7 500 € pour les 6 mois suivants, et 10 000 € ensuite ; par jour de retard et par calendrier.

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

Nous souhaitons introduire des indicateurs permettant de mesurer les fonctionnalités suivantes :

- Gain en temps de coupure évité (pour quantifier le gain en temps de localisation des défauts),
- La qualité de transmission aux AODE des excursions de tension et d'intensité ayant lieu dans le périmètre de la concession,
- La qualité de transmission aux AODE des courbes de charge plus fines et proches de la réalité du réseau pour un tronçon du réseau donné.

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

Nous sommes favorables à l'introduction d'indemnités versées aux clients par Enedis directement aux usagers en cas de dysfonctionnement du compteur Linky et de ses fonctionnalités. Nous pensons que ces pénalités peuvent inciter Enedis à la bonne gestion de son parc de compteurs communicants et garantir la qualité de service du projet Linky. Le niveau de ces indemnités ne devrait pas seulement être basé sur une mesure très hypothétique du préjudice client mais surtout être à un niveau suffisamment incitatif envers le Concessionnaire pour l'amener à engager une correction rapide.

Cependant, nous encourageons le Régulateur à informer l'usager de façon claire (éléments de courrier, transmission par le Fournisseur…) sur sa possibilité de toucher de telles indemnités, ainsi que sur les modalités permettant de les réclamer.

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 délai proposé par la CRE, à savoir six (6) mois de non-communication pour le seuil de déclenchement de l'indemnité liée à cette prestation nous semble trop élevé. Nous sommes favorables à une période d'un mois au plus après saisine du Concessionnaire. Si les chiffres remontés par Enedis quant à la qualité du déploiement et le faible nombre de réclamations représentent la réalité du terrain, il ne nous semble pas inopportun d'être exigeant sur les délais d'intervention et de rétablissement des fonctionnalités. En effet, la part de compteurs du parc concernés par la non-communication est faible si l'on en croit les chiffres remontés par le concessionnaire. Cela devrait permettre une intervention rapide. Si la réparation des fonctions communicatrices du compteur nécessite une intervention physique, Enedis doit toujours disposer des ressources nécessaires pour intervenir rapidement.

Si cet objectif semble trop ambitieux au Régulateur, notamment pendant cette seconde phase du déploiement, nous proposons d'introduire un délai d'un an, soit jusqu'au 1er janvier 2023, pendant lequel le Concessionnaire aura pour mission d'identifier un maximum de compteurs affectés par la non-communication et remédier aux problèmes identifiés.

Cependant, une fois ces réparations menées à bien, un délai de 1 mois nous semble être une exigence nécessaire, qui permettra d'appuyer le succès du projet industriel Linky, conforme aux engagements du Concessionnaire.

En ce qui concerne la mise à disposition tardive des courbes de charge aux usagers en ayant fait la demande, et dans le cas où le problème ne serait pas *in fine* lié à un défaut de communication du compteur Linky, nous proposons de fixer un délai d'un mois au plus après saisine du concessionnaire. Nous pensons qu'un usager abonné à la transmission **quotidienne** des courbes de charge souhaite avoir un suivi précis de la consommation, argument de vente majeur du projet industriel Linky. **Un délai d'un mois, notamment pendant des périodes de forte consommation énergétique, s'inscrit déjà dans un décalage total avec la qualité de service qu'exige une telle prestation**. Nous avons toutefois conscience du caractère administratif que peut avoir la démarche de la réclamation du client et pensons qu'un délai d'un mois permet de pallier ce problème.

En ce qui concerne les télé-opérations réalisées à des dates ultérieures à la date souhaitée par le client, nous pensons qu'un délai de 48h après saisine doit permettre une indemnisation de l'usager. En effet, des télé-opérations identifiées comme essentielles pour l'usager, comme la mise en service ou les modifications liées à la puissance doivent être faites dans des délais très courts, sans quoi la qualité de service serait très fortement impactée.