



Consultation de la CRE sur la phase d'exploitation de Linky

Réponse ENI GAS & POWER France

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

ENI GAS & POWER France salue la réussite du déploiement en masse des compteurs communicants Linky et souscrit au constat globalement positif de la CRE quant aux gains qu'ils apportent au système électrique, aux consommateurs et à son utilité pour la transition énergétique.

Le programme a démontré sa capacité à améliorer la chaîne communicante. Cependant, la régulation incitative doit renforcer la fiabilité des données de consommation remontées par les GRD aux fournisseurs et aux tiers.

Il sera essentiel que la qualité de la chaîne communicante soit équivalente sur les territoires de desserte des GRD-ELD à celle d'Enedis.

A date, environ 20% du portefeuille d'ENI n'est pas déployé en compteurs communicants et engendrent des surcoûts opérationnels. Bien que l'intégration des flux de ce reliquat ne soit pas un problème pour notre service d'informatique, ces clients ne peuvent pas bénéficier des avantages de ces compteurs, notamment au niveau de l'estimation de leur consommation. ENI estime qu'il est important de maintenir les indicateurs de suivi du déploiement jusqu'à la fin du programme.

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

ENI GAS & POWER France est en phase avec l'analyse de la CRE quant aux gains réalisés pour la collectivité et les fournisseurs grâce au déploiement des compteurs Linky et notamment par la réduction du différé tarifaire. En effet, Linky permet un suivi temporel de la consommation, plus fiable et plus stable, diminuant ainsi les besoins de régularisation des factures des clients. La télé-relève a notamment diminué l'insatisfaction client grâce à la réduction significative des erreurs d'estimation de relèves intermédiaires entre les relèves « réelles » du GRD et à la réduction des erreurs d'auto-relèves des clients.

ENI souhaite que deux points fassent l'objet d'une vigilance renforcée de la part de la CRE :

- i. **Maintenir les efforts d'Enedis sur les pertes non techniques pour atteindre les gains attendus.** En effet, la délibération de la CRE portant décision sur le TURPE 6 du 21 janvier 2021, relève que les gains relatifs aux pertes non techniques (PNT) pour l'ensemble de la période (2017-2024) présentent un écart négatif de 249 M€ par rapport à l'objectif.
- ii. **Evaluer les gains réalisés par Enedis et les redistribuer aux consommateurs.** La Cour des comptes dans son rapport de 2018, *Les compteurs communicants linky : tirer pour les consommateurs tous les bénéfices d'un investissement coûteux*, indiquait que les gains permis par les compteurs communicants justifient « l'importance de l'investissement réalisé ». Ainsi, ENI rappelle qu'il est essentiel que les volumes d'économies réalisées par Enedis grâce aux compteurs Linky, financés par les consommateurs, soient évalués et publiquement communiqués par la CRE. Les modalités de restitution de ces gains aux consommateurs doivent également être clairement explicitées. Ce dernier point est essentiel pour garantir l'acceptabilité des compteurs et s'assurer qu'ils remplissent bien les objectifs qui leur ont été fixés.



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

ENI GAS & POWER France considère que le coût de la relève résiduelle doit être uniquement supporté par les consommateurs s'étant opposés à la pose des compteurs Linky, sauf dans le cas de contraintes techniques particulières.

La facturation de cette prestation de relève sera assurée par le fournisseur. Pour garantir son bon déroulement plusieurs points doivent être garantis :

- i. Il est essentiel qu'en amont Enedis soit capable de dissocier les points de livraison ne disposant pas de compteurs Linky par refus, de ceux n'ayant pas de compteurs Linky pour des raisons techniques. A cet égard il est essentiel que la CRE puisse recenser avec Enedis, dans une nomenclature ces situations de contraintes techniques ;
- ii. Enedis devra être en capacité de justifier auprès des clients cette facture en les notifiant des dates auxquelles ils se sont opposés à la pose du compteur ;
- iii. Enedis devra communiquer aux fournisseurs de façon claire et précise les PDL concernés par cette relève à pied et actualiser dans les meilleurs délais cette information en cas de pose de compteur ou de changement d'usager ;
- iv. Ce règlement devra faire l'objet d'une mention explicite sur facturation via une prestation dédiée.

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

ENI GAS & POWER France est favorable à une approche en deux étapes, si les conditions citées à la question 3 sont remplies.

Par ailleurs, nous souhaitons faire remarquer à la CRE que la généralisation de l'auto-relève peut entraîner de réelles contraintes pour certains clients professionnels et multi-sites. Il est en ce sens important que la CRE puisse garantir la solution la plus adaptée pour ces clients sans qu'ils soient pénalisés par les contraintes techniques.

Question 5 : Que pensez-vous des montants proposés ?

ENI GAS & POWER France considère que le montant appliqué doit refléter les surcoûts réels engagés par une relève à pied pour Enedis et être contrôlés par la CRE.

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

ENI GAS & POWER France est favorable au maintien de l'ensemble des indicateurs liés (i) au développement des compteurs communicants Linky, (ii) à la qualité du système de comptage et (iii) aux télé-opérations jusqu'à la fin du déploiement et à titre conservatoire lors de la première phase d'exploitation du programme.

Concernant les indicateurs relatifs au déploiement en masse, ENI considère qu'il est important de conserver cet indicateur jusqu'à la fin du déploiement du programme pour garantir une égalité de traitement entre tous les consommateurs.

Concernant les indicateurs relatifs à la qualité du système de comptage, ENI n'est pas favorable à la suppression de l'incitation sur l'indicateur mesurant le taux de disponibilité du portail d'Enedis. Cet indicateur est important pour garantir la qualité de la chaîne communicante.



ENI est favorable au maintien des indicateurs concernant le taux de télé-relevés journaliers, le taux de compteurs non communicants de plus de 2 mois et le taux de publication mensuel des index.

Concernant les indicateurs relatifs aux télé-opérations, ENI est favorable au maintien des indicateurs relatifs au taux de télé-prestations réalisées le jour J et au taux de compteurs activés dans les délais à la suite d'un ordre de pointe mobile.

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

- ENI GAS & POWER France suggère de maintenir la mesure du taux de disponibilité à J+1 et, qu'à terme, ce taux incite Enedis à tenir compte des cas de transmission de fichiers vides, corrompus ou erronés.
- Concernant les indicateurs relatifs à la qualité du système de comptage, ENI souhaiterait que les indicateurs relatifs à la mise à disposition des courbes de charge s'appliquent également à la mise à disposition des index de consommation.
- Les indicateurs de suivi de la qualité de la transmission des courbes de charge et des index devraient tenir compte :
 - o de la fiabilité des données transmises ;
 - o de l'exploitabilité immédiate des données transmises, c'est-à-dire sans besoin de traitement significatif dès réception des fichiers.

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

ENI GAS & POWER France est en ligne avec l'objectif de fixation de l'indicateur à 1 mois.

ENI est favorable à la proposition de la CRE d'organiser des débats en GT sur les modalités de réglage, de branchement et de hiérarchisation des index de pilotage. Toutefois, nous alertons la CRE sur la vigilance qu'elle doit avoir quant aux éventuelles modifications de la sortie TIC suite à ces débats. Ces évolutions ne doivent pas conduire à des modifications techniques trop importantes de la part des industriels sur les ERL qui commenceront à être déployés par les fournisseurs auprès des ménages précaires d'ici octobre 2022.

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

RAS.

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

ENI GAS & POWER France est favorable à ce qu'Enedis verse des indemnités directement aux consommateurs qui n'ont pas accès aux fonctionnalités des compteurs communicants. Le fournisseur étant l'interlocuteur privilégié du client, cette indemnité devrait être versée par le GRD via le fournisseur, selon le même schéma que les pénalités pour coupure longue figurant dans le TURPE.

Les conditions et les montants de ces indemnités doivent faire l'objet de discussions approfondies en GT CRE. L'indemnité devrait être calculée en euros/heures ou jours d'indisponibilité.



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 ?

ENI GAS & POWER France considère que la question du seuil de déclenchement doit faire l'objet de discussions approfondies en GT CRE et indique sa préférence pour une période 14 mois.