

Contribution d'un particulier

Qualité de service et actions des gestionnaires de réseaux en faveur de l'innovation des acteurs pour le secteur de l'électricité

Date de la contribution : 26/11/2019

Bonjour,

Je suis un particulier excédé par les problèmes rencontrés avec Enedis depuis la mise en place d'un compteur Enedis en Octobre 2018 soit plus d'un an, qui ne me permet toujours pas d'avoir accès à mes consommations. Enedis m'indique royalement que ce n'est pas contractuel, ce qui va à l'encontre de la campagne de communication en faveur du déploiement du compteur linky ou cet accès permettait à l'utilisateur de mieux contrôler sa consommation.

Je souhaite que vous puissiez ajouter deux indicateurs de qualité conditionnés par des primes à savoir:

- Pourcentage litiges non résolus à plus de 180 Jours
- Nombre de compteurs Linky non communicants y compris dans l'analyse des consommations par l'utilisateur

Merci pour votre aide

Cordialement

[Signature]

Question 1 : Êtes-vous favorable aux nouveaux niveaux d'objectifs des 6 indicateurs existants envisagés par la CRE ?

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

Tout indicateur est bon à prendre, mais ils n'englobent pas tous les problèmes rencontrés que j'expose dans mon introduction à savoir :

- Pourcentage litiges non résolus à plus de 180 Jours
- Nombre de compteurs Linky non communicants y compris dans l'analyse des consommations par l'utilisateur

Question 2 : Y a-t-il des indicateurs non pertinents ou ayant perdu de leur intérêt à ce stade du déploiement de Linky et de son environnement associé ?

Le pourcentage lié au déploiement n'aura bientôt plus cours, mais il faut absolument responsabiliser ENEDIS sur la lenteur des litiges résolus et rendre contractuel la mise à disposition des consommations pour les utilisateurs à savoir :

- Pourcentage litiges non résolus à plus de 180 Jours
- Nombre de compteurs Linky non communicants y compris dans l'analyse des consommations par l'utilisateur

Question 3 : Êtes-vous favorable aux orientations de la CRE s'agissant de la régulation de la migration des compteurs

Contribution d'un particulier

dans le système d'information Ginko ?

Favorable

Commentaire :

Un grand OUI!!!!!!!!!!!!

Question 4 : Êtes-vous favorable aux niveaux des incitations envisagées par la CRE ?

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

Il faut absolument responsabiliser ENEDIS sur la lenteur des litiges résolus et rendre contractuel la mise a disposition des consommations pour les utilisateurs à savoir :

- Pourcentage litiges non résolus à plus de 180 Jours
- Nombre de compteurs Linky non communicants y compris dans l'analyse des consommations par l'utilisateur

Question 5 : D'autres indicateurs pourraient-ils être envisagés permettant de s'assurer de l'exploitation des données collectées dans l'intérêt de la qualité et / ou du coût du service rendu ?

Il faut absolument responsabiliser ENEDIS sur la lenteur des litiges résolus et rendre contractuel la mise a disposition des consommations pour les utilisateurs à savoir :

- Pourcentage litiges non résolus à plus de 180 Jours
- Nombre de compteurs Linky non communicants y compris dans l'analyse des consommations par l'utilisateur

Question 6 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE d'ajuster les niveaux des objectifs des trois indicateurs mentionnés au regard des performances d'EDF SEI sur ces indicateurs ? Êtes-vous favorable aux niveaux envisagés des objectifs et incitations des indicateurs existants ?

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

Il faut absolument responsabiliser ENEDIS sur la lenteur des litiges résolus et rendre contractuel la mise a disposition des consommations pour les utilisateurs à savoir :

- Pourcentage litiges non résolus à plus de 180 Jours
- Nombre de compteurs Linky non communicants y compris dans l'analyse des consommations par l'utilisateur

Question 7 : Souhaitez-vous que la méthode utilisée pour calculer le critère B (durée moyenne de coupure des utilisateurs BT) d'EDF SEI soit modifiée en utilisant la définition d'évènement climatique exceptionnel retenue par EDF SEI ?

Ne se prononce pas

Question 8 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE de demander à Enedis d'étudier la possibilité de simplifier le modèle de prévision des pertes utilisé pour la reconstitution des flux ?

Contribution d'un particulier

Ni favorable, ni défavorable

Question 9 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE d'adapter les indicateurs relatifs à la fiabilité du bilan électrique (modification de l'indicateur de l'énergie non affectée en Recotemp (ENA) et introduction d'un indicateur de la qualité de la remontée des courbes de charge) ?

Ni favorable, ni défavorable

Question 10 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de réduire le nombre d'indicateurs suivis ? Quels sont les indicateurs qui devraient être supprimés ?

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

Il faut les adapter en effet.

Les suivis des litiges non résolus dans un délai acceptable doivent être mis en place à savoir :

- Pourcentage litiges non résolus à plus de 180 Jours
- Nombre de compteurs Linky non communicants y compris dans l'analyse des consommations par l'utilisateur

Question 11 : Êtes-vous favorable à la démarche proposée par la CRE d'inciter Enedis non plus sur le respect d'une date convenue mais sur la base d'un délai nominal entre la demande de raccordement et la mise en service effective, hors délais dépendant de facteurs exogènes (autorisations administratives par exemple) ?

Favorable

Commentaire :

La mise en service effective doit comporter la mise à disposition des données de consommation auprès de l'utilisateur

Question 12 : Êtes-vous favorable à l'introduction du suivi par les ELD du délai moyen de raccordement par catégorie d'utilisateurs ?

Favorable

Question 13 : Êtes-vous favorable à l'introduction du suivi d'un indicateur de qualité perçue sur les opérations de raccordement d'Enedis, tel que proposé par la CRE ?

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

Il faut absolument responsabiliser ENEDIS sur la lenteur des litiges résolus et rendre contractuel la mise à disposition des consommations pour les utilisateurs à savoir :

- Pourcentage litiges non résolus à plus de 180 Jours
- Nombre de compteurs Linky non communicants y compris dans l'analyse des consommations par l'utilisateur

Question 14 : Êtes-vous favorable à la démarche proposée par la CRE pour fiabiliser le calcul du critère B (durée moyenne de coupure des utilisateurs BT) ? Êtes-vous favorable au calendrier proposé par la CRE ?

Contribution d'un particulier

Favorable

Question 15 : L'introduction d'une incitation financière sur l'indicateur de suivi des clients mal alimentés vous semble-t-elle pertinente ?

Oui

Commentaire :

Il faut absolument responsabiliser ENEDIS sur la lenteur des litiges résolus et rendre contractuel la mise a disposition des consommations pour les utilisateurs à savoir :

- Pourcentage litiges non résolus à plus de 180 Jours
- Nombre de compteurs Linky non communicants y compris dans l'analyse des consommations par l'utilisateur

Question 16 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE d'inciter financièrement les trois indicateurs actuellement suivis de disponibilité des lignes téléphoniques d'Enedis ?

Ni favorable, ni défavorable

Question 17 : Partagez-vous l'avis des acteurs rencontrés par la CRE et les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée par RTE selon lesquels la qualité de service du gestionnaire de réseau de transport est globalement satisfaisante ?

Non

Commentaire :

Non, loin de la!

Enedis se cantonne a remplir ses obligations liés au Turpe.

En dehors de cela, ils bottent en touche en me disant que ma demande d'obtenir mes suivis de consommation n'est pas contractuelle .

J'ai fait deux demandes auprès du médiateur de l'énergie pour régulariser un dossier qui ne l'est toujours pas depuis plus d'un an!

Question 18 : Partagez-vous l'analyse de la CRE s'agissant de la définition des enjeux prioritaires pour la qualité de service de RTE, enjeux qui pourraient faire l'objet de nouveaux indicateurs ?

Oui

Commentaire :

Oui mes deux problèmes sont repris dans vos nouveaux indicateurs

Question 19 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de mettre en place un suivi des délais moyens de raccordement ainsi que du respect des délais de raccordement figurant dans la convention de raccordement ?

Favorable

Question 20 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle il apparaît pertinent de mettre en place un suivi des

Page 4 de 6

Contribution d'un particulier

écarts entre les coûts figurant dans la PTF et les coûts réellement constatés ?

Ne se prononce pas

Question 21 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle le dispositif actuel relatif à la continuité d'alimentation est satisfaisant ?

Favorable

Question 22 : Que pensez de la proposition de la CRE de mettre en œuvre un mécanisme incitatif asymétrique concernant la qualité d'alimentation ?

Ni favorable, ni défavorable

Question 23 : Êtes-vous satisfait du respect des engagements contractuels de RTE quant à la qualité de l'électricité ?

Oui

Question 24 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE de faire rentrer cet indicateur dans la liste des indicateurs que RTE doit publier ?

Favorable

Question 25 : Considérez-vous qu'il soit nécessaire d'améliorer la planification des travaux ? Que pensez-vous des deux propositions de RTE ?

Question 26 : Êtes-vous satisfait du traitement actuel des réclamations par RTE et partagez-vous l'analyse de la CRE quant à l'intérêt d'inciter RTE sur l'indicateur relatif au taux de réponses sous 30 jours ?

Non

Commentaire :

Non , mon dossier n'est toujours pas résolu plus d'un an après la pose de mon Linky
Le service client se borne a enregistrer mes réclamations et ne répond pas .
Seul le médiateur de l'énergie m'a aidé a rendre semi communiquant le linky en aout 2019 soit 10 Mois après son installation mais sans que je puisse toujours avoir accès à mes consommations.

Question 27 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de mettre en place une incitation au respect des délais d'intervention prioritaire de dépannage de compteur et aux niveaux d'engagement seuil proposés ?

Favorable

Question 28 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'un indicateur sur les délais d'installation/changement de compteurs ?

Favorable

Contribution d'un particulier

Question 29 : Êtes-vous d'accord avec la liste des données prioritaires proposée par la CRE pour Enedis ? D'autres données que celles proposées par la CRE devraient-elles faire l'objet d'un suivi voire d'une incitation financière ?

Il faut absolument responsabiliser financièrement ENEDIS sur la lenteur des litiges résolus et rendre contractuel la mise à disposition des consommations pour les utilisateurs à savoir :

Question 30 : Êtes-vous en accord avec la liste des données prioritaires proposée par la CRE pour RTE ? D'autres données que celles proposées par la CRE devraient-elles faire l'objet d'un suivi voire d'une incitation financière ?

Il faut absolument responsabiliser ENEDIS sur la lenteur des litiges résolus et rendre contractuel la mise à disposition des consommations pour les utilisateurs à savoir :

Question 31 : Êtes-vous favorable à la mise en place d'une régulation incitative portant sur un calendrier et des modalités de mise à disposition des données par les opérateurs de réseau d'électricité ?

Favorable

Question 32 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'indicateurs de suivi mesurant la qualité des données transmises par les opérateurs de réseau ?

Favorable

Question 33 : Êtes-vous favorable à la mise en place d'une régulation incitative pour assurer le respect des délais de mise en œuvre des demandes formulées par la CRE ?

Favorable

Question 34 : Ces actions des gestionnaires de réseaux vous semblent-elles prioritaires ? Quelles modalités de détermination des sujets devant faire l'objet d'une incitation financière vous semble-t-il nécessaire de mettre en œuvre ?

Je ne sais pas