

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

*Date de la contribution : 05/01/2022*

### Introduction

Les réponses d'EDF à cette consultation sont exprimées à plusieurs titres : i) en qualité de maison-mère d'Enedis, ii) en qualité de gestionnaire de réseau d'électricité dans les Zones Non Interconnectées au réseau métropolitain continental (ZNI), iii) en qualité de producteur d'électricité et iv) en qualité de fournisseur d'électricité.

La CRE propose de tripler le montant des pénalités encourues par Enedis. Dans sa fixation du cadre tarifaire du TURPE6, la CRE n'avait pas pris en compte ce triplement des pénalités et donc le niveau de risque auquel Enedis est exposé. Pour EDF, ce triplement des pénalités n'est donc pas cohérent avec le cadre tarifaire du TURPE6 et il n'est pas acceptable de faire évoluer des montants de charges et de risques en cours de période tarifaire.

## 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 ?

EDF partage la vision de la CRE sur le bilan très positif du déploiement en masse de Linky, dont l'objectif de 90% de compteur Linky posés fin 2021 est atteint et dont le budget a été plus que respecté. Il convient de rappeler qu'il s'agissait d'un projet industriel de grande ampleur, assorti de multiples risques et incertitudes. La performance du projet est donc à saluer, d'autant plus que le projet a dû faire face à des oppositions locales rares mais sur-médiatisées et qu'il s'est terminé dans un contexte de crise sanitaire en 2020 et 2021.

EDF tient à noter que la cellule écoute Linky a notamment permis d'atteindre cet objectif en transformant des refus clients en acceptation de pose Linky, en lien étroit avec les fournisseurs.

## 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 :

EDF est convaincue des gains réalisés grâce au projet Linky pour les utilisateurs du réseau, en termes i) de fiabilité des relèves, ii) de possibilité de facturation sur les consommations réalisées et non plus estimées, et iii) de la capacité de réaliser des interventions à distance (via les télé-opérations) qui se traduit par une baisse des prix de certaines prestations pour le consommateur et par la fin de la présence au domicile lors des interventions.

EDF ne perçoit pas encore ces gains dans le domaine de la réclamation où la relation client n'est pas encore apaisée en particulier sur 2 points :

- La pose d'un compteur Linky génère encore des problématiques d'index liées à la dépose du compteur ancienne génération et par conséquent comme l'indique CRE, une augmentation des réclamations « facturation et

relève ».

EDF constate aussi une augmentation du nombre de réclamations clients pour un motif d'augmentations des consommations constatées après la pose du compteur Linky ce qui a pu se caractériser, à tort, par une augmentation du nombre de demandes d'enquêtes (F920). Ces réclamations liées à une prise de conscience des clients sur leurs consommations réelles nécessitent un travail de pédagogie important de la part du fournisseur.

Les réclamations sur les interventions commencent à décroître. Elles sont cependant plus complexes à prendre en charge quand elles concernent une intervention suite à échec de télé-opération.

EDF constate un gain additionnel apporté par le compteur Linky, en plus de ceux soulignés par la CRE, la possibilité de pratiquer des réductions de puissance en remplacement des coupures.

Enfin, une part tout à fait significative des gains relatifs aux pertes non techniques reste à concrétiser (gains qui s'élèvent à environ 1 TWh/an à mi 2020 pour un objectif initial de réduction de - 3 TWh/an à horizon 2021) et doit donc faire l'objet d'un suivi spécifique ces prochaines années jusqu'à l'obtention des gains attendus.

### 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 :

Dans la continuité de sa réponse à la consultation publique n°2020-007 du 19 mars 2020 relative à la composante de soutirage des prochaines tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité TURPE6, EDF soutient le principe qui prévoit de faire supporter aux utilisateurs qui, de leur fait, ne disposent pas d'un compteur communicant, le surcoût de la prestation de relève à pied.

Cependant, afin de garantir l'opposabilité de cette prestation, il est nécessaire que les gestionnaires de réseaux puissent prouver que l'utilisateur a refusé la pose du compteur. Il est donc nécessaire que les gestionnaires de réseaux tracent ces refus dans leur système d'information et les communiquent aux fournisseurs. En effet, la quasi-totalité des utilisateurs ayant souscrit un contrat unique, les utilisateurs se tourneront vers leur fournisseur et non vers le gestionnaire de réseaux pour demander une explication ou contester la facturation de cette prestation. EDF renouvelle donc sa demande de suivi des refus des clients dans le système d'information d'Enedis, puis des autres gestionnaires de réseaux concernés.

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

Favorable

Commentaire :

EDF est favorable à cette approche en deux étapes qui permettra de prendre en compte les nouvelles poses de compteur.

EDF souhaite alerter la CRE sur les modalités retenues pour faire porter ce coût spécifique. En effet, dans la consultation, la CRE indique que cela sera fait par la facturation d'une composante de comptage spécifique dès le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Or, une composante de comptage spécifique nécessite pour les fournisseurs de développer deux jeux de grilles

d'offres différentes en fonction du statut du client : i) pour les clients équipés d'un compteur Linky, et ii) pour les clients ayant refusé la pose d'un compteur ou « muets » pendant au moins un an. Les fournisseurs devront donc connaître le statut du client au moment de la souscription et avoir la possibilité de les faire changer d'une grille d'offre à l'autre en cas de changement de ce statut pour tous les clients en offre à prix intégré fourniture et TURPE, ce qui est le cas de la quasi intégralité des offres proposées aux clients résidentiels. Ces changements généreront des coûts commerciaux supplémentaires pour les fournisseurs et donc pour les clients.

Une composante de comptage spécifique a été appliquée aux clients en autoconsommation individuelle et aux clients participant à une opération d'autoconsommation collective, avec des impacts significatifs et coûteux sur les systèmes d'information des fournisseurs concernés, réalisés éventuellement au préjudice d'autres développements informatiques. Un mode de traitement manuel a dû transitoirement être mis en place. Le nombre de clients concernés par cette facturation de relève supplémentaire étant significativement plus élevé que le nombre de clients en autoconsommation (Enedis estime dans cette consultation que 1,2 million de clients seront concernés), une modification des systèmes de facturation est indispensable pour traiter ces cas.

De plus, en appliquant ces modalités, le surcoût de cette relève n'apparaîtrait pas de manière explicite pour le client, ce qui réduirait la prise de conscience par le client du surcoût auquel son refus d'un compteur Linky l'expose et ce qui réduirait l'incitation du client à accepter la pose d'un compteur Linky.

Concernant le Tarif Réglementé de Vente d'Electricité (TRVE), si les modalités proposées dans cette consultation étaient retenues, il serait nécessaire que la CRE propose dès le 1<sup>er</sup> août 2022 une grille supplémentaire pour chaque option du TRVE bleu résidentiel et non résidentiel afin de tenir compte de cette composante de comptage complémentaire. Les TRVE du 1<sup>er</sup> août 2022 étant ceux qui seront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023. Ce délai très court n'est pas compatible avec des évolutions des systèmes d'information des fournisseurs.

Compte-tenu des éléments précédemment mentionnés et en particulier de l'impossibilité technique de la solution consistant à retenir une nouvelle composante de comptage dans les délais impartis, EDF est opposée à cette solution.

EDF est favorable à la facturation du coût de relève résiduelle via une prestation dédiée qui aurait plusieurs avantages : i) une mise en œuvre réalisable à court terme ii) une mise à jour automatique par Enedis en cas de changement de statut du client, iii) une prise en compte automatique par les fournisseurs dans l'édition des factures, iv) une visibilité accrue de ce surcoût pour le client et v) un moindre coût pour les fournisseurs et in fine pour les clients.

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

Les montants proposés (4.16 €/mois en phase 1 et 5.33€/mois en phase 2) semblent cohérents avec les coûts supportés par Enedis et le prix des prestations dans le catalogue d'Enedis.

## 4.2.1 Renforcer la performance de la chaîne communicante

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

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

EDF est favorable à la liste des indicateurs proposés par la CRE et souhaiterait voir ajouter les indicateurs suivants qui doivent être suivis mais non incités :

- Taux de télé-opérations non abouties
- Taux de compteurs non télé-opérables

- Taux de compteur défectueux
- Taux de Données Quotidiennes transmises à J+2.

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

EDF propose les indicateurs suivants suivis mais non incités :

- Taux de courbes de charge livrées à J+2
- Taux de collecte des données (courbes de charge complètes)
- Taux de complétude des courbes de charge quotidiennes
- Taux de données transmises avec du retard

## 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 :

EDF partage l'analyse de la CRE sur l'utilité des calendriers fournisseurs permis par les compteurs Linky, pour proposer de nouveaux formats d'offres.

EDF est favorable à l'introduction d'un indicateur, sans nécessairement l'inciter financièrement, sur le délai de mise en place des calendriers fournisseurs, avec un objectif fixé à 1 mois à partir de la réception de la demande complète de la part du fournisseur, avec trois bémols :

- La date faisant courir le calcul du délai doit être définie précisément (par exemple avec un accusé de réception d'Enedis de la demande complète),
- En cas de pic de demandes simultanées des fournisseurs, une adaptation du délai doit être possible, par exemple si plusieurs fournisseurs demandent des nouveaux calendriers pour le 1<sup>er</sup> janvier ou le 1<sup>er</sup> août. Il ne serait pas pertinent pour la collectivité qu'Enedis dimensionne sa capacité à répondre sur un tel pic de demandes.
- Enfin, l'atteinte de cet objectif va générer des coûts supplémentaires pour Enedis qui n'ont pas été prévus dans la trajectoire du TURPE6. De manière constante, EDF soutient qu'en cours de période TURPE, tout nouveau poste de coût doit entraîner une adaptation du niveau du TURPE.

Il serait utile que la CRE ou Enedis partage deux autres indicateurs : le nombre de calendriers fournisseur demandés et le nombre de calendriers fournisseur utilisés (avec des clients actifs).

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

Le déploiement des compteurs Linky a permis de modifier les règles de Reconstitution des flux et du profilage. Ainsi, à partir de juillet 2023, les relevés quotidiens seront utilisés pour le profilage et pour la production d'une prestation RE qui consiste à faire un premier calcul de bilan de RE en J + X jours (au lieu de S+1 aujourd'hui). Dans les groupes de travail dédiés à ces sujets, il serait utile que les taux de disponibilité des index et des courbes de charge soient suivis.

## 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 :

EDF est favorable à la proposition de la CRE sur un versement de l'indemnité par le distributeur sur les trois points proposés. Cependant, EDF ne souhaite pas que cette indemnité soit versée directement par Enedis au client.

En tant qu'interlocuteur unique du client, EDF demande que le versement de cette indemnité se fasse sur la facture du client de la même façon que les indemnités pour coupure de plus de 5 heures consécutives. EDF demande que le motif de versement de cette indemnité soit indiqué clairement sur le flux de facturation.

**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 ?

EDF propose les durées de déclenchement de versement des indemnités suivantes :

- Pour les compteurs Linky non-communicants de manière prolongée : 3 mois
- Pour la mise à disposition très tardive des courbes de charge pour les clients abonnés à la transmission quotidienne de la courbe de charge : 1 mois
- Pour les télé-opérations réalisées à une date ultérieure à la date souhaitée par le client.
  - o Sur client suspendu ou réduit : délai de traitement de l'échec de télé-opération + 1 jour
  - o Sur client alimenté à la puissance contractuelle : délai de traitement de l'échec de télé-opération + 1 jour

Cependant, EDF trouve pertinent de ne mettre en place ces indemnités qu'en 2023, afin de laisser le temps à Enedis de traiter les cas des compteurs non-communicants, posés pendant la phase de déploiement en masse. Ce traitement des cas des compteurs non-communicants doit en effet être priorisé dans les travaux d'Enedis.

Enfin, il semble nécessaire de prévoir également une suspension du calcul des pénalités en cas d'évènement exceptionnel comme un évènement climatique ou une panne généralisée de moyens de communication.