

## Syndicat Mixte de l'Energie des Communes du Var

### - SYMIELEC VAR -

# Rapport d'audit du déploiement des compteurs Linky

Exercice 2018

5 août 2020

Version 1

## Sommaire

---

<b>Sommaire .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Introduction.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Présentation de la procédure de déploiement .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Analyse des éléments relatifs à Linky présentés dans les CRAC et présentations des indicateurs manquants .....</b>	<b>9</b>
3.1 Volumes des réclamations « pose Linky » absentes des CRAC .....	9
3.2 Taux de réponse aux réclamations sous 15 jours calendaires .....	11
3.3 Concentrateurs .....	12
3.4 Performance du déploiement .....	14
3.5 Dépenses d'investissements relatives aux déploiements des compteurs Linky.....	15
3.6 Résultats comptables présentés dans les CRAC.....	17
3.7 Indicateurs relatifs au déploiement des compteurs Linky dans les CRAC.....	20
<b>4. Analyse des données communiquées .....</b>	<b>22</b>
4.1 Rappels des objectifs fixés par la CRE.....	22
4.2 Nombres et taux de compteurs Linky posés .....	25
4.3 Données relatives à l'état d'avancement du déploiement des compteurs Linky.....	29
4.4 Données relatives aux « inventaires techniques ».....	31
4.5 Données relatives aux indicateurs de performance du déploiement et à la gestion de la clientèle .....	32
4.6 Motifs des échecs de poses de compteurs Linky .....	42
4.7 Autres données demandées mais non obtenues.....	44
4.8 Données relatives aux « inventaires comptables ».....	46
<b>5. Analyse détaillée des listes de réclamations .....</b>	<b>57</b>
5.1 Observations sur les listes de réclamations obtenues .....	57
5.2 Volumes des réclamations « pose Linky » et analyse des types des réclamations .....	59
5.3 Analyse des taux de réclamations « Linky » .....	61
5.4 Répartitions des collectes des réclamations .....	61
5.5 Analyse des sous-types des réclamations .....	62

5.6	Analyse des motifs des réclamations « pose Linky ».....	63
<b>6.</b>	<b>Synthèse</b> .....	<b>64</b>
<b>7.</b>	<b>Lexique</b> .....	<b>68</b>
<b>8.</b>	<b>Annexes</b> .....	<b>69</b>
8.1	Annexe 1 : Notices et mail aux maires .....	69
8.2	Annexe 2 : Courriers envoyés et plaquettes données par Enedis.....	69
8.3	Annexe 3 : définitions des indicateurs de performance suivis par la CRE .....	70

# 1. Introduction

---

Le **Syndicat Mixte de l'Énergie des Communes du Var** (SYMIELEC VAR) a souhaité réaliser un audit du distributeur Enedis sur le thème du déploiement des compteurs Linky et comprenant un zoom sur le traitement des réclamations des usagers relatives à ce déploiement.

En effet, depuis décembre 2015 le distributeur national Enedis s'emploie à remplacer les compteurs traditionnels et déployer des compteurs communicants appelés Linky sur tout le territoire métropolitain pour lequel Enedis est le Gestionnaire des Réseaux de Distribution (GRD). Les compteurs Linky avaient été expérimentés sur des parties des départements du Rhône et de l'Indre-et-Loire en 2010. Suite à cette expérimentation les pouvoirs publics ont décidé en 2011 le déploiement en masse sur tout le territoire national.

A fin 2018, Enedis indique que plus de 16 millions de compteurs Linky ont été déployés en métropole, et que cela concerne près de 12 500 communes. Enedis prévoit qu'à fin 2020, plus de 30 millions de foyers français seront équipés du nouveau compteur.

Auparavant, la directive 2009/72/CE du 13 juillet 2009 du Parlement européen et du Conseil concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité est à l'origine de ce projet national : « *les États membres veillent à la mise en place de systèmes intelligents de mesure qui favorisent la participation active des consommateurs au marché de la fourniture d'électricité. La mise en place de tels systèmes peut être subordonnée à une évaluation économique à long terme de l'ensemble des coûts et des bénéfices pour le marché et le consommateur, pris individuellement [...]* ». Cette directive précise, par ailleurs, que « *si la mise en place de compteurs intelligents donne lieu à une évaluation favorable, au moins 80 % des clients seront équipés de systèmes intelligents de mesure d'ici à 2020* ».

Les dispositions de la directive européenne ont été transposées en droit français. Notamment, un décret en Conseil d'Etat (décret n° 2010-1022 du 31 août 2010 relatif aux dispositifs de comptage sur les réseaux publics d'électricité en application du paragraphe IV de l'article 4 de la loi du 10 février 2000), pris sur proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), a confirmé l'expérimentation demandée à ERDF (désormais Enedis) par la CRE dans sa communication du 6 juin 2007, et a chargé la CRE de proposer au ministre chargé de l'énergie un arrêté précisant, au vu notamment des résultats de l'expérimentation et des exigences d'interopérabilité du système, les fonctionnalités et les spécifications des dispositifs de comptage évolués.

Dans sa délibération du 7 juillet 2011 portant communication sur les résultats de l'expérimentation d'ERDF<sup>1</sup> relative au dispositif de comptage évolué *Linky*, la **CRE a proposé de généraliser le dispositif de comptage communicant d'ERDF**. Elle a également indiqué que l'analyse technico-économique menée en 2011 faisait ressortir que la valeur actuelle nette (VAN) du projet pour l'activité de distribution serait, selon les hypothèses retenues, légèrement

---

<sup>1</sup> Mi 2016, ERDF s'est renommé Enedis. Dans ce rapport, nous faisons référence à des extraits de délibérations antérieures à ce changement. Pour ne pas modifier ces extraits, nous avons conservé le terme ERDF dans ces cas.

positive. Grâce aux futures économies de coûts d'exploitation associées à l'installation du compteur *Linky*, cette VAN a été évaluée à environ +0,1 milliards d'euros (Md€) pour un investissement initial de 4,3 Md€ courants pendant la phase de déploiement massif.

Dans sa délibération du 17 juillet 2014, la CRE a adapté l'objectif proposé à Enedis : « *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 %.** »*

Ce rapport présente une analyse détaillée des résultats relatifs à ce déploiement des compteurs *Linky* selon les données transmises dans le cadre du contrôle des concessions de l'exercice 2018 pour lequel un audit sur site du distributeur a été réalisé en novembre 2019.

Les collectivités ont ciblé dans le cahier des charges de cette prestation d'audit plusieurs aspects à considérer dans les analyses. Ces aspects sont repris ci-après :

- Comptables et financiers ;
- Acceptation par les usagers du déploiement ;
- Pose des compteurs.

En outre, il faut souligner la bonne coopération des agents du concessionnaire durant ces audits sur site. En revanche, les données attendues et obtenues ne sont pas encore toutes exhaustives laissant ainsi la place à des améliorations pour le futur. Ce document présente également les manquements et les points d'amélioration qu'Enedis devra prendre en compte à court terme.

## 2. Présentation de la procédure de déploiement

Le processus de déploiement a été expliqué dans le détail à la Collectivité Concédante. Cette partie se veut donc très synthétique et ne reprend pas en détail toutes les informations disponibles sur le processus mis en place.

Le schéma ci-dessous résume les principales étapes du processus présenté par Enedis (sur un autre territoire que celui du SYMIELEC VAR) :



En complément des principales étapes présentées dans le schéma ci-dessus, voici ci-après plusieurs précisions.

- Ce n'est pas visible sur ce visuel ci-dessus, mais un **mail** est également envoyé en amont aux **maires de toutes les communes concernées** par le déploiement, **environ 2 mois avant** (cf. Annexes) ;

- Le **courrier d'avertissement baptisé « courrier J-45 »** peut en réalité être envoyé aux clients situés dans la zone de déploiement à venir, entre J-45 et J-30 avant la pose du Linky. Durant cette période, l'utilisateur peut gérer son rendez-vous en ligne. Ce courrier peut être envoyé par **mail** si les coordonnées de l'utilisateur le permettent.

Il ne s'agit pas d'un seul courrier type, mais en réalité de 6 courriers types qui sont adaptés aux différentes typologies d'utilisateurs :

- **Particulier avec un compteur accessible.** Il est précisé dans ce courrier : « (...) Si vous le souhaitez, vous pouvez la [EDP] contacter dès aujourd'hui pour être présent le jour de l'installation du nouveau compteur. Sans demande de rendez-vous de votre part, le compteur, situé à l'extérieur de votre logement, sera remplacé prochainement (...) »

Toutefois, même pour les compteurs accessibles, le poseur a pour consigne de se présenter auprès de l'utilisateur pour le prévenir de la pose et de la coupure imminente. L'utilisateur peut également demander une fois le courrier reçu de choisir une journée où il sera là ;

- **Particulier avec un compteur inaccessible.** Il est précisé dans ce courrier : « Celle-ci [EDP] vous contactera prochainement pour convenir avec vous de la date de son passage » ;
- **Usager reconnu PHRV (Patient à Haut Risque Vital).** Il est précisé dans ce courrier : « Celle-ci [EDP] vous contactera prochainement pour convenir avec vous de la date de son passage » ainsi que « Une personne de votre foyer (ou vous-même) étant identifiée en tant que Patient à Haut Risque Vital (PHRV), vous recevrez une lettre recommandée avec accusé de réception précisant les conditions de cette intervention »
- **Usager professionnel.** Il est précisé dans ce courrier : « Celle-ci [EDP] vous contactera prochainement pour convenir avec vous de la date de son passage » ;
- **Usager professionnel avec plusieurs compteurs.** Il est précisé dans ce courrier : « Celle-ci [EDP] vous contactera prochainement pour convenir avec vous de la date de son passage » ;
- **Usager producteur d'électricité.** Il est précisé dans ce courrier : « Celle-ci [EDP] vous contactera prochainement pour convenir avec vous de la date de son passage » et « Nous pourrions aussi avoir besoin que vous assuriez l'ouverture et la condamnation de l'appareil de sectionnement assurant la séparation avec le générateur d'énergie électrique, situé en aval du disjoncteur de branchement ».

Les modèles de courrier et les plaquettes remises aux usagers sont disponibles en Annexes.

Tous les types de courriers précisent notamment :

- Le numéro du PDL concerné ;
- Le nom et le numéro de téléphone de l'entreprise de pose [EDP] ;
- **Un numéro vert pour joindre Enedis (0 800 054 659) ;**
- Un lien vers un site Internet d'information spécifique à Linky ([www.enedis.fr/linky](http://www.enedis.fr/linky)) ;
- Une durée d'intervention moyenne de 30 minutes comprenant une coupure momentanée de l'alimentation d'électricité (Enedis a précisé qu'environ 15 minutes de l'intervention était faite sous coupure, soit la moitié) ;
- Et cette précision « (...) *Vous n'avez strictement rien à payer ni maintenant ni plus tard. Les frais de cette intervention sont pris en charge par Enedis* ».

De plus, tous les versos des courriers sont identiques avec des explications à propos des compteurs.

- En ce qui concerne les poses des compteurs, les EDP planifient les rendez-vous nécessitant la présence de l'utilisateur puis complètent les journées avec les poses sans rendez-vous (du lundi au samedi). Il n'est pas possible pour les poses sans rendez-vous d'avertir l'utilisateur plus en avance et plus précisément, car les tournées sont établies chaque matin.

Une remise d'une notice du compteur est faite en main propre ou dans la boîte aux lettres, lorsque l'installation est terminée. Il existe une notice pour les compteurs monophasés et une autre pour les compteurs triphasés (*cf. Annexes*).

*Enedis a précisé que ces notices actuellement remises ont été légèrement modifiées, notamment sur l'aspect relatif au traitement des données à caractère personnel à la dernière page.*

**En revanche, Enedis n'a pas prévu de moyen pour informer les usagers après un déménagement. En effet, les usagers qui quittent un logement qui n'était pas encore équipé d'un compteur Linky pour aménager dans un logement dans lequel un compteur Linky est déjà installé, n'ont pas accès aux notices ni à aucune information sur le fonctionnement de ce compteur lors de la souscription du contrat.**

- Entre 2 et 30 jours après la pose, le compteur bascule de SI en passant de QE à DISCO. Puis entre 30 et 60 jours, une fois le dispositif télécom stabilisé, le compteur bascule dans un dernier SI : GINKO. A partir de ce moment-là, l'utilisateur peut accéder à sa consommation et à sa courbe de charge. Depuis 2017, l'utilisateur est averti par SMS lorsque son Linky et les services associés sont totalement opérationnels.

### 3. Analyse des éléments relatifs à Linky présentés dans les CRAC et présentations des indicateurs manquants

En dehors des demandes de données spécifiques aux contrôles initiés par le Syndicat, les seules données communiquées par le concessionnaire sont celles visibles dans les CRAC. Et pourtant, à propos des compteurs Linky, elles sont peu nombreuses et incomplètes. Les principales remarques sur les CRAC 2018 sont les suivantes.

#### 3.1 Volumes des réclamations « pose Linky » absentes des CRAC

Comme pour les CRAC 2016 et 2017, les CRAC 2018 ne présentent pas d'indicateur relatif aux volumes de **réclamations sur les poses « Linky »**. Elles sont confondues avec les « interventions techniques » **ce qui est un manque de transparence**. Enedis explique de manière peu convaincante « *un choix d'entreprise en matière de présentation* ».

Les données de contrôle obtenues en parallèle sur demande explicite des autorités concédantes permettent de préciser que finalement :

- parmi les 2 581 réclamations « interventions techniques » du CRAC 2018 du SYMIELEC VAR, 1 713 sont des réclamations relatives à la « pose Linky », **soit 66% de cet item** ;

#### Extraits des CRAC 2018 – source Enedis :

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPE (CONCESSION)			
	2017 (%)	2018 (%)	2018
Raccordements	5,2%	3,3%	207
Relève et facturation	39,9%	33,5%	2 102
Accueil	0,7%	0,6%	39
Interventions techniques	31,4%	41,2%	2 581
Qualité de la fourniture	22,8%	21,4%	1 341
Total	100,0%	100,0%	6 270

Le volume des réclamations est en très forte hausse (6270 contre 4506 en 2017 soit + 386 %) et cela concerne pratiquement tous les types :

- + 130 % pour la pose linky (dont 70% liés à la non qualité de l'intervention),
- + 29 % pour la qualité de fourniture (dont 75% liés aux perturbations et indemnisations)
- + 29 % pour les interventions hors linky (dont 25% liés à la non qualité de l'intervention),
- + 16 % pour la relève (dont 56% liés aux erreurs d'index),

Aussi, les années pour lesquelles la Collectivité ne réaliserait éventuellement pas de contrôle, elle perdrait la vision de ce détail des résultats.

**Alors que les réclamations « pose Linky » représentent plus de 66% des réclamations de la catégorie « interventions techniques » en 2018, ce choix de ne pas afficher les réclamations « pose Linky » dans les CRAC, documents qui se doivent d'être des comptes rendus d'activités, n'est plus concevable, et l'argumentation « éditoriale » ne tient pas.**

Cet aspect est reconnu par Enedis dans le CRAC, mais pour autant n'a pas abouti à une amélioration de la précision des résultats présentés. Voici ci-dessous un extrait de CRAC remis à l'AODE :

#### Les réclamations

93 % des réclamations concernent trois grands sujets : le relevé, les interventions techniques et la qualité de la fourniture. La part des réclamations relative au relevé et à la qualité de fourniture a diminué en 2018 par rapport à 2017 ; alors que celle liée aux interventions techniques est en augmentation. En effet, l'accélération du déploiement des compteurs Linky™ génère un nombre accru de réclamations sur ce dernier objet.

### 3.2 Taux de réponse aux réclamations sous 15 jours calendaires

Dans les CRAC 2016, le taux de réponse sous 15 jours était calculé sans les réclamations « pose Linky » et celui propre aux réclamations « pose Linky » n'était pas indiqué.

Le CRAC 2017 a présenté une évolution puisque désormais les réclamations « pose Linky » sont prises en compte dans le calcul de ce taux.

Le CRAC 2018 a conservé cette avancée.

#### Extraits des CRAC du SYMIELEC VAR

##### CRAC 2016 :

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS* (CONCESSION)				
	2015 (%)	2016 (%)	2016 (Numérateur)	2016 (Dénominateur)
Taux de réponse sous 15 jours*	99,6%	99,6%	4 773	4 794

\* Cet indicateur ne prend pas en compte les réclamations relatives au compteur Linky et à son déploiement, qui font l'objet d'un suivi spécifique.

##### CRAC 2017 :

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS (CONCESSION)				
	2016 (%)	2017 (%)	2017 (Numérateur)	2017 (Dénominateur)
Taux de réponse sous 15 jours*	-	98,7%	4 528	4 586

\* Cet indicateur prend en compte depuis 2017 les réclamations relatives au déploiement des compteurs Linky.

##### CRAC 2018 :

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS (CONCESSION)				
	2017 (%)	2018 (%)	2018 (Numérateur)	2018 (Dénominateur)
Taux de réponse sous 15 jours*	98,7%	96,7%	6 063	6 270

\* Cet indicateur prend en compte depuis 2017 les réclamations relatives au déploiement des compteurs Linky™.

### 3.3 Concentrateurs

Comme en 2016 et 2017, en 2018 les **quantités de concentrateurs** ne sont toujours pas indiquées dans les CRAC.

De plus, Enedis a enfin accepté en 2018 d'intégrer les **concentrateurs parmi les ouvrages des périmètres concédés**. En outre, cela n'a pas été mentionné de manière très visible dans les CRAC. Une seule phrase y fait référence après les tableaux sur « *La variation des actifs concédés au cours de l'année 2018* », selon l'extrait ci-dessous (page 117).

Les **apports Enedis nets** correspondent aux ouvrages construits sous maîtrise d'ouvrage d'Enedis mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières directes d'Enedis dans le cas d'ouvrages réalisés sous maîtrise d'ouvrage du concédant (notamment la contribution d'Enedis au titre de l'article 8 et de la PCT), déduction faite le cas échéant des contributions financières externes. **A noter qu'en 2018, les apports Enedis nets tiennent compte du passage en concession des concentrateurs des compteurs Linky.**

En outre, il se trouve que cette annotation sur le « passage en concession » des concentrateurs est erronée. En effet, contrairement ce qui a été mentionné dans le CRAC les valeurs d'actifs des concentrateurs ne sont pas visibles dans les apports d'Enedis. Mais ils sont compris parmi la colonne « retrait en valeur brute », sous la forme d'un « retrait positif ».

Enedis a par ailleurs expliqué cela ainsi :

*« Cet affichage traduit le fait que ces ouvrages ont fait l'objet d'un « transfert » lié à leur changement de régime juridique : les Concentrateurs Linky ont en effet été initialement comptabilisés en « Biens propres Enedis » puis passés en Distribution Publique via **une opération de transfert qui ne peut pas être traitée comme une nouvelle mise en immobilisation.** »*

La lecture est d'autant plus difficile et imprécise, que les ajouts des concentrateurs ont été sous la forme de retrait positif, mais également confondu avec les « vrais » retraits négatifs des postes HTA/BT.

**Compte tenu de l'évènement, il aurait été nécessaire que les valeurs comptables soient affichées clairement dans le CRAC. Car en l'état les CRAC ne communiquent aucune valeur précise sur les concentrateurs et sur cette évolution en 2018.**

#### LA VARIATION DES ACTIFS CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2018

VARIATION DE LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2018 (en k€) (MISE EN SERVICE)						
	Valeur brute au 01/01/2018 pro forma	Impact inventaire	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2018
Canalisations HTA	314 175	-	8 958	480	-1 333	322 281
Dont aérien	47 145	-	869	18	-437	47 596
Dont souterrain	267 030	-	8 089	462	-895	274 685
Canalisations BT	339 375	-	6 470	1 171	-537	346 478
Dont aérien	114 123	-	1 040	92	-314	114 940
Dont souterrain	225 253	-	5 430	1 078	-223	231 538
Postes HTA-BT	97 599	-	3 248	150	1 488	102 484

### Valeurs brutes des concentrateurs dans les inventaires de retrait

Somme de Valeur brute (Mvt)			
Ordre de présentation (REF Ouvrage)	Etat Contrôle (REF Ouvrage)	Libellé ETI	Total
03 - Postes HTA/BT	Postes HTA/BT	appareillage des postes maçonnés	- 25 807,62 €
		bâtiment de poste maçonné HTA/BT	- 16 389,38 €
		cellule HTA	- 10 307,02 €
		<b>Concentrateurs LINKY</b>	<b>1 611 781,90 €</b>
		poste préfabriqué	- 29 859,20 €
		poste sur poteau	- 41 349,24 €
Total général			1 488 069,44 €

### Quantités des concentrateurs dans les inventaires de retrait

Somme de Quantité (Mvt)			
Ordre de présentation (REF Ouvrage)	Etat Contrôle (REF Ouvrage)	Libellé ETI	Total
03 - Postes HTA/BT	Postes HTA/BT	appareillage des postes maçonnés	-
		bâtiment de poste maçonné HTA/BT	-
		cellule HTA	-
		<b>Concentrateurs LINKY</b>	<b>5 115</b>
		poste préfabriqué	-
		poste sur poteau	-

Les fichiers de contrôle obtenus lors des audits permettent de retrouver les valeurs d'actifs non présentés dans les CRAC. Le tableau ci-dessus confirme bien, par rapport à l'image du CRAC du SYMIELEC VAR à la page précédente, que la somme des retraits en 2018, est positive avec + 1 488 k€. Ce retrait positif est ainsi la résultante de « l'entrée en concession » des concentrateurs à hauteur de 1 612 k€, et des retraits de valeurs brutes de postes HTA/BT, très probablement déposés, à hauteur de -124 k€.

En termes de quantités de concentrateurs en concession, l'équivalent de 5 115 appareils sont entrés en concession. Pour information, cela représente un **ratio de coût unitaire** de 315 € par concentrateur.

Lors des précédents audits sur toute la métropole, Enedis avait été interrogé plusieurs fois sur son choix de refuser de considérer les concentrateurs parmi les biens en concession (biens de retour). A l'époque, le concessionnaire expliquait par ailleurs ceci :

*« Par défaut, les concentrateurs sont enregistrés comptablement comme des biens hors concession (biens propres d'Enedis), le modèle de contrat de concession de 1992 n'en faisant pas mention.*

*Lorsqu'un contrat de concession contient des stipulations relatives à la propriété de ces biens, le traitement comptable en tient compte, ce qui peut conduire à les enregistrer comme des biens de retour. Seuls sont concernés quelques contrats renouvelés ou avenantés récemment (depuis 2011).*

*Ces modalités de comptabilisation sont susceptibles d'évoluer lorsque les contrats en cours viendront à être renouvelés. »*

Lors de l'audit de l'exercice 2018, le SYMIELEC VAR n'avait pas renouvelé son contrat de concession. Pour autant, les concentrateurs n'ont plus été soudainement considérés comme des biens propres. Cette année, Enedis a expliqué par ailleurs cette contradiction et ce changement de positionnement ainsi :

*« Les concentrateurs sont des biens de retour, comme précisé dans le nouveau modèle de cahier des charges. **Par soucis d'homogénéité, cette qualification a été appliquée en 2018 sur l'ensemble des contrats en cours.** »*

### 3.4 Performance du déploiement

**Aucun indicateur relatif à la performance de l'activité de déploiement** n'est indiqué dans le CRAC. Plus précisément, aucune référence n'est faite sur les taux de réclamations relatives au déploiement, sur la satisfaction des usagers équipés d'un compteur Linky, sur les taux de réinterventions nécessaires, sur les refus de pose, etc.

Pour les enquêtes de satisfaction, cela est explicitement évoquées dans les CRAC. Toutefois, il est dommage qu'aucun indicateur général n'ait été communiqué. Les données de contrôle obtenues en parallèle doivent permettre d'accéder aux résultats détaillés, mais elles ne remplacent pas la communication précise dans un compte rendu d'activités.

En 2018, Enedis a industrialisé l'organisation d'une enquête de satisfaction consécutive à la pose des compteurs Linky™ pour l'ensemble des clients particuliers et professionnels. Cette enquête livre de nouvelles informations sur la qualité de la prestation et notamment sur la remise des documentations aux clients. Elle permet à Enedis d'améliorer ses pratiques et celles de ses prestataires pour les clients équipés nouvellement d'un compteur Linky™.

*Après avoir présenté les principales informations manquantes dans le CRAC 2018, ci-après sont évoqués les indicateurs relatifs à Linky présents dans ces comptes rendus annuels.*

### 3.5 Dépenses d'investissements relatives aux déploiements des compteurs Linky

Depuis le début du déploiement, la ligne « Linky » concerne les **dépenses cumulées par exercice des compteurs mais aussi des concentrateurs**, alors que ces derniers étaient considérés « hors concession » pour les inventaires patrimoniaux par Enedis jusqu'en 2017. Aussi, leur intégration en 2018 n'a pas provoqué de rupture de chronique sur les montants investis.

#### Extraits des CRAC du SYMIELEC VAR

CRAC 2016 :

INVESTISSEMENTS ENEDIS (en k€) (CONCESSION)		
	2015	2016
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	15 398	14 905
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	23 085	21 953
2.1 Performance du réseau	20 120	17 876
Dont renforcement	3 847	5 774
Dont climatique	4 829	1 964
Dont modernisation	10 227	8 839
Dont moyens d'exploitation	1 217	1 299
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	2 966	4 078
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	564	593
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 036	1 197
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 366	2 288
3. Linky	125	867
4. Investissements de logistique (dont immobilier)	209	109
Total (en k€)	38 818	37 834
Dont investissements postes sources	2 503	2 516

CRAC 2017 :

INVESTISSEMENTS ENEDIS (en k€) (CONCESSION)		
	2016	2017
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	14 905	15 636
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	21 953	19 789
2.1 Performance du réseau	17 876	15 236
Dont renforcement	5 774	4 834
Dont climatique	1 964	2 172
Dont modernisation	8 839	6 876
Dont moyens d'exploitation	1 299	1 354
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	4 078	4 553
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	593	685
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 197	1 107
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	2 288	2 761
3. Linky	867	7 372
4. Investissements de logistique (dont immobilier)	109	349
Total (en k€)	37 834	43 146

Entre les CRAC 2016 et 2017, il n'y a pas eu d'évolution dans la présentation des dépenses d'investissements. Les dépenses « Linky » (y compris les concentrateurs) sont présentées dans une catégorie à part entière, ce qui était satisfaisant.

INVESTISSEMENTS ENEDIS (en k€) (CONCESSION)		
	2017	2018
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	15 636	17 050
Dont raccordement des consommateurs HTA	166	418
Dont raccordement des consommateurs BT	11 149	14 224
Dont raccordement des producteurs HTA	1 077	355
Dont raccordement des producteurs BT	466	496
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	27 161	36 993
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	21 918	31 798
Dont renforcement des réseaux BT	1 266	1 371
Dont renforcement des réseaux HTA	1 114	2 736
Dont actions visant à améliorer la résilience des réseaux et des postes (capacité des territoires à limiter l'effet des catastrophes et à retrouver un fonctionnement normal rapidement)	2 172	2 997
Dont actions de modernisation visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes	9 325	10 764
Dont moyens d'exploitation	663	219
Dont smart grids	5	48
Dont compteurs communicants	7 372	13 663
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	5 243	5 195
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	685	581
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 797	2 084
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	2 761	2 529
III. Investissement de logistique	349	529
IV. Autres investissements	0	2
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	43 146	54 574
Dont total des investissements concernant les postes sources	3 288	5 796
Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources	0	720

CRAC 2018 :

En 2018, le CRAC a évolué sur la présentation des investissements. Enedis a ainsi modifié le mode de présentation des dépenses, avec notamment des détails supplémentaires pour les sous-catégories de dépenses, ce qui en soit est plutôt une bonne évolution vers plus de finesse.

La ligne « Linky » est devenue moins nominative avec désormais « compteurs communicants ». Les montants sont restés identiques.

**En revanche, les compteurs communicants ne sont plus dans une catégorie indépendante**, ils sont devenus une sous-catégorie de la catégorie « investissements pour l'amélioration du patrimoine », ce qui est très discutable.

En effet, une lecture « rapide » risquerait, pour le SYMIELEC VAR, de voir une évolution des dépenses « d'amélioration » très forte entre 2016 et 2018, de 22 M€ en 2016, à 20 M€ en 2017 et 37 M€ en 2018.

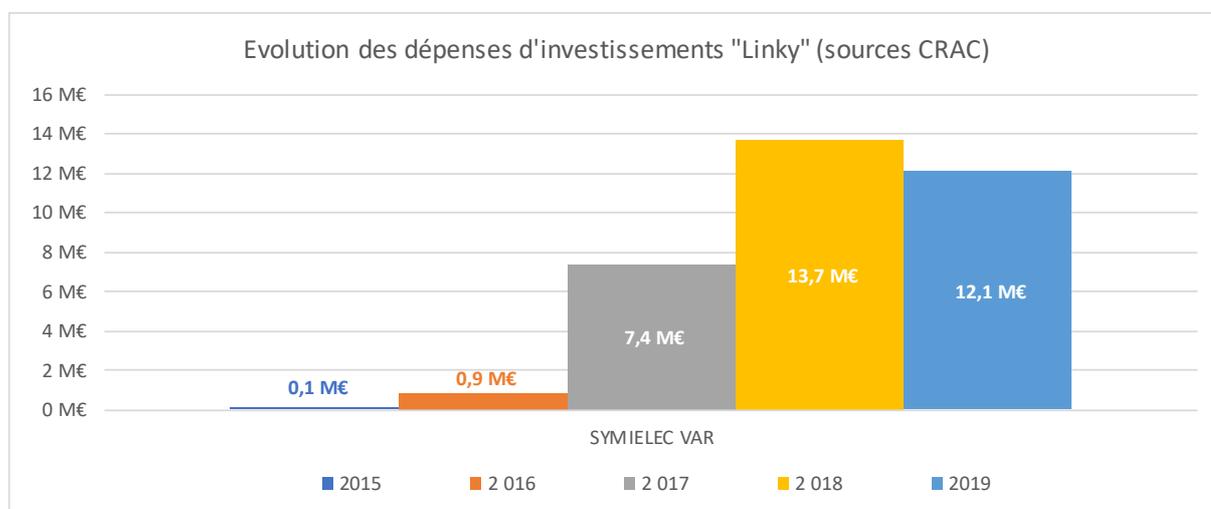
Alors qu'en excluant Linky comme auparavant il s'agirait plutôt d'une stabilité avec 22 M€ en 2016, 20 M€ en 2017 et 23 M€ en 2018.

**Techniquement nous ne comprenons pas ce choix d'intégrer les dépenses « Linky », cela amène des doutes sur une éventuelle stratégie de communication des plus favorables sur les dépenses « d'amélioration. »**

Notamment, cette communication « orientée » est déjà visible dans les CRAC. L'ajout des compteurs Linky dans la catégorie « amélioration » contribue au facteur d'évolution « en brut » présenté à la maille nationale dans les CRAC :

#### Au périmètre national

Les investissements d'Enedis en 2018 sont en croissance et s'élèvent à 4 milliards d'euros (cf. graphique ci-après), avec notamment l'accélération du programme Linky™ (789 millions d'euros). Parmi ces investissements, 1,2 milliard est consacré au renforcement et à la modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont plus que doublé.



Au final, après 5 années (l'exercice 2019 a été ajouté pour information) de déploiement des compteurs Linky (le déploiement national n'a débuté qu'en décembre 2015, ainsi peu de dépenses sont visibles sur ce 1<sup>er</sup> exercice) les dépenses pour le déploiement des compteurs s'élèvent au **total à 34,1 M€ sur la concession.**

### 3.6 Résultats comptables présentés dans les CRAC

Le CRAC présente de manière détaillée les valeurs des immobilisations patrimoniales, ainsi les principaux indicateurs comptables sont bien présents pour les compteurs Linky dans les CRAC.

### Extraits des CRAC 2018 – résultats à fin 2018

VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS (en k€)					
	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	322 281	131 475	190 806	422 328	34 041
<i>Dont aérien</i>	47 596	30 659	16 937	81 883	17 268
<i>Dont souterrain</i>	274 685	100 816	173 870	340 445	16 773
Canalisations BT	346 478	158 385	188 093	479 323	31 193
<i>Dont aérien</i>	114 940	60 555	54 385	173 214	4 491
<i>Dont souterrain</i>	231 538	97 830	133 708	306 109	26 702
Postes HTA-BT	102 484	58 610	43 874	137 089	17 277
Transformateurs HTA-BT	33 529	15 567	17 962	44 398	3 999
Comptage	19 494	979	18 515	19 494	0
<i>Dont compteurs Linky™</i>	18 300	764	17 536	18 300	0
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	1 194	215	979	1 194	0
Ouvrages collectifs de branchement*	28 872	9 723	19 148	35 086	1 516
Autres biens localisés	5 730	2 932	2 797	5 990	102
Ouvrages de branchement non localisés	154 360	54 154	100 206	186 704	6 661
Comptage non localisés	25 723	18 441	7 283	25 723	0
Autres biens non localisés	2 023	540	1 483	2 036	4
<b>Total</b>	<b>1 040 975</b>	<b>450 806</b>	<b>590 169</b>	<b>1 358 171</b>	<b>94 793</b>

\* Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement.

Les valeurs des actifs ou valeurs brutes des compteurs Linky, **sans les concentrateurs**, selon les stocks comptables à fin 2018 sont de 18,3 M€ pour le SYMIELEC VAR.

Les valeurs de remplacement sont identiques aux valeurs brutes, ainsi les stocks de provisions pour renouvellement sont nuls. Tout comme les générations de compteurs antérieures à celles de Linky, il n'y a pas de dotation aux provisions pour renouvellement sur les compteurs.

Les compteurs Linky sont amortis sur 20 ans.

Les valeurs brutes présentées dans le CRAC sous le libellé « dont compteurs Linky » représentent exclusivement les valeurs des compteurs immobilisés avec le code ETI F20401.

Les valeurs des **aménagements Linky** (ETI K20501) immobilisé sans quantité et sans codes INSEE, et avec des clés de répartition, sont enregistrées avec les « autres ouvrages non localisés ». Ils sont amortis sur 10 ans. Les valeurs de ces aménagements ne sont pas négligeables. Selon les données disponibles dans les inventaires, elles sont de 1 355 k€ pour le SYMIELEC VAR.

## Valeurs brutes des aménagements Linky dans les inventaires comptables

Code ETI	Libellé ETI	Date de MES Fiche	Année de fin d'amortissement	Cle de répartition CRAC (REF Commune)	Quantité (Stock)	Valeur brute (Stock)	Valeur nette comptable (Stock)	Réévaluation de 1959 nette (Stock)	Réévaluation de 1976 nette (Stock)	Provision pour renouvellement (Stock)	Valeur de remplacement (Stock)
K20501	Aménagements LINKY	01/07/2011	2021	0,598456792	0	5 536,34	1 382,84	0,00	0,00	0,00	5 746,42
K20501	Aménagements LINKY	01/07/2017	2027	1	0	57,13	48,54	0,00	0,00	0,00	57,13
K20501	Aménagements LINKY	01/07/2016	2026	1	0	134 617,00	100 922,07	0,00	0,00	0,00	134 617,00
K20501	Aménagements LINKY	01/07/2017	2027	1	0	10 723,79	9 110,81	0,00	0,00	0,00	10 723,79
K20501	Aménagements LINKY	01/07/2017	2027	1	0	606 024,82	514 872,04	0,00	0,00	0,00	606 024,82
K20501	Aménagements LINKY	01/07/2018	2028	1	0	796,34	756,20	0,00	0,00	0,00	796,34
K20501	Aménagements LINKY	01/07/2018	2028	1	0	578 711,62	549 538,21	0,00	0,00	0,00	578 711,62
K20501	Aménagements LINKY	01/07/2018	2028	1	0	18 311,73	17 388,62	0,00	0,00	0,00	18 311,73

Comme évoqué précédemment les valeurs comptables des **concentrateurs** (ETI G40501) sont confondues avec les valeurs pour les postes HTA/BT dans les tableaux comptables du CRAC. Ils sont également amortis sur 20 ans.

En complément, les CRAC présentent également les détails des flux annuels comptables (apports et retraits) concernant les Linky, entre les résultats au 1<sup>er</sup> janvier 2018 et le 31 décembre 2018.

## Extraits des CRAC 2018 – flux au cours de l'exercice 2018

VARIATION DE LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2018 (en k€) (MISE EN SERVICE)						
	Valeur brute au 01/01/2018 pro forma	Impact inventaire	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2018
Canalisations HTA	314 175	-	8 958	480	-1 333	322 281
Dont aérien	47 145	-	869	18	-437	47 596
Dont souterrain	267 030	-	8 089	462	-895	274 685
Canalisations BT	339 375	-	6 470	1 171	-537	346 478
Dont aérien	114 123	-	1 040	92	-314	114 940
Dont souterrain	225 253	-	5 430	1 078	-223	231 538
Postes HTA-BT	97 599	-	3 248	150	1 488	102 484
Transformateurs HTA-BT	32 994	-	870	3	-338	33 529
Comptage	6 202	1 156	12 239	0	102	19 494
Dont compteurs Linky™	6 202	0	12 179	0	-81	18 300
Dont compteurs marché d'affaires	0	1 156	59	0	-21	1 194
Ouvrages collectifs de branchement*	0	28 153	788	0	-70	28 872
Autres biens localisés	5 359	351	504	5	-489	5 730
Comptage non localisé	32 015	-1 479	262	0	-5 074	25 723
Ouvrages de branchements non localisés	178 961	-31 499	6 653	245	0	154 360
Autres biens non localisés	1 533	0	625	-7	-128	2 023
<b>Total</b>	<b>1 008 214</b>	<b>-3 318</b>	<b>40 616</b>	<b>2 046</b>	<b>-6 583</b>	<b>1 040 975</b>

\* Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement.

Ces tableaux permettent de visualiser que les compteurs Linky n'ont pas été concernés par les « **impacts inventaires** » consécutifs aux locations des ouvrages en 2018 (Ouvrages Collectifs de Branchements et compteurs marchés d'affaires C1-C4). En effet, dès le déploiement national de ces ouvrages, les Linky ont été localisés comptablement à la maille des communes (ce n'était pas exactement le cas lors de l'expérimentation).

Ils permettent aussi d'observer que la totalité des immobilisations de ces ouvrages est faite à 100% à partir des **financements du concessionnaire**. Aucune possibilité d'apport externe n'est prévue, donc les valeurs sont nulles.

Des **retraits** de valeurs de compteurs Linky sont visibles, avec toutefois, des montants relativement limités : **de -81 k€ pour le SYMIELEC VAR**.

A propos de ces retraits, Enedis a par ailleurs expliqué que la dépose d'un compteur Linky peut être réalisée lorsque le raccordement d'une installation devient improductif et que l'installation va être démolie ou lorsque le client demande une modification de formule tarifaire avec passage d'une installation monophasée à triphasée ou inversement. En outre, les compteurs Linky peuvent aussi être déposés suite détection de défaillance telles que : problème d'affichage, problème de compteur avec une vitre cassée. Ils peuvent par ailleurs faire l'objet d'une opération de maintenance suite à la détection d'un problème générique qui nécessite son remplacement.

### 3.7 Indicateurs relatifs au déploiement des compteurs Linky dans les CRAC

En 2016, 5 indicateurs relatifs au déploiement des compteurs Linky étaient transmis dans les CRAC. Ces indicateurs sont :

- Le nombre de compteurs Linky posés au 31 décembre sur la concession ;
- Le nombre de communes concernées, c'est-à-dire le nombre communes pour lesquelles le déploiement en masse a commencé (celles concernées uniquement par des poses en diffus ne sont pas comptées ici) ;
- Les nombres de compteurs ouverts aux services, c'est-à-dire pouvant bénéficier de toutes les fonctionnalités prévues notamment des téléopérations ;
- Les nombres de comptes clients ouverts sur le site Internet et également ceux en attente d'activation par le client.

A partir de 2017, un indicateur indispensable a été ajouté. Il s'agit du **taux de déploiement des compteurs Linky**. Dans ce CRAC, Enedis a revu ses formulations (cf. page suivante), et notamment le « nombre de compteurs posés » qui a été remplacé par le « nombre de PDL équipés d'un compteur Linky ». Toutefois, la définition de l'indicateur n'a pas changé, aussi les résultats sont comparables dans le temps.

### Extraits des CRAC du SYMIELEC VAR

COMPTEURS LINKY (CONCESSION)	
	<b>2016</b>
Nombre de compteurs posés	4 213
Nombre de communes concernées	2
Nombre de compteurs ouverts aux services	791
Nombre de comptes clients ouverts*	5
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client**	6

\* Cumul du nombre de comptes client ouverts par les clients C5 (résidentiels ou professionnels) pour accéder à leurs données de consommation.  
 \*\* Demandes enregistrées, ayant entraîné l'envoi du mot de passe provisoire et n'ayant pas encore fait l'objet d'une ouverture de compte.

COMPTEURS LINKY (CONCESSION)	
	<b>2017</b>
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky	17,9%
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky	82 111
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	27
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky	52 281
Nombre de comptes clients ouverts**	2 459
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client***	1 049

\* PDL : Point de livraison.  
 \*\* Cumul du nombre de comptes clients ouverts par les clients C5 (résidentiels ou professionnels) pour accéder à leurs données de consommation.  
 \*\*\* Demandes enregistrées, ayant entraîné l'envoi du mot de passe provisoire et n'ayant pas encore fait l'objet d'une ouverture de compte.

**Le CRAC 2018 n'a pas montré d'évolution sur ce tableau d'indicateurs par rapport à 2017.**

COMPTEURS LINKY™ (CONCESSION)	
	<b>2018</b>
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	49,7%
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	233 568
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	70
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	197 330
Nombre de comptes clients ouverts**	8 476
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client***	10 469

\* PDL : Point de livraison.  
 \*\* Cumul du nombre de comptes clients ouverts par les clients C5 (résidentiels ou professionnels) pour accéder à leurs données de consommation.  
 \*\*\* Demandes enregistrées, ayant entraîné l'envoi du mot de passe provisoire et n'ayant pas encore fait l'objet d'une ouverture de compte.

L'ensemble de ces indicateurs seront analysés et représentés sous formes graphiques dans la suite de ce rapport.

## 4. Analyse des données communiquées

### 4.1 Rappels des objectifs fixés par la CRE

Pour rappel, la délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 17 juillet 2014 portant décision sur le cadre de régulation incitative du système de comptage évolué d'ERDF (Enedis désormais) dans le domaine de tension BT  $\leq$  36 kVA prévoit ceci :

« (...) Le mécanisme de régulation incitative mis en place par la CRE pour s'assurer du respect du calendrier prévisionnel de déploiement industriel du projet repose sur le suivi du respect de la trajectoire des taux prévisionnels de déploiement de compteurs posés et communicants. Ce suivi est réalisé régulièrement pendant le déploiement. La non-atteinte des taux de déploiement prévisionnels génère des pénalités selon les modalités suivantes :

- le suivi est réalisé régulièrement à partir du début du déploiement et jusqu'à l'atteinte du taux de déploiement cible (dans la limite de deux ans après la date de fin théorique du déploiement). Il permet de s'assurer de l'atteinte des taux de déploiement prévisionnels aux dates suivantes :
- tous les deux ans, soit les 31 décembre 2018, 2019 et 2021 ;
- puis tous les ans en cas de non atteinte du taux de déploiement cible au 31 décembre 2021, soit au 31 décembre 2022, voire au 31 décembre 2023 ;
- à ces dates, le taux de compteurs Linky communicants est comparé au taux prévisionnel de compteurs Linky communicants. L'écart entre ces deux taux est appliqué au nombre total de compteurs à cette même date afin de déterminer le nombre de compteurs Linky non posés ou non communicants ;
- la pénalité supportée par ERDF est alors égale au produit du nombre de compteurs non posés ou non communicants et d'une pénalité unitaire ;
- un retard en début de déploiement est pénalisé moins fortement qu'un retard en fin de déploiement afin de prendre en compte l'effet d'apprentissage de l'opérateur. Les pénalités unitaires sont les suivantes : »

Date de comparaison des taux de déploiement réalisé et prévisionnel	Pénalité unitaire (en € par compteur non posé ou non communicant)
31 décembre 2017	5,40
31 décembre 2019	10,80
31 décembre 2021	16,20
Le cas échéant, 31 décembre 2022, voire 2023	10,80

Le tableau ci-dessous présente les taux cibles de compteurs Linky posés et communicants retenus par la CRE ainsi qu'à titre d'information les taux prévisionnels de compteurs Linky posés à chaque fin d'année :

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Taux prévisionnels de compteurs Linky posés au 31 décembre de l'année	8,0%	20,0%	41,0%	61,4%	80,0%	90,0%
Taux cible de compteurs Linky posés et communicants au 31 décembre de l'année	n.c.	11,3%	n.c.	46,0%	75,0%	84,5%

*Les données grisées sont estimées par AEC lors de la lecture d'un graphique de cette délibération.*

Le cas échéant, pour les années 2022 et 2023, le taux cible de compteurs Linky posés et communicants au 31 décembre de l'année est égal à 84,5 %.

La définition du taux de compteurs Linky communicants est la suivante : il s'agit du ratio entre le nombre de compteurs Linky déclarés communicants dans Ginko et le nombre de points de connexion BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur (électromécanique, électronique classique ou Linky) actifs ou inactifs depuis moins de six mois.

La délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 14 juin 2018 portant projet de décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT indique à propos de ces résultats :

*« La délibération Linky met en place un mécanisme de régulation incitative pour s'assurer du respect du calendrier prévisionnel de déploiement industriel du projet. Il repose sur un suivi régulier du respect de la trajectoire des taux prévisionnels de compteurs posés et communicants. La régulation incitative des délais de déploiement donne lieu à une pénalité si le taux réalisé de compteurs Linky posés et communicants est inférieur au taux cible prédéfini.*

*La régulation incitative sur les délais de déploiement du projet Linky repose sur un **taux cible** de compteurs Linky posés et communicants **au 31 décembre 2017 de 11,3 %**.*

*Le taux réalisé de compteurs Linky posés et communicants au **31 décembre 2017 (16,9 %) étant supérieur à ce taux cible, Enedis ne subit pas de pénalité à ce titre pour l'année 2017.** » [ndlr : cela représente près de 6 millions de compteurs posés].*

**Il est regrettable que cette délibération ne présente pas également le taux de compteurs Linky posés (communicants ou pas), pour savoir si la cible de 20% a été atteinte ou pas.**

Plus récemment, la délibération de la CRE du 25 juin 2019 portant décision sur l'évolution de la grille tarifaire des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT au 1<sup>er</sup> août 2019, permet de présenter les derniers résultats disponibles.

*« A fin 2018, près de 15,4 millions de points de connexion ont été équipés d'un compteur Linky dont près de 13,5 millions étaient déclarés communicants dans le système d'information Ginko. »*

Le taux de déploiement national n'a pas été inscrit dans cette délibération. Selon notre estimation, les 15,4 millions de compteurs Linky posés représentent un taux de déploiement **d'environ 44%, soit un niveau supérieur à l'objectif de 41% à fin 2018** (en considérant un dénominateur de 35 millions d'appareils).

En outre, selon la même estimation, avec 13,5 millions de compteurs posés et communicants, cela représente un taux de 39% (cible indisponible).

« Concernant la qualité de la pose, le taux de ré-interventions à la suite de la pose d'un compteur Linky lors du déploiement (0,8 %) en cumulé depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2015 étant égal à l'objectif cible, Enedis bénéficie d'un **bonus** de 0,5 M€.

S'agissant de la performance du système de comptage, Enedis a supporté en 2018 une **pénalité** de 0,13 M€ due à sa contre-performance s'agissant du taux de disponibilité du portail internet « clients ».

Globalement la régulation incitative de la qualité de service relative à la performance du système Linky donne lieu, en 2018, à un **bonus de 0,4 M€.** »

#### Extrait de l'Annexe 2 de la délibération du 25 juin 2019

#### « ANNEXE 2 : BILAN DE LA RÉGULATION INCITATIVE DE LA QUALITÉ DE SERVICE D'ENEDIS POUR L'ANNÉE 2018 »

Indicateurs sur le périmètre des compteurs communicants	Résultats d'Enedis	Objectif de base	Objectif de référence	Incitations financières (€)
Taux de ré-interventions à la suite de la pose d'un compteur Linky lors du déploiement	0,8 %	1 % par année	0,8 % par année	+ 500 000
Taux de télé-relevés journaliers réussis	0 mois sous l'objectif	95 % par mois	-	-
Taux de publication par Ginko des index réels mensuels	0 mois sous l'objectif	95 % par mois	-	-
Taux de disponibilité du portail internet « clients »	5 semaines sous l'objectif	98 % par semaine	-	- 125 000
Taux de compteurs Linky sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois	0 mois au dessus de l'objectif	1,5 % par mois	-	-
Taux de télé-prestations réalisées le jour J demandé par les fournisseurs	0 mois sous l'objectif	94 % par mois	-	-
Taux de compteurs activés dans les délais à la suite d'un ordre de pointe mobile	97,5 %	95 % par année	-	-
<b>Total des incitations financières sur le périmètre des compteurs communicants</b>				<b>+ 375 000</b>

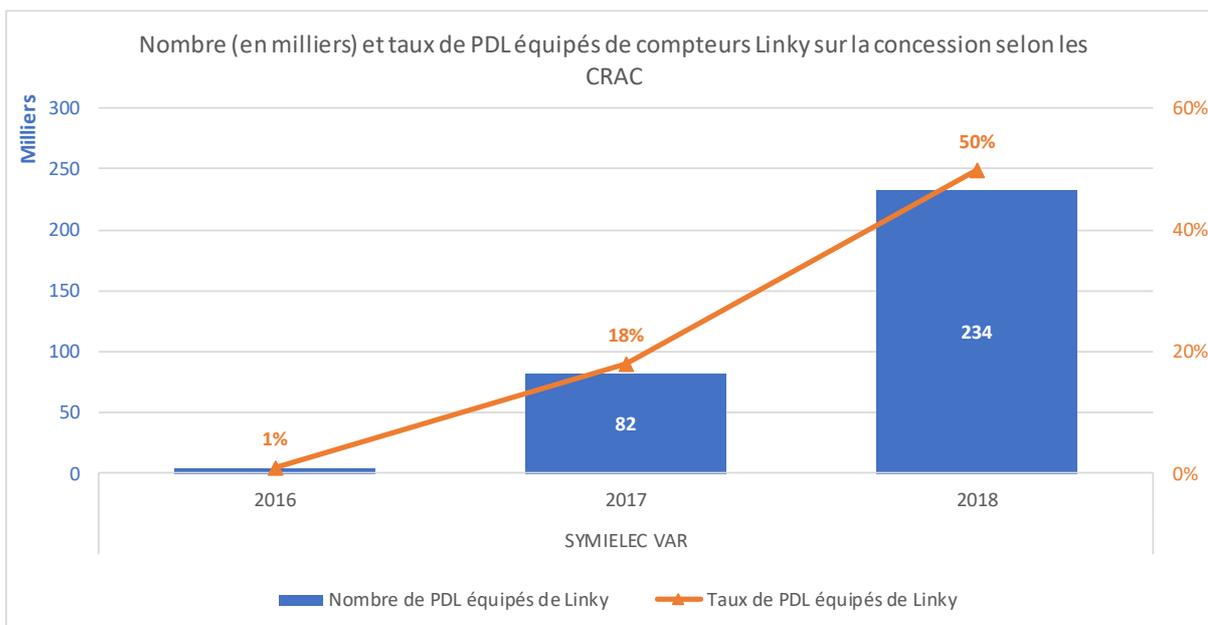
NB : Un signe positif traduit un bonus versé à Enedis. Un signe négatif correspond à une pénalité.

## 4.2 Nombres et taux de compteurs Linky posés

### 4.2.1 Taux de déploiement des compteurs à la maille de la concession

Les premiers résultats présentés ci-après sont issus des CRAC successifs reçus par les Autorités Concédantes. Pour rappel, le déploiement en masse qui a débuté en 2015 a seulement concerné le dernier mois de l'année. Ainsi, les volumes de compteurs sont faibles ou indisponibles cette année-là, c'est pourquoi les graphiques de ce rapport ne commencent qu'en 2016.

#### Evolution du nombre et du taux de compteurs Linky posés



Avec près de 234 000 compteurs déployés sur le SYMIELEC VAR, le déploiement a été initié sur cette concession réellement qu'à partir de 2016.

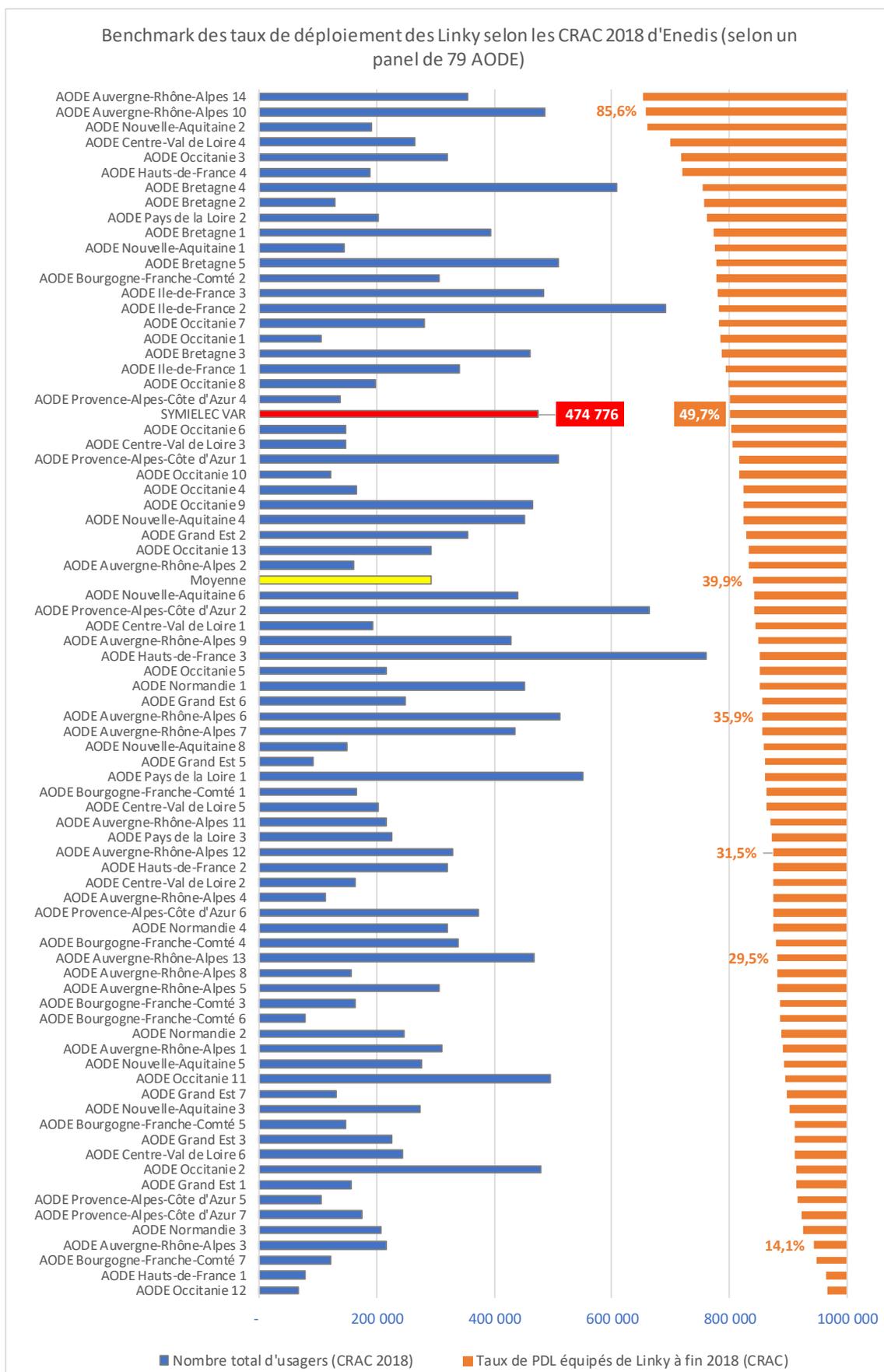
Fin 2017, environ 82 000 compteurs Linky avaient été posés sur la concession. Et, selon les résultats d'Enedis présentés dans les CRAC, le taux de déploiement était de 18% pour le SYMIELEC VAR. A titre informatif, la concession bénéficiait d'un taux légèrement inférieur à l'objectif national de la CRE de 20% à fin 2017 (*cf. infra*).

Fin 2018, environ 234 000 compteurs Linky avaient été posés sur la concession. Ainsi, courant 2018, un peu plus de 151 500 compteurs Linky ont été posés sur le SYMIELEC VAR, soit un rythme 2 fois supérieur aux 78 000 compteurs posés en 2017.

A fin 2018, le taux de déploiement est alors de 50%. A titre informatif, il s'agit d'un taux bien au-dessus désormais de l'objectif national de la CRE de 41% à fin 2018 (*cf. infra*).

Le graphique à la page suivante permet de situer la concession du SYMIELEC VAR par rapport aux autres territoires en termes de taux de déploiement des compteurs Linky.

### Comparaison des taux de déploiement entre 79 territoires à fin 2018



Le programme national de déploiement des compteurs Linky avait prévu des initialisations échelonnées des déploiements selon les territoires. Selon les volumes de compteurs posés à fin 2018, le SYMIELEC VAR n'a pas bénéficié d'un démarrage parmi les plus précoces, mais a ensuite bénéficié d'un rythme conséquent dès le début du déploiement, et a donc un taux d'avancement plus élevé que la moyenne.

Le SIGERLy, la Ville de Lyon et la moitié du SIEIL (Indre-et-Loire) étaient concernés par l'expérimentation en 2010 et 2011 et figurent parmi les taux les plus élevés du comparatifs avec près de 86% pour les 2 concessions rhodaniennes et 75% pour le SIEIL.

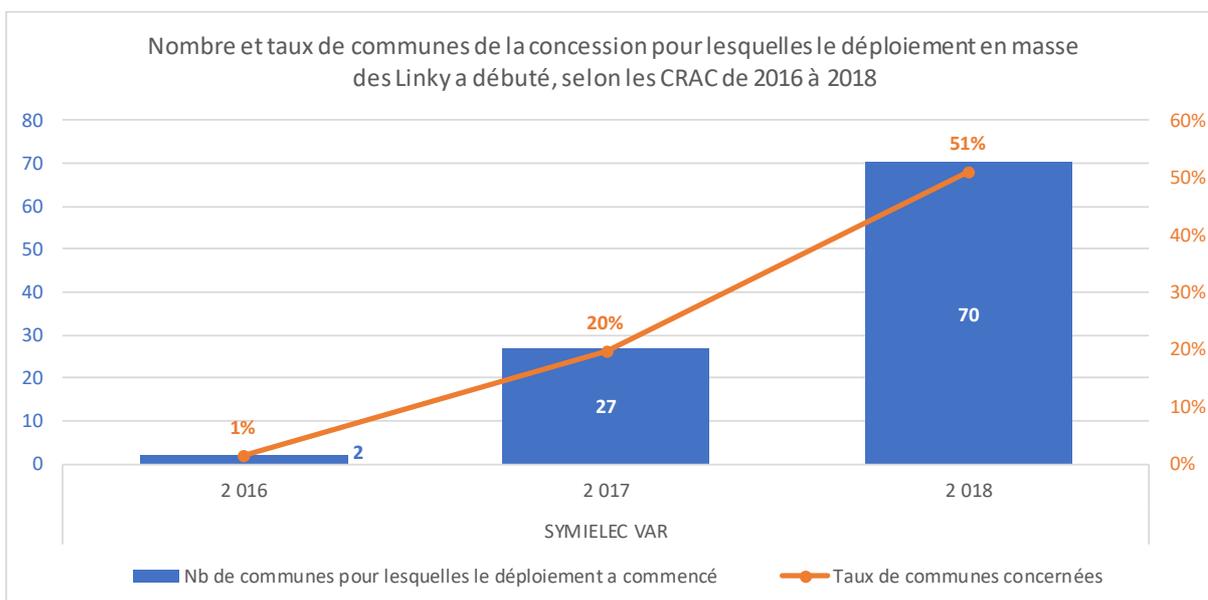
Pour rappel, **les concessions avec des taux plus faibles, sont simplement des territoires pour lesquels Enedis a programmé un déploiement un peu plus tardif** sur la période 2015/2021, il ne s'agit pas d'indicateurs de performances ou de difficultés.

#### 4.2.2 Taux de déploiement des compteurs aux mailles communales

Sur un aspect géographique, à fin 2018, 51% des communes du SYMIELEC VAR étaient ou ont été concernées par le déploiement en masse des compteurs Linky.

Il s'agit uniquement des communes qui comptent des compteurs selon le déploiement en masse.

#### Nombre et taux de communes concernées par la pose en masse de compteurs Linky selon les CRAC



D'autres compteurs Linky sont posés en parallèle du programme de déploiement en masse. Enedis explique qu'il s'agit de pose « en diffus ». Dans certaines circonstances, et pour éviter de poser des compteurs électroniques standards et de les remplacer dans seulement 2 ou 3 ans, Enedis (et non les EDP) pose des compteurs Linky chez des usagers sur des communes pour lesquelles les entreprises sous-traitantes de pose n'interviennent pas encore, selon la programmation initiale.

Les compteurs Linky sont posés en diffus pour les nouveaux raccordements d'usagers en soutirage ou en injection, pour les compteurs défectueux et les changements de puissance. En outre, il n'y a pas de pose de compteurs Linky en diffus lors des interventions pour impayés.

De plus, il n'y a pas de pose en diffus de compteurs lorsqu'il s'agit de contrats EJP ou Tempo, ni si les clients sont équipés de téléreport, pour ne pas provoquer temporairement de régression du niveau de service. Ils sont posés uniquement lors du déploiement en masse car désormais ce sont les concentrateurs qui transmettent les signaux EJP/tempo.

Depuis 2020, Enedis pose des compteurs Linky dans le cadre du « **diffus renforcé** ». Il s'agit d'une part de poser des compteurs Linky sur les PDL inactifs et d'autre part de profiter du courrier d'avertissement de la prochaine relève.

### 4.3 Données relatives à l'état d'avancement du déploiement des compteurs Linky

En complément d'un fichier relatif au programme prévisionnel de déploiement, un 2<sup>nd</sup> fichier était demandé afin de traduire l'état d'avancement de ce programme, et de pouvoir comparer le réel avec le prévisionnel.

L2								
Suivi du déploiement des compteurs Linky sur la concession								
Code INSEE	Commune	Nombre prévisionnel de compteurs à installer	Nombre réel de compteurs installés	<i>Dont nombre de compteurs pour l'éclairage public</i>	<i>Dont nombre de compteurs en injection</i>	Nombre de compteurs BT ≤ 36 kVA non prévus par le déploiement	Nombre de concentrateurs installés	Nombre de refus ou d'obstructions à la pose du compteur
OK	OK	n.c.	OK	n.c.	n.c.	n.c.	OK	n.c.

Ce fichier a été communiqué pour l'exercice 2018. Il présente la répartition des 233 568 compteurs et des 5 312 concentrateurs Linky par commune.

**De plus, comme le présente le tableau de synthèse ci-dessus, le tableau L2 transmis n'est pas complet par rapport à la demande initiale. Plusieurs colonnes n'ont pas été communiquées « n.c. ».**

Le fichier transmis contient uniquement le code INSEE, la commune et les nombres de compteurs et concentrateurs posés.

Ce fichier permet de visualiser que 135 communes sur les 137 en concession comptent au moins un compteur Linky installé, y compris les compteurs Linky posés en diffus.

En outre, 6 communes ont plus de 10 000 compteurs installés à fin 2018 :

- 10 300 à Bormes-les-Mimosas (soit un déploiement de 91%) ;
- 10 400 à La Londe-les-Maures (soit 96%) ;
- 11 300 au Lavandou (soit 87%) ;
- 13 500 à La Valette-du-Var (soit 92%) ;
- 13 600 à Six-Four-les-Plages (soit 46%) ;
- 35 500 à La-Seyne-sur-Mer (soit 86%).

Autrement, 10 communes enregistrent des taux de déploiement supérieurs à 90% à fin 2018 :

- 90% à Solliès-Toucas (pour 2 480 Linky) ;
- 91% à Bormes-les-Mimosas (pour 10 300 Linky) ;
- 92% à La Valette-du-Var (pour 13 500 Linky) ;
- 92% à Carqueiranne (pour 7 130 Linky) ;
- 93% à Cuers (pour 6 230 Linky) ;
- 94% à La Farlède (pour 4 560 Linky) ;
- 94% au Pradet (pour 6 740 Linky) ;
- 96% à Solliès-Pont (pour 6 200 Linky) ;
- 96% à La Londe-les-Maures (pour 10 430 Linky) ;
- 96% à Saint-Mandrier-sur-Mer (pour 5 570 Linky).

A titre informatif, les communes de Sanary-sur-Mer et de Bandol sont actuellement les communes avec des nombres d'usagers importants, mais encore peu concernées par le déploiement avec respectivement des taux de 7% et 2% à fin 2018.

Selon cet inventaire **5 312 concentrateurs** ont été déployés à fin 2018. Cela représente un ratio à titre informatif de 1 concentrateur pour 44 compteurs Linky posés (selon 233 568 compteurs Linky).

En termes de déploiement des concentrateurs (installés dans les postes HTA/BT) par rapport aux nombres de postes HTA/BT (selon l'inventaire technique de ces ouvrages, celui des transformateurs étant manquant), le taux de la concession est de 62% (pour 8 588 postes en concession).

Soit un taux supérieur de 12 points au taux de déploiement des compteurs Linky de 50% à fin 2018.

Enedis a notamment précisé par ailleurs que les poses des concentrateurs « suivent en avance » le déploiement en masse des compteurs Linky. Ce qui explique les similitudes des taux ci-dessus. En effet, **les concentrateurs sont en moyenne posés 3 mois avant le début du déploiement** dans une zone de pose (l'écart type étant de 1 mois à 6 mois avant).

Les concentrateurs sont posés par les équipes d'Enedis, sauf pour les poses de concentrateurs dans les cas de **postes HTA/BT H61**, cela est externalisé. Pour ces cas de postes sur poteau, les concentrateurs sont installés sur le premier support à côté du poste.

En outre, cela nécessite un fonctionnement particulier lors de la dépose des postes H61 en zone ER par les concédants.

#### 4.4 Données relatives aux « inventaires techniques »

L'audit des inventaires techniques détaillés des compteurs Linky n'a pas pu être réalisé. En effet, le concessionnaire n'a pas transmis de réponses aux 2 tableaux de demandes ci-dessous.

L'objectif étant de pouvoir obtenir des détails sur les aspects techniques de ces ouvrages, notamment par exemple la génération (G1, G3) des compteurs Linky ou encore par exemple leurs positionnements à l'intérieur ou à l'extérieur du logement.

Enedis a fait une réponse d'attente au sujet de ces 2 requêtes :

*« Ces données ne sont pas disponibles »*

L3							
Inventaire technique des compteurs Linky							
Référence du compteur	Code INSEE	Commune	Date de MES	Date de communication effective	Modèle (G1, G3...)	Avec afficheur déporté ?	Compteur à l'intérieur ou à l'extérieur du logement ?

L4							
Inventaire technique des concentrateurs							
Référence du concentrateur	Code INSEE	Commune	Nom du poste HTA/BT	Type de poste HTA/BT	Date de MES du concentrateur	Date de communication effective	Nombre de compteurs Linky connectés

#### 4.5 Données relatives aux indicateurs de performance du déploiement et à la gestion de la clientèle

Par leurs rôles prévus par leurs cahiers des charges de concession ainsi que le CGCT, les AODE ont la possibilité de solliciter des éléments permettant de suivre la progression du déploiement des compteurs Linky.

Ce rôle leur permet également de demander au concessionnaire des éléments qui lui permettent de mesurer la performance de celui-ci, afin d'évaluer la qualité de services rendus aux usagers ainsi que connaître les éventuelles gênes pour les consommateurs et producteurs.

Pour cela une série d'indicateurs a été demandée à Enedis pour l'exercice 2018. Ces indicateurs sont issus pour la plupart de la délibération de 2014 de la CRE, également du rapport national d'expérimentation des compteurs Linky publié avant la décision de déploiement national par les administrations nationales et enfin de retours d'expériences d'AEC.

Une partie de ces indicateurs a été obtenue pour 2018, mais **il reste difficile d'obtenir l'exhaustivité des résultats. Toutefois, le SYMIELEC VAR a obtenu un niveau de transmission des indicateurs bien supérieur à ce qu'AEC a pu observer par ailleurs sur le même exercice.**

Le tableau à la page suivante présente l'ensemble des résultats obtenus pour la concession en 2018.

L5	SYMIELEC VAR		
	2018	2018	Maille
Indicateurs de performance	Valeur	Taux	
Nombre et taux de réinterventions à la suite de la pose d'un compteur <i>Linky</i> lors du déploiement (\$)	1089	0,70%	Concession
Nombre et taux de réclamations liées au déploiement (*)	1374	0,90%	Concession
Nombre et taux de télé-relevés journaliers réussis (\$)	<i>n.c.</i>	97,7%	DR
Taux de publication par <i>Ginko</i> des index réels mensuels (\$)		99,7%	Concession
Taux de disponibilité du portail internet « clients » (\$)		98,7%	Nationale
Nombre et taux de compteurs <i>Linky</i> sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois (\$)	<i>n.c.</i>	0,5%	DR
Nombre et taux de télé-prestations réalisées le jour <i>J</i> demandé par les fournisseurs (\$)	<i>n.c.</i>	97,3%	<i>n.c.</i>
Nombre et taux de compteurs activés dans les délais à la suite d'un ordre de pointe mobile (\$)	<i>n.c.</i>	97,4%	DR
Nombre de points de connexion BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur (*)	470 175		Concession
Nombre de points de connexion équipés d'un compteur <i>Linky</i> (*)	233 568		Concession
<i>Dont nombre PDL équipés d'un compteur Linky, pour un client en injection et en autoconsommation</i>	<i>n.c.</i>		<i>n.c.</i>
Nombre et taux de compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i> (*)	197 330	84,5%	Concession
Délai moyen entre la pose d'un compteur et sa déclaration dans <i>Ginko</i> (*)	72 j		Concession
Taux de transmission quotidienne des données de consommation aux fournisseurs (*)		96,8%	Nationale
Taux de compteurs sans index télé-relevés par plage de délais (*) ( <i>Moins d'un mois dans ce tableau</i> )		1,6%	DR
Taux d'index estimés sur demandes de résiliation (*)		<i>n.c.</i>	<i>n.c.</i>
Taux prévisionnels de compteurs <i>Linky</i> posés au 31 décembre de l'année		<i>n.c.</i>	<i>n.c.</i>
Taux réels de compteurs <i>Linky</i> posés au 31 décembre de l'année		49,7%	Concession
Taux prévisionnels de compteurs <i>Linky</i> posés et communicants au 31 décembre de l'année		<i>n.c.</i>	<i>n.c.</i>
Taux réel de compteurs <i>Linky</i> posés et communicants au 31 décembre de l'année		42,0%	Concession
Nombre de clients qui ont refusé la pose du compteur le « jour J »	<i>n.c.</i>		DR AFC
Nombre de clients qui ont refusé la prise de rdv pour la pose du compteur	12 613		Concession
Nombre d'appels au 0 800 054 659	977 955		Nationale
<i>Délai moyen des ré-interventions après la pose initiale</i>	<i>n.c.</i>		<i>n.c.</i>
Délai moyen entre envoi courrier et pose effective (avec rdv nécessaire)	<i>n.c.</i>		<i>n.c.</i>
Délai moyen entre envoi courrier et pose effective (pose sans rdv)	<i>n.c.</i>		<i>n.c.</i>
Durée d'intervention de la pose <i>linky</i> par EDP (avec rdv nécessaire)	<i>n.c.</i>		<i>n.c.</i>
Durée d'intervention de la pose <i>linky</i> par EDP (pose sans rdv)	<i>n.c.</i>		<i>n.c.</i>
Délai moyen d'ouverture des services (avec rdv nécessaire)	<i>n.c.</i>		<i>n.c.</i>
Délai moyen d'ouverture des services	<i>n.c.</i>		<i>n.c.</i>
Délai moyen d'ouverture des services (pose sans rdv)	<i>n.c.</i>		<i>n.c.</i>

ces résultats ont été corrigés par Enedis

(\*) : indicateurs de suivi selon la délibération de la CRE du 17 juillet 2014

(\$) : indicateurs incités financièrement selon la délibération de la CRE du 17 juillet 2014

Les définitions de chaque indicateur sont précisées en Annexe 2, selon les extraits de la délibération de juillet 2014 de la CRE.

Les observations à propos du tableau précédent, synthétisant les éléments reçus et relatifs aux indicateurs de performance sont les suivantes :

- Les indicateurs en « jaune » sont ceux corrigés par Enedis. En effet, la valeurs initialement communiquées par Enedis étaient bien inférieures. **Enedis a bien corrigé ces anomalies de production, et devra anticiper l'exactitude de ces indicateurs pour le prochain exercice ;**
- Globalement plusieurs indicateurs sont manquants sur 2018 : ils sont non communiqués « n.c. ».

**En l'état l'autorité concédante n'a donc pas toutes les informations sur les indicateurs de performance relatifs au déploiement des compteurs Linky, sur son propre territoire.**

La délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 17 juillet 2014 portant décision sur le cadre de régulation incitative du système de comptage évolué d'ERDF dans le domaine de tension BT  $\leq$  36 kVA a prévu d'une part des indicateurs incités financièrement et d'autre part des indicateurs de suivi (non incités). Ces 2 types d'indicateurs sont détaillés ci-après.

- Des indicateurs incités financièrement :

Noms des indicateurs incités financièrement par la CRE	Objectif (obj.) de base (national)	Observations sur les résultats obtenus dans le cadre du contrôle de la concession du SYMIELEC VAR	Résultats 2018 (< : inférieur > : supérieur)
Taux de réinterventions à la suite de la pose d'un compteur <i>Linky</i> lors du déploiement	2017 : 1,2% par année 2018 : 1% par année	Donnée corrigée par Enedis en v2	< obj. 2018 : 0,7% maille concession
Taux de télé-relevés journaliers réussis	2017 : 97% par mois 2018 : 95% par mois	Valeur absolue non communiquée Maille régionale	> obj. 2018 : 97,7% maille DR
Taux de publication par <i>Ginko</i> des index réels mensuels	2017 : 91% par mois 2018 : 95% par mois		> obj. 2018 : avec 99,7% maille concession
Taux de disponibilité du portail internet « clients »	2017 : 97% par semaine 2018 : 98% par semaine	Pas de résultat communiqué à la maille de la concession. Seulement le résultat national.	> obj. 2018 : avec 98,7% au national (par an)
Taux de compteurs <i>Linky</i> sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois	2017 : 2% par mois 2018 : 1,5% par mois	Pas de résultat communiqué à la maille de la concession. Seulement le résultat régional.	< obj. 2018 : avec 0,5% maille DR
Taux de télé-prestations réalisées le jour J demandé par les fournisseurs	2017 : 92% par mois 2018 : 94% par mois	Maille non précisée	> obj. 2018 : avec 97,3 % (maille ?)
Taux de compteurs activés dans les délais à la suite d'un ordre de pointe mobile	2017 : 93% par mois 2018 : 95% par mois	Pas de résultat communiqué à la maille de la concession. Seulement le résultat régional.	> obj. 2018 : 97,4% maille DR

- Des indicateurs de suivi (non incités financièrement, donc sans objectifs fixés par la CRE) :

Noms des indicateurs de suivi de la CRE	Résultats obtenus dans le cadre du contrôle de la concession du SYMIELEC VAR
Taux de réclamations liées au déploiement	Taux transmis après correction à la maille concession
Nombre de réclamations liées au déploiement	Nombre transmis après correction à la maille concession
Nombre de points de connexion BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur	Nombre transmis à la maille concession
Nombre de points de connexion équipés d'un compteur Linky	Nombre transmis à la maille concession
Nombre de compteurs Linky déclarés communicants dans Ginko	Nombre transmis à la maille concession
Délai moyen entre la pose d'un compteur et sa déclaration dans Ginko	Délai transmis à la maille concession
Taux de transmission quotidienne des données de consommation aux fournisseurs	Taux transmis à la maille nationale
Taux de compteurs sans index télé-relevés par plage de délais	Taux transmis à la maille régionale
Taux d'index estimés sur demandes de résiliation	Non transmis

#### 4.5.1 Taux de compteurs Linky déclarés communicants dans Ginko

Le panel pour cet indicateur de suivi est plus large. En effet, le nombre de PDL ouverts à tous les services Linky est indiqué dans le CRAC.

Le graphique à la page suivante présente le taux de compteurs communicants c'est-à-dire ouverts à tous les services Linky par rapport aux nombres de compteurs Linky posés (et non par rapport au nombre total de PDL équipés et à équiper).

Les taux de compteurs communicants par rapport au nombre de compteurs Linky posés sont très variables sur ce panel, avec un maximum de 97% (à Lyon et Bordeaux) et des minima proches de 40%. Avec près de 84% à fin 2018 le SYMIELEC VAR enregistre un ratio parmi la fourchette haute des résultats. Les taux les plus élevés du panel sont notamment visibles pour les concessions avec les quantités de compteurs posées les plus conséquentes.

Pour rappel, les **taux de compteurs Linky posés** (c'est-à-dire le taux de déploiement) par rapport aux nombres de PDL à équiper sont à fin 2018 de 50% sur la concession du SYMIELEC VAR.

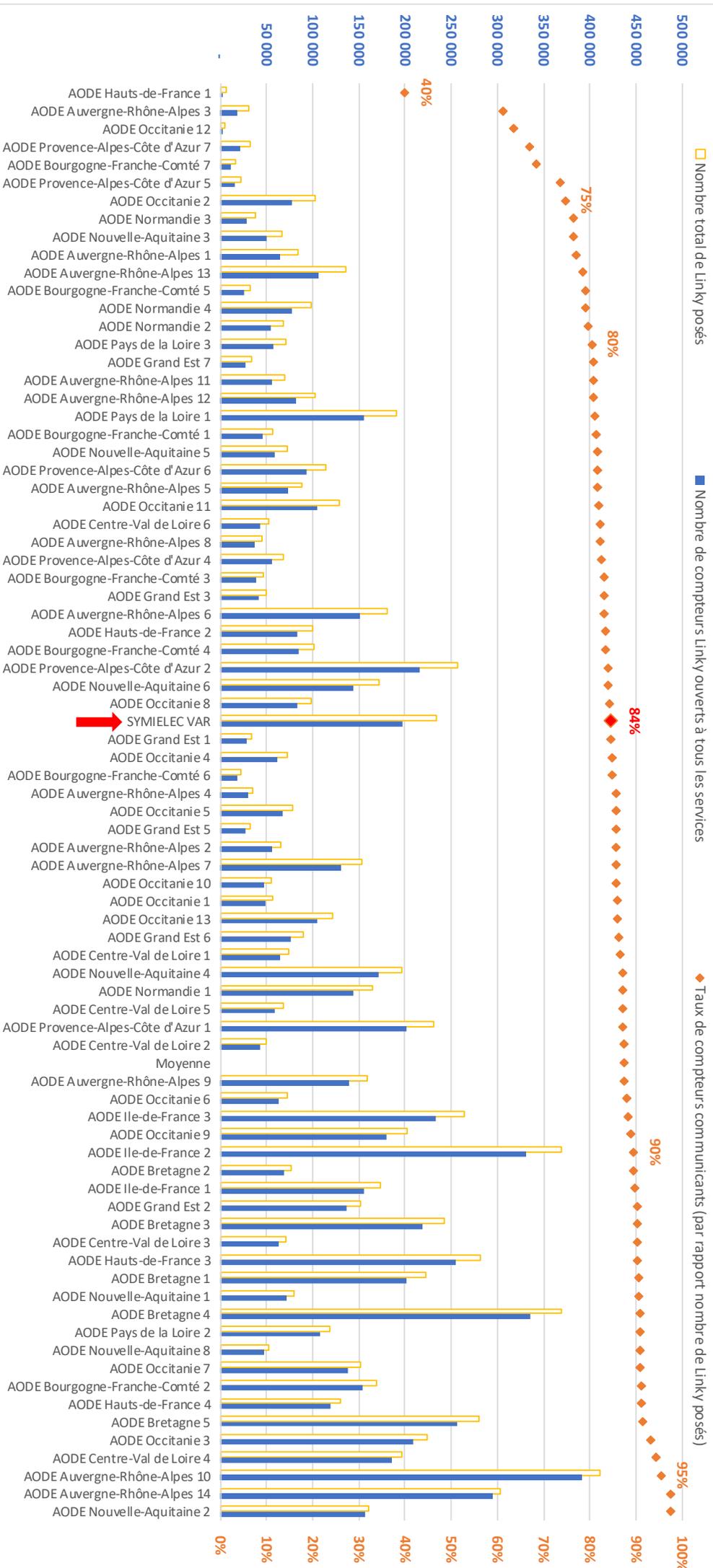
Le taux de compteurs **posés ET communicants** est de 84% par rapport aux nombres de Linky posés sur la concession.

Mais les taux de compteurs **posés ET communicants** est de 42% par rapport aux nombres de PDL à équiper sur la concession.

En effet, l'une des 2 cibles fixées par la CRE est prévue d'être calculée par rapport au stock total de compteurs à remplacer.

**Ainsi le taux de la concession de 42% est bien supérieur au taux de 11,3% à fin 2017 (objectif inconnu pour fin 2018, et 46% à fin 2019) de compteurs Linky posés et communicants au niveau national indiqué par la CRE dans sa délibération de juin 2018.**

Comparaisons des taux compteurs Linky déclarés communicants dans Ginko à fin 2018



#### 4.5.2 Taux de comptes clients ouverts

Les CRAC indiquent les nombres de comptes clients ouverts. Nous avons comparé cette quantité aux nombres de compteurs Linky posés également inscrits dans les CRAC, afin d'obtenir le ratio et donc le graphique présenté deux pages après.

Les taux de comptes clients ouverts par rapport aux nombres de Linky posés varient de 0,9% à 7%, avec une moyenne de 3%.

Avec 3,6% (8 476 comptes clients ouverts pour près de 234 000 compteurs Linky) le SYMIELEC VAR est alors légèrement au-dessus de la moyenne de 3%.

**Afin de pouvoir évaluer la tendance des usagers à suivre plus précisément leurs consommations depuis les poses de compteurs Linky, il serait opportun de pouvoir connaître également les utilisations des sites Internet des fournisseurs d'électricité. Car en effet, il n'est pas improbable que si le site Internet de leur fournisseur propose des services analogues, l'utilisateur n'utilisera pas un compte client supplémentaire sur le site propre d'Enedis.**

En outre Enedis a précisé :

*« L'enregistrement de la **consommation horaire dans le compteur Linky** est une option activée par défaut lors de la pose du compteur. Le client a toutefois la possibilité de désactiver cette option en le demandant de manière explicite via son espace client Enedis ou via son fournisseur. Il peut également la réactiver s'il change d'avis, en utilisant les mêmes canaux.*

*A fin mai 2019, quelques 45 000 clients se sont opposés à cet enregistrement sur les 19,5 millions de compteurs installés. **Le taux d'activation est donc proche de 100% (99,8%)**. Nous n'avons pas, à date, de données plus précises à la maille de la concession. »*

Et en complément, à propos du taux d'activation du « 2<sup>ème</sup> niveau » d'autorisation d'enregistrement **dans les SI** de la consommation horaire (par rapport au nombre de Linky posés ou par rapport au nombre d'espaces clients ouverts) Enedis a indiqué :

*« A fin mai 2019, à la maille nationale, le taux d'activation était **de 9,5% des compteurs posés**. » et « A fin mai 2019, à la maille nationale, le taux de consentement (au fournisseur ou à des tiers) était de 9,5% des compteurs posés. »*

*« **L'activation de la collecte est effective pour 1 an**, le client devra donc renouveler sa demande sans quoi, la collecte sera désactivée. **Le client ne reçoit aucune alerte**, la demande de renouvellement apparaîtra ainsi sur son espace client au bout de 11 mois ».*

Le graphique page suivante montre une tendance plutôt inquiétante pour la suite du déploiement vis-à-vis de cet indicateur. En effet, les taux le plus élevés sont relevés pour les territoires avec des volumes de compteurs les plus faibles. Aussi, les concessions avec les plus grands volumes de Linky installés ont tendance à avoir des taux de comptes clients ouverts particulièrement bas (environ 1% pour Lyon et Bordeaux, et moins de 2% pour le SIGERLY).

En comparant aux CRAC précédents : en 2018, le taux d'espace clients ouverts est de 3,6% pour le SYMIELEC VAR, **soit une hausse** de +0,6 point par rapport au taux de 3% de 2017 (2 459 espace clients ouverts pour 82 111 compteurs Linky posés).

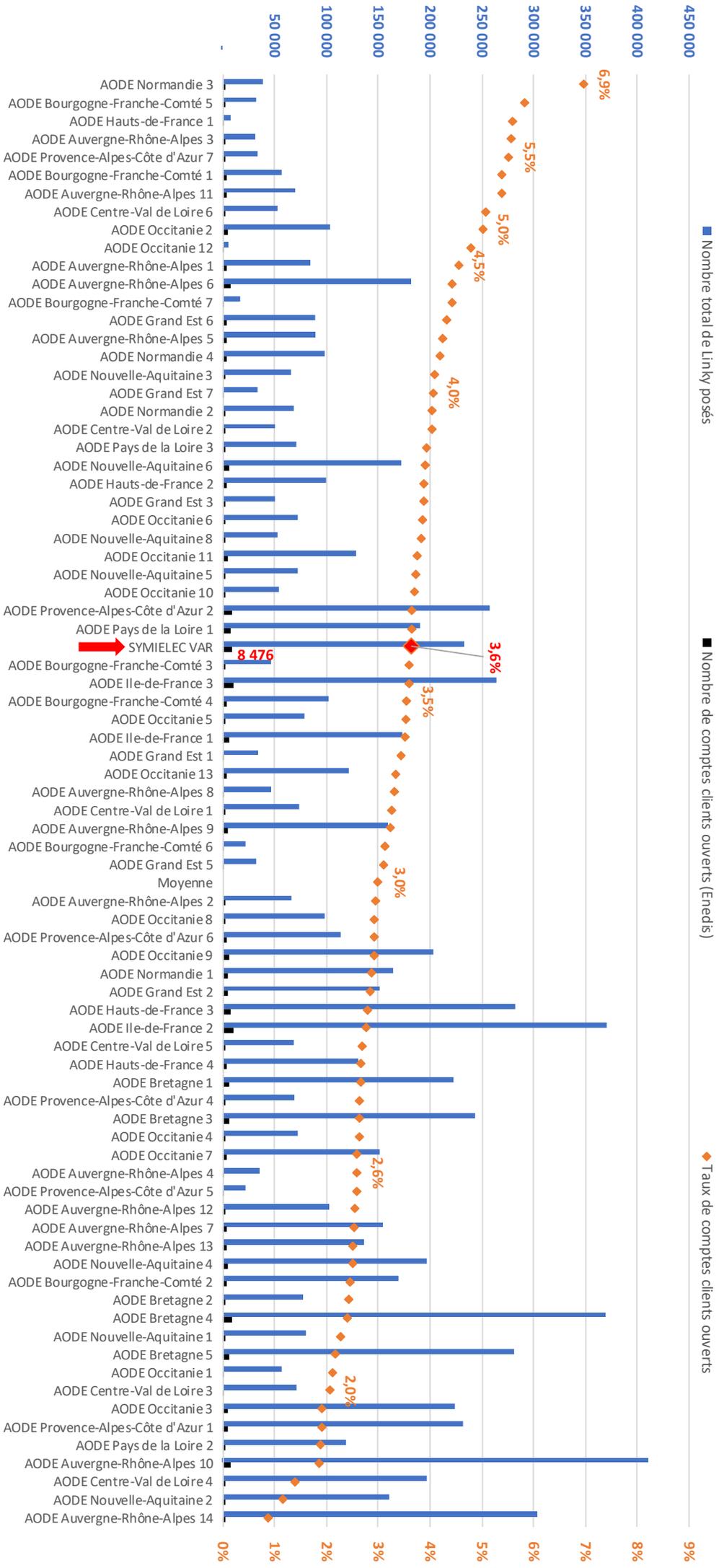
Ce taux de comptes clients ouverts très bas a notamment été ciblé dans le rapport annuel de la Cour des Comptes publié en février 2018 (page 265) dont voici un extrait faisant référence aux moyens offerts aux usagers de connaître leur consommation détaillée. L'extrait fait référence au 3<sup>ème</sup> moyen :

Le troisième moyen est constitué des différents portails internet, qui restituent à l'utilisateur *via* le système central du distributeur les informations envoyées par son compteur, notamment les consommations journalières. Ces portails sont proposés par le distributeur, Enedis, et par les fournisseurs. Celui d'Enedis souffre de deux faiblesses : la première est que, malgré les actions de communication du distributeur, le taux d'ouverture de compte par les usagers disposant d'un compteur Linky est particulièrement peu élevé (1,5 %). La deuxième faiblesse est que l'information de consommation mise à disposition de l'utilisateur n'est jamais valorisée en euros, puisque le distributeur ne connaît pas les conditions tarifaires faites par le fournisseur à l'utilisateur. Les fournisseurs proposent aussi des portails aux usagers pour qu'ils accèdent à leurs données de consommation, en unités physiques et en euros. Cependant, Enedis ne transmettant aux fournisseurs que les données nécessaires à la facturation, ceux-ci ne disposent et ne peuvent donc mettre à la disposition de l'utilisateur que les consommations mensuelles. Pour que le fournisseur accède aux consommations journalières pour les restituer à l'utilisateur, ce dernier doit avoir donné au fournisseur son accord explicite, ce qui complexifie la procédure et constitue, *de facto*, un frein pour la bonne information de l'utilisateur.

<sup>235</sup> Les consommateurs précaires sont les consommateurs bénéficiant des dispositions du chèque énergie.

<sup>236</sup> Texte prévu par l'article R. 121-26 du code de l'énergie.

Comparaisons des taux de comptes clients ouverts (selon les CRAC à fin 2018)

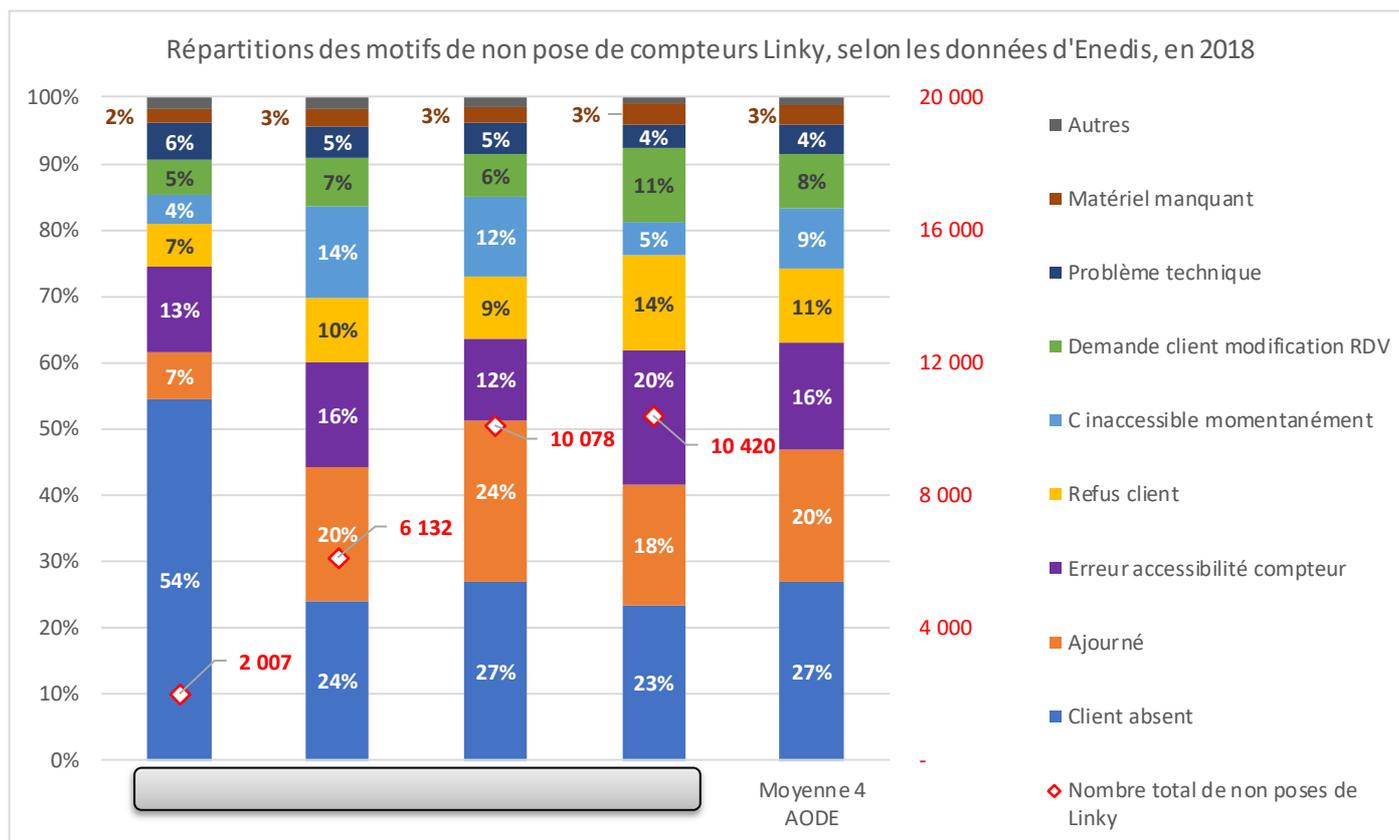


## 4.6 Motifs des échecs de poses de compteurs Linky

La concession du SYMIELEC VAR n'a pas bénéficié d'un fichier qui est encore trop rarement communiqué aux AODE, il serait « en cours d'instruction ».

Il s'agit du détail des motifs des échecs de poses de compteurs Linky, qui est pourtant très instructif.

A titre informatif, les résultats obtenus pour 4 autres concessions (anonymées) sont rassemblés dans le graphique ci-après.



Selon les concessions, les difficultés qui n'auraient pas permis la pose d'un compteur Linky par l'entreprise de pose varient de 2 007 à près de 10 400.

Il s'agit bien du volume cumulé de non-poses au cours de l'année. Dans certains cas, les compteurs Linky ont finalement pu être posés dans les jours qui suivent et donc avant la fin d'année, mais cet aspect-là ne vient pas en déduction du volume présenté dans le graphique.

En effet, ces quantités de non-poses ne sont pas définitives. Par exemple, suite à l'absence d'un client le jour J, il est possible que l'EDP ait réussi à poser le compteur dans les jours qui suivent. Nous avons demandé s'il était possible de compléter ces volumes de non-poses cumulés dans l'année avec un volume de non-poses non résolues avant la fin d'année, ou des non-poses définitives, mais pour Enedis il n'existe pas de non-poses définitives. Les clients absents ou qui ont refusé sont recontactés, et les marchés de saturation permettront également de résorber certaines de ces non-poses.

**Compris entre 7,5% et 9%, les taux de compteurs non-posés pour les 4 concessions en exemple** (cumulés sur l'année, et non définitifs) sont finalement assez proches pour les 4 concessions malgré des volumes de compteurs posés très variables (25 000 à 118 000 Linky).

La 1<sup>ère</sup> cause de non-pose est principalement **l'absence des clients** (ndlr : pour les compteurs inaccessibles).

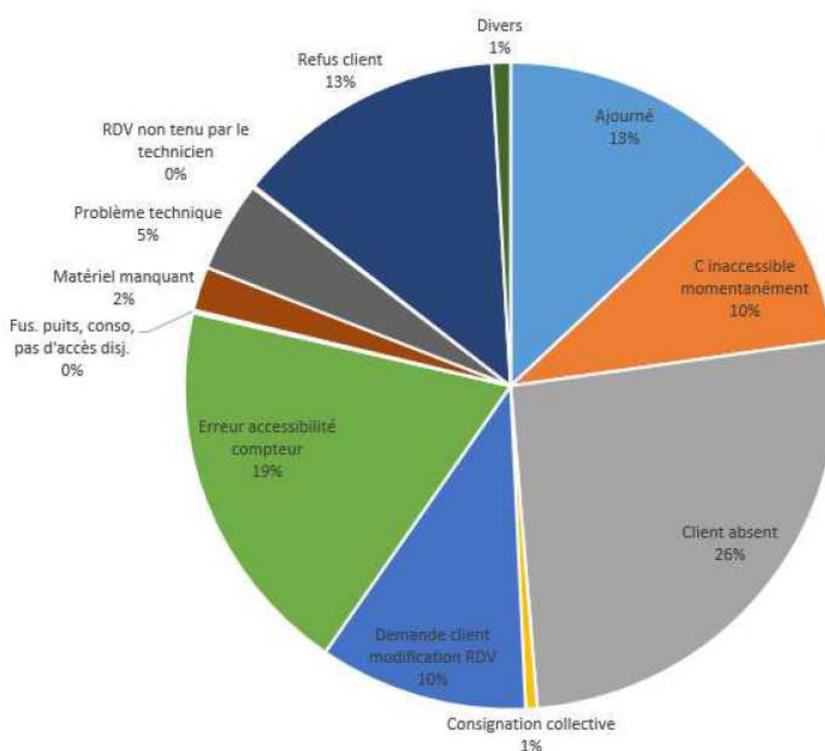
Avec en moyenne 20% des non-poses, les **ajournements** sont la 2<sup>ème</sup> cause. La 3<sup>ème</sup> cause avec environ 16% du total est l'erreur d'accessibilité des compteurs. Il s'agit principalement de compteurs réputés accessibles dans la base de données du concessionnaire et qui par définition ne nécessitent pas de rendez-vous avec l'utilisateur, or une fois sur place l'EDP ne peut finalement pas y accéder (digicode, portails fermés, etc...).

En outre, les **refus clients** représentent en moyenne 11% des échecs de pose le jour J. Cette proportion varie de 7% à 14% sur notre exemple.

**Compris entre 0,6% et 1,4%, les refus de poses le jour J** sont finalement assez proches pour les 4 concessions malgré des volumes de compteurs posés très variables.

**Sans élément de comparaison précis, ces taux paraissent relativement contenus. Notamment, l'absence des clients le jour de la pose semble être une difficulté plus prégnante que le refus de pose.**

Toutefois Enedis a présenté ces résultats en séance dans le PowerPoint. Et en effet, un compteur sur 4 n'a pas pu être posé à cause de l'absence des clients (pour des compteurs inaccessibles), et pour 1 compteur sur 5 non posé, il s'agit d'une erreur quant à la qualification de l'accessibilité du compteur dans les SI d'Enedis.



## 4.7 Autres données demandées mais non obtenues

Le tableau suivant qui aurait pu permettre un suivi économique des dépenses d'investissements et d'exploitation n'a pas été communiqué par Enedis. **Actuellement, il n'a d'ailleurs été communiqué à aucune concession.**

En demande complémentaire, des précisions ont été demandées afin de connaître les raisons précises de cette non-transmission. **Enedis a répondu : « Les investissements globaux liés à Linky sont présentés dans les CRACs. Les dépenses d'exploitation ne sont pas communiquées car elles sont hors champs du contrôle ».**

Or dans le CRAC, seules les dépenses CAPEX annuelles sont indiquées mais sans la distinction entre les compteurs et les concentrateurs.

L6			
Suivi économique	Montants 2017	Montants 2018	Maille
Investissements			
<i>Dont compteurs (matériel et pose)</i>			
<i>Dont concentrateurs (matériel et pose)</i>			
<i>Systèmes d'informations (SI)</i>			
Dépenses d'exploitation liées aux pertes			
Dépenses d'exploitation liées aux interventions techniques			
Dépenses d'exploitation liées à la relève			
Autres dépenses d'exploitation			

Or le plan d'affaires prévu initialement par Enedis repose sur un grand principe qui pourrait être résumé ainsi : une dépense d'investissements importante sur environ 5 ans pour déployer les compteurs sans engendrer de hausses du TURPE grâce à un lissage lié aux gains d'exploitation engendrés chaque année par le projet Linky.

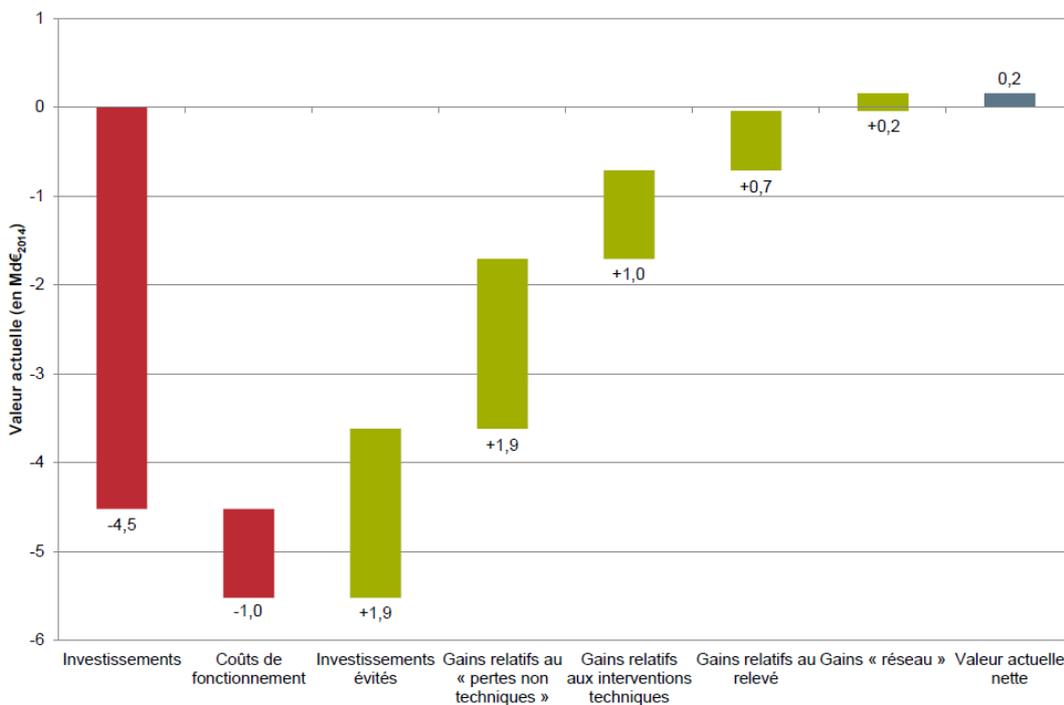
**Si le concessionnaire ne communique pas d'information sur ces sujets et des données sur les dépenses réelles annuelles d'exploitation comment l'Autorité Concédante peut-elle suivre les gains espérés au fil du temps ?**

Dans la consultation du 30 avril 2014, Enedis (ERDF à l'époque) a expliqué que les gains estimés entre 2014 et 2034 étaient les suivants :

- environ 1,9 milliards (Md€) pour les investissements évités soit 30% ;
- 1,9 Md€ pour les gains relatifs aux « pertes non techniques » soit 30% ;
- 1 Md€ pour les gains relatifs aux « interventions techniques » soit 16% ;
- 0,7 Md€ pour les gains relatifs au relevé, soit 11% ;
- 0,2 Md€ pour les gains « réseaux », soit 14%.

Extrait de la consultation publique de la Commission de régulation de l'énergie du 30 avril 2014 sur le cadre de régulation du projet de comptage évolué d'ERDF dans le domaine de tension BT  $\leq 36$  kVA :

Sur la période 2014 à 2034, le plan d'affaires d'ERDF fait apparaître une valeur actuelle nette (VAN) légèrement positive (+0,2 M€<sub>2014</sub>) qui se décompose de la façon suivante :



Source : ERDF / Calcul : CRE

## 4.8 Données relatives aux « inventaires comptables »

Les inventaires comptables comprenant les compteurs Linky immobilisés ont bien été transmis, avec l'ensemble des autres biens DP (Distribution Publique) considérés dans le périmètre de la concession.

Le déploiement des compteurs Linky concerne plusieurs ETI (ETI : codification des familles d'ouvrages dans la base comptable d'Enedis) :

- K20501 – Aménagements Linky ;
- G40501 – Concentrateurs Linky ;
- F20401 – Compteurs Linky.

Les immobilisations de ces 3 types d'ouvrages liés au déploiement des compteurs Linky sont détaillées ci-après.

### 4.8.1 Code ETI K20501 – aménagements Linky

Les aménagements Linky regroupés dans les bases comptables sous le code ETI K20501 sont des platines installées dans les postes HTA/BT permettant d'accueillir les concentrateurs.



Source : Cahors

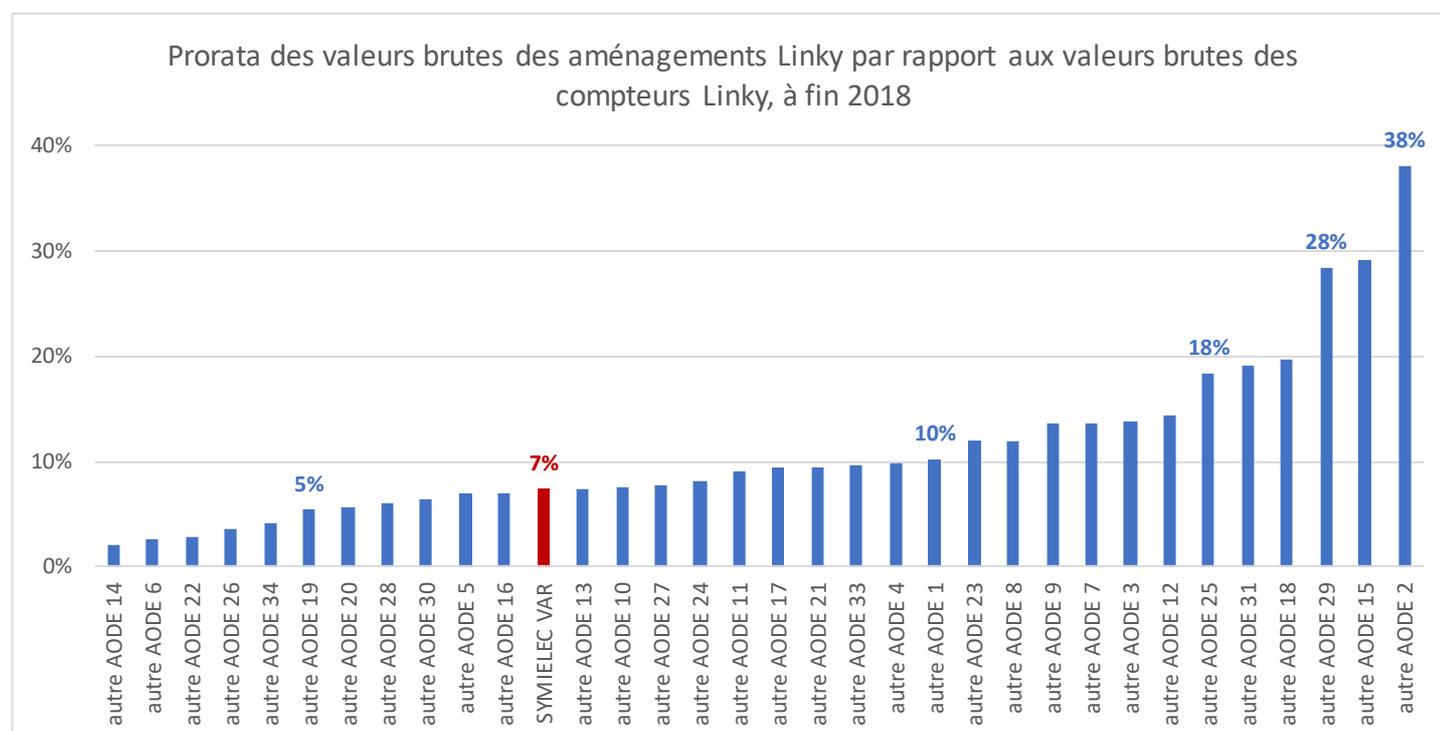
A titre d'exemple et d'explication, nous citons ci-après le descriptif visible sur le site Internet d'un des fournisseurs de platines, le groupe Cahors :

*« Pour les postes HTA/BT de distribution publique en cabine ou en ouvrage maçonné, le concentrateur Linky s'installe sur une platine ou dans un coffret dans le cas de postes compacts. Le raccordement au réseau Basse Tension (BT) se fait à l'aide du kit d'alimentation. A partir de postes aériens, le concentrateur Linky est installé dans un coffret équipé d'une platine. Ce coffret se fixe sur un support du réseau BT, de préférence à proximité du poste HTA/BT. L'alimentation du concentrateur Linky est réalisée à l'aide de connecteurs de branchements aériens. »*

Dans la base comptable d'Enedis, ces aménagements sont « non localisés », ils ne sont donc pas affectés aux communes sur lesquelles ils se trouvent. Par définition, les montants immobilisés de ces ouvrages sur la concession sont issus d'une clé de répartition selon un montant global établi à une maille supra-concessive. Dans le CRAC, leurs valeurs sont confondues avec celles de tous les ouvrages « autres biens non localisés ». Les quantités sont ainsi nulles. Ils sont amortis sur 10 ans.

La valeur brute de ces ouvrages est de 1 354 k€ pour l'AODE. S'agissant d'ouvrages non localisés, il n'est pas possible par définition de présenter les quantités ou les ratios de coûts car il n'existe pas de quantité dans les bases comptables du concessionnaire pour les ouvrages non localisés.

En revanche, dans le graphique ci-dessous, nous avons comparé les valeurs ci-dessus (valeurs brutes des immobilisations des aménagements Linky) par rapport aux valeurs brutes des compteurs Linky immobilisés à fin 2018.



Pour le SYMIELEC VAR, les aménagements Linky représentent 7% de la valeur brute des compteurs Linky immobilisés. Ainsi, cette proportion rappelle que ces ouvrages ne sont pas négligeables dans le coût global du déploiement. La fourchette des taux est de 2 à 38%.

Sans connaître la raison exacte de l'ampleur de cette fourchette, nous savons toutefois que les éléments ci-après peuvent influencer ce ratio :

- L'état d'avancement du déploiement des compteurs Linky ;
- L'état d'avancement du déploiement des concentrateurs Linky ;
- La densité d'utilisateurs alimentés par poste HTA/BT ou transformateur HTA/BT. En effet, un concentrateur et donc aussi une platine ou un coffret, sont installés pour chaque transformateur. Avec des coûts fixes immobilisés par ouvrage de ce type, les faibles densités ont tendance à faire augmenter les ratios ;
- La clé de répartition. Les montants immobilisés pour les ouvrages non localisés dépendent des clés de répartition et donc de l'ampleur des dépenses faites sur les concessions voisines sur la même DR.

Les aménagements Linky sont amortis sur 10 ans. Les années de fin d’amortissement sont principalement comprises entre 2026 et 2028. Pour le SYMIELEC VAR, les années de fin d’amortissement sont postérieures aux années de fin de contrat (2022), donc ces ouvrages ne seraient pas assujettis aux dotations aux PR. En outre, les valeurs de remplacement sont identiques aux valeurs brutes.

		code_eti	Valeurs		
		K20501			
AODE	annee_fin_amort	Total VB	Total VR	Total PR	
83	2021	5 536 €	5 746 €	- €	
	2026	134 617 €	134 617 €	- €	
	2027	616 806 €	616 806 €	- €	
	2028	597 820 €	597 820 €	- €	

#### 4.8.2 Code ETI G40501 – Concentrateurs Linky

Comme évoqué précédemment, les concentrateurs Linky font désormais partis des biens en concession depuis l’exercice 2018, ils sont ainsi considérés comme des biens propres.



Source : Cahors

A titre d’exemple et d’explication, nous citons ci-après le descriptif visible sur le site Internet d’un des fournisseurs de concentrateurs, le groupe Cahors :

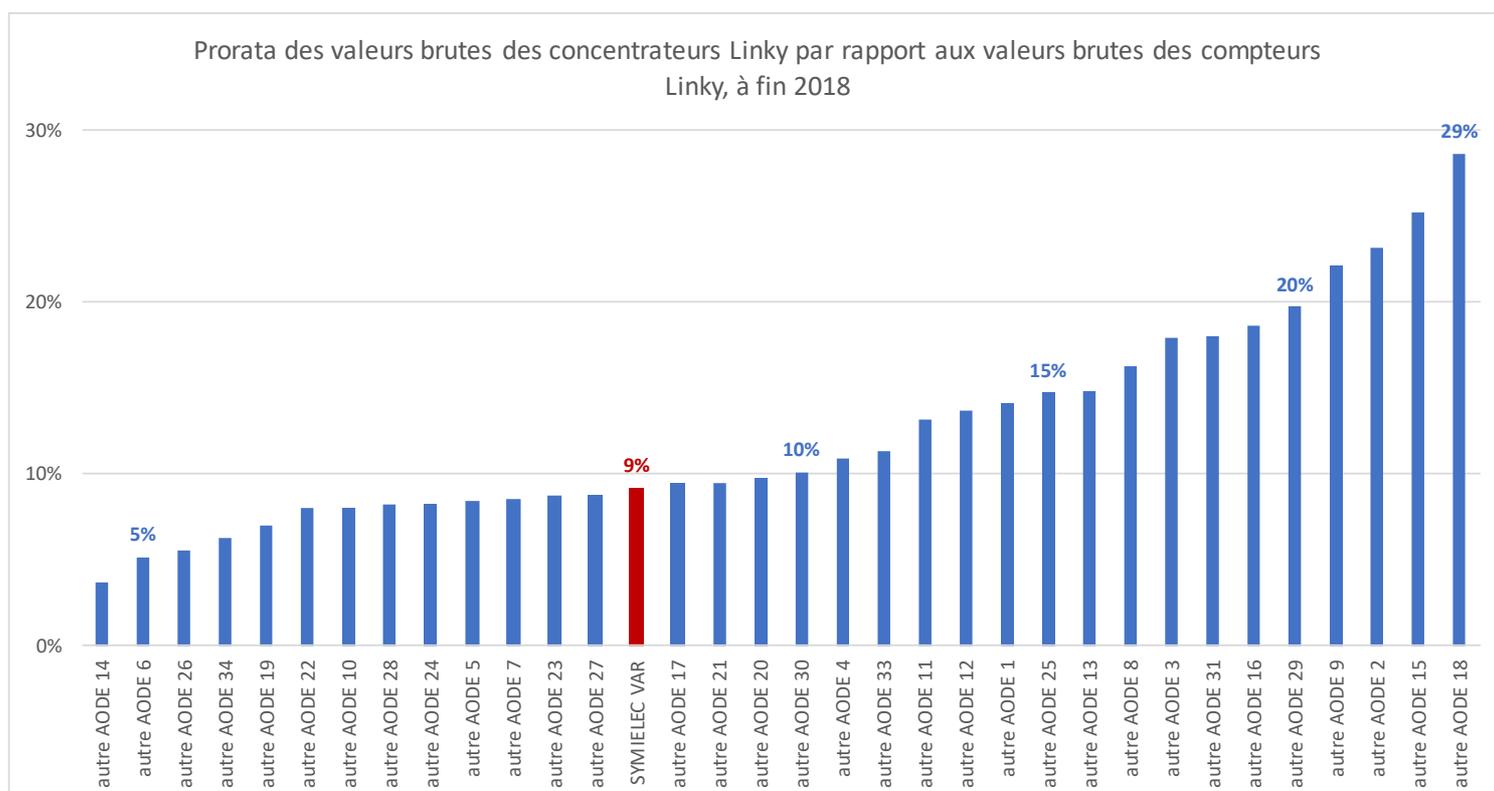
« Concentrateur permettant d’interroger des compteurs, de traiter et stocker les informations qu’il reçoit, et de les transmettre à un Système d’Information centralisé. Installé côté BT au niveau des postes de distribution MT/BT, le concentrateur est une puissante unité informatique dont les fonctions principales consistent à :

- Centraliser et traiter les données de comptage d’une grappe de compteurs électriques communicants par CPL (Courants Porteurs en Ligne)
- Transmettre les données collectées vers un SI (Système d’Information) par GPRS
- Transmettre des demandes de téléopérations depuis le SI vers les compteurs
- Opérer la surveillance des tensions du réseau de distribution BT
- Assurer l’interface avec d’autres appareils (ex : Détecteurs de Défauts) »

Dans la base comptable d'Enedis, les concentrateurs sont « localisés » et ils sont amortis sur 20 ans. Ces ouvrages sont ainsi localisés à la maille de chaque commune, ils sont immobilisés ouvrage par ouvrage avec donc une quantité unique de la valeur de « 1 », et avec des numéros d'immobilisations uniques.

Il existe toutefois une petite part de concentrateurs non localisés (2,9% de la VB pour le SYMIELEC VAR). Ils font partis de la famille d'ouvrages HTA des postes HTA/BT, au même titre que certains accessoires des postes comme les cellules HTA par exemple (ce qui explique en partie leur confusion avec les postes dans les valeurs comptables dans les CRAC).

La valeur brute est de 1 680 k€ pour la concession. En termes de quantité, cela représente 5 310 ouvrages immobilisés. Le **ratio de coût unitaire** est de 316 €.



Pour le SYMIELEC VAR, les concentrateurs Linky représentent 9% de la valeur brute des compteurs Linky immobilisés. Ainsi, cette proportion rappelle à nouveau que les concentrateurs ne sont pas négligeables dans le coût global du déploiement. La fourchette de taux est relativement large selon notre panel avec des taux de 4 à 29% de la valeur brute des compteurs Linky.

Sans connaître la raison exacte de cet écart, nous savons toutefois que les éléments ci-après peuvent influencer ce ratio :

- L'état d'avancement du déploiement des compteurs Linky ;
- L'état d'avancement du déploiement des concentrateurs Linky ;
- La densité d'utilisateurs alimentés par poste HTA/BT ou transformateur HTA/BT. En effet, un concentrateur et donc aussi une platine ou un coffret, sont installés pour chaque

transformateur. Avec des coûts fixes immobilisés par ouvrage de ce type, les faibles densités ont tendance à faire augmenter les ratios.

*Contrairement aux aménagements, les clés de répartition n'influencent pas les valeurs immobilisées des concentrateurs car ces derniers sont localisés.*

Les immobilisations des concentrateurs permettent de présenter un peu plus de détails sur le matériel. En effet, derrière un code ETI unique, il existe en réalité 13 types de concentrateurs différents. Le tableau ci-après présente la répartition des différents types pour la concession. Les concentrateurs sont déclinés en plusieurs générations G1 et G3, et également des préséries, et pour chacune de ces générations ils sont également déclinés pour chaque opérateur de distribution du réseau 3G en métropole, à savoir Bouygues, SFR et Orange. C'est pourquoi il y a autant de libellés différents.

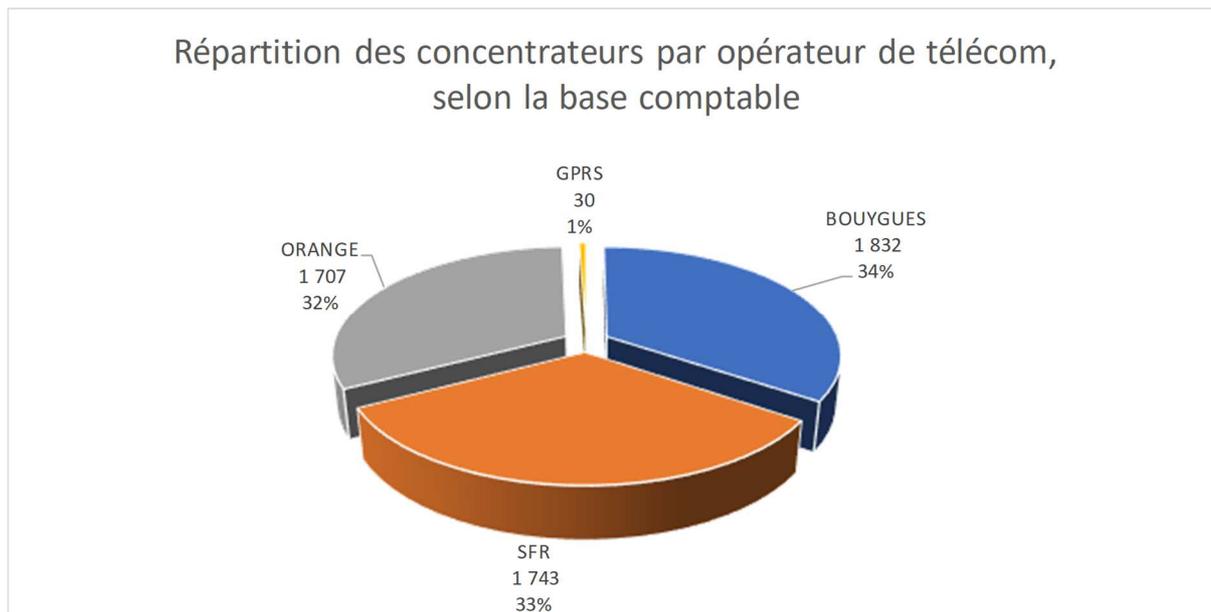
code_eti	G40501	
annee_mission	2018	
<b>Somme de quantite</b>	<b>num_departement</b>	<b>83</b>
<b>libelle_immo</b>		
K LINKY CPL G3+ Linky généré.P1. +3G/BOUYGUES		1 589
K LINKY CPL G3+ Linky généré.P1. +3G/ORANGE		1 473
K LINKY CPL G3+ Linky généré.P1. +3G/SFR		1 450
K LINKY CPL G3-T1 PRESERIE MOD 3G/SFR		236
K LINKY CPL G3-T1 PRESERIE MOD 3G/BOUYGUES		211
K LINKY CPL G3-T1 PRESERIE MOD 3G/ORANGE		197
K LINKY CPL G1-T1-modem3G/SFR		54
K LINKY CPL G1-T1-modem3G/ORANGE		35
K LINKY CPL G1+ Linky + modem GPRS		30
K LINKY CPL G1-T1-modem3G/BOUYGUES		29
K LINKY CPL G1-T1présérie-mod3G/BOUYGUES		3
K LINKY CPL G1-T1présérie-modem3G/ORANGE		2
K LINKY CPL G1-T1présérie-modem3G/SFR		2

Enedis a précisé par ailleurs que la totalité des compteurs Linky communique en CPL (courants porteurs) vers leurs concentrateurs. Ainsi, contrairement aux réflexions initiales, il n'existe pas de compteurs Linky directement équipés en GPRS pour transmettre les données sans passer par un concentrateur.

De plus, Enedis a ajouté que la réflexion de pouvoir changer la carte SIM dans un concentrateur pour pouvoir changer de réseau 3G n'avait pas abouti à des résultats probants et n'a pas été retenue également à cause des difficultés d'usages. C'est pourquoi il existe autant de concentrateurs possibles que d'opérateurs de réseaux de télécom. Le technicien qui pose le concentrateur choisit celui pour lequel la performance du réseau télécom est la meilleure possible sur le lieu de pose de concentrateurs (dans ou à proximité du poste HTA/BT). En outre, pour les quelques postes HTA/BT (rares) situés dans des zones blanches de télécom (c'est-à-dire où aucun des 3 réseaux n'est suffisant) alors les déploiements des concentrateurs et des compteurs sont gelés temporairement, et les discussions sont engagées avec les opérateurs.

A titre informatif, le graphique ci-dessous permet de visualiser que sur la concession, les concentrateurs sont répartis quasiment également entre les 3 opérateurs de télécom. Pour la concession, cela représente 34% pour Bouygues, 33% pour SFR et 32% pour Orange.

Cette répartition a été observée avec les mêmes proportions pour 6 autres AODE.



### 4.8.3 Code ETI F20401 – Compteurs Linky posés et en magasin

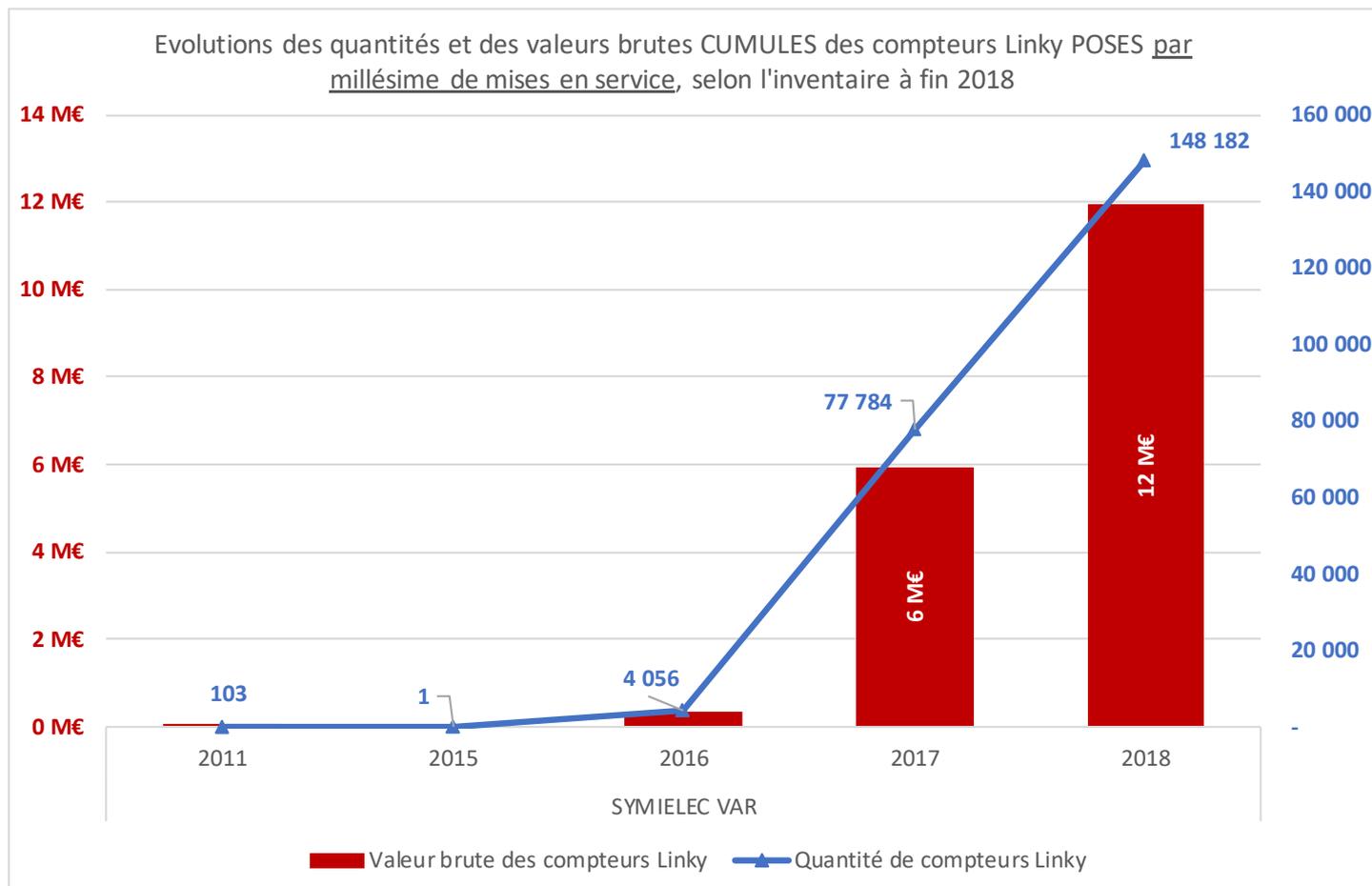
Depuis le début de la phase d'expérimentation, et comme les versions précédentes qu'ils remplacent, les compteurs Linky ont toujours été des biens en concession.

Dans la base comptable d'Enedis, les compteurs sont « localisés » et ils sont amortis sur 20 ans. Ces ouvrages sont ainsi localisés à la maille de chaque commune. En revanche, compte tenu de leur volumétrie (environ 35 millions de compteurs en fin de déploiement national), ils ne sont pas immobilisés ouvrage par ouvrage. Leurs immobilisations sont regroupées par quantités mensuelles et par commune. Les valeurs de remplacement sont strictement identiques aux valeurs brutes. Aussi, comme leurs prédécesseurs depuis 2007, les compteurs Linky ne sont pas concernés par des éventuelles dotations aux provisions pour renouvellement.

Une faible part des compteurs n'est pas localisée. Dans la base comptable d'Enedis, la « structure secondaire » dans le même code ETI F20401 permet de distinguer les « compteurs posés » et localisés, des **compteurs dits « en magasin »** et non localisés. La valeur brute des compteurs en magasin est de 102 k€ pour le SYMIELEC VAR. Pour la concession, les compteurs en magasin représentent entre 0,56% de la valeur brute totale des compteurs, soit une part infime. Les compteurs en magasin sont des compteurs qui ont été posés au moins une fois, et qui ont été mis en service, et qui ont été retirés pour diverses raisons. Ainsi, leurs amortissements ont débuté lors de leurs mises en service, et se poursuivent le temps qu'ils sont stockés en magasin. Il est important de ne pas confondre le stock initial de compteurs utilisés par les entreprises de pose pour les déploiements (stock invisible dans les bases comptables) et les quelques compteurs en magasin. La principale raison du retour en magasin d'un compteur Linky déjà posé est la modification du branchement d'un usager avec le passage de monophasé à triphasé. Quelques défaillances mineures peuvent également justifier un retour en magasin, comme par exemple, un écran LED hors service ou des vitres cassées. Ces compteurs en magasin sont par la suite réutilisés par Enedis lors des poses en diffus de compteurs. En outre, les EDP n'ont pas accès à ces compteurs et posent uniquement des compteurs neufs.

Contrairement aux concentrateurs, et du fait des agrégats mensuels des valeurs immobilisées, la base comptable ne présente pas de détails techniques sur les compteurs Linky. Les compteurs sont immobilisés selon **plusieurs coûts standards**. Ces coûts standards sont fixés pour chaque DR. Ces coûts standards (8 selon Enedis) prennent en compte la génération du compteur G1, G3 ou présérie, également s'ils sont monophasés ou triphasés et la position des bornes (hautes ou basses). En outre, l'ampérage du compteur (60A ou 90A) et la marque du fabricant (Itron, Landis & Gyr, Ester, Ziv, Maec et Sagemcom) ne sont pas considérés parmi les éléments différenciants les coûts standards, **toutefois sur ce dernier point nous avons reçu des informations contradictoires durant différents audits.**

Le graphique ci-dessous présente les valeurs brutes cumulées et les quantités cumulées des compteurs Linky posés par millésime de mise en service, selon l'inventaire comptable à fin 2018, pour la concession.



A fin 2018, les valeurs brutes des compteurs Linky posés sont de 12 M€ pour le SYMIELEC VAR, avec une hausse courant 2018 de +6 M€. Le graphique ci-dessus est affiné dans les pages suivantes.

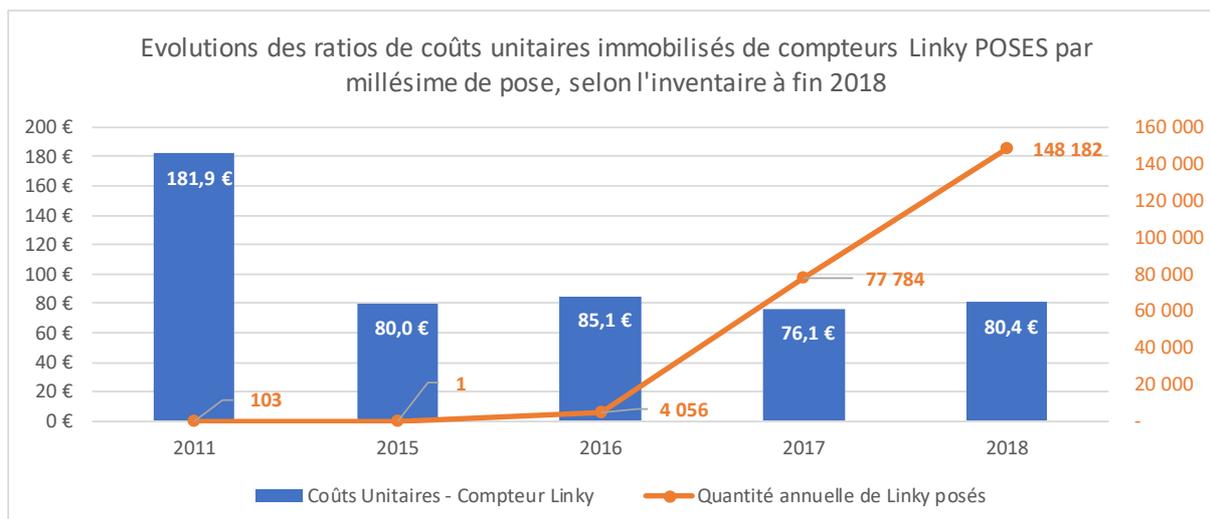
Evolutions mensuelles des immobilisations de compteurs Linky POSES,  
selon l'inventaire à fin 2018 de la concession



A fin 2018, la valeur des actifs des compteurs Linky sur le SYMIELEC VAR dépassait les 11,9 M€. Le graphique précédent permet d'observer que pour cette concession les mises en immobilisations et donc le déploiement en masse ont débuté concrètement à partir d'octobre 2016, avec un rythme en progression réduite durant 8 mois. A partir de juillet 2017, le rythme s'est fortement accéléré. En 2017, le rythme était en moyenne de 493 k€/mois et 6 500 compteurs Linky posés par mois. En 2018, une nouvelle accélération est observée avec un rythme moyen double avec 12 400 compteurs/mois et 993 k€/mois.

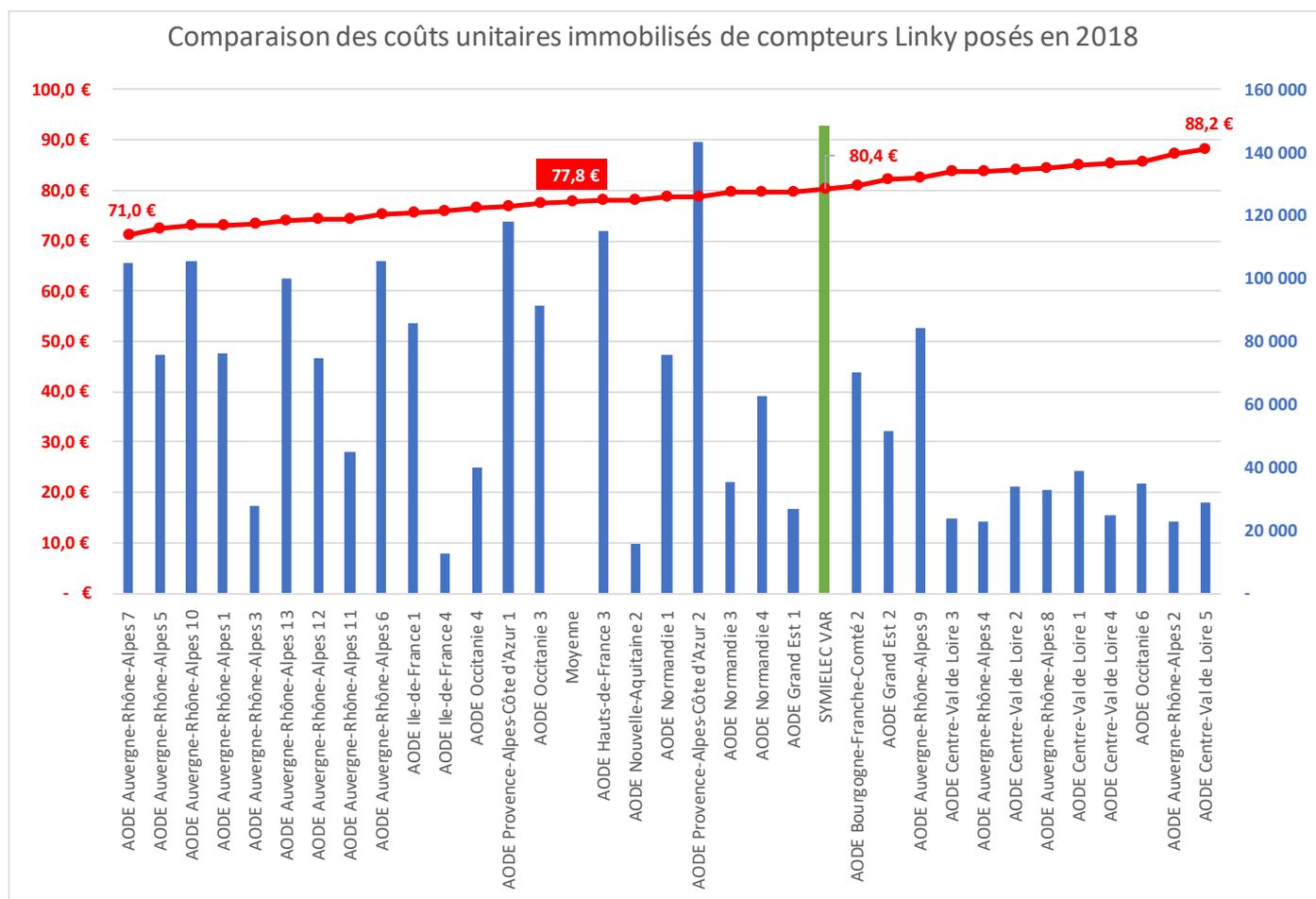
*Cette observation est valable pour les toutes concessions, et pour tous ouvrages et non uniquement les compteurs Linky la valeur de décembre 2018 est partielle. En effet, les délais d'immobilisation et les clôtures comptables des fins d'exercices ne permettent pas de visualiser les valeurs comptables en intégralité. Elles seront complétées et visibles dans l'inventaire de l'année 2019.*

L'ensemble des informations comptables transmises permet de suivre et de comparer le coût moyen d'un compteur Linky posé et immobilisé.



Malgré des quantités de compteurs Linky fluctuantes entre 2016 et 2018, le coût unitaire est compris entre 76,1€/u. et 85,1 €/u.

A titre informatif, nous avons comparé ce ratio à un benchmark de concessions auditées par AEC. Les résultats sont présentés ci-dessous.



Sur un panel de 34 territoires, le coût unitaire de compteurs posés et immobilisés en 2018 varie de 71 € à 88 € et la moyenne est de 78 €/Linky. Aussi, le ratio pour la concession avec 80 € par compteur est légèrement supérieur à la moyenne calculée par AEC.

Ces ratios peuvent varier entres autres en fonction de la densité d'usagers sur les territoires et de la répartition des volumes entre les monophasés et les triphasés.

## 5. Analyse détaillée des listes de réclamations

---

### 5.1 Observations sur les listes de réclamations obtenues

Enedis a transmis les listes de réclamations pour lesquelles des réponses ont été transmises aux réclamants.

Les réclamations sont enregistrées et suivies dans SGE (Système de Gestion des Echanges) qui est le SI de communication des différents fournisseurs avec Enedis. Les réclamations sont : soit réceptionnées par les fournisseurs qui les transmettent à Enedis *via* SGE, soit directement reçues et enregistrées par Enedis.

**Il est important de préciser qu'Enedis enregistre et liste toutes les réclamations venant de tous les canaux existants : téléphoniques (orales), formulaires Internet et Mails.** Toutefois, les listes communiquées ne permettent pas distinguer ces canaux.

Les fichiers communiqués comportent principalement les précisions suivantes :

- Référence anonyme / Code INSEE / Commune de l'utilisateur réclamant ;
- Entité ayant collectée la réclamation : Fournisseurs ou Distributeur ;
- Segment de l'utilisateur : C5RES / C5PRO / C1 / C2 / C3 / C4 / P1 / P3 / P4 ;
- Date d'enregistrement de la réclamation dans SGE ;
- Date de clôture de la réclamation dans SGE ;
- Et 4 niveaux de classification des catégories de réclamations (du plus large au plus précis) :
  1. **Nature** de la réclamation (5 catégories identiques à celles du CRAC) ;
  2. **Type** de la réclamation, soit le 1<sup>er</sup> sous-niveau de détail, selon 8 possibilités, dont le type de réclamations « pose Linky » ;

Par rapport aux natures de réclamations, les types de réclamations permettent une lecture plus complète des répartitions de réclamations par grandes thématiques.

Les « natures » de réclamations « qualité de fourniture » et « accueil » comportent un seul « type » avec les mêmes noms.

Les types apportent alors plus de détails sur les thèmes suivants : les raccordements sont divisés en « raccordements » et « travaux hors raccordement, la relève et facturation est divisée en « relève » d'une part et « facturation de l'acheminement » et en fin les interventions sont divisées en « qualité de la prestations demandée » et « pose Linky ».

**Il serait opportun que les CRAC d'Enedis présentent la répartition des réclamations par « TYPE » et non par « NATURE », ce qui permettrait de rendre visibles celles sur les « poses Linky ».**

3. **Sous-type** des réclamations, soit le 2<sup>ème</sup> sous-niveau de détail. Il existe une quarantaine de sous-types différents. Pour les réclamations dont le type est « pose Linky », il existe 5 sous-types et un sous-type « inconnu » ce dernier est visible depuis 2018 :

Nombre de DEMANDE_SOUS_TYPE	
DEMANDE_SOUS_TYPE	Total
Non-qualité des interventions (relationnel, travail réalisé)	1 220
Inconnu	238
Contestation d'index	129
Non-qualité de l'information	87
Demande indemnité : RDV non respecté	36
Non-accessibilité des interlocuteurs	3

4. **Motif** : pour les réclamations « pose Linky », il existe un **3<sup>ème</sup> sous-niveau** de qualification des réclamations, il s'agit du **motif**.

Cette dernière qualification est très instructive pour les audits des concession et permet également d'affiner la sélection des dossiers dans le cadre d'un échantillonnage.

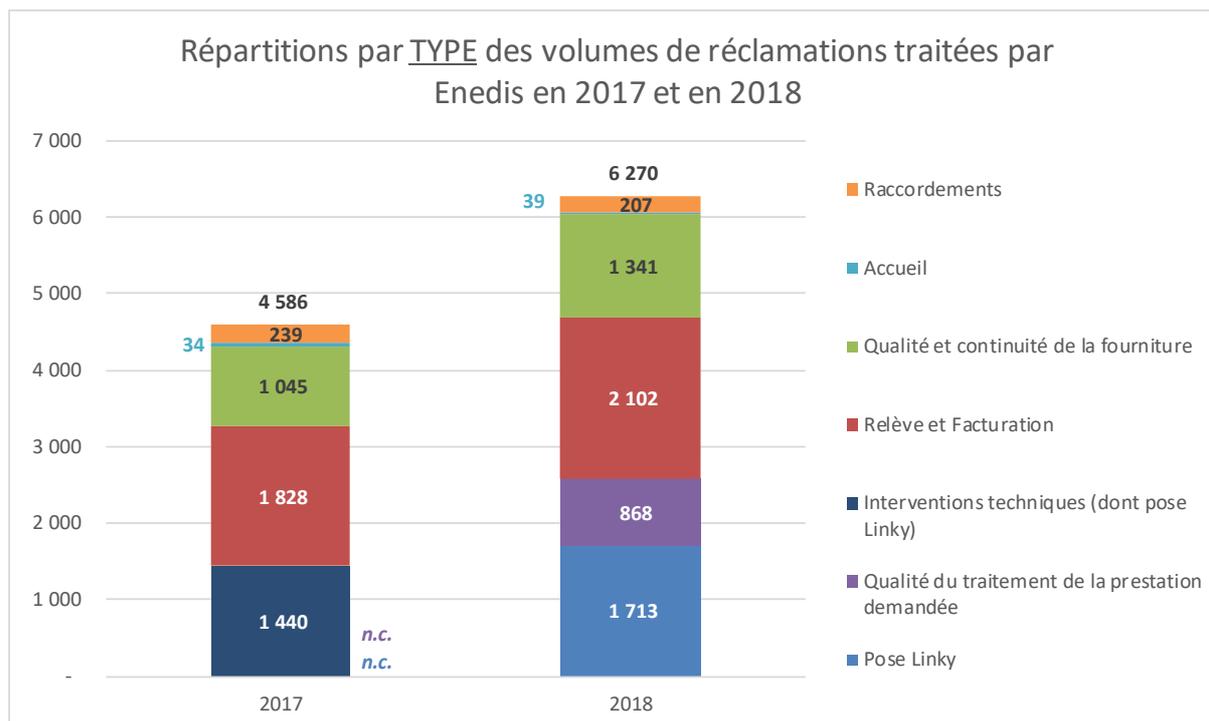
Enedis a communiqué, **seulement en réponse complémentaire post-audit** au SYMIELEC VAR les motifs des réclamations de l'exercice 2018 sur les poses Linky dans la liste des réclamations.

**Il est indispensable que ce type de fichiers de détails soient ultérieurement transmis aux AODE dans le cadre des contrôles des concessions, quelque soit l'usage détaillé ou non par les AODE, et avec ou sans audit sur site.**

## 5.2 Volumes des réclamations « pose Linky » et analyse des types des réclamations

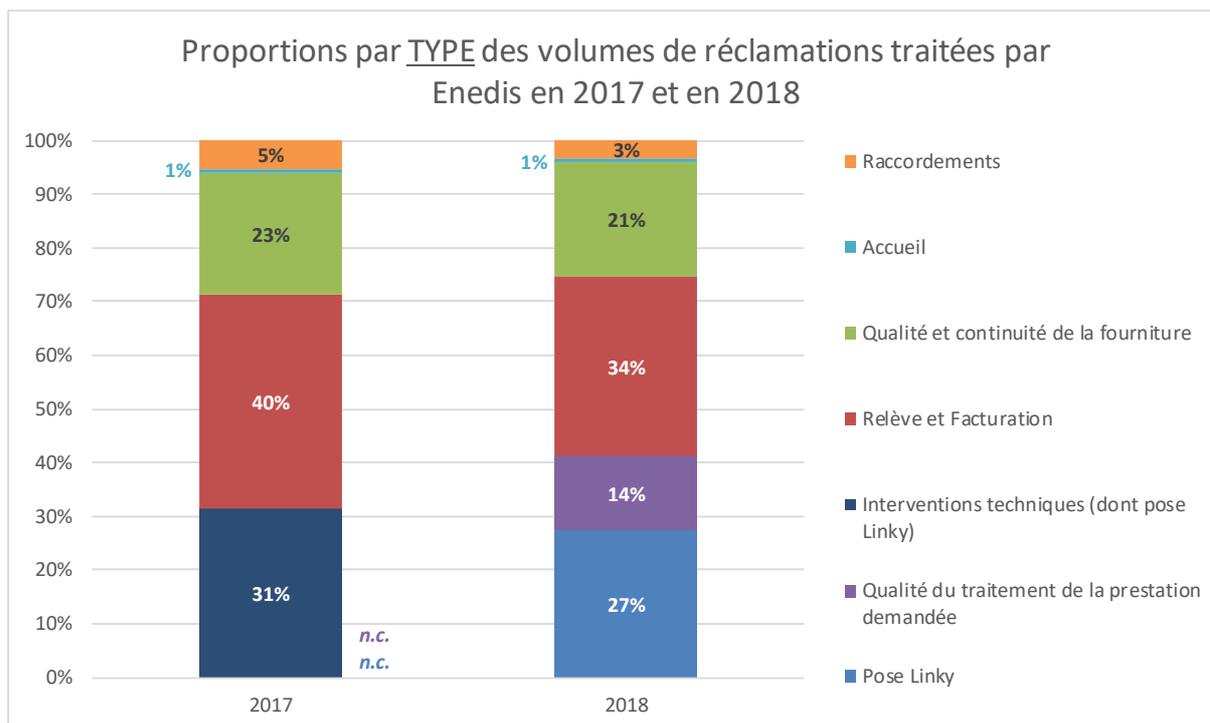
Les indicateurs du CRAC permettent de présenter le graphique ci-dessous et d'évaluer les volumes de réclamations. La liste de 2018 a permis de détailler les interventions techniques en pose Linky et en qualité de traitement de la prestation demandée.

**L'absence de liste de réclamations pour l'exercice 2017 et le manque systématique dans les CRAC des volumes de réclamations « pose Linky » ne permettent pas de présenter une évolution détaillée et complète.**



En 2018, Enedis a traité 1 713 réclamations « Pose Linky » pour des usagers du SYMIELEC VAR. Les volumes totaux de réclamations étant respectivement de 4 586 en 2017 puis 6 270 réclamations en 2018, soit une hausse sur une seule année de +37%.

A cause des manques de précisions évoqués en amont, il n'est pas possible de présenter une tendance que les évolutions des volumes de réclamations « pose Linky » entre 2017 et 2018.



Comme le montre le graphique précédent, les proportions des réclamations « pose Linky » par rapport aux autres types de réclamations sont conséquentes avec 27% du total traité sur l'exercice 2018.

**Donc un peu plus d'une réclamation sur 4 traitée par Enedis concerne les « poses Linky ».**

Avec 27%, les réclamations « pose Linky » représentent la 2<sup>ème</sup> plus grande proportion des réclamations en 2018, derrière les réclamations relative à la relève et à la facturation (34%). La qualité de fourniture est le 3<sup>ème</sup> type le plus fréquemment réclamé avec 21%.

**Les volumes de réclamations « pose Linky » ne prennent pas en compte les refus de pose.**

En effet, courant 2016 **Enedis a considéré que le refus de pose ne constituait plus une réclamation mais une opinion.** Cela est très discutable d'avoir sorti les refus de pose des réclamations, d'autant plus **qu'au début du déploiement et ainsi que durant l'expérimentation ces refus étaient bien comptés dans les réclamations.** Cette décision a eu naturellement pour conséquence de réduire les volumes de réclamations « pose Linky ».

Par ailleurs Enedis a précisé : « *Au début du déploiement du compteur Linky Enedis considérait, par simplification, les refus de pose comme des réclamations. Or, ces refus ne sont pas l'expression d'une insatisfaction liée à une intervention du distributeur. Ainsi, aujourd'hui, les refus de pose sont considérés comme de simples demandes* ».

### 5.3 Analyse des taux de réclamations « Linky »

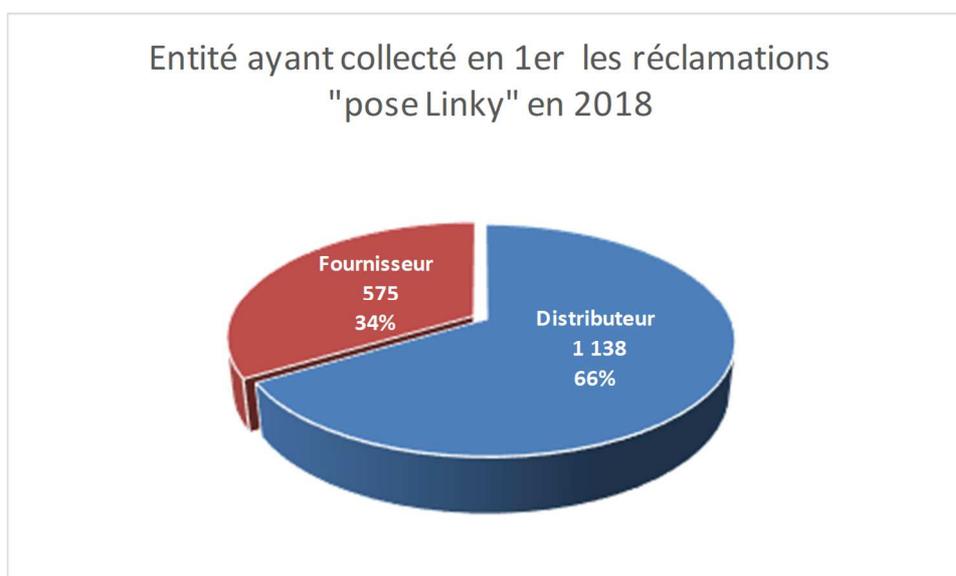
Le **taux de réclamations** enregistrées en lien avec Linky pour 100 compteurs Linky posés est d'environ **1,13%** pour le SYMIELEC VAR à fin 2018 (1 713 réclamations pour 151 500 compteurs Linky posés courant 2018). **Ce taux est donc supérieur au taux ciblé par Enedis de 1%.**

Toutes choses égales par ailleurs, l'ensemble des taux de réclamations « pose Linky » (hors refus de pose) est donc relativement bas par rapport aux volumes de compteurs posés chaque année.

Cela représente environ 1 réclamations tous les 88 compteurs Linky posés courant 2018.

### 5.4 Répartitions des collectes des réclamations

Le graphique ci-dessous permet de visualiser auprès de qui les réclamations relatives à la pose de compteurs Linky sont émises.



En 2018, 66% des réclamations « pose Linky » étaient directement reçues par Enedis, le reste étant transmis par l'ensemble des fournisseurs *via* SGE.

En moyenne pour 2 réclamations sur 3 relatives à Linky, les réclamants sollicitent en 1<sup>er</sup> Enedis.

Cette information n'a pas été transmise au SYMIELEC VAR, mais en moyenne par ailleurs, les autres types de réclamations sont reçues directement par Enedis qu'entre 5 et 10% des cas.

**Ainsi, selon cette vision à partir des réclamations, il apparaît que pour les usagers Enedis est bien identifié comme le gestionnaire du projet de déploiement des compteurs Linky et l'entité à contacter directement en cas de difficultés.**

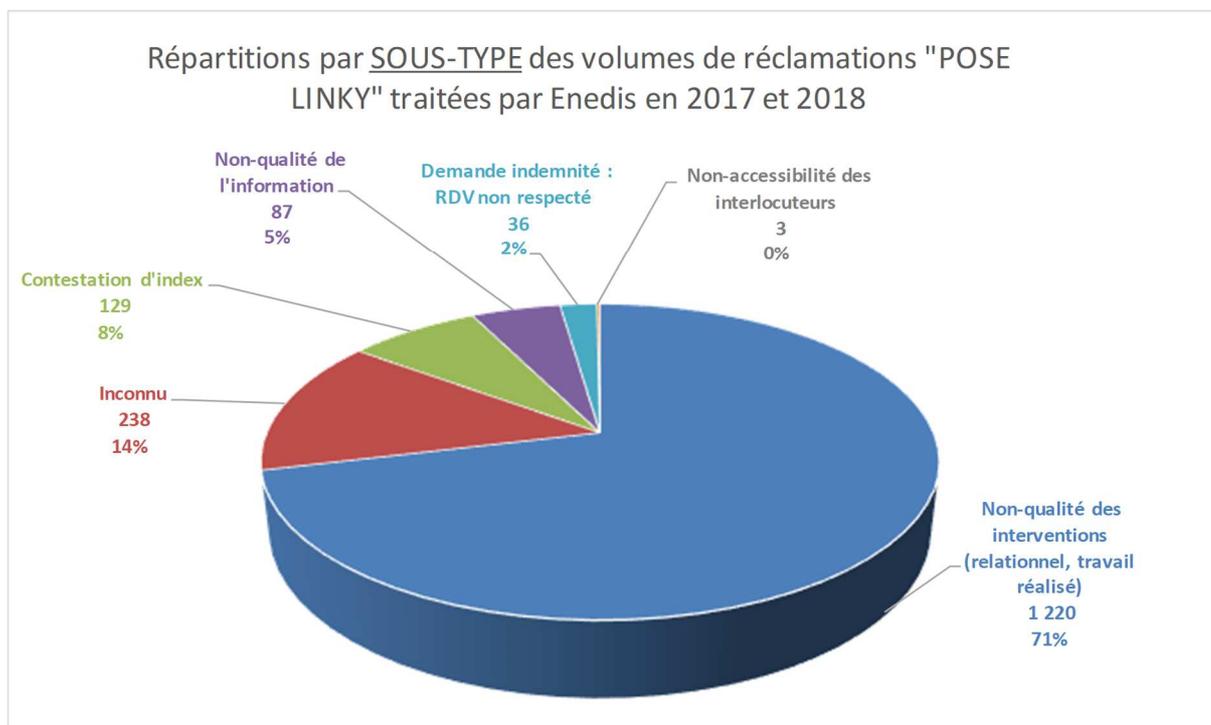
## 5.5 Analyse des sous-types des réclamations

Les graphiques ci-après permettent de visualiser qu'en 2018, la grande majorité des réclamations relatives à la pose de Linky faites par les usagers concernait le **sous-type « non-qualité de l'intervention technique »**. Cette majorité est de 71% en 2018.

En 2018, les contestations d'index représentent la 2<sup>ème</sup> part des sous-types non inconnus des réclamations avec 8% et la non-qualité de l'information représente la 3<sup>ème</sup> part avec 5%.

En 2018, les qualifications des sous-types ont perdu en précision et exhaustivité. En effet, 14% des réclamations « pose Linky » ont **des sous-types « inconnu »** (contre aucun en 2017 pour toutes les autres concessions ayant obtenu ce fichier l'année précédente).

**Il est indispensable pour le suivi qualitatif du déploiement que les qualifications des réclamations regagnent en précision et fiabilité.**

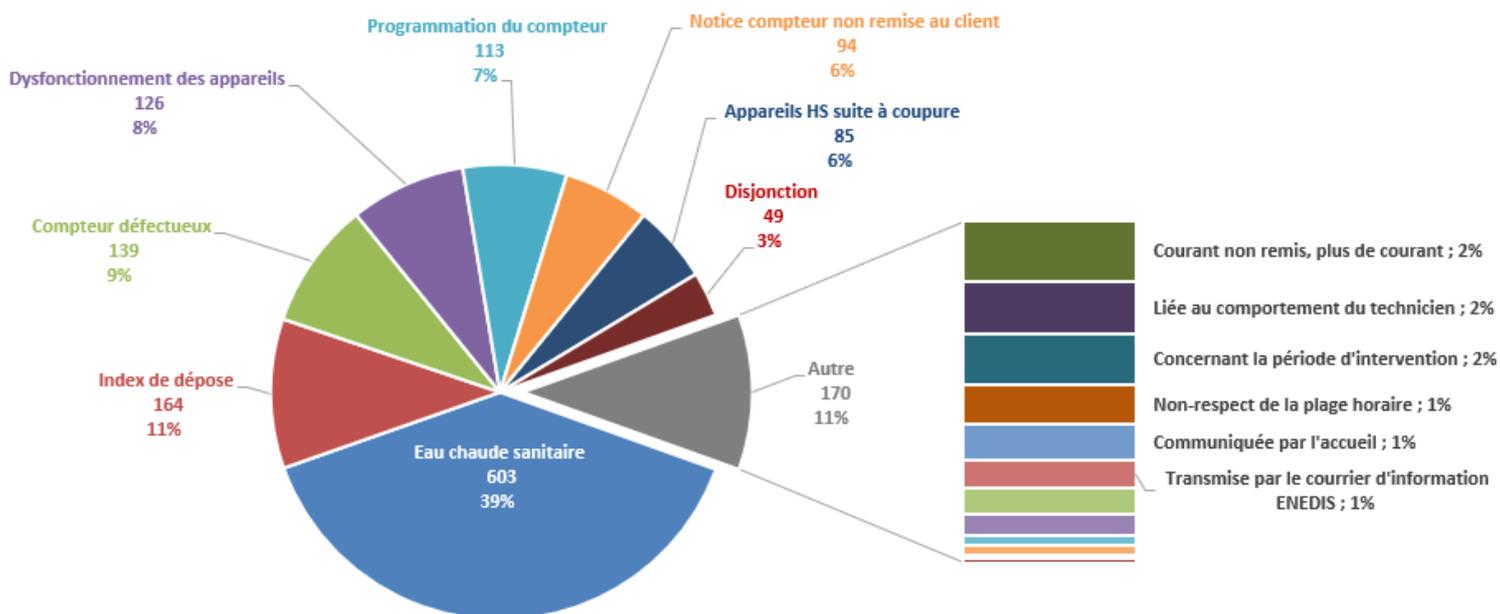


## 5.6 Analyse des motifs des réclamations « pose Linky »

**La concession du SYMIELEC VAR a bien pu bénéficier** (en réponse complémentaire post-audit) d'un fichier qui est encore trop rarement communiqué aux AODE.

Il s'agit du détail des motifs des réclamations « pose Linky », qui est pourtant très instructif.

Répartitions par SOUS-TYPE des volumes de réclamations "POSE LINKY" traitées par Enedis en 2017 et 2018



La quantité de motifs différents est particulièrement importante. De plus selon les années, les syntaxes ne sont pas exactement les mêmes.

L'analyse des motifs pour les concessions en exemple permet d'observer que  **finalement une grande part des réclamations de « pose Linky » sont dues à des difficultés d'eau chaude sanitaire, avec plus de 39% des réclamations.**

Les **index de dépose** sont le 2<sup>ème</sup> sujet de réclamations relatives aux poses de compteurs, avec 11%. Ces motifs appartiennent au sous-type presque du même nom « contestation d'index ». Le principe de la prise de photo du compteur précédent avant sa dépose, facilite les réponses d'Enedis dans ce type de demandes, si les photos sont bien exploitables.

Les dysfonctionnements d'appareils sont les 3<sup>èmes</sup> sujets de réclamations avec 8% des cas, devant la programmation du compteur avec 7%.

## 6. Synthèse

---

Sont résumés ci-dessous les indicateurs clés présentés dans ce rapport d'audit, selon les données disponibles à fin 2018 à la maille du SYMIELEC VAR.

### Déploiement

- Près de 234 000 compteurs Linky ont été déployés sur la concession du SYMIELEC VAR à fin 2018, dont plus de 151 500 durant l'année 2018 ;
- Le taux de déploiement de la concession est d'environ 50%. Ce taux est bien supérieur à la moyenne d'AEC de 40% sur 80 AODE. L'objectif national fixé par la CRE était de 41% à fin 2018. Selon les informations trouvées, Enedis répond nationalement à cet objectif avec 3 points d'avance ;
- 70 communes sur les 137 de la concession, ont été concernées par le déploiement de masse (terminé ou en cours) soit environ 51% (hors poses en diffus). Notamment une dizaine de communes enregistrent des taux de déploiement supérieurs à 90%. La commune la plus déployée en volume étant la Seyne-sur-Mer avec plus de 35 500 compteurs Linky, et taux de 82% ;
- Parmi les compteurs déployés à fin 2018 sur la concession, plus de 84% sont également communicants. En effet, il existe un certain délai entre le jour de la pose du compteur et le jour où il est complètement opérationnel c'est-à-dire communicant. Le SYMIELEC VAR bénéficie d'un taux proche de la moyenne de 87% selon le panel d'AEC, variant de 40% à 95% en fonction des rythmes et des initialisations des déploiements par territoire. Par rapport au nombre total de compteurs à remplacer, le taux de compteurs posés et communicants est de 42% pour le SYMIELEC VAR en 2018 ;
- En 2018, le taux d'échec de pose n'a pas pu être calculé pour le SYMIELEC VAR, le concessionnaire n'ayant pas communiqué le nécessaire. (sur d'autres territoires audités par AEC, le taux de refus est d'environ 8% dont moins de 1% en raison de refus).

### Indicateurs de suivi et de performance

- De nombreux indicateurs de performance du déploiement n'ont pas été communiqués. Pourtant il s'agit d'indicateurs existants en l'état et prévus par la CRE pour le suivi du déploiement. Il est nécessaire qu'Enedis produise des requêtes exhaustives. Il est indispensable que la transmission des résultats gagne en exhaustivité et fiabilité. Toutefois le SYMIELEC VAR a bénéficié d'un niveau de transmission des indicateurs supérieur à d'autres concessions accompagnés par AEC ;
- Enedis n'a pas communiqué d'inventaire technique des compteurs Linky : « Ces données ne sont pas disponibles : en attente de l'arrêté inventaire » ;
- Le taux de réinterventions suite aux poses des compteurs Linky est de 0,7% au niveau national, il est donc en-dessous de l'objectif national fixé par la CRE de 1% ;
- Le taux de télé-prestations réalisées le jour J par Enedis est de 97,3%, alors que l'objectif national est de 94% ;

- Le taux de relevés journaliers réussis est de 97,7% supérieur à l'objectif national est de 95% en 2018 ;
- Les taux de comptes clients ouverts sur le site Internet mis en place par Enedis est de 3,6% pour le SYMIELEC VAR en 2018, et il fait partie de la fourchette haute par rapport au panel présentant des valeurs comprises entre 0,9% à 6%. Toutefois, il serait préférable de connaître en complément le nombre d'utilisateurs qui utilisent un espace client Internet chez leurs fournisseurs d'électricité, car ces derniers peuvent proposer également des suivis des consommations ;
- Aucun indicateur relatif à la qualité du déploiement ou des services associés n'est proposé dans le CRAC. Les taux de réinterventions après la pose des compteurs Linky pourraient par exemple être ajoutés.

### **Aspects financiers et comptables**

- Les données sur le suivi économique n'ont pas été transmises sauf les dépenses de CAPEX dans le CRAC. Les données financières d'exploitation sont manquantes. Aussi, il n'est pas possible d'avoir à la maille de la concession un ordre de grandeur des dépenses, *versus* les gains d'exploitation engendrés dans la durée (gains sur les pertes non techniques, gains sur les interventions techniques, gains relatifs aux relevés, etc...), qui doivent permettre de couvrir le financement du déploiement sans augmenter le TURPE pour l'utilisateur ;
- Les dépenses d'investissements présentées dans les CRAC confondent celles liées aux compteurs Linky en concession et celles des concentrateurs qu'Enedis considérerait hors concession jusqu'en 2017 ;
- En revanche, les compteurs communicants ne sont plus dans une catégorie indépendante des investissements, ils sont devenus une sous-catégorie de la catégorie « investissements pour l'amélioration du patrimoine », ce qui est très discutable ;
- Sur la concession du SYMIELEC VAR, entre 2015 et 2018, plus de 22 M€ ont été investis pour le déploiement, dont 13,7 M€ courant 2018 ;
- Enedis a enfin accepté en 2018 d'intégrer les concentrateurs parmi les ouvrages des périmètres concédés. En outre, cela n'a pas été mentionné de manière très visible dans les CRAC et avec une erreur dans la rédaction de l'explication. Compte tenu de l'évènement, il aurait été nécessaire que les valeurs comptables des concentrateurs soient affichées clairement dans le CRAC. Car en l'état les CRAC ne communiquent aucune valeur précise sur les concentrateurs ni sur cette évolution en 2018 ;
- Les concentrateurs de la concession du SYMIELEC VAR représentent à fin 2018, plus de 1,7 M€, avec un coût moyen de 316 € par unité. Plus de 5 310 concentrateurs ont été posés, soit 62% des postes de la concession. Ces immobilisations sont l'équivalent de 9% des dépenses faites pour les compteurs Linky. Comparativement aux autres territoires cette proportion est particulièrement élevée ;
- D'autres ouvrages sont immobilisés en complément des compteurs Linky, il s'agit des aménagement des postes pour accueillir les concentrateurs, principalement des platines. Pour la concession, cela représente 1,4 M€, soit l'équivalent de 7% des dépenses faites pour les compteurs Linky ;
- Selon la base comptable, le rythme moyen mensuel de pose de compteurs est de 12 400 compteurs Linky par mois durant l'année 2018, soit 993 k€/mois. En 2017, le

rythme était inférieur avec des moyennes de 493 k€/mois et 6 500 compteurs Linky posés par mois. En 2018, une accélération importante est alors observée avec un rythme quasi double ;

- Le coût moyen d'un compteur posé en 2018 sur la concession du SYMIELEC VAR est d'environ 80 € par Linky, ce ratio fait partie de la fourchette haute des valeurs du panel observé, qui sont comprises entre 72 et 88 €.

### **Réclamations :**

- Il est indispensable que désormais Enedis affiche les volumes de réclamations Linky dans les CRAC remis aux Collectivités, au lieu de les confondre avec les réclamations de la catégorie « interventions techniques », ce qui est un manque de transparence sur ce sujet. Ce constat a été remonté à Enedis dès le CRAC 2017, aucune évolution n'a été faite dans le CRAC 2018, et selon les 1<sup>ers</sup> CRAC pour l'exercice 2019, ce n'est toujours pas le cas ;
- Parmi les 2 581 réclamations « interventions » du CRAC 2018 du SYMIELEC VAR, 1 713 sont des réclamations relatives à la « pose Linky », soit 66% de cet item. Cette proportion justifie d'autant plus sa visibilité dans le CRAC ;
- Contrairement aux premières années, Enedis ne considère plus le refus de pose comme une réclamation, ce changement de principe n'a pas été explicité. En revanche, le volume de refus de pose, parmi les échecs de pose, est désormais bien transmis ;
- Il reste très difficile d'obtenir les listes de réclamations de manière exhaustive et pérenne. En effet, selon les exercices et les concessions, les contenus varient énormément ;
- Enedis a transmis au SYMIELEC VAR la liste des réclamations « pose Linky » avec les détails des motifs pour l'exercice 2018, mais seulement après l'audit sur site. Il est indispensable que ce type de fichiers de détails soient transmis aux AODE dont le SYMIELEC VAR sur simple demande dans le cadre des contrôles des concessions ;
- En 2018, 1 713 réclamations « pose Linky » ont été enregistrées sur la concession soit 1,13 réclamations pour 100 compteurs Linky posés, ou 1 réclamation tous les 88 compteurs posés. Ce ratio est ainsi supérieur à la cible maximale d'Enedis de 1% ;
- Les réclamations « pose Linky » représentent 27% des réclamations traitées par Enedis en 2018, pour un volume global de réclamations de 6 270 toutes thématiques confondues. Près de 66% des réclamations « pose Linky » arrivent directement à Enedis sans passer par le fournisseur, le distributeur est donc bien identifié comme le gestionnaire du projet de déploiement pour les usagers ;
- En 2018, 71% des réclamations « pose Linky » sont en lien avec une « non-qualité des interventions » et 8% sont des contestations d'index. En revanche, la collecte des sous-types a perdu en exhaustivité avec 14% avec des sous-types inconnus. Il est indispensable qu'Enedis re-fiabilise cette collecte ;
- Contrairement à d'autres territoires le SYMIELEC VAR a pu avoir accès aux motifs des réclamations « pose Linky ». Il est ainsi possible d'observer que tous sous-types confondus, près de 39% des réclamations « pose Linky » concernent finalement et uniquement des problèmes d'eau chaude sanitaire. Ensuite, 11% concernent les index de déposes et 9% des compteurs défectueux ;

Il est regrettable que dans la notice explicative mise dans la boîte aux lettres, il n'y ait pas de mention, ou même un encadré bien visible permettant de dire ce qu'il faut faire « en cas de problème d'eau chaude sanitaire ». Notamment contacter Enedis avant toutes choses, et avant de solliciter un électricien privé ou un plombier, ce qui engendrerait des frais inutiles.

En outre, les avantages des compteurs Linky pour les usagers ont été présentés en séance (rapidité des mises en service, relevé simplifié et fiabilisé, détection des pannes plus rapides, contribution à la maîtrise des consommations, baisse des coûts de certaines prestations, etc...). En revanche il reste aujourd'hui difficile d'obtenir des ordres de grandeurs des gains techniques pour le réseau et les gains pour la Collectivité. En effet, Enedis a évoqué les mises en place d'ILD communicants, des dégâts évités lors des ruptures de neutre, des temps d'intervention réduits lors d'incidents, etc... Or aujourd'hui, les informations manquent de précisions et de valeurs chiffrées sur ces points. Plus précisément, il est complexe de différencier les gains encore en développement R&D, les tests ou prototypes en cours, les expérimentations locales ou les sujets opérationnels nationalement. En complément, il reste impossible d'obtenir des indicateurs de mesures des gains, ou de savoir quels sont les niveaux d'influence dans les résultats communiqués dans le CRAC ou lors des audits.

## 7. Lexique

---

- AEC : Audit Expertise et Conseil - prestataire du SYMIELEC VAR
- CRAC : Compte Rendu Annuel de la Concession
- EDP : Entreprise De Pose
- SI : Système Informatique
- Ps : Puissance Souscrite
- PDL ou PDM : Point De Livraison ou Point De Mesure
- C5RES/C5PRO : Client C5 résidentiel / Client C5 professionnel
- Client BT : Client Basse Tension
- kVA : Kilo Volt Ampère
- SGE : Système de Gestion des Echanges
- ANFR : Agence Nationale des Fréquences
- PDTS : Pas Du Tout Satisfait
- ECS : Eau Chaude Sanitaire
- HS : Hors Service
- GRIP : Gestion et Résolution d'Interventions à Problèmes
- s.o. : Sans objet

## 8. Annexes

---

### 8.1 Annexe 1 : Notices et mail aux maires



Notice Mono.pdf



Notice Tri.pdf



Mail Mairie.pdf

### 8.2 Annexe 2 : Courriers envoyés et plaquettes données par Enedis



1. Courrier client accessible j-45.pdf



2. Plaquette client accessible.pdf



3. Courrier pro et les inaccessibles j-45.pdf



4. Courrier producteur J-45.pdf



5. Plaquette Nelle generation de compte tout simplement.pdf



7. Plaquette Linky



6. Plaquette mieux gérer.pdf

## 8.3 Annexe 3 : définitions des indicateurs de performance suivis par la CRE

Ci-après les **extraits** des méthodes de calculs des indicateurs selon la Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 17 juillet 2014 portant décision sur le cadre de régulation incitative du système de comptage évolué d'ERDF dans le domaine de tension BT ≤ 36 kVA.

### D. Annexes

#### 1. Qualité de la pose

##### 1.1. Indicateur incité financièrement

Taux de ré-interventions à la suite de la pose d'un compteur *Linky* lors du déploiement

Calcul	Numérateur : nombre cumulé de ré-interventions depuis le début du déploiement ou la dernière remise à zéro Dénominateur : nombre de compteurs <i>Linky</i> posés depuis le début du déploiement ou la dernière remise à zéro Fréquence de calcul : annuelle Les remises à zéro ont lieu le 1 <sup>er</sup> janvier 2018 puis chaque 1 <sup>er</sup> janvier
Périmètre	Ensemble des utilisateurs pour lesquels la pose d'un compteur <i>Linky</i> a été effectuée
Date de mise en œuvre	Début du déploiement
Objectifs	Pour l'année 2016 : - Objectif de base : 1,2 % par année - Objectif cible : 0,8 % par année Pour l'année 2017 : - Objectif de base : 1,2 % par année - Objectif cible : 0,8 % par année Pour les années 2018 à 2021 : - Objectif de base : 1 % par année - Objectif cible : 0,8 % par année
Incitations	Pour le calcul des incitations, les taux sont arrondis au dixième de point le plus proche Pour les années 2016 à 2021 : - Pénalités : 500 k€ par point au-dessus de l'objectif de base - Bonus : 500 k€ si le taux est inférieur ou égal à l'objectif cible Versement : au CRCP

##### 1.2. Indicateurs de suivi

###### a. Taux de réclamations liées au déploiement

Calcul	Numérateur : nombre cumulé de réclamations liées au déploiement des compteurs <i>Linky</i> (rendez-vous non tenus, chauffe-eau non raccordé, etc.) ouvertes depuis le début du déploiement ou la dernière remise à zéro Dénominateur : nombre de compteurs <i>Linky</i> posés depuis le début du déploiement ou la dernière remise à zéro Fréquence de calcul : mensuelle Les remises à zéro ont lieu le 1 <sup>er</sup> janvier 2018 puis chaque 1 <sup>er</sup> janvier
Périmètre	Ensemble des utilisateurs pour lesquels la pose d'un compteur <i>Linky</i> était programmée ou a été effectuée
Date de mise en œuvre	Début du déploiement

###### b. Nombre de réclamations liées au déploiement

Calcul	Nombre de réclamations liées au déploiement des compteurs <i>Linky</i> (rendez-vous non tenus, chauffe-eau non raccordé, etc.) ouvertes dans le mois M Fréquence de calcul : mensuelle
Périmètre	Ensemble des utilisateurs pour lesquels la pose d'un compteur <i>Linky</i> était programmée ou a été effectuée
Date de mise en œuvre	Début du déploiement

œuvre	
-------	--

## 2. Performance du système de comptage *Linky*

### 2.1. Indicateurs incités financièrement

#### a. Taux de télé-relevés journaliers réussis

Calcul	Numérateur : nombre de télé-relevés journaliers réussis le jour J Dénominateur : nombre de compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i> Fréquence de calcul : mensuelle <sup>6</sup>
Périmètre	Compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i> Hors jours de montée de version SI
Date de mise en œuvre	1 <sup>er</sup> janvier 2016
Objectifs	Pour l'année 2016 : 93 % par semestre Pour l'année 2017 : 93 % par mois Pour les années 2018 et 2019 : 95 % par mois
Pénalités	Pour le calcul des incitations, les taux sont arrondis au dixième de point le plus proche Pour l'année 2016 : 150 k€ par semestre et par point en dessous de l'objectif Pour les années 2017 à 2019 : 50 k€ par mois et par point en dessous de l'objectif Versement : au CRCP

#### b. Taux de publication par *Ginko* des index réels mensuels

Calcul	Numérateur : nombre de séries d'index réels <sup>7</sup> publiées mensuellement par <i>Ginko</i> Dénominateur : nombre de séries d'index réels à publier mensuellement par <i>Ginko</i> Fréquence de calcul : mensuelle
Périmètre	Compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i>
Date de mise en œuvre	1 <sup>er</sup> janvier 2016
Objectifs	Pour l'année 2016 : 91% par semestre Pour l'année 2017 : 91 % par mois Pour les années 2018 et 2019 : 95 % par mois
Pénalités	Pour le calcul des incitations, les taux sont arrondis au dixième de point le plus proche Pour l'année 2016 : 150 k€ par semestre et par point en dessous de l'objectif Pour les années 2017 à 2019 : 50 k€ par mois et par point en dessous de l'objectif Versement : au CRCP

#### c. Taux de disponibilité du portail internet « clients »

Calcul	Numérateur : nombre d'heures de disponibilité du portail internet « clients » durant la semaine S Dénominateur : nombre d'heures d'ouverture du portail internet « clients » durant la semaine S Fréquence de calcul : hebdomadaire
Périmètre	Hors indisponibilités programmées et événements exceptionnels
Date de mise en œuvre	1 <sup>er</sup> janvier 2016

<sup>6</sup> Moyenne mensuelle des taux journaliers.

<sup>7</sup> Les règles de marché en vigueur prévoient qu'un index est qualifié de réel s'il est télé-relevé jusqu'à J-5.

Objectifs	Pour l'année 2016 : 97 % par semestre Pour l'année 2017 : 97 % par semaine Pour les années 2018 et 2019 : 98 % par semaine
Pénalités	Pour le calcul des incitations, les taux sont arrondis au dixième de point le plus proche Pour l'année 2016 : 300 k€ par semestre si le taux <sup>8</sup> est strictement inférieur à l'objectif Pour les années 2017 à 2019 : 25 k€ par semaine si le taux est strictement inférieur à l'objectif Versement : au CRCP

d. Taux de compteurs *Linky* sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois

Calcul	Numérateur : nombre de compteurs <i>Linky</i> communicants sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois <sup>9</sup> Dénominateur : nombre de compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i> Fréquence de calcul : mensuelle <sup>10</sup>
Périmètre	Compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i>
Date de mise en œuvre	1 <sup>er</sup> janvier 2016
Objectifs	Pour l'année 2016 : 3 % par mois Pour l'année 2017 : 2 % par mois Pour les années 2018 et 2019 : 1,5 % par mois
Pénalités	Pour le calcul des incitations, les taux sont arrondis au dixième de point le plus proche Pour les années 2016 à 2019 : 50 k€ par mois et par point au-dessus de l'objectif Versement : au CRCP

e. Taux de télé-prestations réalisées le jour *J* demandé par les fournisseurs

Calcul	Numérateur : nombre de prestations télé-opérables réalisées le jour <i>J</i> demandé par les fournisseurs Dénominateur : nombre de prestations télé-opérables demandés par les fournisseurs le jour <i>J</i> Fréquence de calcul : mensuelle
Périmètre	Compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i>
Date de mise en œuvre	1 <sup>er</sup> janvier 2016
Objectifs	Pour l'année 2016 : 92 % par semestre Pour l'année 2017 : 92 % par mois Pour les années 2018 et 2019 : 94 % par mois
Pénalités	Pour le calcul des incitations, les taux sont arrondis au dixième de point le plus proche Pour l'année 2016 : 150 k€ par semestre et par point en dessous de l'objectif Pour les années 2017 à 2019 : 50 k€ par mois et par point en dessous de l'objectif Versement : au CRCP

<sup>8</sup> Moyenne des taux de S1 à S26 pour le 1<sup>er</sup> semestre et moyenne des taux de S27 à S52 pour le 2<sup>nd</sup> semestre.

<sup>9</sup> Délai prévu par les règles de marché en vigueur au moment du calcul de l'indicateur.

<sup>10</sup> Moyenne mensuelle des taux journaliers.

## f. Taux de compteurs activés dans les délais à la suite d'un ordre de pointe mobile

Calcul	Numérateur : nombre de compteurs <i>Linky</i> activés dans les délais <sup>11</sup> à la suite d'un ordre de pointe mobile Dénominateur : nombre de compteurs <i>Linky</i> à activer à la suite d'un ordre de pointe mobile Fréquence de calcul : annuelle
Périmètre	Compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i>
Date de mise en œuvre	1 <sup>er</sup> janvier 2016
Objectifs	Pour les années 2016 et 2017 : 93 % par année Pour les années 2018 et 2019 : 95 % par année
Pénalités	Pour le calcul des incitations, les taux sont arrondis au dixième de point le plus proche Pour l'année 2016 : 250 k€ par point en dessous de l'objectif Pour les années 2017 à 2019 : 500 k€ par point en dessous de l'objectif Versement : au CRCP

## 2.2. Indicateurs de suivi

## a. Nombre de points de connexion BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur

Calcul	Nombre de points de connexion équipés d'un compteur (électromécanique, électronique classique ou <i>Linky</i> ) actifs ou inactifs depuis moins de six mois Fréquence de calcul : mensuelle
Périmètre	Points de connexion BT ≤ 36 kVA
Date de mise en œuvre	1 <sup>er</sup> janvier 2016

b. Nombre de points de connexion équipés d'un compteur *Linky*

Calcul	Nombre de points de connexion équipés d'un compteur <i>Linky</i> Fréquence de calcul : mensuelle
Périmètre	Points de connexion BT ≤ 36 kVA
Date de mise en œuvre	1 <sup>er</sup> janvier 2016

c. Nombre de compteurs *Linky* déclarés communicants dans *Ginko*

Calcul	Nombre de compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i> Fréquence de calcul : mensuelle
Périmètre	Points de connexion BT ≤ 36 kVA
Date de mise en œuvre	1 <sup>er</sup> janvier 2016

d. Délai moyen entre la pose d'un compteur et sa déclaration dans *Ginko*

Calcul	Numérateur : somme des délais (en jours) entre la pose des compteurs <i>Linky</i> et leur déclaration dans <i>Ginko</i> Dénominateur : nombre de compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i> Fréquence de calcul : mensuelle
Périmètre	Compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i>

<sup>11</sup> Le délai prévu par les règles de marché en vigueur est de 8 heures.