



La Commission de régulation de l'énergie (CRE) consulte les acteurs de marché.

CONSULTATION PUBLIQUE N° 2021-13 DU 25 NOVEMBRE 2021 RELATIVE AU BILAN DU PROJET LINKY SUR LA PERIODE 2016- 2021 ET AU FUTUR CADRE DE REGULATION INCITATIVE

Le projet de comptage évolué d'Enedis dit projet Linky a été initié dès 2007. Après plusieurs expérimentations, la phase de déploiement massif a débuté fin 2015 pour une durée de 6 ans et prendra fin comme prévu en décembre 2021. Elle visait à équiper 90% du parc dans le domaine de la basse tension < 36 kVA. Enedis estime qu'à cette date près de 34 millions de compteurs Linky seront posés (sur un parc total de 37,7 millions).

La CRE dresse un bilan positif à l'issue de cette phase de déploiement massif. La performance d'Enedis est excellente, tant en termes de coûts, que de tenue des délais et de performance du système. Les délais de déploiement ont été respectés malgré la crise sanitaire. Les coûts d'investissements sont inférieurs d'environ 15% par rapport au plan d'affaire initial. Enfin, la chaîne communicante fonctionne globalement bien (plus de 98% de télérelevés journaliers réussis depuis 2018).

La CRE considère que le projet Linky, qui représentera au final un investissement d'environ 4 milliard d'euros, est un grand succès industriel pour notre pays.

Il convient désormais de s'assurer que les gains attendus en exploitation se concrétisent bien. Ces gains sont constitués :

- de gains économiques à l'échelle du distributeur Enedis, principalement liés à une diminution des coûts de relève et de réalisation des petites interventions sur site, ainsi qu'à des gains sur les pertes non techniques (intercontrats à la suite de déménagement, fraudes, ...)
- de gains à l'échelle de la collectivité. Il s'agit notamment du développement de la télé-opération qui facilite un certain nombre de prestations et en réduit le coût directement au bénéfice des consommateurs, de l'accès à de nouvelles fonctionnalités qui permettent aux fournisseurs de proposer des offres tarifaires innovantes adaptées aux besoins spécifiques des consommateurs. Par ailleurs, l'existence et la transmission d'informations plus précises et enrichies sur la consommation réelle est un préalable indispensable pour développer de façon massive la maîtrise de la demande en énergie.

La CRE dresse, dans la présente consultation publique, un bilan de la concrétisation de ces gains. A l'échelle du distributeur, en dehors des gains relatifs à la diminution des pertes non techniques (PNT), l'ensemble des gains prévus sont atteints ou dépassés. Ces gains, qui représentent près de 1 Md€ sur 4 ans, ont été intégrés dans les trajectoires tarifaires du TURPE 6 et seront donc bien restitués aux consommateurs. Les gains pour la collectivité quant à eux commencent d'ores et déjà à se matérialiser, en particulier la mise en place des télé-opérations sur les prestations réalisées par Enedis. En revanche certains gains attendus liés à l'exploitation des données fines de consommation, tels que le développement d'offres de fourniture innovantes ou la maîtrise de la demande en énergie se sont encore insuffisamment matérialisés.

La délibération de la CRE du 17 juillet 2014¹ a fixé le cadre de régulation incitative du projet Linky pour la période de déploiement massif. Ce cadre est organisé autour de trois enjeux (respect du calendrier de déploiement, maîtrise des coûts, performance de la chaîne communicante) et a bien fonctionné. Une nouvelle régulation incitative doit désormais être définie pour la phase d'exploitation du projet Linky, avec deux enjeux principaux : assurer un haut niveau de performance de la chaîne communicante et faciliter les gains à l'échelle de la collectivité.

¹ 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

Enfin, la fin de la phase de déploiement massif ne signifie pas la fin du déploiement de Linky. Un déploiement diffus va se poursuivre pendant plusieurs années, pour les 10% de clients non encore équipés de compteurs Linky. La présente consultation porte également sur le sujet de la relève à pied résiduelle, pour les consommateurs qui malgré les diverses tentatives d'Enedis, continueraient à empêcher la pose du compteur Linky.

La CRE prévoit d'adopter une délibération en début d'année 2022.

Paris, le 25 novembre 2021.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,
Le Président,

Jean-François CARENCO

Répondre à la consultation

La CRE invite les parties intéressées à adresser leur contribution, au plus tard le 5 janvier 2022, en saisissant leur contribution sur la plateforme mise en place par la CRE : <https://consultations.cre.fr>.

Dans un souci de transparence, les contributions feront l'objet d'une publication par la CRE.

Si votre contribution comporte des éléments dont vous souhaitez préserver la confidentialité, une version occultant ces éléments devra également être transmise. Dans ce cas, seule cette version fera l'objet d'une publication. La CRE se réserve le droit de publier des éléments qui pourraient s'avérer essentiels à l'information de l'ensemble des acteurs, sous réserve qu'ils ne relèvent pas de secrets protégés par la loi.

En l'absence de version occultée, la version intégrale est publiée, sous réserve des informations relevant de secrets protégés par la loi.

Les parties intéressées sont invitées à répondre aux questions en argumentant leurs réponses.

Table des matières

1.	LISTE DES QUESTIONS	4
2.	UN PROJET QUI A ATTEINT SES OBJECTIFS DE COÛTS ET DE DELAIS.....	4
2.1	UN DEPLOIEMENT MASSIF REALISE DANS LES DELAIS PREVUS	4
2.2	DES COÛTS EN DEÇA DES PREVISIONS	5
2.3	UN SYSTEME DE COMPTAGE DEJA PERFORMANT	6
3.	DES GAINS GLOBALEMENT AU NIVEAU DES ATTENTES.....	9
3.1	DES GAINS POUR ENEDIS QUI SE REPERCUTENT DANS LES TARIFS DE RESEAUX	9
3.2	DES GAINS SUPPLEMENTAIRES POUR LES CONSOMMATEURS : UN DEVELOPPEMENT DES TELE-OPERATIONS ET UNE BAISSSE CONSTATEE DES RECLAMATIONS	10
3.3	IMPACT DU PROJET SUR LA FACTURE DES CONSOMMATEURS	13
3.3.1	Des coûts et des gains qui se compensent.....	13
3.3.2	Les coûts de relève résiduelle.....	14
4.	EXPLOITER TOUTES LES POTENTIALITES DE LINKY A COMPTER DE 2022	16
4.1	TRAVAUX MENES POUR ADAPTER LA REGULATION INCITATIVE DE LINKY A COMPTER DE 2022.....	16
4.2	ENJEUX DE LA REGULATION INCITATIVE	16
4.2.1	Renforcer la performance de la chaine communicante	17
4.2.2	Faciliter la concrétisation des gains à l'échelle de la collectivité	18
4.2.3	Verser des indemnités directement au consommateur pour adresser les difficultés rencontrées par les consommateurs.....	19
4.2.4	Synthèse du cadre de régulation proposé pour la période 2022-2024.....	20
	ANNEXE 1 – RAPPEL DU CADRE DE REGULATION SPECIFIQUE AU PROJET LINKY	21
	ANNEXE 2 – BILAN DE LA REGULATION INCITATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE DU PROJET LINKY.....	23
	ANNEXE 3 – REGULATION INCITATIVE DE LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COMPTAGE POUR LA PERIODE 2022-2024.....	33

1. LISTE DES QUESTIONS

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

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

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

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

Question 5 : Que pensez-vous des montants proposés ?

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

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

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

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

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

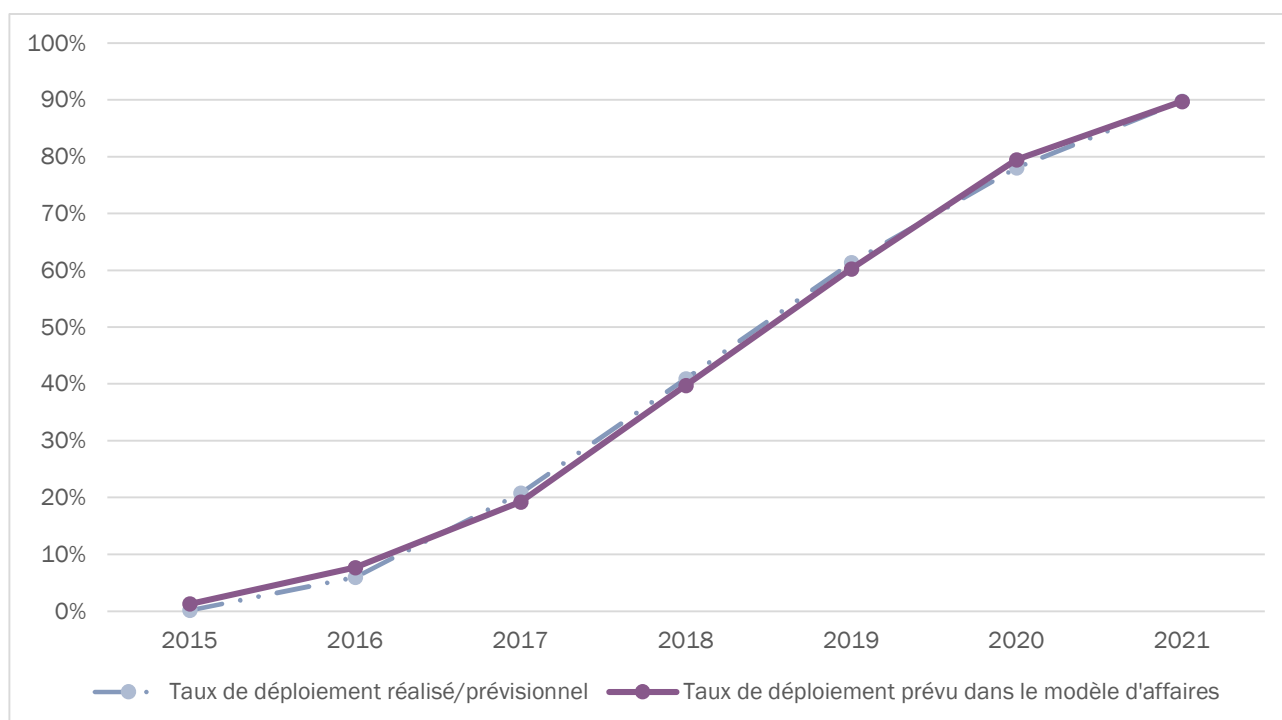
Question 11 : S'agissant du seuil de déclenchement, quelle est selon vous la durée de non communication et le nombre de jours de retard pour les prestations et la fourniture de données, qui vous paraissent engendrer un préjudice important justifiant le versement d'une telle indemnité ?

2. UN PROJET QUI A ATTEINT SES OBJECTIFS DE COÛTS ET DE DELAIS

2.1 Un déploiement massif réalisé dans les délais prévus

Le taux cible de déploiement a été initialement fixé à 90% de compteurs Linky posés à fin 2021. Le modèle d'affaires initial prévoyait une phase montée en charge sur la période 2015-2017 et puis une phase de déploiement soutenu sur la période 2018-2020 avec une accélération de la pose jusqu'à 8 millions de compteurs par an. L'année 2021 est la dernière année du déploiement massif, elle sera suivie d'une phase de déploiement diffus, caractérisée par un volume de pose plus réduit (environ 850 000 poses par an) et la ré internalisation de la pose par les équipes Enedis. Cette phase de déploiement diffus doit permettre le déploiement de compteurs Linky sur le reste du parc d'ici la fin 2024.

En 2020, le confinement du printemps lié à la crise COVID a ralenti le programme Linky et entraîné un retard de pose d'environ un million de compteurs. A la sortie du confinement, Enedis a renforcé sa reprise d'activité ce qui a permis de rattraper sur le 2^e semestre 50% de ce retard et de le rattraper complètement en 2021. Ainsi, au 31 décembre 2021, Enedis devrait atteindre le taux de déploiement cible de 90 % soit environ 34 millions de compteurs.



Tous les deux ans, la CRE a constaté le respect du calendrier de déploiement prévu et Enedis n'a donc pas eu de malus au titre de la régulation incitative sur les délais.

Si le taux cible sera atteint, Enedis aura en revanche posé un million de compteurs de moins qu'initialement prévu dans son modèle d'affaire. En effet, Enedis estime qu'il aura posé 33,9 millions de Linky à fin 2021 (sur un parc total de 37,7 millions de compteurs), contre 35 millions prévus initialement (sur un parc total prévu à 39 millions). Cet écart entre le nombre de compteurs total 37,7 millions et le nombre de compteurs initialement prévu dans le modèle d'affaires (39 millions) en raison d'une prévision trop élevée du parc de compteur. La régulation tenant compte du taux de compteurs Linky communicants par rapport au parc réel de compteurs, cet écart n'a pas d'incidence sur le respect du taux de déploiement.

2.2 Des coûts en deçà des prévisions

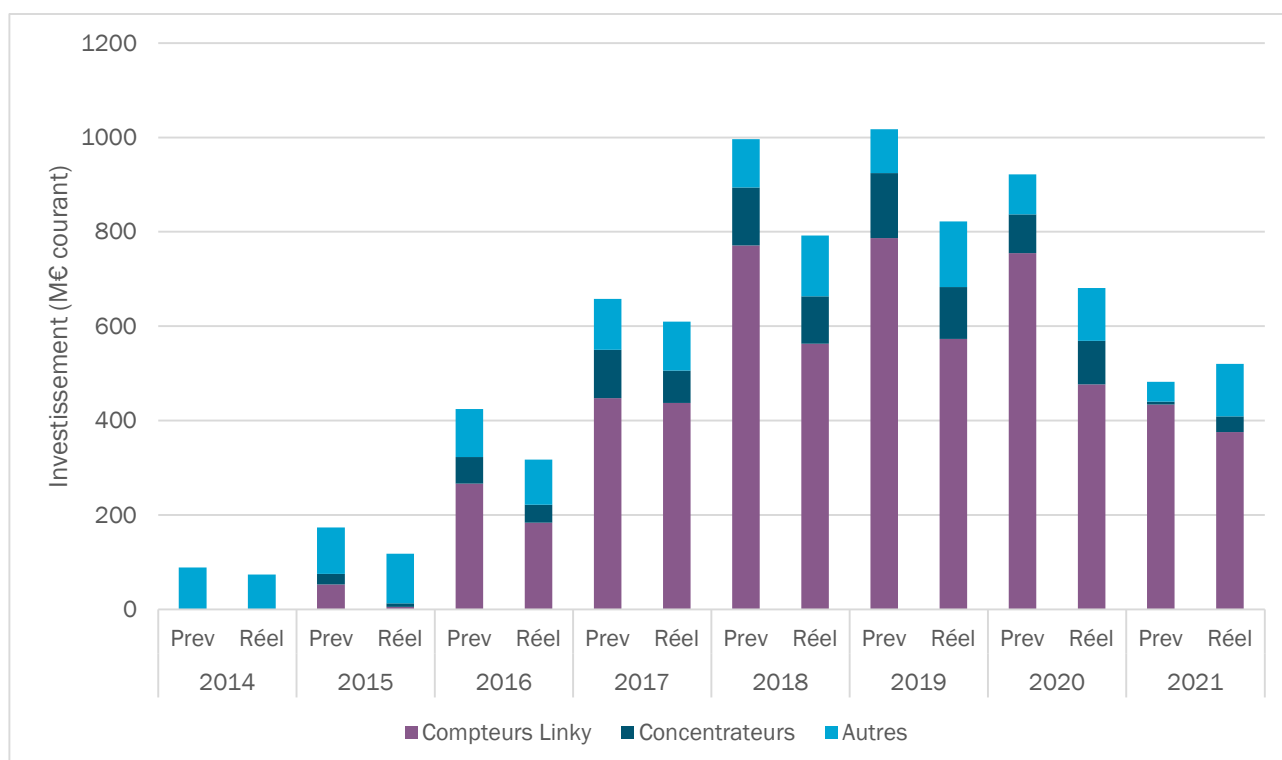
Le coût de la phase de déploiement massif (y compris la phase de pré-généralisation) était initialement évalué à 5 Md€ jusqu'en 2021 (pour la pose de 35 millions de compteurs et 638 000 concentrateurs), répartis comme suit :

- achat et pose des compteurs (85 %) ;
- achat et pose des concentrateurs (11 %) ;
- coûts liés au système d'information (3 %) ;
- autres coûts, notamment liés au système d'information et à la chaîne de communication (1 %).

Au global, fin 2021, Enedis aura moins dépensé que prévu. Compte tenu du nombre plus faible que prévu de compteurs à poser, comme expliqué précédemment, le montant d'investissement de référence² (pour un même nombre de compteurs posés) pour le projet Linky a été de 4,7 Md€. La bonne performance d'Enedis sur le projet lui a permis de ne dépenser que 4 Md€ soit une économie de 15%.

Ce résultat est porté par une très bonne performance à la fois sur le coût unitaire des compteurs et sur les coûts de pose des compteurs et concentrateurs. Toutefois les coûts d'investissements liés au système d'information (SI) sont plus élevés que prévu (395 M€ au lieu de 168 M€), mais ils ont un impact limité sur le coût total du projet.

² Montant défini dans la délibération du 17 juillet 2014 et calculé à partir d'une chronique de coûts unitaires de référence des compteurs Linky et du nombre de compteurs effectivement posés.



Ces gains sur les coûts d'investissement bénéficient directement aux consommateurs, puisque les montants non dépensés n'entreront pas dans la base d'actifs régulés d'Enedis. Sur l'ensemble de la durée de vie comptable des actifs (20 ans), les coûts de réseaux seront réduits de 54 M€ par an en moyenne.

Du point de vue d'Enedis, sa bonne performance lui permet de bénéficier de la prime de 2% prévue initialement sur le taux de rémunération, ainsi que d'un bonus sur le moindre investissement de 47 M€.

2.3 Un système de comptage déjà performant

La performance du système de comptage Linky est un élément essentiel du projet, notamment pour la concrétisation des gains initialement prévus (cf. paragraphe 3).

Le suivi de la performance du système Linky par la CRE s'articule autour de trois groupes d'indicateurs :

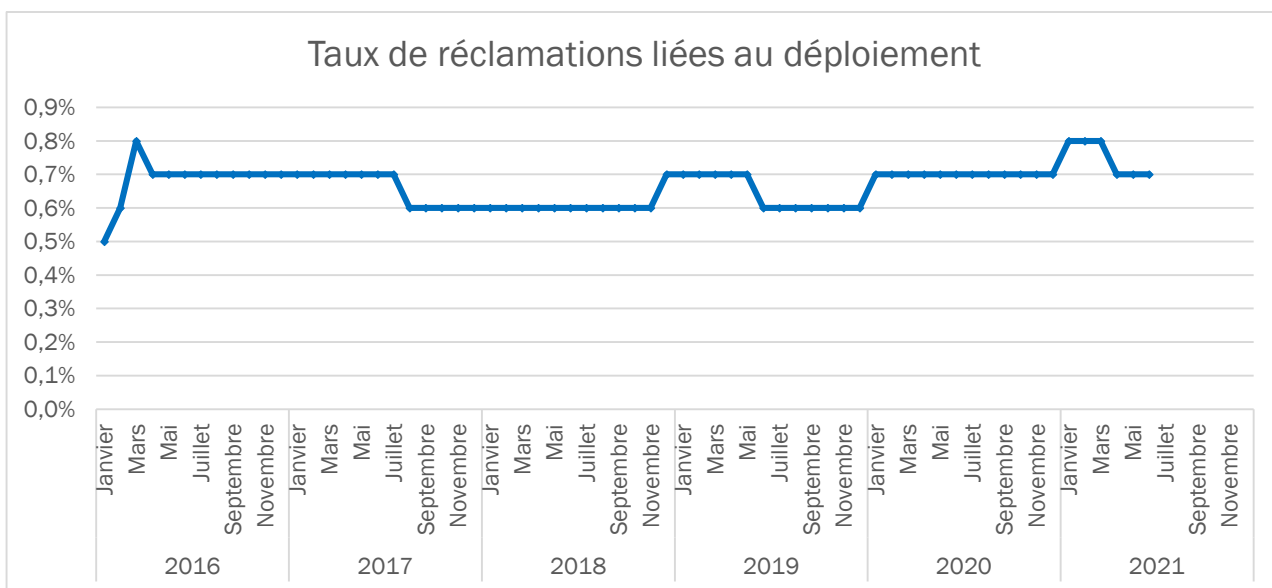
- des indicateurs relatifs à la phase de déploiement massif, permettant de mesurer la performance de la pose ;
- des indicateurs permettant de s'assurer du bon fonctionnement de la chaîne communicante, de la mesure de la consommation jusqu'à la mise à disposition des données aux utilisateurs ;
- des indicateurs relatifs aux télé-opérations, nouveaux services rendus possibles grâce à Linky.

Ce suivi a été étoffé à deux reprises, en 2019 et lors de l'élaboration du TURPE 6, afin de s'adapter aux besoins des acteurs (introduction d'un indicateur sur la mise à disposition des courbes de charges³ par exemple).

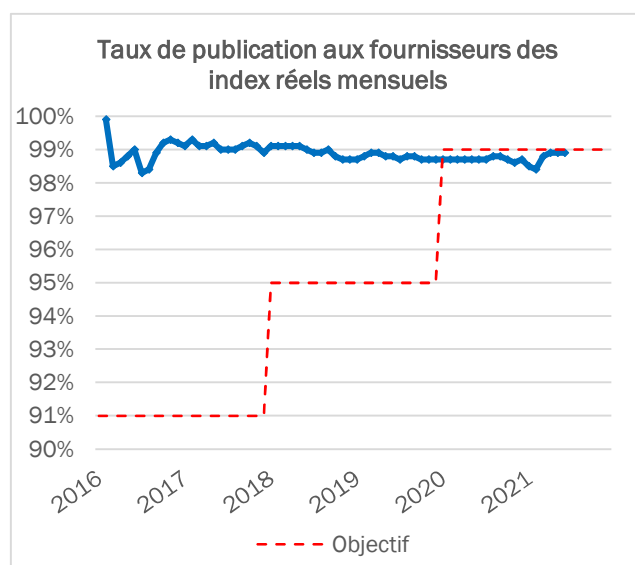
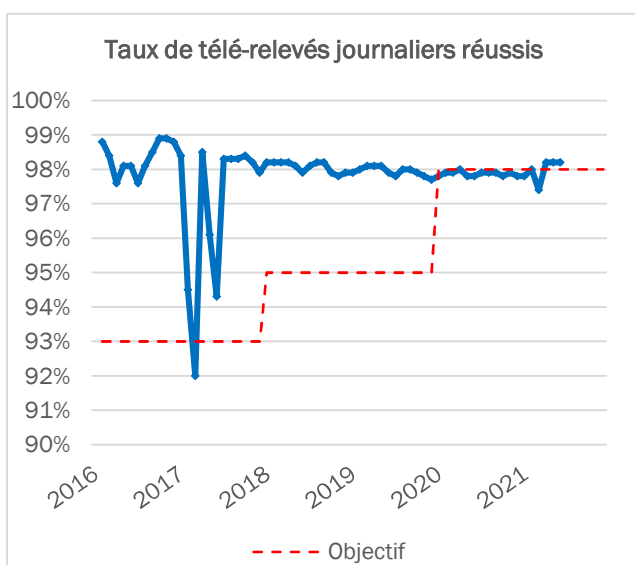
Au global, sur l'ensemble des trois volets de cette régulation, la performance d'Enedis est satisfaisante. Enedis atteint globalement les objectifs fixés sur les neuf indicateurs incités sur la période 2016-2019, tandis que sur la période 2020-2021, durant laquelle des objectifs significativement plus ambitieux avaient été fixés, Enedis reste proche des objectifs fixés :

- **les interventions de pose se sont globalement bien déroulées** avec un taux de réintervention très faible (inférieur de 1%) et un taux de réclamations stable autour de 0,7% ;

³ Ensemble de valeurs moyennes horodatées de la puissance soutirée, celle-ci peut être calculée à différent pas de temps (15min, 30min...), une courbe de charge sur une journée au pas 30min est ainsi constituée de 48 points de mesure



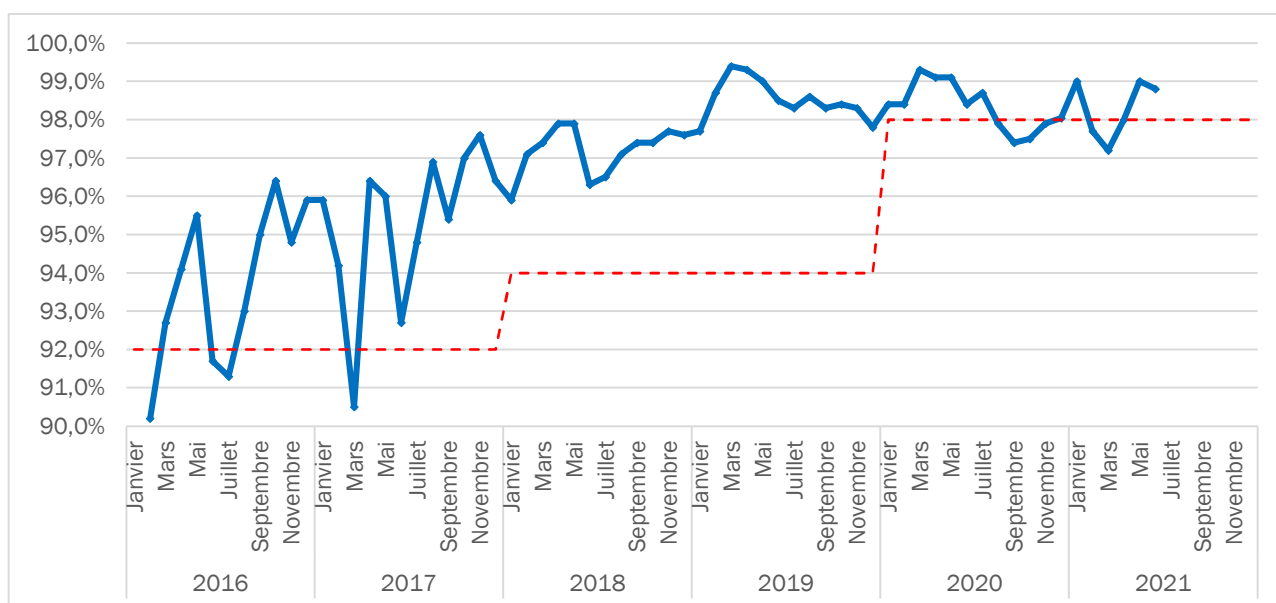
- **la collecte et la publication des index⁴ de consommation ont été efficaces très rapidement**, avec un taux de relevé journalier réussi stabilisé autour de 98% dès 2018 et un taux de publication des index réels mensuels (utilisés pour la facturation sur index réels) supérieur à 98% dès le début du déploiement ;



- **les télé-opérations ont suivi une courbe de progression satisfaisante**, permettant d'atteindre un taux mensuel moyen de 98,3 % de télé-prestations réalisées le jour demandé, à partir de 2019, malgré l'augmentation du volumes de télé-prestations :

⁴ L'index se lit en kWh (Kilowattheure) et permet de mesurer la consommation d'électricité en indiquant avec précision combien de kWh d'électricité ont été consommés à date. Un calendrier peut être constitué de plusieurs index, par exemple de deux index dans le cas d'un calendrier heures pleines/heures creuses, chaque index compte alors sur une plage horaire définie (par exemple 6h-22h pour les heures pleines et 22h-6h pour les heures creuses)





Cette bonne performance globale masque néanmoins des points problématiques, ainsi 0,7% des compteurs sont non communicants depuis plus de 2 mois (0,4% depuis plus de 6 mois). Par ailleurs, si la transmission des index est de qualité, la transmission des courbes de charges est à ce stade en deçà des attentes de utilisateurs.

Le bilan complet des indicateurs de suivi de la régulation incitative du projet Linky est présenté en annexe 1.

Compte-tenu de cette bonne performance, le bilan financier de la régulation incitative de la qualité de service du projet Linky est positif. Pour rappel (voir en annexe la description détaillée du cadre de régulation incitative en vigueur), la régulation incitative est fondée sur une bonification de la rémunération de laquelle des malus sont retranchés (ou dans le cas d'un indicateur sur la qualité des actions de pose des compteurs un bonus supplémentaire peut être ajouté) en cas de performance en deçà des attentes.

En M€	2016	2017	2018	2019	2020	2021*
Bonification de rémunération (1% de la BAR de référence du projet)	1,8	5,1	12,2	20,3	28,2	31,5
Résultat des indicateurs (malus si (-))	-0,3	0,0	0,4 ⁵	0,3 ⁴	-0,6	-1,0
Bonus effectivement perçu	1,5	5,1	12,6	20,6	27,6	30,5

*données provisoires calculées sur la base des résultats du 1^{er} semestre 2021

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

⁵ Sur les 9 indicateurs incités 8 ne peuvent donner lieu qu'à des malus, l'indicateur mesurant le « taux de ré-interventions à la suite de la pose d'un compteur Linky lors du déploiement » peut générer un bonus de 0,5 M€ pour Enedis



3. DES GAINS GLOBALEMENT AU NIVEAU DES ATTENTES

3.1 Des gains pour Enedis qui se répercutent dans les tarifs de réseaux

Le modèle d'affaire du projet Linky, réalisé à l'issue de la phase d'expérimentation menée en 2010 et 2011, a montré que le projet était équilibré au seul périmètre des charges du gestionnaire de réseaux. Ainsi, les coûts de déploiement (investissement et charges de fonctionnement) devraient être à terme intégralement compensés par les gains attendus (investissements évités et réductions de charges d'exploitation).

Cet équilibre à l'échelle du distributeur dont les charges sont couvertes par le TURPE, permet d'assurer une neutralité financière du projet pour le consommateur, sur l'ensemble de la durée de vie des compteurs.

Si les investissements évités constituent des gains certains, Enedis ne devant pas engager de coûts supplémentaires pour équiper les logements neufs ou remplacer les compteurs en fin de vie, la CRE doit s'assurer que les gains d'exploitation sont bien au rendez-vous et transférés aux consommateurs.

Dans sa délibération du 21 janvier 2021 définissant les TURPE 6 HTA-BT, la CRE a présenté le bilan des gains réalisés et prévisionnels sur la période 2017-2024 par rapport aux gains initialement prévus au périmètre d'Enedis.

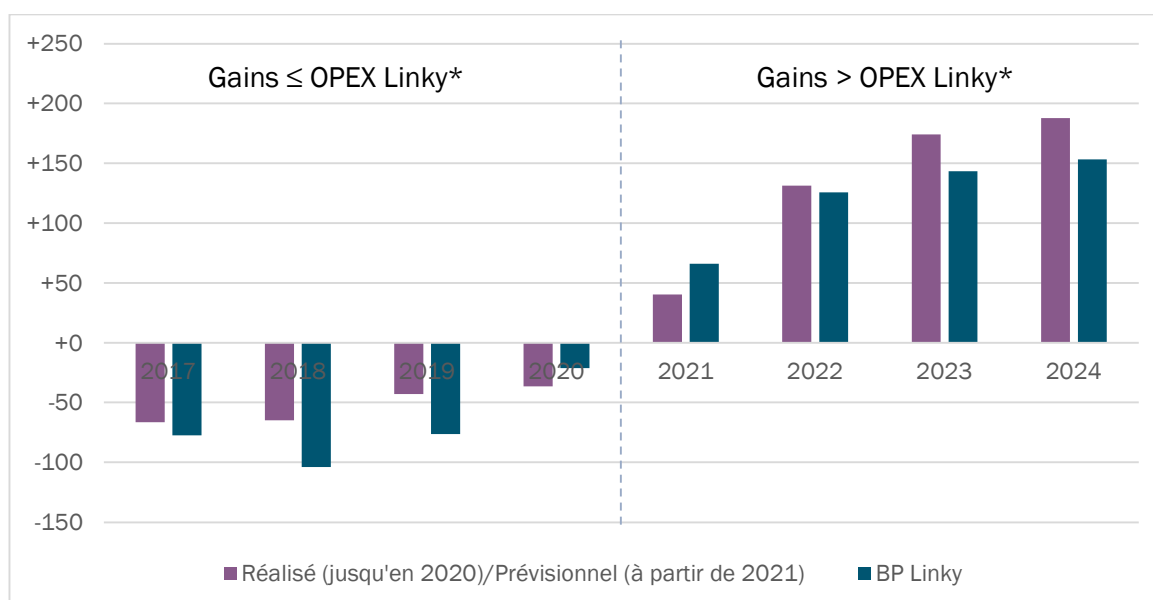
Pour rappel, les gains d'exploitation attendus au périmètre de l'activité de distribution d'Enedis sont liés à :

- la réduction des pertes non techniques (PNT) : réduction des fraudes et des erreurs de facturation (1,9 Md€) ;
- la diminution des coûts de relève : substitution de la relève à pied par la télérelève (0,7 Md€) ;
- la diminution du coût des petites interventions qui deviennent téléopérables (1 Md€) ;
- dans une moindre mesure, la baisse des pertes techniques, et un progrès sur la durée des coupures grâce notamment à une meilleure connaissance du réseau.

La réalité de ces gains a été estimée en comparant le plan d'affaire de 2014 avec les gains réalisés ou prévisionnels transmis par Enedis.

Gains à l'échelle d'Enedis (hors pertes non techniques)

Les prévisions de gains (essentiellement liés à la réduction du coût de la relève et à la diminution des interventions) figurant dans le budget présenté par Enedis pour le TURPE 6 sont supérieures aux gains qui étaient attendus dans le plan d'affaires de 2014 (+35 M€/an à horizon 2024). Le plan d'affaires Linky de 2014 prévoyait un effet positif de Linky sur les charges d'Enedis de 153 M€ en 2024, la mise à jour de ces prévisions, réalisée dans le cadre des travaux TURPE 6, évalue cet effet à 188 M€.



Note de lecture : Un impact négatif (période 2017-2020) signifie que les gains générés par Linky ne suffisent pas à couvrir le surcroît de charges d'exploitation (OPEX) spécifique à Linky. A l'inverse, un impact positif (à partir de 2021) signifie une économie des charges d'exploitation supérieure à celles générées par Linky, se traduisant par un gain par rapport au scénario sans le déploiement de Linky.

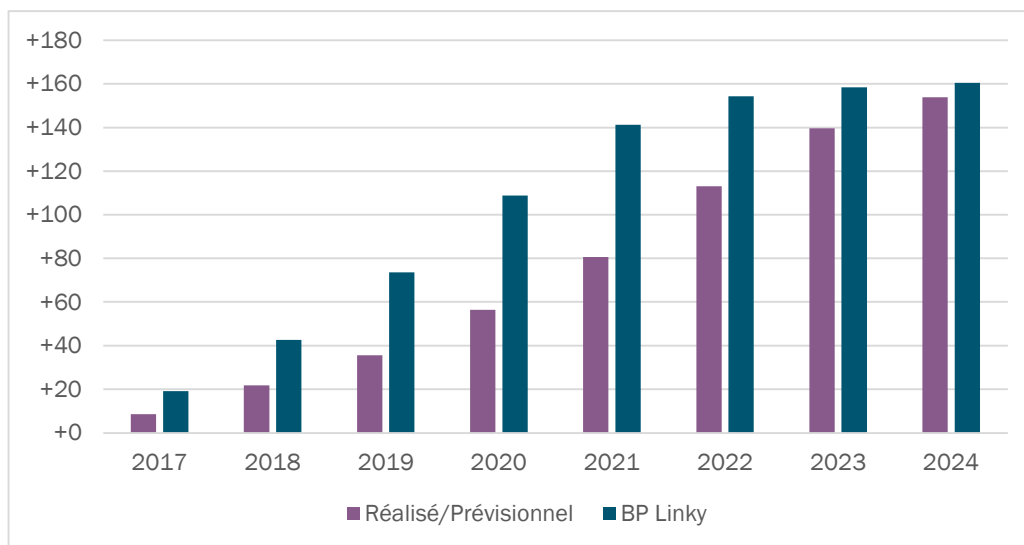
Les gains de charges d'exploitation apportés par le programme Linky sont en croissance sur la période du TURPE 6. A la fin de la période du TURPE 6, soit en 2024, **Linky permettra une diminution des charges d'exploitation de**

231 M€ /an par rapport à 2019, soit un gain de 5 % des charges d'exploitation d'Enedis. Ces gains expliquent à eux seuls le fait que la trajectoire des charges d'exploitation d'Enedis soit orientée à la baisse pendant le TURPE 6.

Gains relatifs aux pertes non techniques

Les objectifs globaux du plan d'affaires Linky de 2014 ne sont pas complètement atteints dès lors qu'on y intègre les pertes non techniques (PNT). En effet, les gains liés à la réduction de ces dernières constituaient un poste important du projet (avec un objectif initial de réduction de - 3 TWh/an à horizon 2021).

La cible de -3 TWh n'est pas remise en cause et reste pertinente, mais son atteinte nécessite le déploiement par Enedis de l'ensemble des outils de pilotage du réseau, notamment pour la détection des fraudes. Enedis estime avoir la capacité d'atteindre l'objectif de réduction de - 3 TWh en 2025 seulement, sachant qu'à mi-2020, le gain sur les PNT s'élève à -1 TWh). La CRE considère que la nouvelle trajectoire de réduction prévue par Enedis est atteignable.



Ainsi, les gains de charges liées aux PNT seront progressifs sur la période TURPE 6 HTA-BT et devraient atteindre **118 M€/an en 2024 par rapport à 2019** (3 % des charges d'exploitation d'Enedis).

Au global, ce sont environ 1 Md€ de charges qui seront économisés sur la période du TURPE 6 HTA-BT de 2021 à 2024. Dès la période TURPE 7 (2025-2028), les gains devraient atteindre un montant annuel d'environ 350 M€/an, en ligne avec les prévisions initiales.

Par ailleurs, l'utilisation du système Linky pour améliorer l'exploitation du réseau permettra à l'avenir de générer d'autres gains à l'échelle d'Enedis. Dans le modèle d'affaires initial en 2014, les gains prévus, difficilement chiffrables à l'époque, étaient relativement minimes. Néanmoins, la CRE considère qu'ils représentent un potentiel non négligeable et nécessitent d'être suivis. Dans ce domaine, Enedis met en œuvre à ce stade des expérimentations prometteuses (maintenance prédictive par ex.), que la CRE suivra avec attention, notamment pour s'assurer qu'elles débouchent sur des solutions mises en œuvre de manière généralisée à moyen terme.

3.2 Des gains supplémentaires pour les consommateurs : un développement des télé-opérations et une baisse constatée des réclamations

En complément des gains attendus à la maille d'Enedis, l'évaluation du projet Linky par la CRE s'intéresse aussi aux gains attendus du système pour la collectivité et en particulier pour les consommateurs finals et les fournisseurs.

Les principaux gains potentiels qui avaient été identifiés avant le lancement du projet sont les suivants :

- Pour les fournisseurs :
 - o des gains sur les coûts liés au service client grâce à la diminution des réclamations relatives à la facturation ;
 - o des gains via la possibilité de développer des offres innovantes à travers notamment la mise en place de « calendriers fournisseurs » (i.e. la possibilité de moduler des périodes tarifaires pour le

consommateur en dehors des périodes « classiques » telles que les offres Week-End ou Super Creuses déjà proposées par certains fournisseurs) ;

- Pour les clients :
 - o des gains faisant suite à une meilleure maîtrise de la demande d'énergie (MDE), grâce à une connaissance plus fine de la consommation notamment ;
 - o des gains générés par la capacité de Linky de réaliser des interventions à distance (via les télé-opérations), impliquant une baisse des prix de certaines prestations pour le consommateur et la fin de la présence au domicile lors des interventions.

S'agissant des gains relatifs à la diminution des réclamations ainsi qu'à la possibilité de réaliser des télé-opérations, la CRE note qu'il est d'ores et déjà possible de les constater. Ces deux points sont détaillés dans la partie ci-après.

En revanche, concernant les gains relatifs à la maîtrise de la consommation (MDE) et au développement d'offres innovantes, la CRE constate que les acteurs, et notamment les fournisseurs, ne se pas encore suffisamment approprié les outils et fonctionnalités utiles à la concrétisation de ces gains.

Afin de connaître le potentiel de ces fonctionnalités et d'identifier les éventuels freins à leur utilisation, la CRE a, durant le 4^e trimestre 2021 rencontré des acteurs du secteur (cf partie 4.2) et propose des évolutions du cadre de régulation permettant de faciliter la concrétisation de ces gains à l'avenir.

Evolution des réclamations

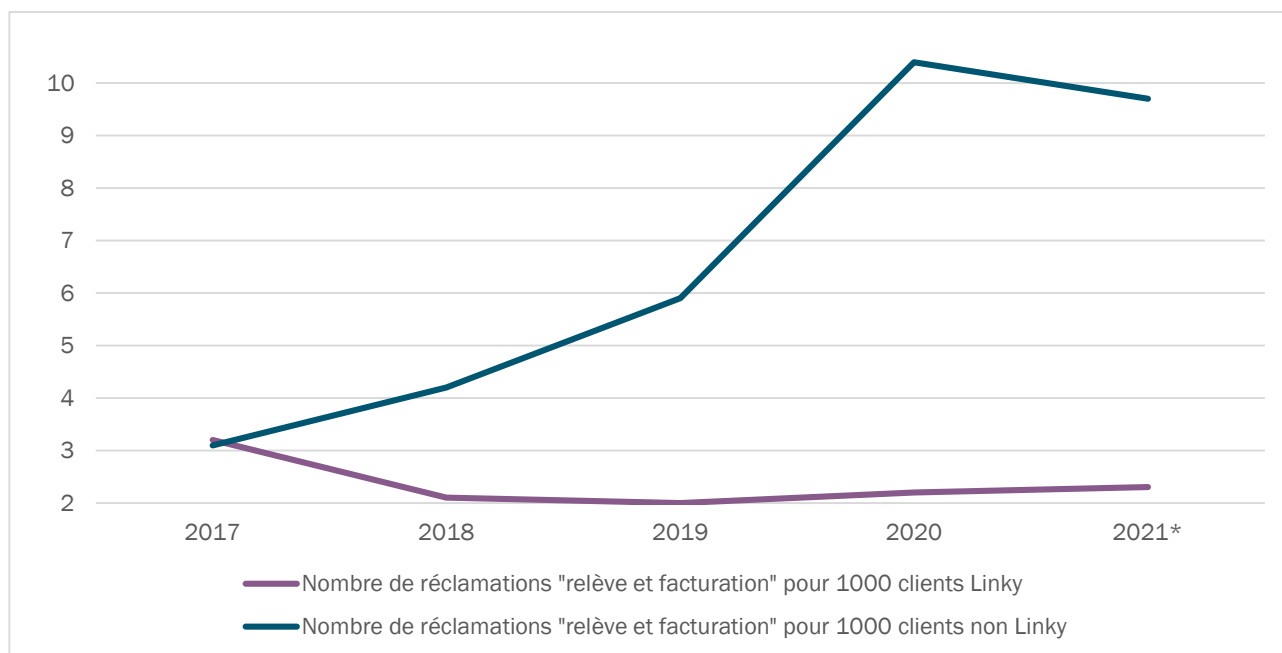
L'évaluation du projet Linky prévoyait des gains liés au traitement des réclamations du fait d'une facturation sur la base d'index réels télérelevés (i.e. relevés tous les mois à distance) qui diminue le risque d'erreur et de contestation. Plusieurs fournisseurs ont confirmé à la CRE avoir constaté un apaisement de la relation client sur ce sujet de la facturation.

La CRE suit, dans le cadre de la régulation incitative de la qualité de service d'Enedis, les données relatives aux réclamations « facturation et relève ». Cet indicateur montre à l'inverse, un rebond des réclamations depuis 2017 (+19% entre 2017 et 2020), qui s'explique selon Enedis par :

- la correction d'anomalies de relève ou contractuelles à la suite de la pose d'un compteur Linky ;
- l'envoi de courriers au client par Enedis afin de redresser/régulariser les consommations des clients sans relève réelle depuis plus de 14 mois⁶.

Néanmoins, les données communiquées par Enedis montrent que les clients équipés de compteurs Linky génèrent cinq fois moins de réclamations que les clients non équipés de compteurs Linky (**en 2020, 2,2 réclamations pour 1 000 clients Linky contre 10,4 réclamations pour 1 000 clients non Linky**), malgré les réclamations liées à la pose d'un Linky à la place d'un ancien compteur défaillant.

⁶ (dit « courrier LTE » - procédure mise en place à la suite de l'article 202 de la Loi de Transition Energétique du 17 août 2015).



Ces éléments montrent que l'anticipation d'une réduction des réclamations grâce au compteur Linky, au bénéfice des fournisseurs et des consommateurs commence déjà à se matérialiser. La CRE s'assurera que cette situation perdure dans le temps et a d'ailleurs renforcé, pour la période TURPE 6, le cadre incitatif relatif au traitement des réclamations (délai et qualité de traitement).

Interventions à distance

La possibilité offerte par Linky de réaliser des interventions à distance (télé-opérations), est un gain pour le consommateur, notamment du fait de sa non-présence requise lors de l'intervention (pour les modifications de puissance souscrite ou le changement de formule tarifaire d'acheminement notamment).

La CRE a fait évoluer le catalogue de prestation d'Enedis pour que le consommateur puisse profiter des avantages de Linky, notamment en lien avec la télé-opération. Aussi, Linky permet d'accéder à des prestations :

- **nouvelles** : dès sa délibération du 3 mars 2016⁷, la CRE a introduit des nouvelles prestations dans le catalogue des GRD d'électricité en lien avec la transmission de données permises par les compteurs évolués (transmission, consultation ou mise à disposition d'historique de consommation) ;
- **plus rapides** : dans cette même délibération, la CRE a adapté la définition de certaines prestations dont tout ou partie peut être réalisée par télé-opération. Ces modifications ont eu un impact sur le délai standard de réalisation de ces prestations. Pour les prestations téléopérées, le délai standard est de J+1 à la suite de la demande du fournisseur ou de l'utilisateur contre, par exemple, un délai de cinq jours pour une prestation de « Mise en service sur raccordement existant » sans Linky ;
- **moins chères** : Linky a aussi permis de baisser le tarif de certaines prestations devenues tout ou partie télé-opérables (cf détail ci-dessous)
- **plus souples** : Par exemple la possibilité de moduler sa puissance souscrite au pas de 1 kVA qui permet de mieux refléter l'appel de puissance sur le réseau ;

S'agissant de la baisse des tarifs des prestations, dans sa délibération du 3 mars 2016, la CRE a baissé le tarif des prestations relatives :

- à la modification de la formule tarifaire d'acheminement et de la puissance souscrite : passage d'un tarif d'environ 38 € HT à 0 € dans le cas où l'utilisateur est équipé d'un compteur Linky (3,8 € dans le cas d'une augmentation de la puissance intervenant dans les 12 mois suivant une baisse).

⁷ Délibération de la CRE du 3 mars 2016 portant décision sur la tarification des prestations annexes réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution

- à la prestation de « Mise en service ou rétablissement dans la journée » : passage d'un tarif d'environ 106 € HT en 2015 à environ 44 € HT dans le cas où le consommateur est équipé d'un compteur Linky ;
- à la mise en service sur raccordement existant : il s'agit d'une des prestations payantes la plus réalisée par Enedis. Pour cette prestation, la CRE a mis en place une tarification progressivement décroissante suivant le rythme de pose des compteurs Linky jusqu'à la fin du déploiement massif. Ainsi, en 2015, cette prestation était facturée 22,75 €/HT et la trajectoire prévoit une baisse du tarif jusqu'à l'atteinte d'un prix autour de 11 €/HT. Cette prestation est actuellement facturée 11,82 € HT.

Enfin, plus récemment, Enedis a indiqué être en mesure d'intervenir à distance sur les compteurs afin de programmer les compteurs Linky en « mode production » (mesure des flux d'injection sur le réseau, en plus de la consommation) pour les installations d'autoconsommation souhaitant injecter leur surplus de production sur le réseau. De ce fait, dans sa délibération du 1^{er} juillet 2021⁸, la CRE a introduit ce cas de figure dans les prestations relatives à la mise en service, en tant que prestation à 0€ contre un tarif d'environ 41,8 € HT auparavant.

En 2020, Enedis a réalisé près de 25 millions de prestations téléopérables, dont seules 0,3 % ont nécessité finalement une intervention sur site.

En termes de gains pour le consommateur, il y a donc les prestations qui :

- n'étaient pas facturées avant Linky mais pouvaient nécessiter une intervention (25 %) : il s'agit d'un gain direct à l'échelle du distributeur (diminution des interventions), répercuté sur le TURPE (prestation de changement de fournisseur par exemple) ;
- étaient facturées à l'acte avant Linky et qui ont fait l'objet d'une baisse de leur tarif à la suite de Linky (35 %) : gain direct pour le client (prestation de mise en service sur raccordement existant par exemple). Sur la période 2017-2021, compte tenu de la baisse progressive du tarif de la prestation présentée *supra*, la CRE estime un gain global de près de 83 M€ ;
- apportent un nouveau service à la demande (40 % - en particulier l'activation de la collecte des courbes de charge).

La CRE sera attentive aux opportunités de rendre téléopérables encore plus d'opérations ou de modifier le tarif de certaines prestations téléopérables lors des prochaines évolutions des prestations annexes d'Enedis.

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

3.3 Impact du projet sur la facture des consommateurs

3.3.1 Des coûts et des gains qui se compensent

Au démarrage du projet, Linky a généré un surcroît de charges pour Enedis :

- des dépenses d'investissements plus importantes que les dépenses d'investissements classiques liées au renouvellement des compteurs et à l'équipement des logements neufs : le surcroît de dépenses d'investissements est intégré dans les charges à couvrir par le tarif de réseau (TURPE), de manière lissée durant l'ensemble de la durée de vie des compteurs (20 ans). La bonne performance d'Enedis en matière d'investissements permet en partie de réduire l'impact de cet investissement ;
- et des dépenses de fonctionnement générées par la phase de déploiement, également prises en compte dans le calcul du TURPE.

Au fur et à mesure du déploiement, le projet génère des gains de charges de fonctionnement, dont la CRE s'est assurée de la concrétisation dès le TURPE 6 (c.f partie 3.1). Ces gains ont vocation à perdurer durant toute la durée de vie des compteurs et viennent en déduction des charges à couvrir par le TURPE.

Sur l'ensemble de la durée de vie des compteurs, les surcroûts de charges et les gains se compensent, ce qui permet sur les 20 ans d'avoir un impact du projet Linky globalement nul sur le niveau du TURPE.

Pour autant, sans mécanisme supplémentaire, les consommateurs auraient néanmoins vu en début de déploiement une augmentation de facture suivie d'une baisse de facture ensuite les charges de déploiement précédant les gains effectifs. Afin d'éviter cet effet, la CRE a mis en place un « différé tarifaire » (CRL) qui a permis de synchroniser la répercussion des surcroûts de charges avec les gains du projet.

⁸ Délibération de la CRE du 1^{er} juillet 2021 portant décision sur les prestations annexes réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité

La facture TURPE des consommateurs n'évolue donc pas en raison du projet Linky, ce qui ne l'empêche pas d'évoluer à la hausse du fait de l'accroissement d'autres charges nécessaires pour renforcer le réseau dans le cadre de la transition énergétique.

Le consommateur verra, par ailleurs, une baisse directe d'autres composantes de sa facture d'électricité :

- à l'occasion de la demande de prestations spécifiques à Enedis (cf. paragraphe sur opération télérelevées) ;
- s'il se saisit de ses données de consommation et engage des actions permettant de la limiter.

3.3.2 Les coûts de relève résiduelle

Comme indiqué précédemment, une partie importante des gains du projet Linky est liée à la baisse des coûts de relève, permise par la fin de la relève à pied et de sa substitution par la relève à distance (télérelève).

La phase de déploiement massif du projet Linky arrivera à son terme en décembre 2021 avec près de 33,9 millions de compteurs posés sur un parc total de 37,7 millions de compteurs (soit près 90 % du parc équipé de compteurs évolués). A cette date, près de 3,8 millions d'utilisateurs ne seront pas encore équipés de Linky.

Pour ces compteurs, Enedis devra :

- d'une part, maintenir une activité de relève résiduelle ;
- d'autre part, mettre en œuvre des moyens pour proposer de la manière la plus souple et la plus efficace possible l'installation de compteur Linky.

Sur le premier point, les coûts unitaires de relève seront en forte augmentation du fait de la désoptimisation des tournées de relève et du fait qu'Enedis estime que parmi ces points de connexion, 80 % ont des compteurs « inaccessibles » (i.e. situés à l'intérieur du logement).

Sur le second point, la CRE constate que les raisons du non-équipement des 3,8 millions d'utilisateurs en compteurs Linky sont diverses (difficultés de contact, problèmes techniques, refus explicite, ...). La période de déploiement diffus qui s'étalera de 2022 à 2024 permettra de régulariser la majorité de ces situations.

La CRE estime que les clients qui empêcheraient encore la pose d'un Linky durant cette phase de déploiement diffus doivent supporter les coûts générés par ce comportement. La CRE avait déjà affirmé cette position dans sa délibération du 3 mars 2016⁹, où elle indiquait qu'il était justifié « *que les consommateurs qui n'ont pas laissé l'accès au compteur se voient facturer une prestation de relève à pied résiduelle, compensant les surcoûts occasionnés* » et dans sa délibération portant sur le TURPE 6, en indiquant que « *tout client ayant refusé la pose d'un compteur évolué dégradera les gains attendus du projet* » et « *qu'il sera dès lors nécessaire de faire supporter les coûts de la relève résiduelle à ces seuls clients* ».

A cet égard, la CRE avait demandé à Enedis, dans la délibération du 3 mars 2016, un suivi des surcoûts occasionnés par cette relève afin de permettre « *la mise en place de cette prestation, facturée aux consommateurs qui ne seront pas équipés de compteurs évolués de leur fait [...], et après plusieurs relances de la part du GRD* ». Par ailleurs, dans ce cadre, et dans un contexte de fin de la relève à pied systématique à partir de 2022, la CRE et Enedis ont mené des réflexions durant le 1^{er} semestre 2021 afin d'encourager les utilisateurs ayant jusque-là refusé la pose d'un compteur Linky à l'accepter et ainsi, à exploiter au mieux la période de déploiement diffus qui va débiter en 2022.

L'approche envisagée par la CRE à ce stade consiste à s'orienter vers une approche graduée et progressive de la facturation de la relève résiduelle aux clients ne possédant pas de compteur Linky, construite en deux temps :

- une phase transitoire (2022-2024), durant laquelle seuls les utilisateurs « muets » (i.e. non équipés de compteur Linky et n'ayant communiqué aucun index durant une année), se verraient facturer des coûts supplémentaires ;
- à partir de 2025, une seconde phase dans laquelle l'ensemble des clients non équipés de Linky se verraient facturer le coût de la relève résiduelle. Enedis est en mesure d'assurer, qu'à cette date, tous les clients ayant transmis leur souhait de se voir équipés d'un Linky, auront été équipés (sauf quelques très rares impossibilités techniques qui seront tracées et non concernées par la facturation).

Ces deux phases sont détaillées ci-dessous.

Phase transitoire (2022-2024)

La fin du déploiement massif marque le début d'un déploiement diffus qui sera réalisé par Enedis sur la période 2022-2024. Dès lors, la CRE estime qu'il est essentiel :

⁹ Délibération de la CRE du 3 mars 2016 portant décision sur la tarification des prestations annexes réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité

- qu'Enedis puisse exploiter au mieux cette période de déploiement diffus ;
- que les utilisateurs non équipés de compteur évolué pour diverses raisons et souhaitant en être équipés, puisse y accéder facilement.

Par ailleurs, dans un contexte de fin de la relève à pied systématique du fait de la généralisation de la télérelève, et du volume de compteurs inaccessibles parmi les utilisateurs non équipés de compteurs Linky (80 %), Enedis devra pouvoir poursuivre sa mission de service public de relève pour la facturation de ces utilisateurs. La CRE estime à ce stade que le recours à l'auto-relevé serait une solution transitoire pertinente couplé à des interventions/contrôles ciblés sur le terrain. Dans ce même temps Enedis renforcera ses interactions avec l'utilisateur afin d'encourager la pose du Linky.

A ce titre, et afin de permettre aux utilisateurs souhaitant être équipés d'un compteur Linky sur la période 2022-2024, la CRE envisage de ne répercuter les surcoûts liés à la relève résiduelle qu'aux utilisateurs non équipés de compteur évolué et n'ayant communiqué aucun index durant plus d'une année.

Cette facturation pourra être activée dès l'envoi, par le GRD, d'un courrier recommandé avec avis de réception adressé au client. Ce courrier est déjà automatiquement envoyé par le GRD en cas d'absence de relevé d'index durant plus de 12 mois (aussi appelé « courrier LTE »)¹⁰.

Par conséquent, en pratique, la facturation d'un utilisateur « muet » ne pourra avoir lieu qu'à partir du 1^{er} janvier 2023.

Enedis estime qu'il enverra en moyenne environ 528 000 « courriers LTE » par an sur la période 2022-2024. Par ailleurs, Enedis estime un coût moyen de la relève résiduelle sur cette même période d'environ 26,34 M€ (coût relatif aux autorelevés, appels sortants, contrôles ciblés et envoi de courriers LTE).

Compte tenu de ces éléments, la CRE envisage à ce stade, que les clients « muets » se voient facturer sur la période 2022-2024 de coûts liés à la relève résiduelle pour un montant d'environ 4,16 €/mois, soit environ 50 € par an.

Enfin, afin que les utilisateurs souhaitant être équipés de Linky puissent y accéder facilement, la CRE envisage de demander à Enedis de mettre en place une plateforme web permettant au client de choisir sa date de pose selon les disponibilités des équipes d'Enedis.

Phase à partir de 2025

A partir de 2025, Enedis sera en mesure d'assurer que tous les utilisateurs ayant transmis leur souhait de se voir équipé d'un compteur Linky, auront été équipés.

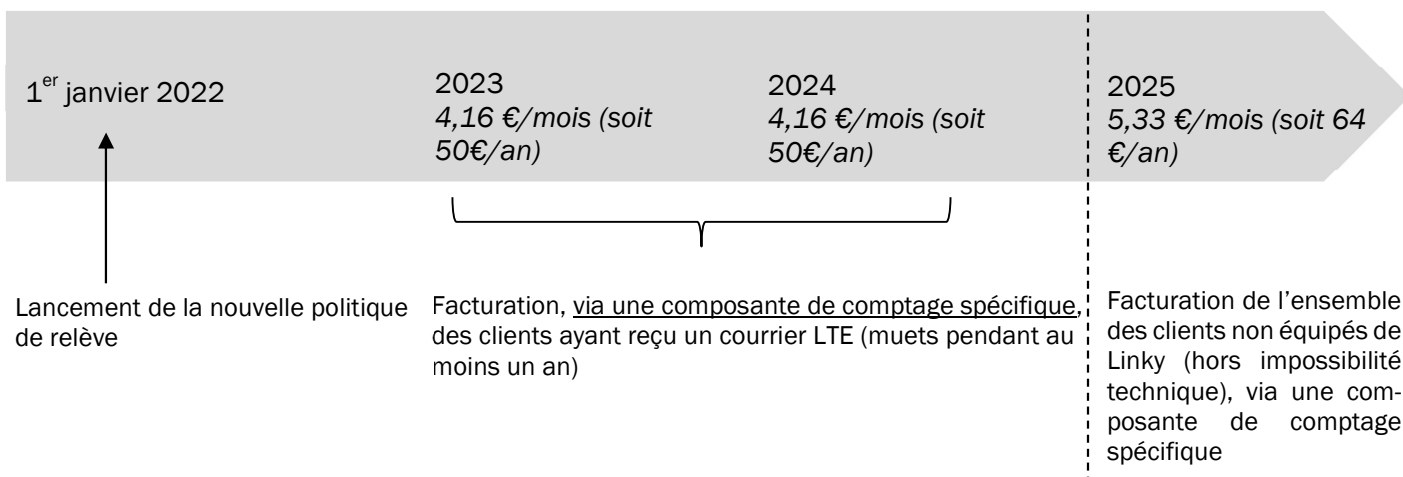
Dans ce contexte, la CRE estime qu'à partir de cette période, les utilisateurs encore non équipés de Linky le seront par choix délibéré (sauf cas isolés liés à une impossibilité technique) et qu'il convient de leur facturer le coût de la relève résiduelle, qu'ils transmettent ou non des autorelevés. Enedis estime le volume de clients concernés à environ 1,2 millions.

Durant cette période, la CRE considère par ailleurs, qu'une relève réelle devra de nouveau être privilégiée par rapport à une autorelevé. Enedis renforcera dès lors ses interventions sur site pour relever les index et ses contrôles ciblés.

La CRE envisage à ce stade, qu'à partir de 2025, l'ensemble des utilisateurs non équipés de compteur évolué (hors impossibilité technique) soit facturé pour un montant d'environ 5,33 €/mois (soit environ 64 €/an). Ce montant correspond au coût de deux prestations de relèves spéciales par an, inscrit dans le catalogue de prestation d'Enedis et dont le tarif a été fixé par la CRE.

¹⁰ Courrier faisant suite à l'article L.224-11 du code de la consommation qui dispose que « Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou autorelevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude »

Synthèse



Etant donné que l'activité de relève fait partie des missions de service public d'Enedis, la CRE envisage d'introduire une composante de comptage additionnelle pour les clients concernés. Enedis a indiqué être en capacité de transmettre isolément cette facturation (par l'intermédiaire du fournisseur) afin qu'elle puisse être visible sur la facture du client concerné.

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

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

Question 5 : Que pensez-vous des montants proposés ?

4. EXPLOITER TOUTES LES POTENTIALITES DE LINKY A COMPTER DE 2022

4.1 Travaux menés pour adapter la régulation incitative de Linky à compter de 2022

La CRE a rencontré, au 4^{ème} trimestre 2021, les acteurs du système électrique pour les interroger sur leurs attentes relatives aux services offerts par le compteur Linky. La CRE a souhaité à cette occasion rencontrer le plus large éventail possible d'utilisateurs des compteurs Linky et a ainsi rencontré des fournisseurs, des tiers ainsi que des industriels produisant des appareils intelligents connectés au compteur Linky.

Lors de ces rencontres la CRE a interrogé ces acteurs sur leur utilisation des compteurs Linky, en particulier des fonctionnalités avancées du compteur qui doivent permettre de matérialiser les gains sur les offres de fourniture et de service innovantes et sur la maîtrise de la demande en énergie.

Les sujets ayant fait l'objet d'échanges avec les acteurs concernent notamment :

- les calendriers fournisseurs, les fournisseurs peuvent développer des calendriers spécifiques utilisant les 10 index de comptage qui leur sont dédiés, cela leur permet d'élaborer des offres plus personnalisées, à l'image des heures « Super-Creuses » déjà proposés par certains fournisseurs ;
- la télé-information client qui permet, via une sortie sur le compteur, de disposer des données de consommation en temps réel, un Emetteur Radio Local (ERL) peut être branché sur cette sortie pour partager ces informations. Certains industriels développent des appareils utilisant les données de la TIC pour maîtriser leur consommation (ballon d'eau chaude, borne de recharge...);
- les contacts virtuels qui permettent de piloter la consommation en coupant certains appareils sur une plage horaire donnée, à l'image de la bascule heure pleine/heure creuse.

4.2 Enjeux de la régulation incitative

La CRE considère qu'à compter de 2022, la régulation incitative du projet Linky devra viser un double enjeu : maintenir la performance du système de comptage, mais aussi faciliter la matérialisation des gains à l'échelle de la collectivité lors de la conception du projet. La CRE présente dans le présent paragraphe ses orientations de cadre pour répondre à ces ambitions.

4.2.1 Renforcer la performance de la chaîne communicante

La CRE propose de maintenir une partie des indicateurs existants sur la période 2016-2021, en adaptant la liste de ces indicateurs et les modalités d'incitation aux caractéristiques de la phase d'exploitation du projet Linky. Ces indicateurs permettent en effet de continuer à garantir la performance de la chaîne communicante.

Indicateurs relatifs au déploiement en masse

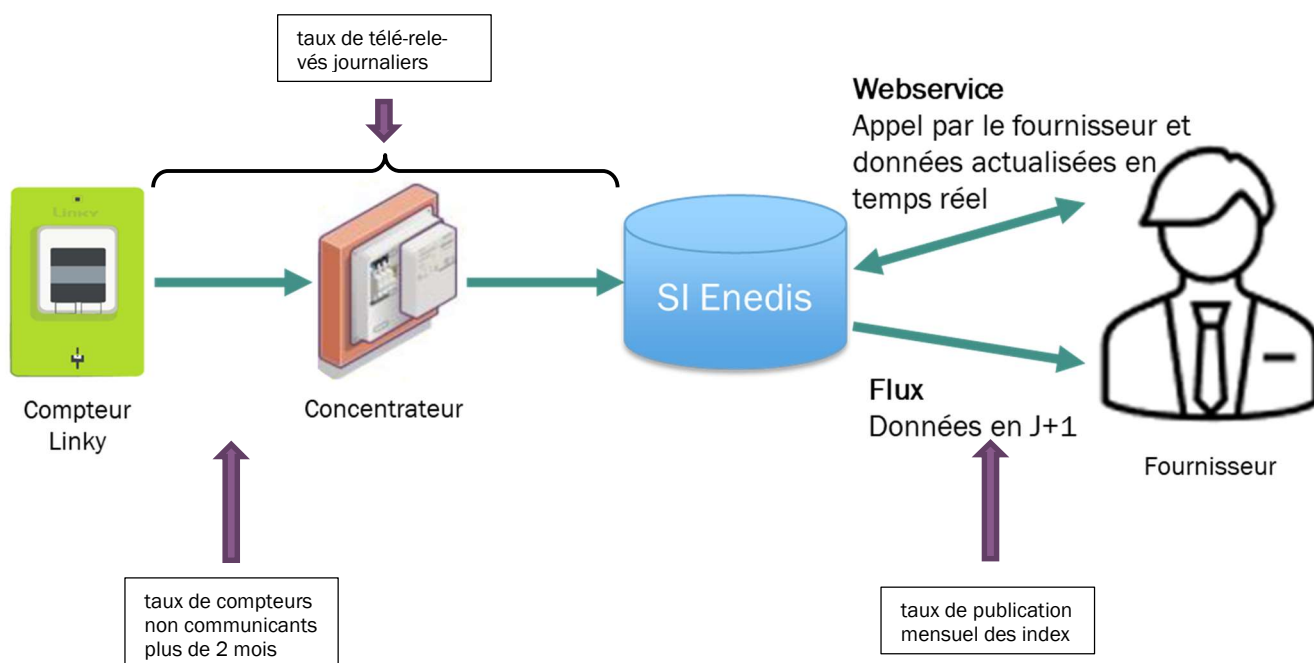
La fin du déploiement en masse des compteurs Linky au 31 décembre 2021 rendra obsolètes les indicateurs dédiés spécifiquement au suivi et à l'incitation d'Enedis sur la bonne réalisation des opérations de pose des compteurs et de migration des points depuis le SI historique vers le nouveau SI de facturation. En effet, bien qu'Enedis continue à poser des compteurs durant la phase de déploiement diffus, le volume de compteurs posés sera bien moindre et la proportion d'opérations de pose complexes sera plus importante.

Ainsi, la CRE propose de supprimer les trois indicateurs suivants à compter de 2022 pour recentrer l'incitation faite à Enedis sur les fonctionnalités essentielles du système de comptage évolué :

- taux de réinterventions suite à la pose ;
- nombre de compteurs Linky communicants non ouverts à l'ensemble des services plus de 6 mois après la pose ;
- nombre de compteurs Linky communicants présents dans Disco plus de 6 mois après la pose.

Indicateurs relatifs à la qualité du système de comptage

Les trois indicateurs relatifs à la qualité du système de comptage, mis en place pour le déploiement, ont montré leur efficacité pour mesurer la capacité du système Linky à remonter efficacement les index nécessaires à la facturation. La CRE propose donc de les maintenir pour la période post-déploiement. Ces indicateurs permettent de mesurer la performance de chacune des briques de la chaîne de remontée d'index jusqu'aux fournisseurs.



En revanche, si la transmission des index est satisfaisante, les acteurs rencontrés par le CRE ont dans leur majorité mis en avant un problème de qualité des données fournies par Enedis en ce qui concerne les courbes de charges (à ce jour, 3 millions de consommateurs ont souscrit au service de transmission quotidienne de leur courbe de charges).

Certains fournisseurs constatent que la qualité des données reçues, en termes de complétude et de justesse des valeurs, ne sont pas au rendez-vous et indiquent observer près de 10 % de données manquantes pour les clients abonnés à la transmission quotidienne des courbes de charge.

La transmission de la courbe de charges faisant partie des données essentielles pour permettre aux acteurs de développer des offres et services innovants, la délibération TURPE 6 du 21 janvier 2021 a introduit un indicateur pour mesurer le taux de disponibilité en J+1 des courbes de charge Linky. Cet indicateur mesure la présence, dans les bases de données d'Enedis, des courbes de charge des clients abonnés à la transmission quotidienne des

courbes de charge. Au premier semestre 2021 le niveau de cet indicateur est de 97,8%, résultat qui semble décorrélié de la qualité perçue par les fournisseurs. Une explication semble résider dans le fait que cet indicateur ne permet pas de mesurer les courbes de charges présentes dans le SI d'Enedis, mais contenant des points « vides » ou erronés. Le SI d'Enedis n'est en effet, pas capable à ce stade de détecter automatiquement ce genre d'erreurs. Des travaux sont en cours, que la CRE suivra avec attention. Dans le même temps, la CRE invite les fournisseurs à lui transmettre toute donnée relative à la remontée de la courbe de charges de leurs clients, afin de rapprocher la vision vue du SI d'Enedis de celle vue du SI des fournisseurs. A l'issue de ces travaux, la CRE pourrait construire un nouvel indicateur plus efficace. Par ailleurs, les procédures de renvoi des courbes de charge en cas de premier envoi infructueux devront faire l'objet d'une révision dans le cadre du GT-comptage du Groupe de Travail Electricité.

Enfin, Enedis a mis en place un portail dédié, afin de permettre aux consommateurs de récupérer leur données présentes dans le SI d'Enedis, sans passer par leur fournisseur. Un peu plus de 2,2 millions de particuliers ont ouvert un espace client sur le portail Enedis, ce qui représente moins de 7% des clients équipés d'un compteur Linky. Ainsi le portail client d'Enedis n'est pas la solution privilégiée par les clients pour consulter leurs données de consommation, ceux-ci lui préférant les portails mis à disposition par les fournisseurs. Cela peut s'expliquer par le fait qu'Enedis, qui n'a pas la possibilité de valoriser financièrement les données de consommation en kWh, offre ainsi une visualisation moins riche et moins pertinente pour le pilotage de la consommation (les données sur le portail Enedis ne sont affichées qu'en kWh et non en €) que celle des portails clients des fournisseurs.

La CRE propose en conséquence de supprimer l'incitation sur l'indicateur mesurant le taux de disponibilité du portail d'Enedis.

Indicateurs relatifs aux télé-opérations

Les indicateurs mesurant l'efficacité des télé-opérations réalisées par Enedis montrent que les prestations sont réalisées dans les délais demandés par les clients à Enedis, ce qui est une condition essentielle à la réussite du projet Linky. La CRE propose donc de maintenir les deux indicateurs existants pour la période d'exploitation :

- le taux de télé-prestations réalisées le jour J demandé par les fournisseurs ;
- le taux de compteurs activés dans les délais à la suite d'un ordre de pointe mobile.

Pour l'ensemble des indicateurs cités plus haut la CRE propose globalement de conserver le niveau d'objectifs fixé pour la période 2020-2021 et de renforcer la force de l'incitation en triplant le montant des pénalités associées de manière cohérente avec le niveau des bonus perçus par Enedis concernant la performance du système de comptage (paragraphe 2.3). Le détail des propositions de niveau d'objectif et d'incitation financière est présenté en annexe 3.

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

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

4.2.2 Faciliter la concrétisation des gains à l'échelle de la collectivité

Comme indiqué précédemment, la CRE considère que la régulation incitative du projet Linky doit être renforcée afin de faciliter la matérialisation des gains à l'échelle de la collectivité, notamment en matière de maîtrise de la demande en énergie.

Les échanges réalisés en amont de cette consultation publique, avec les utilisateurs, ont permis d'identifier les attentes principales relatives aux fonctionnalités avancées du compteur, qui permettent de matérialiser ces gains.

Notamment, les fournisseurs rencontrés ont souligné l'importance de disposer bien plus rapidement des « calendriers fournisseurs » spécifiques nécessaires pour pouvoir proposer de manière efficace des nouvelles offres. Cela permet aux consommateurs de choisir l'offre qui correspond le mieux à leurs habitudes de consommation. Le délai actuel pour la mise en place, par Enedis, d'un calendrier spécifique fournisseur est de 3 mois. La majorité des fournisseurs rencontrés a indiqué que le délai souhaitable était de 1 mois. La capacité des fournisseurs à développer des nouvelles offres et à les proposer rapidement aux clients apparaît comme essentielle au bon fonctionnement du marché. La CRE propose donc de créer un indicateur, incité financièrement, sur le délai de mise en place d'un calendrier fournisseur par Enedis. La CRE propose de fixer l'objectif pour cet indicateur à 1 mois à partir de la réception de la demande complète de la part du fournisseur. Le détail de cet indicateur est présenté en annexe 3.

L'accès aux données via la Télé Information Client (TIC) apparaît comme la deuxième fonctionnalité avancée de Linky, la plus utile, pour atteindre les gains identifiés en matière d'offres innovantes et de MDE. La TIC permet, via une sortie sur le compteur, de disposer des données de consommation en temps réel et un Emetteur Radio Local (ERL) peut être branché sur cette sortie pour partager ces informations. Certains industriels développent d'ores et déjà des appareils utilisant les données de la TIC pour maîtriser leur consommation (ballon d'eau chaude, borne de recharge...). Malgré tout, cette TIC est encore insuffisamment utilisée. En effet, les fournisseurs proposant à leurs clients des solutions de gestion de la consommation s'appuyant sur la TIC mettent en avant la difficulté, à ce stade, à trouver un modèle économique viable

Par ailleurs, certaines caractéristiques techniques de la TIC ont été identifiées comme pouvant constituer un frein à l'utilisation de cette dernière :

- la TIC peut être réglée selon deux modes : standard ou historique. Tous les appareils ne sont pas compatibles avec ces deux modes ce qui peut limiter l'utilisation de cette fonctionnalité ;
- la sortie TIC ne permet, pour l'instant, qu'à un seul utilisateur de se brancher et d'utiliser les données ;
- enfin, certains industriels souhaiteraient qu'une règle hiérarchisant les index, par prix croissant/décroissant, transmis par la TIC, soit mis en place. Cela permettrait de faciliter l'utilisation de ces données pour le pilotage de la consommation par des appareils intelligents.

La CRE propose que ces trois sujets fassent l'objet d'échanges en GT pour avancer sur les besoins des utilisateurs. Le cas échéant, la CRE pourrait inciter Enedis à mettre en œuvre les évolutions retenues dans un délai rapide, dans le cadre de l'incitation au respect des délais d'exécution d'actions prioritaires pour favoriser l'innovation¹¹, introduite dans le TURPE 6.

En revanche, il est apparu, lors des échanges, que les contacts sec virtuels ne répondent plus aux besoins des utilisateurs. Ces derniers, conçus à l'image du contact sec utilisé pour piloter les chauffe-eaux, se révèlent en effet peu flexibles et ne sont pas adaptés au pilotage des appareils ménagers actuels, qui ne peut être envisagé comme un simple « on/off ». Ils sont dès lors peu utilisés, sauf dans certains cas très spécifiques tel que l'éclairage public. La CRE ne propose dès lors pas d'ajouter de régulation sur ce point.

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

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

4.2.3 Verser des indemnités directement au consommateur pour adresser les difficultés rencontrées par les consommateurs

Les échanges menés par la CRE au 4^{ème} trimestre 2021 ont mis en évidence que la régulation incitative telle que calculée actuellement, basée sur le calcul de taux nationaux sur les sujets prioritaires, laisse de côté un certain nombre de consommateurs dont la situation peut mettre plusieurs mois à être traitée. Ainsi, si le taux de compteurs non communicants pendant plus de deux mois est limité à 0,7%, légèrement au-dessus de l'objectif fixé à 0,5%, on observe que 0,4% des compteurs sont non communicants pour une durée supérieure à 6 mois, ce taux étant stable depuis début 2020. Fin juin 2021 cela représente près de 130 000 clients qui, bien que disposant d'un compteur Linky, n'ont accès à aucune des fonctionnalités offertes par ces compteurs.

Pour ces situations la CRE souhaite mettre en place des indemnités versées aux clients par Enedis.

La CRE a identifié 3 sujets pour lesquels l'introduction de ce mécanisme paraît pertinente :

- les compteurs Linky non communicants de manière prolongée ;
- la mise à disposition très tardive des courbes de charge pour les clients abonnés à la transmission quotidienne de la courbe de charge ;
- les télé-opérations réalisées à une date ultérieure à la date souhaitée par le client.

Ces indemnités seraient versées en cas de préjudice perçu directement par le consommateur. La CRE poursuit ses travaux pour déterminer les modalités précises de mise en place et de versement de ces pénalités.

S'agissant du seuil de déclenchement, la CRE considère que ce dernier doit correspondre à un préjudice important vu du consommateur, l'objectif de cette régulation étant de viser les cas extrêmes. Par exemple, cette indemnité pourrait être due en cas de compteur non communicant depuis plus de 6 mois. S'agissant du montant de

¹¹ Mécanisme introduit au paragraphe 2.5.4 de la délibération TURPE 6 du 21 janvier 2021

l'indemnité, la CRE propose qu'il soit cohérent avec le niveau de facture TURPE du consommateur concerné (cf. annexe 3). Les modalités, qui seraient finalement retenues pour cette nouvelle régulation, pourraient faire l'objet de discussions en GT entre Enedis et les acteurs.

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

Question 11 : S'agissant du seuil de déclenchement, quelle est selon vous la durée de non communication et le nombre de jours de retard pour les prestations et la fourniture de données, qui vous paraissent engendrer un préjudice important justifiant le versement d'une telle indemnité ?

4.2.4 Synthèse du cadre de régulation proposé pour la période 2022-2024

Le cadre de régulation proposé par la CRE pour la période 2022-2024 vise deux objectifs, s'assurer que la chaîne communicante Linky reste performante et faciliter la matérialisation des gains identifiées lors de la conception du projet.

Pour cela, la CRE propose de maintenir 5 des 9 indicateurs existants sur la période 2016-2021. Les indicateurs qui seraient supprimés sont ceux qui visaient à s'assurer d'un bon déploiement des compteurs et ne seront plus pertinents à compter de 2022¹². Les indicateurs maintenus portent sur la qualité de la remontée des index et sur les téléopérations. Pour ces indicateurs la CRE propose de maintenir les objectifs fixés pour l'année 2021 et de tripler le montant des pénalités encourus par Enedis. Cette augmentation des pénalités vise à inciter Enedis à maintenir son niveau de performance de sa chaîne communicante.

S'agissant de la facilitation de la matérialisation des gains à l'échelle de la collectivité, les échanges réalisés avec les utilisateurs ont permis d'identifier les attentes principales. La CRE propose d'axer la future régulation sur les seules fonctionnalités jugées prioritaires. Ainsi, à la demande des fournisseurs, la CRE propose d'introduire un indicateur pour assurer la mise en place rapide des calendriers spécifiques. Sur les sujets plus complexes, tels que la standardisation des informations issues de la TIC et le suivi de la qualité des courbes de charge, la CRE propose que ces sujets fassent l'objet d'échange en groupe de travail électricité, les solutions issues de ces échanges pourraient alors intégrer le mécanisme d'incitation à l'innovation d'Enedis pour assurer leur mise en place rapide et efficace.

Enfin, pour traiter les situations les plus complexes, telle que la non communication durable de certains compteurs Linky ou la non réception dans les délais de la courbe de charge, la CRE envisage la mise en place d'indemnités versées par Enedis aux consommateurs lésés

¹² La CRE propose de supprimer les indicateurs suivants :

- taux de ré-interventions à la suite de la pose d'un compteur Linky lors du déploiement ;
- taux de disponibilité du portail internet « clients » ;
- taux de compteurs posés en masse et communicants de niveau 2 (ouvert à l'ensemble des services) dans Ginko en moins de 60 jours ;
- nombre de compteurs Linky communicants présents dans Disco plus de 6 mois après la pose.

ANNEXE 1 – RAPPEL DU CADRE DE REGULATION SPECIFIQUE AU PROJET LINKY

Le système de comptage Linky présentant des caractéristiques techniques, industrielles et financières particulières, la CRE a considéré que son déploiement entraînerait des risques autres que ceux auxquels Enedis est généralement confronté dans l'exercice de ses activités normales, justifiant la mise en place d'un cadre de régulation spécifique.

Ainsi, la délibération de la CRE du 17 juillet 2014¹³ a fixé la régulation incitative relative au projet de comptage évolué Linky. Ce cadre de régulation incite Enedis à :

- respecter le calendrier de déploiement ;
- maîtriser les coûts d'investissement ;
- garantir le niveau de performance attendu du système de comptage Linky au travers d'indicateurs de qualité de service spécifiques au projet Linky.

Les régulations incitatives des coûts d'investissement et de respect du calendrier de déploiement des compteurs ont vocation à s'appliquer sur la période de déploiement massif (2015-2021) jusqu'à l'atteinte du taux cible de déploiement (90%)¹⁴.

La régulation incitative du niveau de performance du système de comptage Linky n'est quant à elle pas limitée dans le temps, et a déjà été actualisée une fois en janvier 2020¹⁵. Les objectifs des indicateurs sont à ce jour fixés pour la période 2020-2021.

Ce cadre de régulation incitative s'appuie sur l'attribution d'une prime incitative de 300 points de base (pbs) aux actifs mis en service dans le cadre du projet Linky sur la période de déploiement massif, soit entre le 1^{er} janvier 2015 et le 31 décembre 2021 (hors l'expérimentation et compteurs électroniques classiques). Elle est attribuée sur la durée de vie de ces actifs (soit 20 ans).

Cette prime est constituée de deux parties :

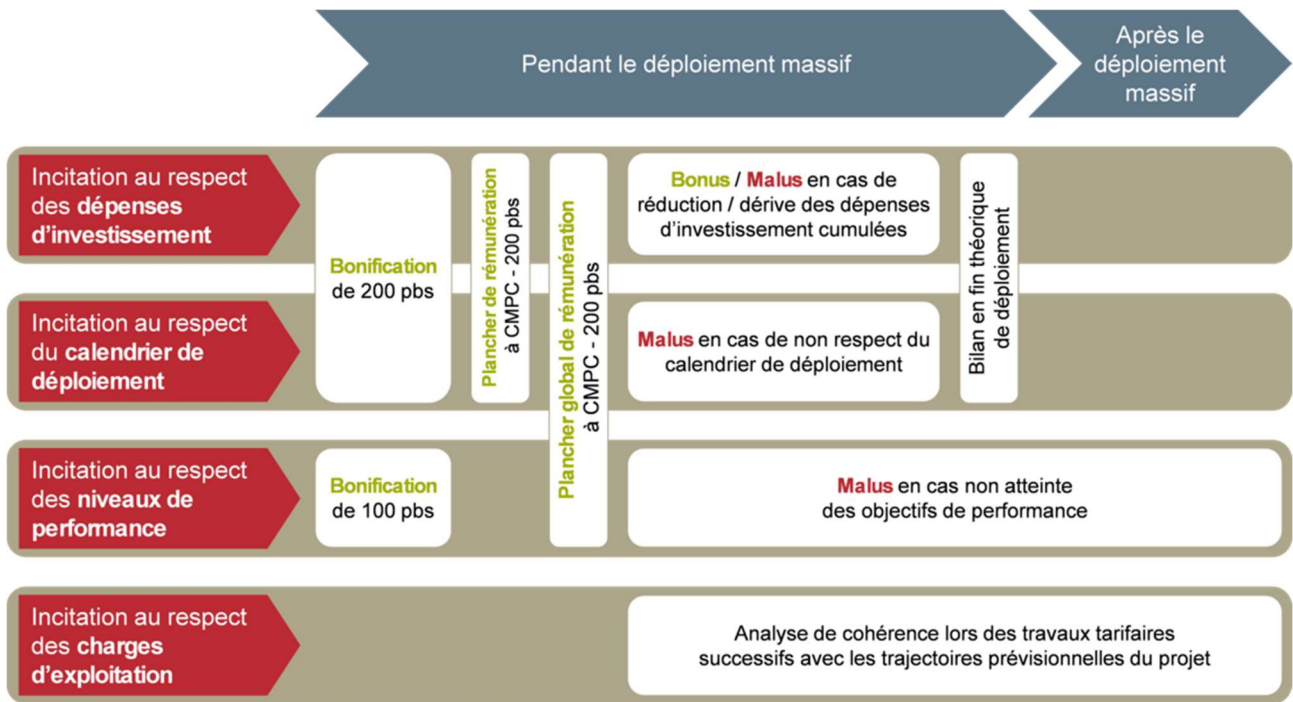
- une première partie de 200 pbs est conditionnée à la performance d'Enedis en termes de coûts d'investissement et de respect du calendrier de déploiement ;
- une seconde partie de 100 pbs est attribuée automatiquement au titre de la régulation de la performance du système de comptage évolué en termes de qualité de service. Un système de pénalités vient en parallèle sanctionner une contreperformance éventuelle du système.

Toute dérive de la performance globale vient donc diminuer cette prime et, au-delà d'un certain niveau de contre-performance, conduit à une rémunération du projet inférieure au taux de rémunération de base, dans la limite d'un plancher.

¹³ Délibération de la CRE du 17 juillet 2014 portant décision sur le cadre de régulation incitative du système de comptage évolué d'Enedis dans le domaine de tension BT ≤ 36 kVA

¹⁴ Le cadre de régulation prévoit l'atteinte d'un taux cible de compteur posé et communicant de 84,5% à la fin de l'année 2021.

¹⁵ Délibération de la CRE du 23 janvier 2020 portant décision sur le cadre de régulation incitative du système de comptage évolué d'Enedis dans le domaine de tension BT ≤ 36 kVA (Linky) pour la période 2020-2021.



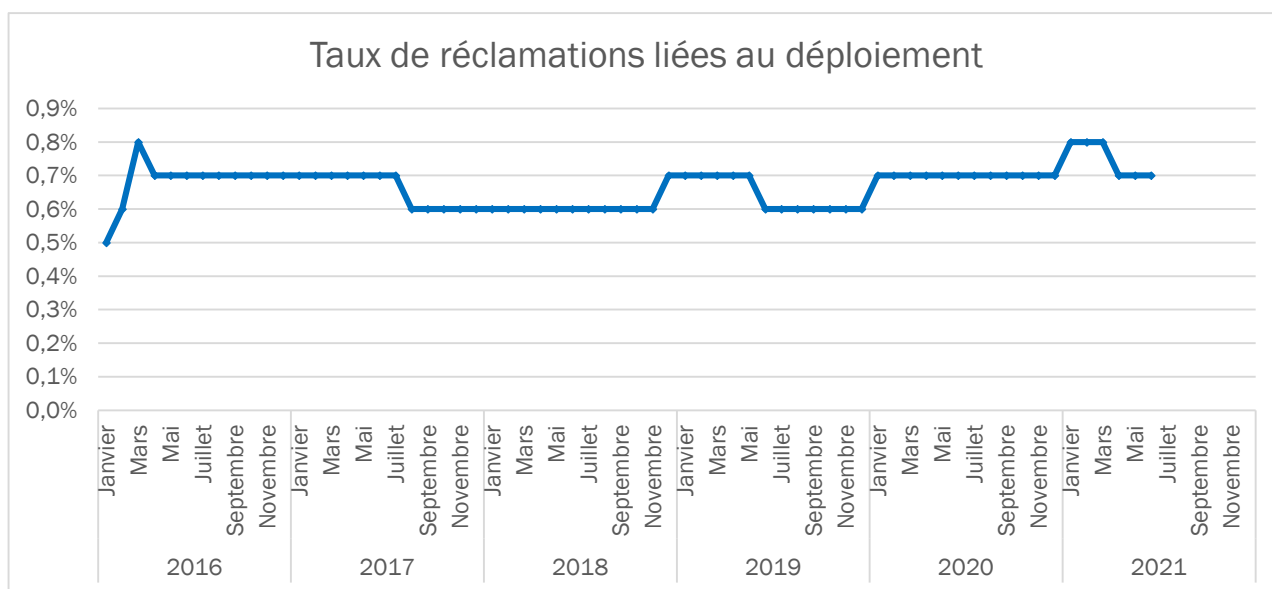
ANNEXE 2 – BILAN DE LA REGULATION INCITATIVE DE LA QUALITE DE SERVICE DU PROJET LINKY

1. Un déploiement réalisé de manière satisfaisante

La délibération du 17 juillet 2014 a mis en place des indicateurs pour suivre la qualité du déploiement en masse des compteurs Linky par Enedis. Ce cadre de régulation incitatif comporte un indicateur incité et deux indicateurs suivis. L'objectif de ces indicateurs est de s'assurer que l'installation des compteurs par Enedis et ses prestataires est réalisée de manière satisfaisante, pour cela ces indicateurs mesurent le « taux de ré-interventions à la suite de la pose d'un compteur Linky lors du déploiement » ainsi que le nombre et le taux de réclamations associées à la pose d'un compteur Linky.

Pour la période 2016-2021 Enedis était incité à maintenir un taux de ré-interventions à la suite de la pose d'un compteur Linky inférieur ou égal à 0,8%, de 2016 à 2020 Enedis a atteint cet objectif, sur le premier semestre de l'année 2021 le taux de ré-interventions est de 1%, soit un taux supérieur à l'objectif cible fixé à Enedis.

Le nombre et le taux de réclamations étaient suivis pendant la période de déploiement en masse et n'a pas fait l'objet d'une incitation financière pour Enedis. Le taux de réclamation, calculé comme le ratio du nombre de réclamations reçues dans le mois liées au déploiement des compteurs Linky par le nombre de compteurs posés durant le même mois est resté très stable durant l'ensemble de la période de déploiement entre 0,6% et 0,8%.



Ces indicateurs ont été complétés, via la délibération n° 2020-013, du 23 janvier 2020, par deux indicateurs visant à s'assurer que, à la suite de la pose d'un compteur Linky, la migration d'un point équipé de Linky depuis le SI historique d'Enedis, DISCO, vers le nouveau SI de facturation Ginko, était réalisée dans les délais. Cette migration est nécessaire pour que les clients puissent bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités de leur compteur Linky. Ainsi la CRE voulait s'assurer que les points équipés de compteurs Linky étaient migrés de manière rapide vers Ginko. Pour cela l'indicateur « taux de compteurs posés en masse et communicants dans Ginko en moins de 60 jours après la pose » a été mis en place. Sur cet indicateur le résultat d'Enedis est de 86,9% en 2020 (pour un objectif de 75%) et de 96,6% pour le premier semestre 2021 (pour un objectif de 85%).

Les résultats d'Enedis sur l'ensemble de ces indicateurs attestent de la qualité du déploiement réalisé par Enedis durant la phase de déploiement en masse qui a permis, entre de 2016 et 2021, de poser 34 millions de compteurs Linky.

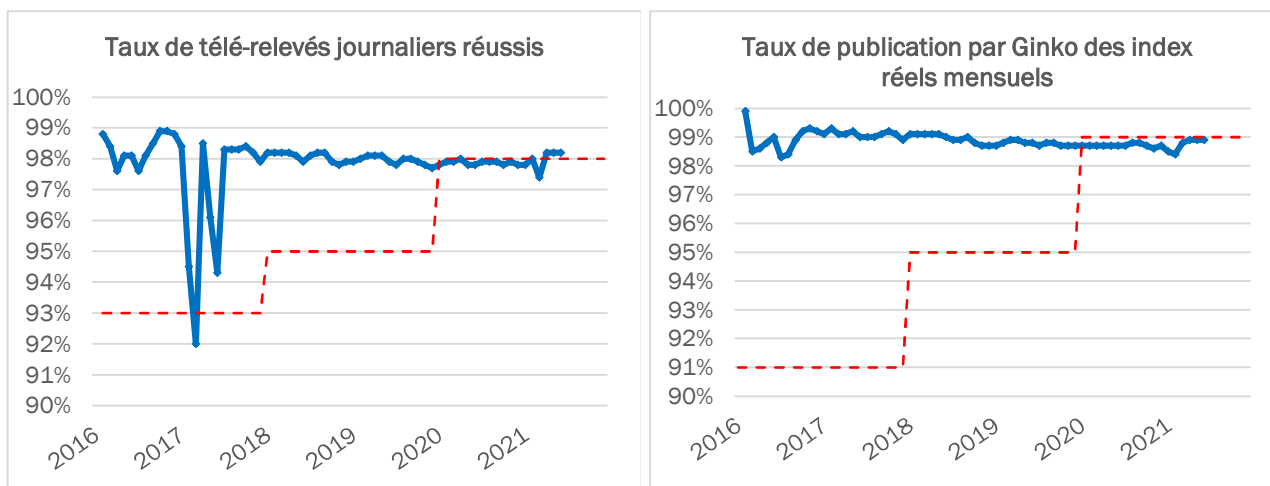
2. Une chaîne communicante déjà performante

La délibération du 17 juillet 2014 a en outre mis en place 6 indicateurs incités et 7 indicateurs suivis pour s'assurer de la bonne performance du système de comptage, c'est-à-dire de la capacité des compteurs Linky et du système d'information d'Enedis à collecter et à transmettre les données issues des compteurs Linky.

Pour cela les indicateurs mis en place mesurent les fonctions les plus essentielles des compteurs Linky, leur capacité à mesurer quotidiennement les index puis à transmettre mensuellement ces index aux fournisseurs ainsi que la capacité d'Enedis à réaliser les téléopérations aux dates demandées par les utilisateurs.

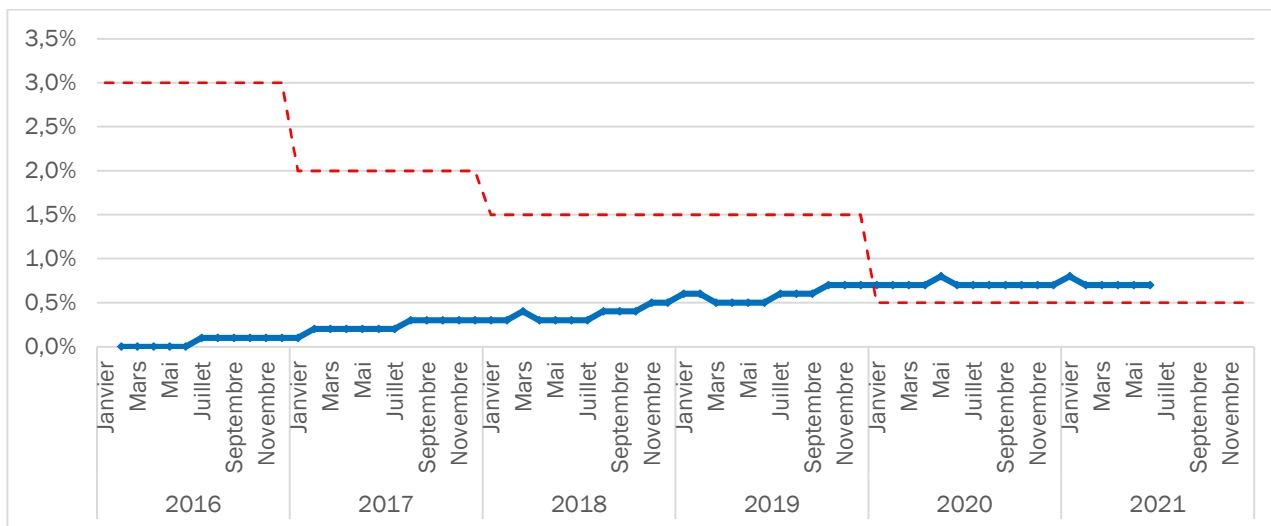
Parmi les 6 indicateurs incités, 4 sont spécifiquement dédiés au comptage, par ces indicateurs la CRE a souhaité mesurer le taux de remontée quotidien des index des compteurs Linky vers le SI d'Enedis, le taux mensuel de transmission des index du SI d'Enedis aux fournisseurs pour la bonne facturation des clients, la disponibilité du portail Enedis qui permet aux clients de consulter eux-mêmes leurs données de consommation et enfin, le taux de compteur non communicant plus de 2 mois pour s'assurer qu'Enedis fait bien en sorte que le système de comptage reste performant.

Sur ces 4 indicateurs la performance d'Enedis sur la performance d'Enedis est globalement satisfaisante, sur la période 2016-2019 la performance d'Enedis a été très au-dessus des objectifs fixés. La délibération du 23 janvier 2020 a fortement relevé le niveau des objectifs. Depuis 2020, le niveau d'Enedis sur ces indicateurs reste très élevé et proche des objectifs fixés.



S'agissant du taux de disponibilité du portail Enedis, depuis 2016, Enedis est majoritairement au-dessus d'un taux de disponibilité hebdomadaire de 99% (plus de 80% des semaines sur la période 2016-2021) avec quelques semaines très en deçà de ce niveau lors de la survenue d'incidents.

S'agissant de l'indicateur mesurant le taux de compteurs non communicants pendant plus de deux mois Enedis a, pour la période 2016-2019, toujours été en dessous de l'objectif fixé. La délibération du 23 janvier 2020 a abaissé le niveau de l'objectif à 0,5% et depuis Enedis n'a jamais battu l'objectif fixé. En effet, le taux de compteurs non communicants a cru à partir de 2016 pour se stabiliser à partir de septembre 2019 à un niveau de 0,7%.



Ainsi le niveau de performance du système de comptage est très satisfaisant, sur la période 2016-2019 Enedis a largement battu les objectifs fixés par la délibération du 17 juillet 2014. Pour les années 2020 et 2021 la délibération du 23 janvier 2020 a fixé des objectifs très ambitieux, à la hauteur des enjeux associés au projet Linky et aux bonus perçus par Enedis pour le bon niveau de performance de celui-ci. Enedis est parvenu à maintenir un niveau de performance proche de ces objectifs ambitieux.



3. Résultat détaillé des indicateurs incités financièrement

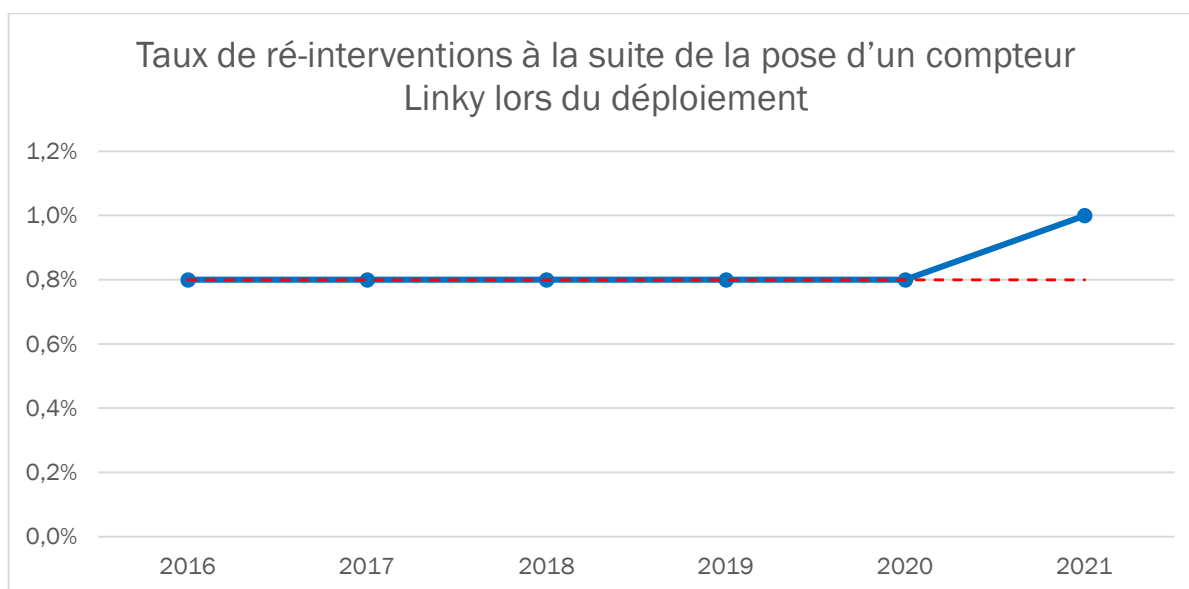
A. Qualité de la pose

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

a) Rappel de la définition de l'indicateur

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 ^{er} janvier 2018 puis chaque 1 ^{er} 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
Pénalités	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

b) Résultat de l'indicateur sur la période de 2016 à juin 2021



B. Performance du système de comptage *Linky*

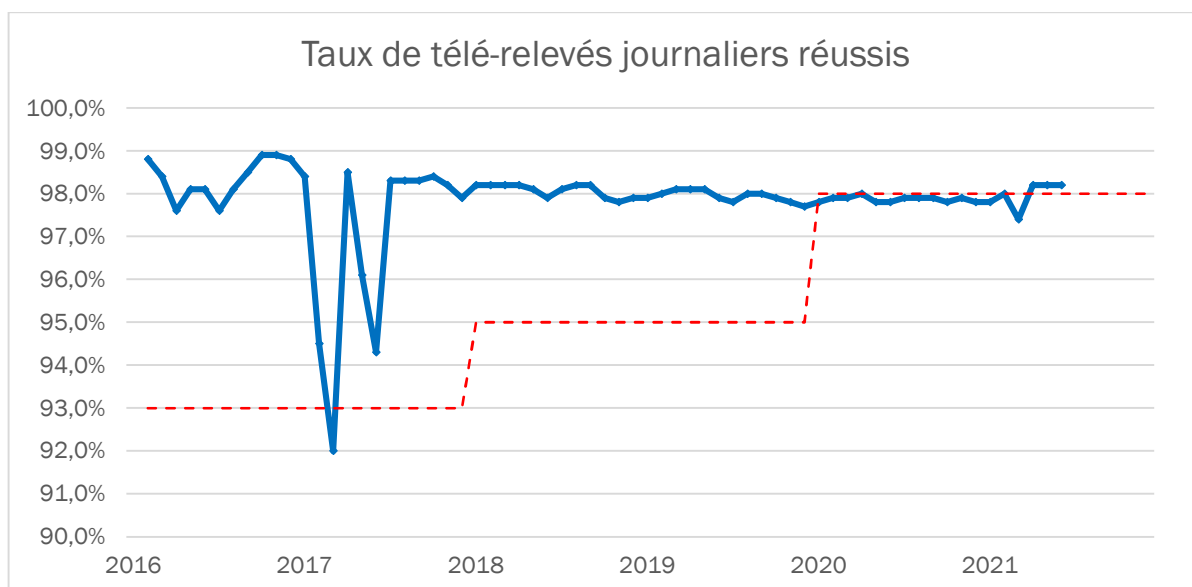
i. Taux de télé-relevés journaliers réussis

a) Rappel de la définition de l'indicateur

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 ¹⁶
Périmètre	Compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i> Hors jours de montée de version SI
Date de mise en œuvre	1 ^{er} 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 Pour l'année 2020 : 98 % par mois Pour l'année 2021 : 98 % 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 Pour l'année 2020 : 100 k€ par mois et par point en dessous de l'objectif Pour l'année 2021 : 150 k€ par mois et par point en dessous de l'objectif Versement : au CRCP

b) Résultat de l'indicateur sur la période de 2016 à juin 2021



ii. Taux de publication par Ginko des index réels mensuels

a) Rappel de la définition de l'indicateur

Calcul	Numérateur : nombre de séries d'index réels ¹⁷ 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 ^{er} 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 Pour l'année 2020 : 99 % par mois Pour l'année 2021 : 99 % 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 Pour l'année 2020 : 100 k€ par mois et par point en dessous de l'objectif

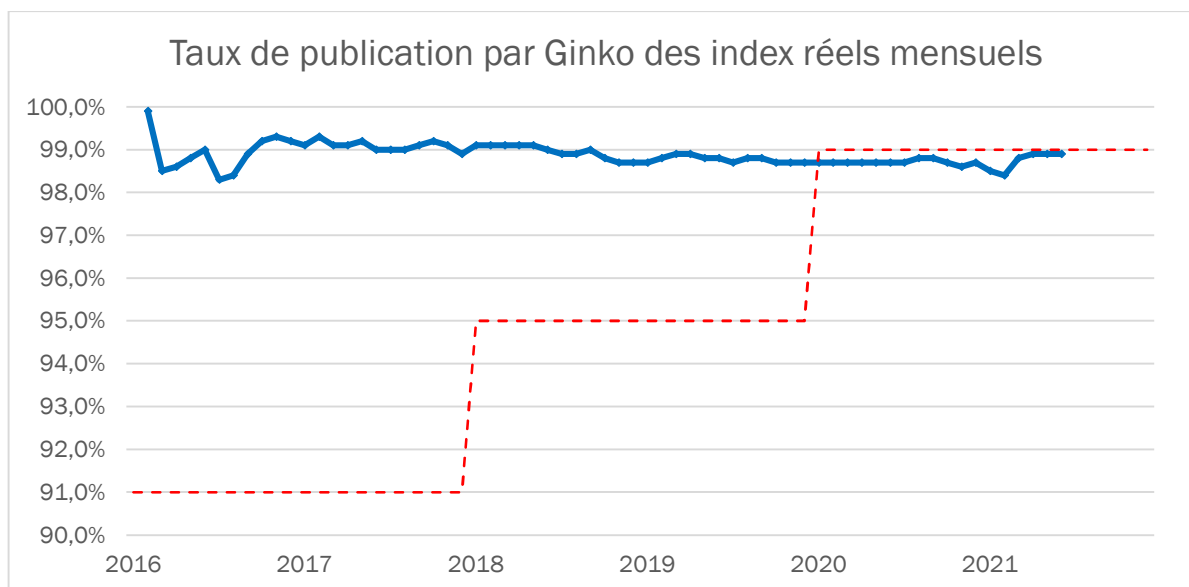
¹⁶ Moyenne mensuelle des taux journaliers.

¹⁷ Les règles de marché en vigueur prévoient qu'un index est qualifié de réel s'il est télé-relevé jusqu'à J-5.



	Pour l'année 2021 : 150 k€ par mois et par point en dessous de l'objectif Versement : au CRCP
--	--

b) Résultat de l'indicateur sur la période de 2016 à juin 2021

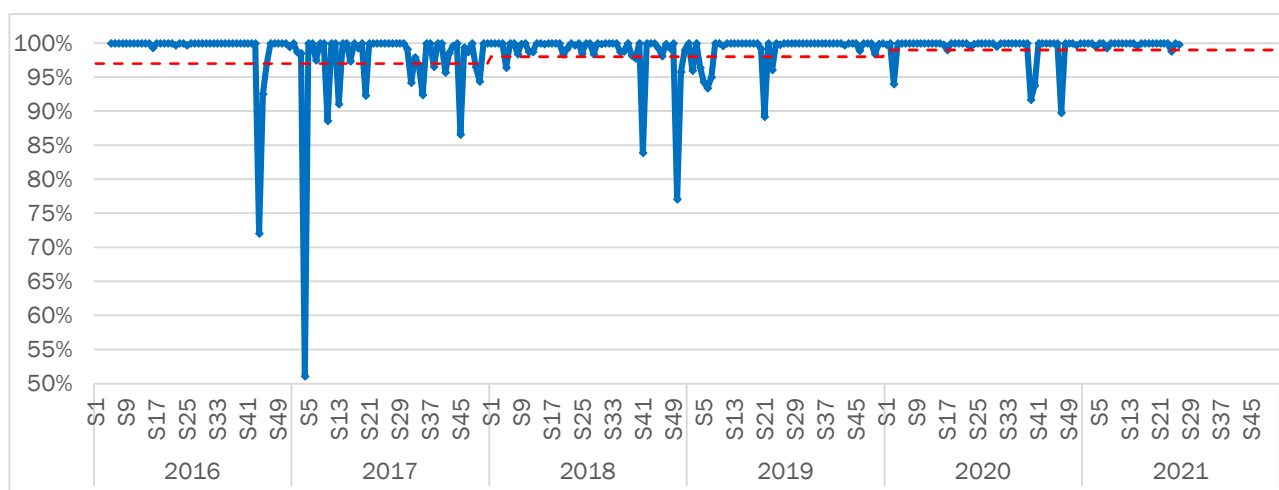


iii. Taux de disponibilité du portail internet « clients »

a) Rappel de la définition de l'indicateur

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 évènements exceptionnels
Date de mise en œuvre	1 ^{er} janvier 2016
Objectifs	Pour l'année 2016 : 97 % par semestre Pour l'année 2017 : 97 % par semaine Pour les années 2018 et 2019 : 98 % par semaine Pour l'année 2020 : 99 % par semaine Pour l'année 2021 : 99 % 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 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 Pour l'année 2020 : 50 k€ par semaine si le taux est strictement inférieur à l'objectif Pour l'année 2021 : 75 k€ par semaine si le taux est strictement inférieur à l'objectif Versement : au CRCP

b) Résultat de l'indicateur sur la période de 2016 à juin 2021



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

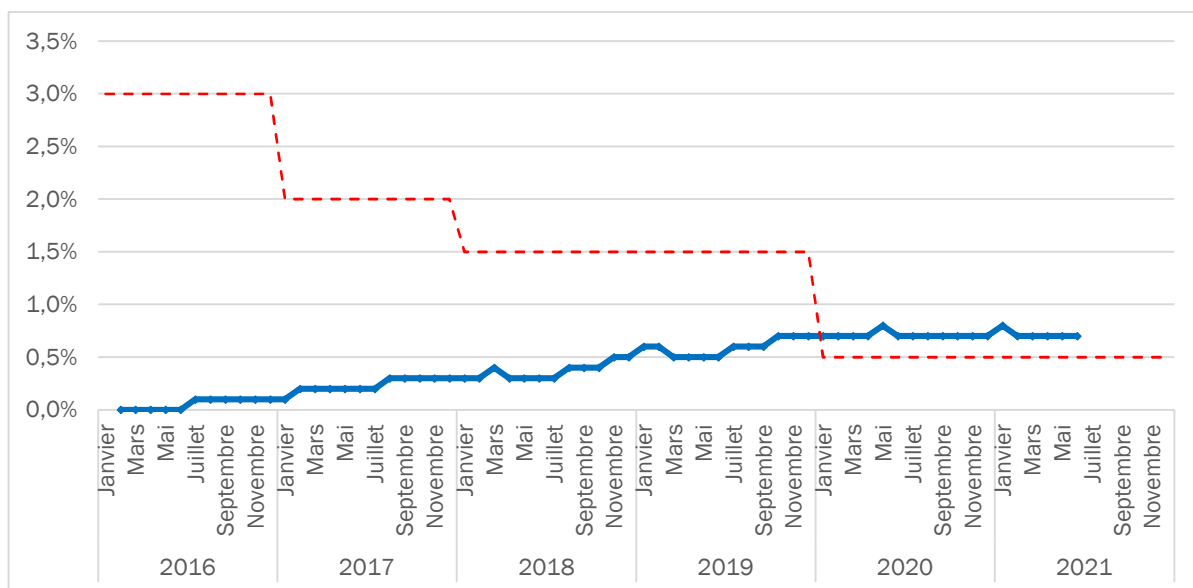
a) Rappel de la définition de l'indicateur

Calcul	Numérateur : nombre de compteurs <i>Linky</i> communicants sans index télé-relevé au cours des deux derniers mois ¹⁸ Dénominateur : nombre de compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i> Fréquence de calcul : mensuelle ¹⁹
Périmètre	Compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i>
Date de mise en œuvre	1 ^{er} janvier 2020
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 Pour l'année 2020 : 0,5 % par mois Pour l'année 2021 : 0,5 % 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 Pour l'année 2020 : 100 k€ par mois et par point au-dessus de l'objectif Pour l'année 2021 : 150 k€ par mois et par point au-dessus de l'objectif Versement : au CRCP

b) Résultat de l'indicateur sur la période de 2016 à juin 2021

¹⁸ Délai prévu par les règles de marché en vigueur au moment du calcul de l'indicateur.

¹⁹ Moyenne mensuelle des taux journaliers.

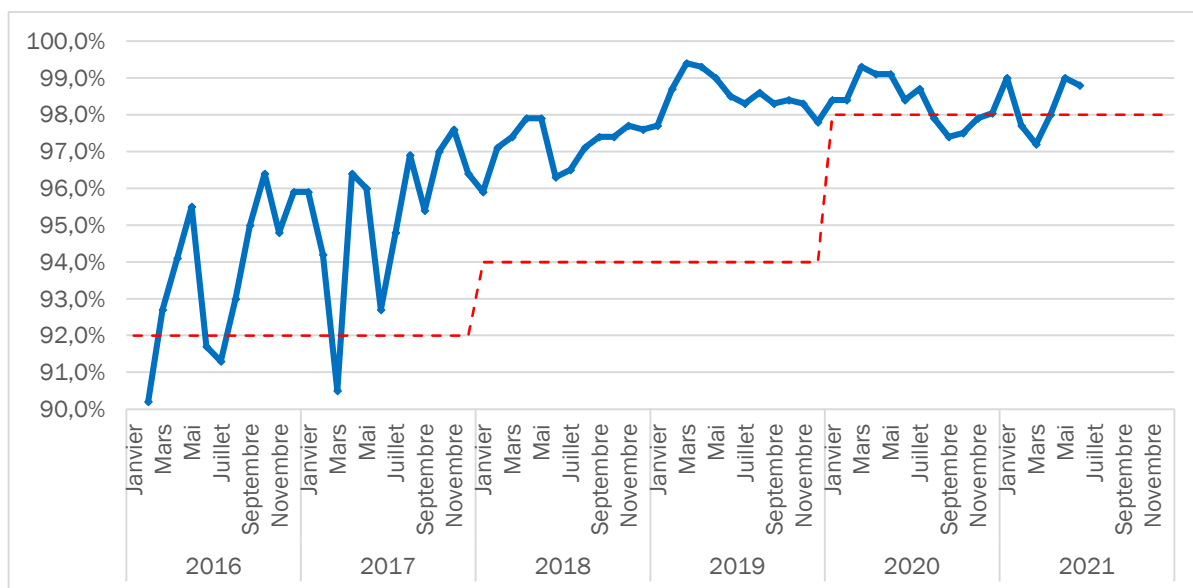


v. Taux de télé-prestations réalisées le jour J demandé par les fournisseurs

a) Rappel de la définition de l'indicateur

Calcul	Numérateur : nombre de prestations télé-opérables réalisées le jour J demandé par les fournisseurs Dénominateur : nombre de prestations télé-opérables demandés par les fournisseurs le jour J Fréquence de calcul : mensuelle
Périmètre	Compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i>
Date de mise en œuvre	1 ^{er} 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 Pour l'année 2020 : 98 % par mois Pour l'année 2021 : 98 % 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 Pour l'année 2020 : 100 k€ par mois et par point en dessous de l'objectif Pour l'année 2021 : 150 k€ par mois et par point en dessous de l'objectif Versement : au CRCP

b) Résultat de l'indicateur sur la période de 2016 à juin 2021



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

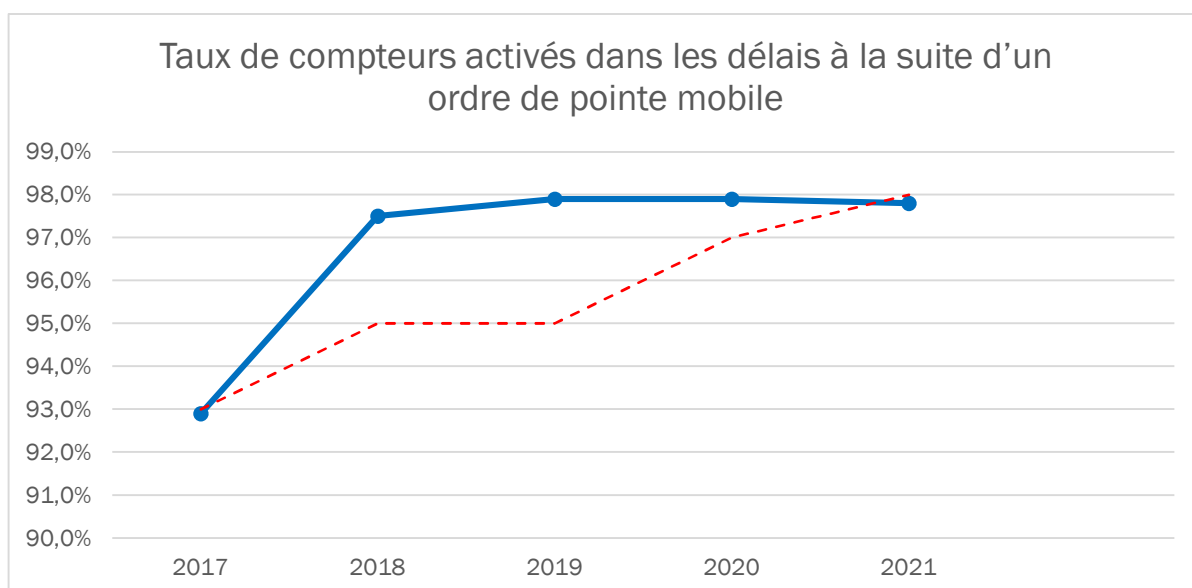
a) Rappel de la définition de l'indicateur

Calcul	Numérateur : nombre de compteurs <i>Linky</i> activés dans les délais ²⁰ 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 ^{er} janvier 2016
Objectifs	Pour les années 2016 et 2017 : 93 % par année Pour les années 2018 et 2019 : 95 % par année Pour l'année 2020 : 97 % par année Pour l'année 2021 : 98 % 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 Pour l'année 2020 : 1 000 k€ par point en dessous de l'objectif Pour l'année 2021 : 1 500 k€ par point en dessous de l'objectif Versement : au CRCP

b) Résultat de l'indicateur sur la période de 2016 à juin 2021

²⁰ Le délai prévu par les règles de marché en vigueur est de 8 heures.





vii. Taux de compteurs posés en masse et communicants de niveau 2 (ouvert à l'ensemble des services) dans Ginko en moins de 60 jours

a) Rappel de la définition de l'indicateur

Calcul	Numérateur : nombre de compteurs <i>Linky</i> posés en masse au cours de l'année et communicants de niveau 2 (ouvert à l'ensemble des services) dans <i>Ginko</i> moins de 60 jours après la pose Dénominateur : nombre de compteurs <i>Linky</i> posés en masse au cours de l'année Fréquence de calcul : annuelle
Périmètre	Compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i>
Date de mise en œuvre	1 ^{er} janvier 2020
Objectifs	Pour l'année 2020 : 75 % par année Pour l'année 2021 : 85 % par année
Pénalités	Pour le calcul des incitations, les taux sont arrondis au dixième de point le plus proche Pour l'année 2020 : 1 000 k€ par point en dessous de l'objectif Pour l'année 2021 : 1 500 k€ par point en dessous de l'objectif Versement : au CRCP

b) Résultat de l'indicateur sur la période de 2016 à juin 2021

	2021	2021*
Taux de compteurs posés en masse et communicants de niveau 2 (ouvert à l'ensemble des services) dans Ginko en moins de 60 jours	86,9 %	96,6 %

*Résultat sur calculé sur le premier semestre 2021

viii. Nombre de compteurs *Linky* communicants présents dans Disco plus de 6 mois après la pose

a) Rappel de la définition de l'indicateur

Calcul	Nombre de compteurs <i>Linky</i> communicants présents dans <i>Disco</i> plus de 6 mois après la pose Fréquence de calcul : semestrielle
Périmètre	Compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Disco</i>
Date de mise en œuvre	1 ^{er} janvier 2020

Objectifs	<p>Pour l'année 2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 300 000 compteurs <i>Linky</i> communicants présents dans <i>Disco</i> plus de 6 mois après la pose au 30 juin ; • 200 000 compteurs <i>Linky</i> communicants présents dans <i>Disco</i> plus de 6 mois après la pose au 31 décembre. <p>Pour l'année 2021 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 compteur <i>Linky</i> communicant présent dans <i>Disco</i> plus de 6 mois après la pose au 30 juin ; • 0 compteur <i>Linky</i> communicant présent dans <i>Disco</i> plus de 6 mois après la pose au 31 décembre.
Pénalités	<p>Pour l'année 2020 : 5 € par compteur au-dessus de l'objectif Pour l'année 2021 : 10 € par compteur au-dessus de l'objectif Versement : au CRCP</p>

b) Résultat de l'indicateur sur la période de 2016 à juin 2021

	2020		2021	
	S1	S2	S1	S2
Nombre de compteurs <i>Linky</i> communicants présents dans <i>Disco</i> plus de 6 mois avec la pose	187 092	0	0	

ANNEXE 3 – REGULATION INCITATIVE DE LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COMPTAGE POUR LA PERIODE 2022-2024

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 ²¹
Périmètre	Compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i> Hors jours de montée de version SI
Date de mise en œuvre	1 ^{er} janvier 2016
Objectifs	Pour les années 2022 à 2024 : 98 % par mois
Pénalités	Pour le calcul des incitations, les taux sont arrondis au dixième de point le plus proche Pour les années 2022 – 2024 : 500 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 ²² 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 ^{er} janvier 2016
Objectifs	Pour les années 2022 à 2024 : 99 % par mois
Pénalités	Pour le calcul des incitations, les taux sont arrondis au dixième de point le plus proche Pour les années 2022 à 2024 : 500 k€ par mois et par point en dessous de l'objectif Versement : au CRCP

C. 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 ²³ Dénominateur : nombre de compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i> Fréquence de calcul : mensuelle ²⁴
Périmètre	Compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i>
Date de mise en œuvre	1 ^{er} janvier 2020
Objectifs	Pour les années 2022 à 2024 : 0,5 % par mois
Pénalités	Pour le calcul des incitations, les taux sont arrondis au dixième de point le plus proche Pour les années 2022 à 2024 : 500 k€ par mois et par point au-dessus de l'objectif Versement : au CRCP

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

Calcul	Numérateur : nombre de prestations télé-opérables réalisées le jour J demandé par les fournisseurs Dénominateur : nombre de prestations télé-opérables demandés par les fournisseurs le jour J
--------	---

²¹ Moyenne mensuelle des taux journaliers.

²² Les règles de marché en vigueur prévoient qu'un index est qualifié de réel s'il est télé-relevé jusqu'à J-5.

²³ Délai prévu par les règles de marché en vigueur au moment du calcul de l'indicateur.

²⁴ Moyenne mensuelle des taux journaliers.

	Fréquence de calcul : mensuelle
Périmètre	Compteurs <i>Linky</i> déclarés communicants dans <i>Ginko</i>
Date de mise en œuvre	1 ^{er} janvier 2016
Objectifs	Pour les années 2022 à 2024 : 98 % par mois
Pénalités	Pour le calcul des incitations, les taux sont arrondis au dixième de point le plus proche Pour les années 2022 – 2024 : 500 k€ par mois et par point en dessous de l'objectif Versement : au CRCP

E. 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 ²⁵ 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 ^{er} janvier 2016
Objectifs	Pour les années 2022 à 2024 : 98 % par année
Pénalités	Pour le calcul des incitations, les taux sont arrondis au dixième de point le plus proche Pour les années 2022 à 2024 : 5 000 k€ par point en dessous de l'objectif Versement : au CRCP

F. Nombre de calendriers spécifiques fournisseurs mis en place dans un délai supérieur à un mois

Calcul	Nombre de calendrier spécifiques fournisseurs mis en place dans un délai supérieur à un mois, le délai est à partir de la date de réception du dossier de demande complet par Enedis Fréquence de calcul : annuelle
Périmètre	Ensemble des demandes de calendriers spécifiques par les fournisseurs
Date de mise en œuvre	1 ^{er} janvier 2022
Objectifs	Pour les années 2022 à 2024 : 0 calendrier mis en place dans un délai supérieur à 1 mois
Pénalités	Pour les années 2022 à 2024 : 10 000 € par jour de retard et par calendrier Versement : au CRCP

G. Indemnités versées au consommateur pour adresser les difficultés rencontrées par les consommateurs

La CRE a identifié 3 sujets qui pourraient faire l'objet du versement, par Enedis, d'une indemnité aux consommateurs impactés. La CRE s'interroge sur les modalités précises de mise en œuvre d'une telle indemnité :

- pour s'assurer que l'indemnité est versée aux utilisateurs ayant effectivement subi un préjudice, le versement de l'indemnité pourrait être conditionné à la dépose d'une réclamation par l'utilisateur ;
- le niveau à partir duquel l'utilisateur sera en droit de réclamer une indemnité doit être suffisamment conséquent pour justifier le préjudice subi :
 - par exemple, dans le cas d'un compteur durablement non communicant, il pourrait être envisagé que l'utilisateur puisse faire une réclamation si son compteur ne communique pas depuis plus de 6 mois ;
- le montant de l'indemnité doit refléter la gêne occasionnée pour l'utilisateur :
 - dans le cas du compteur durablement non communicant, l'indemnité pourrait être de l'ordre d'un mois de facturation du TURPE.

²⁵ Le délai prévu par les règles de marché en vigueur est de 8 heures.