

SYNDICAT DES ENERGIES DU DEPARTEMENT DE L'ISERE - SEDI

POINT D'INFORMATION du 24 juin 2019

Objet : Contrôle du déploiement LINKY

Dans le cadre de son activité de contrôle du délégataire, le SEDI a examiné en détail les conditions de déploiement des compteurs LINKY sur son territoire. Suite à l'élaboration d'une liste de données demandées au concessionnaire, une rencontre du SEDI avec les experts « métiers » d'ENEDIS a permis d'échanger le 9 avril 2019 sur des thèmes habituellement abordés dans le cadre du contrôle. De plus le SEDI, accompagné du cabinet Audit Expertise et Conseil, a analysé un échantillon de 12 réclamations choisies à partir de la liste détaillée de l'ensemble des réclamations.

Rappels techniques :

Le compteur Linky communique avec un concentrateur grâce à la technologie du CPL (Courant porteur en ligne).

Il existe 2 générations de compteurs Linky. Le compteur G1 qui utilise les 2 fréquences 63,3 kHz et 74 kHz et le compteur G3 qui utilise une bande de fréquence de 35 à 90 kHz et dont la transmission est plus robuste vis-à-vis des interférences électriques.

La transmission porte en moyenne à 300m mais les compteurs d'une même grappe peuvent servir de relais pour transmettre l'information depuis les compteurs les plus éloignés des concentrateurs. Un compteur peut véhiculer ses informations propres ainsi que celles de 6 compteurs supplémentaires au plus.

Chaque grappe doit être constituée d'un même type de compteurs à savoir G1 ou G3. Les compteurs type G1 ne sont déployés que sur 11 communes de Grenoble Alpes Métropole.

Concernant la maîtrise de la consommation, les compteurs Linky ne permettent pas encore à l'utilisateur d'exploiter toutes les possibilités de suivi de sa consommation en temps réel par un affichage déporté ou sur ordinateur, tablette nécessitant l'installation d'un émetteur radio Linky (ERL) et d'une passerelle pour retransmettre les informations.



Exemple d'afficheur déporté via un ERL Emetteur radio LINKY

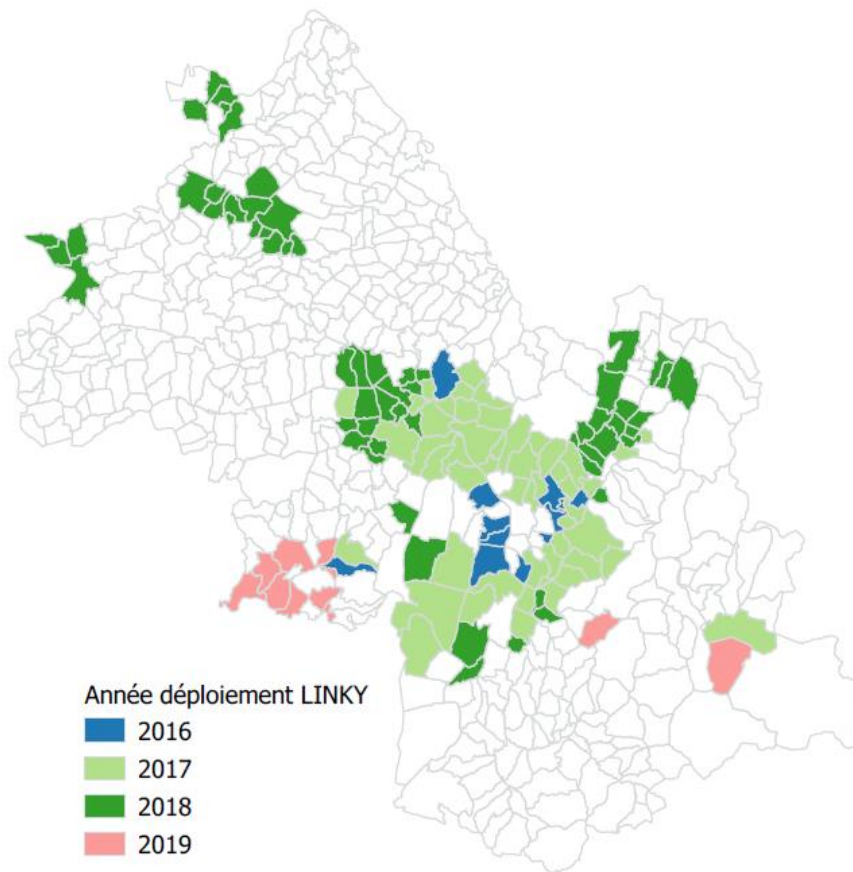
La procédure de déploiement du compteur communicant Linky :

- Fin 2018, Enedis avait tenu 2 réunions publiques, 46 réunions avec le maire ou le conseil municipal et 11 permanences auprès des habitants.

- 19 communes avaient pris des délibérations (13), arrêtés (2) ou motions (5) pour refuser la pose de compteurs. Ces actes illégaux font l'objet d'annulation par le Préfet lors du contrôle de légalité.
- Sur 2017, seulement 276 usagers ont officiellement refusé la pose de compteurs, soit un taux de refus de 0,4%.
- Le déploiement a été confié par ENEDIS à six entreprises de pose : solution 30, GMV, AIRRIA/SERA, Scopelec, Feedback et 5 Com.
- L'entreprise ARC en Ciel Recyclage est en charge du recyclage des compteurs déposés.

Avancement du déploiement Linky :

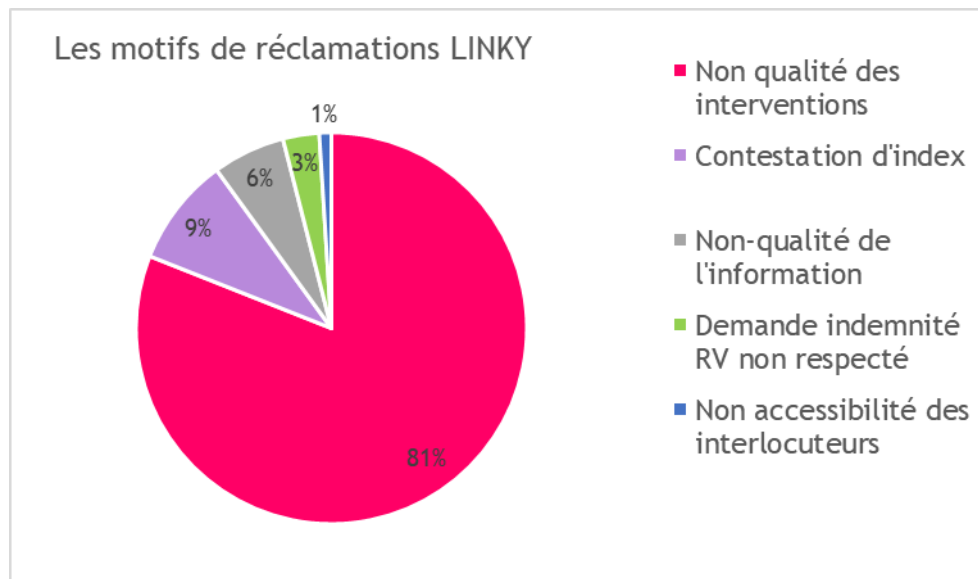
- Au 1^{er} janvier 2018, 73 164 compteurs ont été installés ainsi que 1 620 concentrateurs sur la concession SEDI. Au 1^{er} janvier 2019, 242 000 compteurs (*données Enedis réunion de janvier 2019*)
- Début 2019, le déploiement est **quasi-terminé sur 114 communes** (taux de compteurs posés supérieur à 60%). Il devrait s'achever en 2021.



Carte du déploiement début 2019 : 133 communes avec un taux de compteurs posés supérieur à 10%

Les réclamations concernant LINKY :

- Le nombre de réclamations Linky s'établit à **603** soit 11% du volume total de réclamations. L'essentiel des réclamations (**491**) est lié à un **problème de qualité des interventions**.
- Les réclamations « non qualité des interventions » englobent les problèmes de compteurs défectueux (3), de disjonctions (11), de courant non remis et de programmation du compteur (34), d'appareils hors service et de dysfonctionnements d'appareils (41) mais **surtout des problèmes d'eau chaude sanitaire** survenus après la pose (371).
- Le SEDI souhaite pérenniser les avancées obtenues lors de cette mission de contrôle s'agissant du détail de l'ensemble des réclamations et en particulier de celles concernant le déploiement du compteur Linky.



- L'analyse du traitement des réclamations a permis de constater :
 - Une pratique conciliante d'ENEDIS vis-à-vis des clients refusant Linky ;
 - Des ajustements de procédures depuis le démarrage du déploiement : abandon de la procédure de rendez-vous par plateforme robotisée, meilleur suivi des indemnités versées par les entreprises de pose ;
 - Des réclamations plus nombreuses lors de la pose de compteurs accessibles ;
 - Des difficultés à programmer les compteurs d'utilisateurs bénéficiant d'offres EJP/tempo ;
 - Une difficulté à suivre le traitement de réclamations du fait d'interlocuteurs autres qu'ENEDIS (entreprises de pose, fournisseur d'énergie...).

Réponses aux interrogations au fil de l'eau :

En 2018 et 1^{er} semestre 2019, le SEDI a reçu des sollicitations de la part :

- De 4 usagers (plaintes, demande contrat de concession, respect des normes électriques).

À noter : une action particulièrement fournie fin 2018 auprès de nombreux syndicats pour dénoncer la pose de compteur sur des tableaux de pose en bois qui serait non conforme à la norme NFC14100 ce qui nécessiterait le changement de ces dits tableaux. TEARA a fait remonter cette question à la FNCCR qui a confirmé que la pose d'un compteur Linky en remplacement d'un compteur précédant se faisait sur panneau existant (bois ou pas), seuls les tableaux neufs ou remplacés sont en matière synthétique. Lors de la mission LINKY, ENEDIS a assuré que l'installation des compteurs Linky était permise par les normes en vigueur sur les panneaux en bois. Une confirmation écrite est attendue.

- 11 communes qui relayent les problèmes lors des poses (non fonctionnement EJP, plainte de l'approche client), des demandes d'informations pour répondre aux habitants, d'organisation de réunion avec ENEDIS pour les administrés.

Enfin, le SEDI est informé des copies des courriers de refus de pose par les particuliers (16) et des réponses apportées par la préfecture aux communes suites à leurs délibérations ou motions sur le déploiement du compteur par ENEDIS. Le SEDI est amené régulièrement à rappeler la position du SEDI et à donner des informations à jour sur ce sujet.