Note externe

Direction Clients et Territoires

Identification et traitement des dysfonctionnements dans la publication récurrente des données de mesure sur compteur communicant silencieux en BT ≤ 36 kVA

Identification :	Enedis-NMO-CF_025E
Version :	2
Nb. de pages :	8

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	15/09/2025	Création – Changement de référence	Enedis-PRO-CF_099E
2	03/07/2026	▪ Transmission quotidienne des données dès J+1 ▪ Transmission des données de la courbe de charge au pas de mesure enregistré sur le compteur Linky	1

Document(s) associé(s) et annexe(s) :
Enedis-NMO-CF_016E : Modalités d'accès aux données collectées par le GRD relatives aux sites de consommation BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur communicant

Résumé / Avertissement
Ce document définit les éléments permettant au fournisseur de qualifier un dysfonctionnement dans la publication ou dans la collecte des données fines de mesures, et de l'adresser, par le bon canal, au GRD afin que celui-ci engage, si cela n'a pas encore été fait, l'analyse et le traitement (SI ou technique) pour rétablir la communication. Il rappelle également les règles de souscription à une publication récurrente aux données fines de mesures de consommation.

SOMMAIRE

Champ d'application 3

Contexte 4

- Publication tardive 4
- Traitement des compteurs silencieux 4

1 — Traitement des demandes d'abonnement aux données fines de mesure 5

1.1. Recevabilité de la demande 5

1.2. Délai de traitement de la demande 6

1.3. Délais de mise à disposition des premières publications 6

1.3.1. Index quotidien & Puissance maximale appelée (Pmax) quotidienne 6

1.3.2. Courbe de charge 6

1.4. Arrêt de l'abonnement 6

2 — Détection par le fournisseur et communication au GRD d'un dysfonctionnement de publication 7

2.1. Absence de publication 7

2.2. Canal de transmission de la réclamation au GRD en fonction de la situation 7

2.2.1. Cas 1 – Dysfonctionnement dans le SI du GRD 7

2.2.2. Cas 2 – Dysfonctionnement dans la chaine communicante Linky 8

Champ d'application

La surveillance de la chaine de transmission des données de mesure du compteur Linky, mise en place par le GRD permet d'identifier des dysfonctionnements et d'engager les actions correctives de manière pro-active.

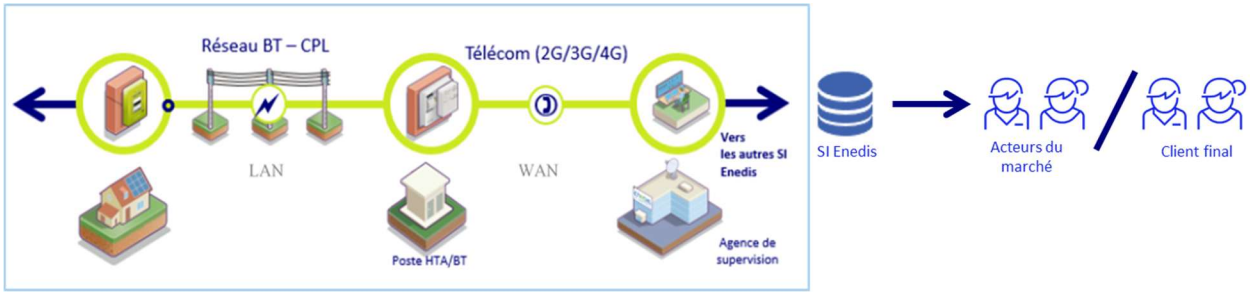


Schéma représentatif de la chaine de transmission des données de mesure Linky

L'absence de transmission des données de mesure peut avoir diverses origines :

- **Dans la chaîne communicante**
  - Un problème en aval du compteur : la présence d'un élément perturbateur sur le lieu de consommation (box Internet, amplificateur TV, etc.) ;
  - Un défaut du compteur ;
  - Une perturbation du signal CPL, liée à :
    - Un matériel d'un professionnel tel qu'un laboratoire d'analyse médical, un panneau publicitaire, une station de tramway, une armoire télécom, etc.
    - Un incident sur le réseau électrique qui perturbe le signal CPL : travaux à proximité ou dans le quartier.
  - Un incident au niveau du concentrateur (toute la grappe de compteurs est alors impactée) :
    - Une sous-saturation ou une sursaturation du concentrateur ; c'est-à-dire une zone ou grappe, trop pauvre ou trop dense en compteurs qui ne permet pas la bonne communication entre les compteurs et le concentrateur.
    - Un dysfonctionnement du concentrateur.
- **Une origine liée à un incident SI** dans la publication des données (les données sont néanmoins disponibles dans le SI du GRD).

Le traitement des incidents Télécom relève de la maintenance des opérateurs concernés.

La demande d'abonnement sur les données fines de consommation est rendue possible avec le déploiement du compteur Linky et la mise en place d'une chaine communicante qui permet de collecter et mettre ces données à la disposition des clients et des acteurs du marché qui disposent d'une autorisation pour y accéder. Ces derniers peuvent réaliser des vérifications pour s'assurer de la recevabilité de leurs demandes, identifier un dysfonctionnement et en informer, le cas échéant, le GRD pour traitement.

Contexte

Dans la majorité des cas, les arrêts de communication sont ponctuels et se résolvent sans intervention du GRD. Dans certains cas, une intervention à distance ou sur site est nécessaire.

- Publication tardive

Un dispositif permet la récupération dite 'tardive' des données manquantes jusqu'à 20 jours après l'échec de collecte. Dans le cas d'une perte de communication supérieure à 20 jours, seuls les 20 derniers jours sont récupérés dans le SI du GRD.

- Pour les abonnements quotidiens, les données collectées tardivement sont automatiquement publiées[1].
- Pour les abonnements mensuels,
    - Une collecte tardive est transparente sur la publication si les données manquantes sont collectées avant le jour de la publication.
    - La publication transmise en début du mois M+1 contient uniquement des données du mois M.

- Traitement des compteurs silencieux

L'analyse des dysfonctionnements sur la chaine de communicante Linky a permis d'établir une maintenance qui priorise leur traitement et optimise les interventions en fonction de leur origine, du nombre de clients impactés et de l'usage connu des données.

- **La priorité est donnée aux clients qui ont souscrits une offre tarifaire qui nécessite que la communication avec le compteur soit opérationnelle** [2]. Dans ce cas, le GRD vise à un rétablissement de la communication **dans les 2 mois** suivant l'arrêt de communication.

- **Hors offre tarifaire spécifique** , le GRD vise à un rétablissement de la communication **dans les 6 mois** suivant l'arrêt de communication.
    - Cas des compteurs « probablement défaillant »

      Le GRD analyse les caractéristiques du compteur et de son environnement (topologie de la grappe, historique de fonctionnement du concentrateur et des compteurs voisins, type d'événements remontés par la chaîne communicante, etc.) pour identifier ceux qui sont probablement défaillants et programmer une intervention.

    - Cas des autres compteurs silencieux

      Pour ces compteurs, une analyse plus poussée est nécessaire. En effet, les problématiques de sont plus complexes à résoudre et peuvent provenir de causes diverses (Cf. Contexte).

Nota : En cas de remplacement du compteur, les données de mesure de l'ancien compteur, non collectées avant le dysfonctionnement dans le SI du GRD, ne sont plus disponibles.

[1] Dans la limite des 20 jours définis

[2] Présence d'une offre à pointe mobile, d'une offre d'effacement ou d'une offre tarifaire non profilée

1 — Traitement des demandes d'abonnement aux données fines de mesure

Les services de transmission récurrente de données de mesure sont décrits dans le catalogue des prestations du GRD. Ils concernent :

- La collecte et transmission récurrente de la courbe de charge[1] ;
- La transmission récurrente des index quotidiens et puissances maximales quotidiennes.

Pour souscrire à une publication récurrente sur les données fines de mesure, l'acteur doit garantir disposer du consentement[2] du client.

Note : En cas d'opposition du client à la collecte de la courbe de charge, la souscription d'un abonnement nécessite au préalable la levée de cette opposition par le client via son espace personnalisé dans le portail du GRD ou par l'intermédiaire de son fournisseur d'électricité.

1.1. Recevabilité de la demande

Les critères de recevabilité sont identiques quels que soient les types de données demandées.

La demande est recevable si le compteur répond aux critères suivants :

- Compteur de type Linky ;
- Compteur ouvert aux services de mesure[3] ;
- Critère de téléopérabilité à 'Oui' ;
  Le critère de téléopérabilité peut évoluer au cours du temps. Au bout de 60 jours sans remontée d'index dans le SI du GRD, le critère de téléopérabilité passe à 'Non'. Le compteur est dit 'silencieux'.
  A la reprise de la communication des index sur 2 jours consécutifs, le critère de téléopérabilité repasse à 'Oui'.

Les autres critères principaux sont :

- Le PRM n'est pas en cours de raccordement (que le raccordement soit définitif ou provisoire).
- Le point est en service et alimenté en électricité (non coupé).
  Une limitation de puissance sur le PRM, quelle qu'en soit l'origine, ne bloque pas les demandes d'abonnement. A contrario, une demande sur un PRM coupé, quel qu'en soit le motif, est non recevable.
- L'acteur déclare disposer de l'accord du client.
- La date de début de l'abonnement doit être égale à la date du jour de la demande.
- Le client n'a pas fait opposition à l'enregistrement de la courbe de charge sur le compteur[4].
- Les abonnements ou renouvellements aux données fines de mesure n'ont pas été suspendus par le GRD[5].

[1] Sous réserves des évolutions dans le SI du GRD.

[2] Conformément à la procédure « Modalités d'accès aux données collectées par le GRD relatives aux sites de consommation BT ≤ 36 kVA équipés d'un compteur communicant »

[3] Pour Enedis, ouverture aux services de niveau 2

[4] Une opposition du client est sans impact sur les demandes d'abonnement aux index et puissances maximales

[5] Conformément à la « Procédure de contrôle des autorisations clients déclarées par les tiers et les fournisseurs d'électricité dans le cadre de l'utilisation des services de données »

1.2. Délai de traitement de la demande

Le traitement des demandes d'abonnement aux index et puissances maximales est immédiat car ces données sont collectées quotidiennement dans le SI du GRD.

Pour les abonnements à la courbe de charge, le traitement de la demande est immédiat si la collecte est active. En revanche, si la collecte doit être activée sur le compteur, la demande est close à l'issue de la téléopération du compteur pour l'activation de la collecte.

1.3. Délais de mise à disposition des premières publications

Les tableaux ci-dessous décrivent les délais de mise à disposition de la 1ère publication pour une demande d'abonnement débutant le jour J du mois M, en fonction de la fréquence de publication demandée.

1.3.1. Index quotidien & Puissance maximale appelée (Pmax) quotidienne

Fréquence	Délai de la 1ère publication
Quotidienne	En nominal, pour une demande d'abonnement débutant le jour J, la 1ère publication peut être dans la nuit de J à J+1 et comporte les mesures du jour J .
Mensuelle	Au plus tard le 3ème jour ouvré après le dernier jour de collecte des données. Le dernier jour de collecte des données étant le 1er jour du mois M+1.

1.3.2. Courbe de charge

Fréquence	Délai de la 1ère publication
Quotidienne	En nominal, pour une demande d'abonnement débutant le jour J, la 1ère publication peut être dans la nuit de J à J+1 et comporte les mesures du jour J : – **Si la collecte de la courbe de charge est active, au pas enregistré sur le compteur ;** – **Sinon, au pas de mesure 60', et les jours suivants au pas enregistré sur le compteur .**
Mensuelle	Pour une demande d'abonnement débutant le mois M, la 1ère publication est transmise au plus tard le 3ème jour ouvré du mois M+1. La 1ère publication peut comporter des mesures au pas 60 minutes (historique du compteur avant activation de la collecte), puis des mesures au pas 30 minutes, après activation.

1.4. Arrêt de l'abonnement

Le GRD met fin à l'abonnement dans les situations suivantes :

– L'arrivée à échéance de l'abonnement ;
– La déclaration d'une opposition du client final (opposition sur l'abonnement spécifique de l'acteur ou plus globalement opposition à l'enregistrement de la courbe de charge) ;
– La fin du contrat pour le fournisseur titulaire. L'abonnement reste actif pour les acteurs autorisés dans le cas où le client change de fournisseur d'électricité.

2 — Détection par le fournisseur et communication au GRD d'un dysfonctionnement de publication

2.1. Absence de publication

L'absence de publication est la conséquence d'un dysfonctionnement, soit :

- Dans la publication des données, pourtant disponibles dans le SI du GRD ;
- Dans la chaine communicante Linky ; dans ce cas, le compteur continue d'enregistrer les données de consommation :
    - Si la communication est rétablie avant la fin de la journée[1], l'arrêt temporaire de communication est sans impact sur la collecte et la publication des données ;
    - Si l'arrêt de communication est compris entre 1 et 20 jours (Cf. §10345021 —), la publication des données est rattrapée par la collecte tardive ;
    - Les données au-delà de 20 jours ne sont pas rattrapées.

2.2. Canal de transmission de la réclamation au GRD en fonction de la situation

Le GRD met à disposition des informations pour aider le fournisseur dans l'analyse de la situation observée sur la transmission des données. Ainsi, avant de qualifier un dysfonctionnement il doit vérifier :

1. Que l'abonnement n'est pas arrivé à échéance;
2. Que le client n'a pas fait opposition à la transmission des données ou à l'enregistrement de la courbe de charge;
3. Que le compteur est alimenté en électricité ;

   En effet, lorsque le compteur n'est pas alimenté (par exemples : une coupure au niveau du coupe-circuit principal du branchement individuel (CCPI), ou des travaux sur le réseau du GRD), aucune donnée n'est enregistrée dans le compteur. L'enregistrement et la collecte sont réactivés au rétablissement de l'alimentation en électricité.
4. La téléopérabilité du compteur ;

   Si le compteur est identifié non téléopérable, la communication est suspendue depuis au moins 2 mois.
5. La présence du dernier relevé quotidien[2] ou de l'historique de mesure dans le SI du GRD.

   Pour identifier la date de l'arrêt de la communication, l'acteur peut utiliser un service de consultation d'historiques de mesure.

Dans les situations où les quatre premiers critères ne permettent pas d'expliquer l'absence de transmission de données, le cinquième permet de déterminer l'origine du dysfonctionnement et d'utiliser le canal le de communication le plus adapté pour une prise charge par le GRD.

2.2.1. Cas 1 – Dysfonctionnement dans le SI du GRD

Si le dernier index relevé disponible dans le SI du GRD est bien celui du jour, l'origine du dysfonctionnement est localisée au niveau du SI du GRD. Le fournisseur peut alors ouvrir un ticket de support directement auprès du GRD.

[1] Le concentrateur interroge le compteur, pour collecter les données du jour J, avant 6h à J+1.

[2] Les index sont prioritaires dans les appels au compteur. La collecte des autres données peut être différée.

Dans l'attente de la résolution de l'incident, le fournisseur peut récupérer les données de mesure via un service de consultation d'historiques de mesure.

2.2.2. Cas 2 – Dysfonctionnement dans la chaine communicante Linky

Si le dernier index relevé disponible dans le SI du GRD est antérieur à la date du jour, le fournisseur peut en déduire le début du dysfonctionnement à cette date. Le GRD préconise que le fournisseur transmette :

- Une demande diverse[1] si le dysfonctionnement dure depuis moins de 6 mois (hors offre nécessitant la courbe de charge ou la télé-opérabilité du compteur).
- Une réclamation[2,3] si le dysfonctionnement dure depuis 6 mois ou plus.

[1] Pour Enedis, une demande diverse de type 'Demande Comptage' et de sous-type 'Compteur silencieux', sous réserves du développement dans le SI du GRD. Dans cette attente, le type 'demande intervention comptage' et de sous-type 'informations diverses' est attendu avec l'information 'compteur silencieux' dans le 'Détail de la demande'.

[2] La délibération de la CRE N°2022-64 prévoit notamment qu'à compter du 1er janvier 2023, une indemnité est versée par Enedis au client, à la suite du dépôt d'une réclamation par l'utilisateur concerné, pour les compteurs Linky non communicants de manière prolongée (plus de 6 mois). Le montant de l'indemnité est fixé à 20 €. Afin d'éviter des effets d'aubaine, cette indemnité ne pourra être versée qu'une seule fois par an et par point de livraison.

[3] Pour Enedis, une réclamation de nature 'relève et facturation', de type 'relevé' et de sous-type 'fonctionnement du dispositif de comptage'.