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 et HTA

Identification :	Enedis-NMO-CF_077E
Version :	2
Nb. de pages :	8

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	15/09/2025	Création	-
2	03/07/2026	▪ Transmission quotidienne des données dès J+1 ▪ Transmission des données de courbes au pas enregistré sur le compteur ▪ Arrêt de la publication automatique des données du compteur à chaque événement technique et contractuel (note de bas de page pour Enedis)	1

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Enedis-NMO-CF_015E : Modalités d'accès aux données collectées par le GRD relatives aux sites de consommation HTA et 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

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 & Autres données du compteur 6

1.3.2. Courbe de charge 6

1.4. Arrêt de l'abonnement 7

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 8

2.2.2. Cas 2 – Dysfonctionnement dans la chaîne communicante 8

Champ d'application

La surveillance de la chaîne de transmission des données de mesure des compteurs communicants installés sur les domaines de tension HTA et BTSUP, mise en place par le GRD permet d'identifier des actions de maintenance, des dysfonctionnements et d'engager les actions préventives et correctives de manière pro-active.

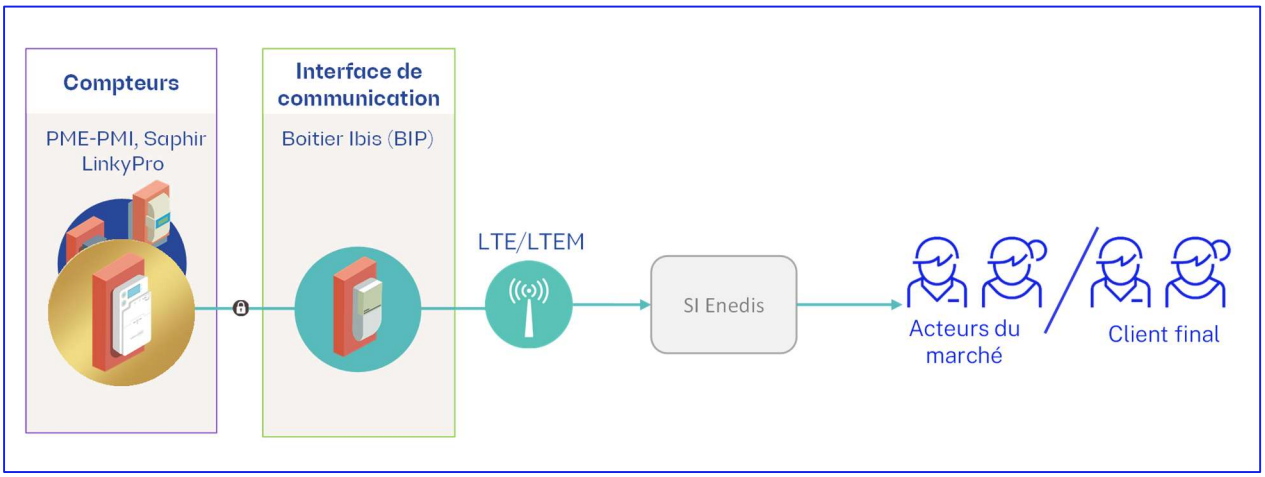


Schéma représentatif de la chaîne de transmission des données de mesure sur les domaines de tension HTA et BTSUP

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

- **Dans la chaîne communicante**
  - Un défaut du compteur ;
  - Une défaillance au niveau du boîtier IP ;
  - Un incident au niveau de la télécommunication.
- **Une origine liée à un incident SI** dans la publication des données (les données sont néanmoins disponibles dans le SI du GRD).

La demande d'abonnement et l'accès en infrajournalier aux données fines de consommation sont rendus possibles avec le déploiement de compteurs communicants et la mise en place d'une chaîne 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

Sur les domaines de tension HTA et BT>36 kVA, l'ensemble des sites doivent être équipés d'un compteur et d'une chaîne SI permettant la collecte quotidienne des index et de la courbe de charge dans le système d'information du GRD. La collecte de la courbe de charge est notamment activée sur l'ensemble des sites pour la mise en œuvre du processus de reconstitution des flux.

— Maintenance du parc de compteurs et de la chaîne communicante

Pour permettre et maintenir la collecte et la mise à disposition des données, le GRD met en œuvre des activités de :

- Maintenance curative : traitement des dysfonctionnements détectés sur les équipements de comptage ou communicants, avec une intervention à distance en premier lieu et une intervention sur site si nécessaire ;
- Maintenance préventive : actions pour maintenir ou améliorer les performances, effectuées régulièrement et planifiées à l'avance.

La maintenance curative peut être établie selon les thèmes suivants :

- Ecarts de données constatés entre le référentiel et les données issues des télérelevés ;
- Anomalies remontées par le compteur ou le boîtier IP ;
- Téléprogrammation des prestations et des interventions en échecs.

La maintenance préventive consiste en des campagnes de mise à jour des logiciels et des matériels, des contrôles et des vérifications périodiques et ponctuelles à distance et sur site. Des automatismes permettent d'identifier, par exemples :

- Une dérive horaire ;
- Une absence de tension (U) ou de courant (I) ;
- Une ouverture du couvre-bornes, du capot du boîtier ou une ouverture du boîtier ;
- Un défaut du capteur ou de la carte de transmission ;
- Un déclenchement du chien de garde logiciel ou matériel ;
- Un niveau de batterie faible (<10%) ou une utilisation importante (>80%) de la capacité du processeur (CPU) du boîtier IP ;
- Une anomalie du dispositif de secours au niveau du compteur (pile).

Note : Les sites non visités depuis plus de 5 ans peuvent faire l'objet d'une visite quinquennale afin de vérifier l'installation et en particulier, la bonne concordance entre le matériel, la programmation sur place et le contrat en cours (modification du transformateur de courant par le client, par exemple)[1].

— Déclenchement d'une intervention sur site

La modernisation de la télé-opérabilité du parc de comptage permet de réaliser de plus en plus d'actions à distance, sans impact sur les activités du client. En dernier recours, le GRD programme une intervention sur site. La connaissance par le GRD de coordonnées de contact clients à jour est nécessaire pour contacter le client et programmer l'intervention.

L'analyse des dysfonctionnements permet d'établir une maintenance qui priorise les traitements et optimise les interventions en fonction de leur origine et des services actifs sur le point (gestion des effacements et des périodes mobiles, service de transmission des données infra journalier, etc.).

[1] Le client se doit, selon les dispositions du contrat GRD-F, de permettre l'accès aux installations.

Ainsi, un délai d'intervention optimal est déterminé par le GRD en fonction des services souscrits sur le point, de l'écart constaté ou de l'anomalie remontée :

- Présence d'un contrat d'effacement sur le PRM : une semaine ;
- Besoin de la collecte de la courbe de charge pour la reconstitution des flux d'énergie : 10 jours ;
- Abonnement à la publication quotidienne des données fines de mesure : 15 jours ;
- Qualité de la mesure des consommations (exemples : absence de tension, coefficient TC/TT, dérive horaire) : 15 jours.

La programmation d'une intervention dans les délais dépend également de la connaissance par le GRD de coordonnées de contact client à jour et de la disponibilité du client ou de son représentant.

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 — 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 autres données du compteur (index d'énergie active, index d'énergie réactive capacitive, index d'énergie réactive inductive, durée de dépassement, temps de fonctionnement, puissance maximum atteinte et dépassement quadratique.).

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

Le GRD peut mettre à disposition des données de courbe de charge corrigées dans son SI pour la reconstitution des flux d'énergie sur le réseau de distribution (RPD). Les données d'index quotidiens et autres données du compteur sont publiées brutes de tout calcul.

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 est communicant et que la demande répond aux critères suivants :

- Le PRM n'est pas en cours de raccordement.
- Le PRM n'est pas un raccordement provisoire (de longue ou de courte durée).
- Le point est en service et alimenté en électricité (non coupé).
  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.
- Les abonnements ou renouvellements aux données fines de mesure n'ont pas été suspendus par le GRD[3].

[1] Pour Enedis, les courbes d'énergie réactive et de tension sont également mises à disposition.

[2] Conformément à la procédure « Modalités d'accès aux données collectées par le GRD relatives aux sites raccordés en HTA ou en BT > 36 kVA »

[3] 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 »

– Les données brutes issues du dispositif de comptage sont demandées pour une fréquence de publication quotidienne.

1.2. Délai de traitement de la demande

Le traitement des demandes d'abonnement aux index et autres données du compteur, ainsi qu'aux courbes de charge, est immédiat car ces données sont collectées quotidiennement dans le SI du GRD.

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 & Autres données du compteur

Fréquence	Délai de la 1ère publication
Quotidienne	Dans la nuit de J à J+1
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.

Les index quotidiens correspondant à la consommation du jour J sont relevés en J + 1 (proche de minuit), datés de J + 1 et envoyés en J + 1.

Note : Toutes les données publiées sont brutes, c'est-à-dire qu'elles ne font l'objet d'aucuns traitements ou estimation par le GRD.

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 est transmise dans la nuit de J à J+1.
Hebdomadaire	Pour une demande d'abonnement débutant la semaine S (la semaine s'étale du lundi 0h00 au dimanche 23h55), la 1ère publication est transmise dès le lundi suivant à partir de 18h.
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.

Note : le pas de mesure des courbes de charge est en nominal de 5 minutes[1]. Il peut rester quelques compteurs dont le pas d'enregistrement est encore au pas 10 minutes[2].

[1] Pour Enedis, les données sont publiées au pas enregistré sur le compteur.

[2] Pour Enedis, moins de 2500 points en juin 2024

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) ;
- 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 chaîne communicante ; dans ce cas, le compteur continue d'enregistrer les données de consommation :
    - Si la communication est rétablie avant la fin de la journée, l'arrêt temporaire de communication est sans impact sur la collecte et la publication des données ;

      Seul l'accès aux données en infrajournalier a pu être impacté.
    - Si l'arrêt de communication est compris entre 1 et 5 jours, la publication des données est rattrapée par la collecte tardive [1] ;
    - Les données au-delà de ce délai ne sont pas rattrapées automatiquement.

      Si le compteur est hors de cause dans le dysfonctionnement, les données peuvent être récupérées lors de l'intervention sur site programmée pour le rétablissement de la communication ou par téléopération au retour de celle-ci. La profondeur d'historique disponible sur le compteur dépend du type de compteur installé et de la programmation du compteur (mode consommateur et producteur, présence d'un calendrier fournisseur, etc.).

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 ;
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, 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 présence du dernier relevé quotidien 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.

[1] Pour Enedis, depuis le déploiement de nouveaux services en décembre 2025.

Dans les situations où les trois premiers critères ne permettent pas d'expliquer l'absence de transmission de données, le quatrième permet de déterminer l'origine du dysfonctionnement et d'utiliser le canal 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.

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 chaîne communicante

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

[1] Pour Enedis, une demande diverse de type 'Demande d'information' et de sous-type 'Information sur la relève', est attendue.

[2] Pour Enedis, une réclamation de type 'relevé' et de sous-type 'fonctionnement du dispositif de comptage'.