

Réponse de l'Institut national de la consommation à la consultation publique de la CRE

La tarification des prestations annexes réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité

Dans une étude réalisée pour le magazine *60 millions de consommateurs* de novembre 2013, 34 % des personnes interrogées reconnaissent avoir rencontré des difficultés à payer leurs factures d'énergie ces trois dernières années. La tarification des prestations annexes réalisées par les gestionnaires de réseaux (ERDF ou les entreprises locales de distribution) concerne directement les consommateurs et le montant de leur facture. Etant de plus en plus sollicité sur ce sujet par les consommateurs et les associations qui les défendent, l'Institut national de la consommation a souhaité répondre à la consultation de la CRE.

L'équilibre entre la mutualisation des coûts à travers le TURPE (et les factures des consommateurs) et le paiement à la prestation doit prendre en compte divers enjeux : le poids de la facture énergétique dans le budget des ménages et la solidarité envers les personnes en situation de fragilité ; les considérations environnementales avec le financement des énergies renouvelables via la CSPE ; la transition et l'évolution de notre mix énergétique.

Pour aborder les questions de la présente consultation, il nous semble que le principe de solidarité par la mutualisation doit primer sur toute autre considération. Néanmoins, à chaque fois que possible, nous essayons de donner une réponse qui évite de faire peser tout le poids de la tarification envisagée sur les seuls consommateurs.

1. Evolution des coûts

Question 1 et 2 : Etes-vous favorable à la reconduction du principe d'indexation des prix des prestations annexes sur l'inflation ?

Réponse : Nous ne nous positionnons pas sur cette question. Cependant nous remarquons qu'ERDF retient une hypothèse d'augmentation d'inflation de 2 %. Sur l'année 2013, l'inflation sur 12 mois glissant a toujours été inférieure à 1 % et plutôt autour de 0,6 ou 0,7 %. Pour 2014, les estimations faites par les différentes institutions spécialisées (FMI, OCDE, Union européenne ou par le gouvernement français) tournent autour de 1,3 ou 1,4 %. Une hypothèse d'augmentation d'inflation inférieure à 1,5 % semble plus réaliste.

2. Prestation « Intervention pour impayé »

Question 3 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle le délai de réalisation de la prestation « intervention pour impayé » ne doit pas être révisé avant de disposer d'un retour d'expérience concernant,

d'une part, l'effet des dispositions introduites par la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 sur le volume de demandes de coupures à la sortie de l'hiver et, d'autre part, sur les mesures prises par ERDF pour y faire face ?

Réponse : la CRE émet l'hypothèse que les réductions de puissance et les incitations des fournisseurs réduiront le nombre de coupures en fin de trêve hivernale. Cette hypothèse nous semble quelque peu optimiste au vu des difficultés que rencontrent de plus en plus de ménages à payer leur facture d'énergie. Nous supposons à l'inverse que le nombre d'impayés va augmenter générant une recrudescence de demande de coupure de la part des fournisseurs à la sortie de la trêve et un surcroît de prestations à réaliser par le distributeur. De plus, l'extension des tarifs sociaux à 4 millions de ménages ne sera probablement pas achevée durant cet hiver 2013-2014. La situation ne sera donc pas stabilisée. Nous proposons d'accepter la deuxième proposition d'ERDF, et d'organiser un REX après la première année, en ayant alors une meilleure indication sur le nombre de coupures, afin d'ajuster les règles, le cas échéant.

3. Prestation « Correction d'index de mise en service, de résiliation ou de changement de fournisseur »

Question 4 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle la création de la prestation « correction d'index de mise en service, de résiliation ou de changement de fournisseur » permettrait une facturation au plus près de la consommation réelle des utilisateurs ?

Réponse : Considérant que selon ERDF cette prestation ne concernerait qu'environ 20 000 clients par an, elle ne présente pas un intérêt primordial compte tenu de son coût (surtout pour la prestation sans déplacement).

Question 5 : Etes-vous favorable à la tarification proposée par ERDF ?

Réponse : La facturation de 46,14 € pour l'option sans déplacement semble trop élevée. De plus, le seuil de 4 000 kWh d'écart entre l'index contesté et l'index rectifié pour obtenir la gratuité de la prestation paraît trop élevé et peut représenter 6 mois de consommation selon le profil du consommateur. A noter que le GTO Gaz a souhaité supprimer ce seuil après déploiement de Gazpar : il sera judicieux d'harmoniser les règles pour les deux énergies.

4. Prestation « Résiliation à l'initiative du fournisseur »

Question 6 : Pensez-vous que la résiliation à l'initiative du fournisseur doit rester payée par l'ensemble des utilisateurs de réseau et non pas par les fournisseurs ou consommateurs qui en font la demande ?

Réponse : Si l'on accepte la proposition d'ERDF, destinée avant tout à responsabiliser les fournisseurs d'une part, à éviter l'accroissement des pertes non techniques supportées par l'ensemble des consommateurs via le TURPE d'autre part, il est probable que les coûts supportés par les fournisseurs seront répercutés sur le coût des contrats de fourniture. Mais nous sommes sensibles à l'argumentation d'ERDF visant à inciter les fournisseurs à utiliser préalablement à la coupure la procédure « intervention pour impayé ». Ne pourrait-on rendre cette étape obligatoire avant de procéder à la résiliation ? Une telle solution permettrait ainsi d'harmoniser les règles pour les deux énergies, et d'avoir une démarche progressive vis-à-vis des clients menacés de résiliation, tout en limitant la répercussion des coûts induits sur le TURPE.

5. Prestation « Accompagnement multi-raccordement »

Question 7 : Etes-vous favorable à la demande d'ERDF de création d'une prestation « accompagnement multi-raccordement » et à la tarification proposée par ERDF ?

Réponse : Cette prestation concerne davantage les acteurs de la construction que les consommateurs particuliers. Cette prestation semble complémentaire aux autres prestations d'ERDF et offrir une procédure simplifiée en matière de construction de logements à laquelle nous sommes favorables.

6. Demandes de modification de descriptifs de plusieurs prestations

Question 8 : Etes-vous favorable aux demandes d'ERDF de modification des descriptifs de ces prestations ?

Réponse : oui, dans la mesure où ces modifications n'ont pas d'incidence majeure sur les procédures mais ont plutôt pour objectif de les préciser. Pour la prestation de changement de fournisseur, la CRE mentionne l'article L121-89 du code de la consommation. Pour que la proposition d'ERDF ne contrevienne pas à cet article, il faudra que le souhait du consommateur soit formulé de façon expresse.

7. Création d'un cadre permettant aux gestionnaires de réseaux de mener des expérimentations

Question 9 et 10 : Etes-vous favorable à la mise en place d'un cadre permettant aux gestionnaires de réseaux d'électricité de mener des expérimentations ? Etes-vous favorable aux principes proposés par la CRE pour encadrer les expérimentations ?

Réponse : L'INC est favorable à la mise en place de ce cadre, qui permet de prendre en compte de façon plus fine les attentes et les besoins des différents acteurs. L'encadrement de ces expérimentations par la CRE permettra par ailleurs d'améliorer la concertation entre les acteurs et la transparence. En effet, nous avons déjà pu constater à l'occasion des groupes de concertation qu'un retour sur l'expérimentation Linky permettait aux membres des groupes une prise de décision bien plus éclairée et équilibrée.

8. Prise en compte du déploiement des compteurs évolués dans la tarification des prestations annexes

Question 11 : Que pensez-vous de la proposition d'ERDF d'un tarif unique de prestations annexes indépendamment du compteur dont sont équipés les utilisateurs pendant la phase de déploiement massif des compteurs ?

Réponse : Actuellement, les consommateurs affichent du scepticisme vis-à-vis de Linky et remettent en cause son utilité par rapport aux coûts induits par son installation. Si un tarif unique est mis en place jusqu'en 2018, ce sentiment de méfiance pourrait être renforcé, les consommateurs qui auront un compteur communicant n'en verront pas les avantages et hésiteront à utiliser ses services. Ils devraient pouvoir bénéficier des avantages tarifaires de Linky dès que celui-ci est posé.

Question 12 : Parmi les deux options de tarification identifiées par la CRE, laquelle vous semble la plus adaptée ?

Réponse : Nous sommes donc favorables à l'application de tarifs différents suivant la qualité du compteur, ce qui permettra à ERDF de mieux faire accepter Linky en proposant des prestations d'un prix plus faibles.

Question 13 : Estimez-vous que d'autres options de tarification pourraient être envisagées ? Si oui, lesquelles ?

Réponse : La tarification doit résulter d'un bon équilibre entre la mutualisation des coûts à travers le TURPE et la tarification à la prestation. Bien que les coûts du projet Linky soit compensés à plusieurs niveaux, il nous semble nécessaire que les consommateurs reçoivent un signal prix adéquat. Ainsi, si les consommateurs ayant un compteur communicant doivent pouvoir bénéficier d'une prestation à un prix réduit, le prix de cette prestation doit compenser au moins partiellement les charges, notamment les charges d'exploitation. Cette tarification peut être évolutive au fur et à mesure du déploiement. Cela permettrait de responsabiliser les bénéficiaires de Linky, tout en leur montrant les avantages de la télé-relève.

Question 14 : Etes-vous favorable à ce que la prestation de changement de puissance ne soit pas facturée lorsque celle-ci est demandée par l'utilisateur à la suite de l'installation d'un compteur évolué ?

Réponse : L'INC est favorable à la mise en œuvre de la délibération du 7 juillet 2011 émise par la CRE. Dans le cas où l'installation d'un compteur révélerait un réglage de puissance inadéquat et nécessiterait une modification de la puissance, cette modification devrait être gratuite, le consommateur n'étant pas responsable de l'anomalie. Outre que cette prestation améliorera l'acceptation de Linky par les consommateurs, elle peut également avoir des vertus pédagogiques en améliorant la connaissance des fonctionnalités de ce nouveau dispositif. En revanche, il est bien clair que le principe de cette gratuité ne s'applique qu'à la première prestation suivant la pose du compteur. Les demandes suivantes devraient répondre au principe de couverture (au moins partielle) des coûts et être facturées.

Question 15 : Estimez-vous que d'autres prestations doivent bénéficier d'un traitement spécifique lorsqu'elles sont demandées par l'utilisateur à la suite de la pose d'un compteur *évolué* ?

Réponse : Même réponse que pour la question 14. L'idée étant de valoriser l'apport de Linky tout en responsabilisant les consommateurs par une mutualisation partielle des coûts fixes.

Question 16 : Pensez-vous que la tarification des prestations annexes, une fois les compteurs évolués déployés, doit inclure certains coûts fixes tels que ceux liés aux systèmes d'information utilisés pour la réalisation des prestations ?

Réponse : Non. Une fois le déploiement réalisé, les coûts fixes ne devraient plus être intégrés à la tarification des prestations annexes, mais mutualisés via le TURPE.

Contact :

Stéphanie Truquin
Institut national de la consommation
18-24, rue Tiphaine
75015 Paris
01 45 66 20 39
s.truquin@inc60.fr