

## **SYNTHESE DES REPONSES A LA CONSULTATION PUBLIQUE SUR L'INDEPENDANCE DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX ET LEURS CODES DE BONNE CONDUITE**

La CRE a organisé, du 29 septembre au 25 octobre 2005, une consultation publique sur l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel et leurs codes de bonne conduite.

Cette consultation s'inscrit dans le cadre du rapport annuel de la CRE prévu aux articles 6 et 15 de la loi du 9 août 2004. Elle était destinée à tous les acteurs du marché et en particulier, clients finals, qu'ils aient ou non exercé leur éligibilité, fournisseurs, responsables d'équilibre, gestionnaires de réseaux, etc.

Les dix-sept réponses reçues proviennent, pour moitié, des fournisseurs, et pour moitié, des utilisateurs. La plupart des réponses proviennent d'utilisateurs raccordés aux réseaux de distribution d'électricité ou de gaz naturel ou de fournisseurs actifs sur ces réseaux.

Les réponses permettent de dégager des pistes de réflexion pour simplifier, préciser et compléter le dispositif mis en place. Elles font état d'une absence de neutralité des gestionnaires de réseaux.

### **1. CONNAISSANCE DE L'EXISTENCE ET DU CONTENU DU CODE DE BONNE CONDUITE**

La moitié des acteurs ayant répondu a découvert l'existence des codes de bonne conduite par la consultation. L'autre moitié a pris connaissance du code principalement par le biais du site internet de leur gestionnaire de réseau.

Les codes sont disponibles sur les sites internet des gestionnaires de réseaux. Leur accessibilité n'est toutefois pas toujours aisée en raison, soit de la grande quantité d'informations présentées en première page, soit de l'insertion de la référence au code dans des sous-rubriques du site internet non-accessibles à partir de la première page.

### **2. APPRECIATION PORTEE SUR LE CODE DE BONNE CONDUITE ET PROPOSITIONS D'AMELIORATION**

De manière générale, les réponses s'accordent pour indiquer que les codes permettent d'encadrer et de formaliser les relations avec les gestionnaires de réseaux.

La majorité des acteurs ayant répondu trouve les codes clairs. Toutefois, certains estiment que les dispositifs mis en place devraient être simplifiés pour être aisément compréhensibles par tous les clients notamment de « petite taille ».

Une majorité d'acteurs pense que les codes sont incomplets et peu contraignants en tant que tels. Les codes devraient être complétés notamment par l'insertion de procédures de traitement des réclamations. Les principes y figurant devraient être traduits par des engagements concrets et d'application directe.

Le recours à des audits externes a été clairement suggéré pour s'assurer du respect des codes de bonne conduite.

Une partie des acteurs considère qu'il est nécessaire de distinguer clairement les obligations légales et réglementaires des recommandations sans valeur juridique ou des engagements volontaires pris par les gestionnaires de réseaux.

### 3. UTILISATION DU CODE DE BONNE CONDUITE

La moitié des acteurs pense que les codes facilitent ses relations avec son gestionnaire de réseaux. Un acteur indique s'y être référé dans le cadre de ses procédures de raccordement. Enfin, un acteur indique que son gestionnaire de réseau a invoqué le principe de confidentialité énoncé dans le code de bonne conduite pour refuser la transmission de certaines informations.

### 4. QUESTIONS RELATIVES A LA DISCRIMINATION

#### ▪ En matière de discrimination en général

Près de la moitié des acteurs estime avoir subi une discrimination de la part du gestionnaire de réseau. Les circonstances concernent essentiellement le raccordement d'installation de production d'électricité (délais, surcoûts, etc.).

Un fournisseur alternatif rapporte plusieurs cas de discrimination envers des clients ayant quitté le fournisseur historique EDF. Il dénonce en particulier l'inertie du gestionnaire de réseaux pour assurer les services dus au client ainsi qu'un allongement des délais d'intervention. Ce fournisseur estime que la quasi-totalité des cas provient d'initiatives d'agents au niveau régional et non de procédures ou d'instructions établies au niveau national.

Peu d'acteurs se sont plaints de cette discrimination auprès de leur gestionnaire de réseau. Les raisons en sont la crainte d'entrer en « conflit » avec le gestionnaire de réseau ou la volonté de rechercher une solution au niveau local, préférable à une procédure de réclamation nationale complexe.

Les réclamations portées devant les gestionnaires de réseaux ont été traitées de façon informelle. Un acteur indique que sa plainte a été ainsi traitée suite à la remontée de la difficulté aux services de la CRE.

#### ▪ En matière de changement de fournisseur

Près de la moitié des clients estime avoir subi des difficultés lors de ses démarches en vue de changer de fournisseur.

Un client fait état de l'impossibilité de signer en contrat CARD avec ERD et de l'obligation de signer un contrat unique.

D'autres acteurs évoquent les délais excessifs pour obtenir les informations caractéristiques du client ou le manque de coordination entre les services régionaux et service central du gestionnaire de réseaux.

Lors de leurs démarches en vue de changer de fournisseur, ou d'établissement d'un premier contrat, tous les acteurs ayant répondu, indiquent ne pas avoir reçu du gestionnaire de réseau la liste des fournisseurs autorisés par le Ministère. Toutefois, aucun acteur n'indique avoir été orienté vers un fournisseur en particulier.

Selon certains acteurs, les problèmes rencontrés concernent deux aspects de la procédure de changement de fournisseur. Ainsi, ils relèvent des retards dans la mise en service ou le relevé de compteur effectué après le démarrage de la fourniture et donc du contrat. Par ailleurs, la qualité des informations transmises est insuffisante (erreur sur les noms, adresses et codes, incohérence des procédures, etc.).

Un client indique avoir subi une coupure lors du changement de fournisseur.

Une partie des acteurs ayant répondu indique avoir rencontré des difficultés après le changement de fournisseur. Certains font état d'un changement d'attitude du gestionnaire de réseau à leur égard, après le changement de fournisseur. Ainsi, un acteur regrette que les procédures deviennent beaucoup plus lourdes et longues. Dans certains cas, cela demande une anticipation de la part des clients, parfois incompatibles avec leurs propres délais. Un autre se plaint de « l'éloignement » du fournisseur.

## **5. ACCES AUX INFORMATIONS**

Un grand nombre d'acteurs déclare avoir obtenu les informations qu'ils demandaient et pour certains dans des délais qu'ils jugent raisonnables.

Toutefois, les acteurs demandent à avoir un meilleur accès aux informations telles que la liste exhaustive des clients finals ou les caractéristiques des points de livraison.

Un acteur fait remarquer que les codes de bonne conduite ne doivent en particulier pas être utilisés pour verrouiller les échanges entre les utilisateurs du réseau et leurs gestionnaires notamment dans le cadre de l'accès à certaines informations essentielles pour la réalisation de nouveaux projets d'investissement. Ainsi, la protection des informations commercialement sensibles ne devrait pas être utilisée comme argument pour refuser la communication de certaines informations même non confidentielles.

## **6. QUESTIONS RELATIVES A L'INDEPENDANCE**

Les réponses sont concordantes sur l'absence de neutralité des gestionnaires due à l'image (dénomination, logo) ou au site internet. Le changement de dénomination et logo des gestionnaires de réseaux est souhaité pour garantir une identité visuelle distincte ne prêtant pas à confusion.

L'utilisation par le fournisseur historique de l'image de marque du gestionnaire de réseau a été dénoncée par quelques acteurs (association entre la fourniture et la qualité du réseau ou la rapidité du dépannage). Il en est de même du recours à une publicité des groupes maintenant une confusion délibérée.

Des critiques ont visé la politique de développement du réseau de certains gestionnaires, orientée, selon eux, dans un sens favorable au développement des activités du fournisseur appartenant à la même entreprise verticalement intégrée.

Une majorité d'acteurs estime que le comportement du gestionnaire de réseau n'a pas pour objet ou pour effet de favoriser un fournisseur en particulier même si le fournisseur historique apparaît comme étant de fait favorisé par rapport aux nouveaux entrants.

Toutefois, peu d'acteurs estiment que l'utilisation par un fournisseur historique d'arguments commerciaux liés à son appartenance au même groupe que le gestionnaire de réseaux a influencé leurs choix.