

Réponse à la Consultation Publique n°2023-10 relative à la mise en œuvre de la généralisation des options tarifaires à 4 plages temporelles du TURPE HTA-BT

La délibération TURPE 6 HTA-BT du 21/01/2021 prévoit la généralisation des Formules Tarifaires d'Acheminement (FTA ou options tarifaires) à 4 plages temporelles en 2024 pour les clients en BT ≤ 36 kVA disposant d'un compteur évolué ayant été déclaré communicant auprès du système d'information du GRD (niveau 1 ou 2)¹. Cette généralisation au cours de la période tarifaire TURPE 6 se traduit par la suppression des options non saisonnalisées (Courte Utilisation (CU) et Moyenne Utilisation à Différenciation Temporelle (MU DT)) au 01/08/2024, pour la dernière année de la période tarifaire. Des options non saisonnalisées dérogatoires seront maintenues et ne seront accessibles qu'aux utilisateurs non éligibles aux options à 4 plages temporelles, soit des clients qui ne disposeraient pas de compteurs évolués. L'option non saisonnalisée Longue Utilisation (LU), adaptée pour les usages permanents est conservée.

Les modalités opérationnelles de la bascule, issues des échanges entre les services de la CRE et Enedis, ont été concertées et approuvées, dans les principes, avec les fournisseurs en GT Procédures du 16/06/2023 et du 13/10/2023.

Ce sujet présente un enjeu important pour Enedis en termes de ressources et d'impacts sur le système d'information.

Question 1 :

Êtes-vous favorable à la proposition de déroger à la règle des 12 mois entre deux changements de formule tarifaire d'acheminement à partir du 1er mai 2024 et jusqu'au 1er novembre 2024 ? La période proposée par la CRE vous paraît-elle adaptée ?

Enedis est favorable à un assouplissement de la mise en œuvre de la règle des 12 mois entre 2 modifications de Formule Tarifaire d'Acheminement (FTA), moyennant quelques remarques; la période envisagée par la CRE paraît raisonnable.

- **Enedis est favorable à un assouplissement de la mise en œuvre de la règle des 12 mois entre 2 modifications de FTA** pour pouvoir fluidifier le traitement des demandes de bascules en FTA 4 classes temporelles et des autres demandes qui utilisent le canal des demandes en masse. Concernant les volumes de Points Référence Mesures (PRM) à basculer, Enedis avait étayé son alerte à la CRE par l'analyse suivante :

¹ Un compteur Linky est :

- communicant de niveau 2 lorsqu'il est ouvert à l'ensemble des services, y compris à l'abonnement à la courbe de charge ;
- communicant de niveau 1 lorsqu'il n'a pas accès à l'ensemble des services mais qu'il transmet au système d'information (SI) d'Enedis les relevés du compteur de manière quotidienne et automatique ;
- de niveau 0 lorsqu'il n'a pas encore été déclaré dans le SI d'Enedis (non communicant).

Les compteurs de niveaux 1 et 2 sont éligibles aux FTA 4 postes.

- Avec l'augmentation progressive des tarifs à 4 plages temporelles et la baisse des tarifs non saisonnalisés, la CRE anticipait l'évolution de la part des clients ayant intérêt à souscrire une option de TURPE non saisonnalisée suivante :

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|-------------|------------|------------|----------------|
| Nombre de clients avec une FTA non saisonnalisée (en millions) | 13,3 | 9,6 | 6,3 | 1,5 |
| Part | 36% | 26% | 17% | 4% (non Linky) |

- Le nombre de bascules réalisées en FTA saisonnalisée est très inférieur à l'attendu. Le solde de 11 millions de PRM en novembre 2023, devra être traité en 2024.

| <i>Données Enedis relatives aux modifications de FTA vers du 4 postes en saison basse des PRM ouverts aux services (en millions)</i> | | | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|----------------------------|
| | 2021 | 2022 | 2023 | | | 2024 |
| | | | Mi avril | 25-mai | 13-nov | |
| Solde de PRM avec une option TURPE CU ou MU | 19,8 | 13,9 | 12,3 | 11,4 | 11,05 | 11,05 + opti. Hiver |

- De plus, les PRM optimisés à l'hiver 2023 vers des FTA non saisonnalisées (1 million de PRM optimisés à l'hiver 2021 et 250.000 en 2022) pourraient venir s'ajouter au solde de PRM constatés mi-novembre 2023 (voir argumentaire ci-dessous).

➤ **Concernant la période proposée du 01/05/24 au 01/11/24**, Enedis apporte les remarques suivantes :

- L'assouplissement de la « règle des 12 mois », met le fournisseur en position de pouvoir souscrire une FTA non saisonnalisée en hiver 23-24 pour des PRM déjà en position cible (FTA 4 postes).

Dans ce cas, le solde de 11 millions de PRM à basculer serait majoré, créant un risque volume non négligeable qui pourrait se traduire par une crise touchant tous les acteurs. Précisément, cet effet d'aubaine consisterait pour un fournisseur à demander dans un premier temps une bascule des sites disposant d'un tarif à 4 index vers un tarif 2 postes dès novembre 2023, puis une rebasculer vers les FTA 4 postes à compter de mai 2024.

Cet effet d'aubaine pourrait générer pour Enedis un volume de demandes de FTA à basculer qui crée un engorgement voire une saturation opérationnelle de nos services SI par les fournisseurs entre mai et juillet.

- Sur la base de cette décision d'assouplissement en sortie d'hiver, la date du 01/05/2024 paraît raisonnable. En effet, la période de début avril correspond de manière récurrente à une période de fortes demandes de modifications tarifaires de prestations (déplacements pour impayés) en lien avec la fin de la période de trêve hivernale.

➤ **Cet assouplissement implique de faire évoluer le processus nominal de traitement des modifications de FTA, qui pourrait prendre le schéma décrit ci-dessous.**

Dans le processus nominal de traitement des modifications de FTA, en cas d'échecs de télé-opérations (ETO) d'une demande adressée via le canal en masse, Enedis relance la télé-opération (TO) les jours suivants. Si l'ETO persiste, la demande est soldée « non réalisée » au bout de 7 jours. Pour les demandes transmises via le canal unitaire, si l'ETO persiste, Enedis prend contact avec le client pour programmer le compteur sur site. Si le client est injoignable, la demande est soldée « non réalisée » au bout de 5 jours. Le fournisseur peut effectuer une nouvelle demande.

L'assouplissement implique de prévoir les modalités transitoires suivantes :

- Allonger le délai de traitement de rejeux des TO à 30 jours pour la prestation de modification contractuelle (modification de FTA et modification de puissance) quel que soit le canal de demande. *A noter : l'observation d'un taux de succès 99,7% des TO après une période de rejeux d'un mois (contre 98,8% après période de rejeux de 7 jours), le nombre d'interventions sur site est ainsi divisé par 4.*
- Les modifications de FTA demandées par le canal en masse et « non réalisées » suite à un ETO devront obligatoirement être 'redemandées' via le canal unitaire. Si l'ETO persiste, le GRD prendra contact avec le client pour programmer une intervention à l'issue du délai de traitement des rejeux (30 jours).
- En cas de prestation contractuelle empêchée sur un PRM à cause d'une prestation de « modification contractuelle » en cours, le fournisseur demandeur pourra demander à Enedis d'annuler ladite prestation via une demande spécifique auprès de l'accueil acheminement d'Enedis.

Question 2 :

Êtes-vous favorable à ce que le GRD effectue la bascule des clients qui n'auraient pas souscrit une formule tarifaire à 4 plages temporelles ?

Enedis rappelle que conformément aux dispositions de la délibération TURPE 6 HTA-BT du 21/01/2021, **le fournisseur est responsable du choix de la formule tarifaire d'acheminement (FTA) pour chacun des PDL (Point de livraison) de son périmètre.**

Enedis conçoit d'effectuer la bascule vers les FTA 4 postes d'un reliquat de PRM dont la situation particulière aurait empêché le fournisseur titulaire de souscrire lui-même la FTA 4 postes *(une mauvaise gestion des quotas par les fournisseurs n'est pas une raison « particulière » recevable).*

Enedis fera ses meilleurs efforts pour procéder à ces bascules à la place des fournisseurs à partir du 01/08/2024, dans un délai de 30 jours, dans la mesure où le volume du reliquat et des demandes nominales n'excède pas la capacité mensuelle de la chaîne SI d'Enedis.

Les modalités opérationnelles suivantes sont envisagées :

- Enedis réaliserait la bascule de ces PRM à partir du 01/08/2024. Par défaut, les PRM en FTA CU seraient basculés en FTA CU-4 et les PRM en FTA MU-DT seraient basculés en FTA MU-4. La dernière demande de bascule serait télé-opérée le 31/08/2024 avec 30 jours de délai pour réaliser les rejeux en cas d'ETO, soit jusqu'au 30/09/2024. La période de 1 mois pour effectuer les bascules resterait néanmoins conditionnée au constat d'un volume acceptable à compter du 01/08/24 et resterait dans un contexte « hors du processus nominal » (avec des traitements manuels) et en période estivale.
- Le délai de traitement des rejeux en cas d'ETO serait allongé à 30 jours.
- Enedis informerait les fournisseurs concernés de la liste des PRM en ETO à partir du 01/09/2024 pour traitement des ETO via des demandes unitaires. Concernant les procédures relatives aux modifications contractuelles et aux échecs de télé-opération, les procédures prévoient que seul le fournisseur (pas Enedis) réalise des demandes de modification de FTA et elles précisent comment le fournisseur informe son client de l'intervention de Enedis pour traiter les échecs de TO.
- Le fournisseur recevrait le flux contractuel (flux C15 pour Enedis) de réalisation de la modification de FTA.

Enedis souhaite sensibiliser la CRE sur le fait qu'une cible de bascule à 100% des PRM en ETO pourra nécessiter plusieurs mois au regard des modalités de mise en œuvre du respect de la procédure transitoire. En particulier, il est de la responsabilité du fournisseur de transmettre son choix de FTA via une demande unitaire.

Question 3 :

Êtes-vous favorable aux options par défaut proposées par la CRE dans le cadre de la bascule qui sera opérée par le GRD ?

Enedis est favorable aux options par défaut proposées par la CRE dans le cadre de la bascule qui sera opérée par le GRD.

Le GRD réalise la bascule de ces PRM à partir du 01/08/2024. Par défaut, les PRM en FTA CU seront basculés en FTA CU-4 et les PRM en FTA MU-DT seront basculés en FTA MU-4.

Question 4 :

Etes-vous favorable aux modalités proposées par la CRE pour la souscription d'une formule tarifaire à 4 plages temporelles pour les clients dont le compteur deviendrait communicant après la date du 1er août 2024 ?

Enedis est favorable aux modalités proposées par la CRE pour la souscription d'une formule tarifaire à 4 plages temporelles pour les clients dont le compteur deviendrait communicant après la date du 01/08/2024.

Lors de la pose d'un compteur communicant, la demande de la bascule du client par le fournisseur vers les options à 4 plages temporelles devra être effective au plus tard 30 jours après la première déclaration de communication du compteur évolué.

A défaut de cette modification volontaire de la part des fournisseurs, Enedis effectuera la bascule dans un nouveau délai de 30 jours.

Chacun des délais de 30 jours pourra être allongé en cas d'ETO.