

Paris, le 11 mai 2012

**Contribution de l'A.N.O.D.E. à la Consultation publique de la  
Commission de régulation de l'énergie sur les principes de  
tarification des prestations annexes réalisées exclusivement par les  
gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel**

## **Introduction**

L'A.N.O.D.E. rappelle en préambule que toute réflexion sur les prestations réalisées par les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) de gaz naturel doit prendre en considération leurs impacts sur le développement des fournisseurs alternatifs sur le marché du gaz naturel.

### **1. Une absence récurrente d'engagements de la part du GRD, limitant le développement de la concurrence**

L'A.N.O.D.E. rappelle le caractère indispensable de la qualité de service et de l'efficacité des GRD dans un objectif de développement de la concurrence sur le marché de masse du gaz naturel.

Les clients finals sont nécessairement plus attentifs à la qualité de service proposée par des acteurs nouveaux entrants. Il ne peut effectivement être ignoré que les clients, lorsqu'ils changent de fournisseur, souhaitent généralement obtenir une amélioration de la qualité du service qui leur est rendu.

Les fournisseurs alternatifs doivent donc investir de manière significative pour construire leur image de marque face à des fournisseurs historiques, de gaz et d'électricité, bénéficiant déjà d'une image reconnue et renforcée par leur mission historique de service public.

Les fournisseurs alternatifs sont par ailleurs contraints de se constituer à partir de zéro une base de clients : il en résulte des coûts d'acquisition des clients sans commune mesure avec ceux supportés par les fournisseurs historiques. Ces derniers, qu'ils soient fournisseur historique de gaz ou d'électricité, bénéficient par héritage de l'intégralité de la base de clients sur leur énergie.

Or, les fournisseurs font appel pour le traitement de la quasi-totalité des demandes de leurs clients, aux prestations des GRD : les modalités de réalisation des prestations et l'efficacité des GRD dans leur exécution sont donc déterminantes pour la capacité des fournisseurs à répondre aux besoins de leurs clients.

En cas d'insatisfaction du fait d'une prestation réalisée par le GRD, le client va se tourner vers l'interlocuteur auprès duquel il a formulé sa demande, à savoir son fournisseur. C'est ce dernier qui va alors supporter l'ensemble des conséquences, notamment financières, liées à l'insatisfaction du

client : gestion de la réclamation du client, facture impayée, ou départ du client chez un autre fournisseur.

Au-delà des coûts directement associés à l'insatisfaction du client, c'est l'ensemble des investissements cités ci-dessus, spécifiques aux fournisseurs alternatifs, qui sont alors compromis voire perdus.

Ainsi l'absence récurrente d'engagements fermes de qualité de service, accompagnés de pénalités vis-à-vis du fournisseur et du client final en cas de non-respect, dans les catalogues de prestations des GRD a des conséquences graves sur le développement des fournisseurs alternatifs sur le marché de masse du gaz naturel et favorise indéniablement la position dominante des fournisseurs historiques.

De la même manière, l'éventail des prestations proposées aux fournisseurs par les GRD, et la capacité de ces derniers à les mettre en œuvre dans des conditions compatibles avec le marché de masse, sont des contraintes structurantes pour la définition des offres de services des fournisseurs, en particulier sur le segment des clients professionnels.

➔ **L'A.N.O.D.E. demande par conséquent à la CRE de s'assurer que chaque réalisation d'une prestation du catalogue des GRD comprenne des engagements de qualité de service contraignants, accompagnés de pénalités pour le GRD vis-à-vis des fournisseurs et des clients finals en cas de non-respect.**

## **2. Un montage contractuel artificiel et complexe qui fait supporter au fournisseur des charges indues**

L'A.N.O.D.E. rappelle qu'à ce jour le fournisseur assume seul, par un montage contractuel artificiel et complexe, la charge financière du recouvrement de la part acheminement et le risque d'impayés associé. Le fournisseur ne bénéficie en contrepartie d'aucune rémunération pour la réalisation de ces prestations, ni d'ailleurs pour la grande majorité des prestations réalisées pour la gestion de la relation client sur ce qui concerne l'accès aux réseaux de distribution, pour le compte du GRD.

Or, un tel transfert de risque sur le fournisseur constitue nécessairement un transfert de responsabilité de GrDF, qui n'assume pas, in fine, les risques de sa propre activité. En effet, y compris en cas de mécontentement du client sur une prestation réalisée par GrDF, conduisant au non paiement de la facture, seul le fournisseur en assumera les conséquences financières.

Force est de constater qu'un tel mécanisme est parfaitement contradictoire avec la réglementation applicable et, notamment, avec la décision du CoRDIS du 7 avril 2008. Bien que celle-ci ait été rendue pour l'électricité, il ne peut être ignoré que le principe d'interdiction du transfert des missions de service public incombant aux gestionnaires de réseau sur les fournisseurs s'applique également au gaz naturel.

Or le fait que le fournisseur garantisse au GRD le paiement de la part acheminement est en contradiction avec l'incitation à l'efficacité de ce dernier : il n'a en effet aucun intérêt objectif à améliorer opérationnellement le fonctionnement de ses prestations.

Ainsi, le transfert de la charge des impayés de la part acheminement et, par là même, d'une partie de la responsabilité du GRD sur le fournisseur, empêche la mise en place de prestations véritablement efficaces et de qualité.

- **L'A.N.O.D.E. demande donc à la CRE, conformément à ses missions, de s'assurer, au-delà du coût attaché à chacune des prestations réalisées par le GRD, de leur efficacité et de la réelle incitation des GRD à l'amélioration de celles-ci. Selon l'A.N.O.D.E., cette garantie ne pourra être acquise que si le risque des impayés est partagé entre GRD et fournisseur chacun pour leur créance respective.**

Par ailleurs, dans le cadre du contrat de commission conclu avec GrDF, les fournisseurs perçoivent, pour un nombre très limité de prestations (relevant d'une qualification de contrat de commission), une rémunération représentant 0.6% du coût de la prestation. Ce taux est calculé sur la base du taux d'irrecouvrable moyen constaté chez les opérateurs historiques avant l'ouverture des marchés.

L'A.N.O.D.E. constate alors que :

- Le périmètre des prestations relevant de chacune des qualifications juridiques retenues composant le CAD (mandat, commission, achat pour revente) a été défini arbitrairement, les distinctions entre chaque périmètre apparaissant totalement artificielles et uniquement justifiées par le souci de faire supporter au fournisseur des obligations à l'égard du client final qu'il ne saurait pourtant faire siennes puisqu'elles sont directement dues au client final par le GRD. Les qualifications doivent nécessairement être revues à la lumière de la réalité des obligations respectives du fournisseur et du GRD à l'égard du client final.
  - Le fournisseur n'est pas rémunéré de la réalité des prestations qu'il fournit au client final pour le compte du GRD, quelle que soit la qualification juridique qu'y attache le CAD. Force est de constater à ce sujet que la seule rémunération prévue ne concerne que des prestations relevant du contrat de commission, très accessoires dans les faits et dont le niveau ne reflète en tout état de cause aucunement le coût réel supporté par le fournisseur pour effectuer ces prestations pour le compte du GRD.
  - A ce titre, baser le niveau de rémunération sur un taux moyen d'irrecouvrables, a fortiori celui des opérateurs historiques au moment de l'ouverture du marché en 2007 qui ne peut être comparé à celui des fournisseurs alternatifs aujourd'hui qui connaissent par définition un taux d'impayés plus important (c'est structurellement le cas sur tous marchés qui s'ouvre à la concurrence), ne correspond à aucune logique économique et n'est en rien représentatif des coûts réellement engagés par les fournisseurs.
  - Le niveau de la rémunération qui s'applique à l'ensemble des prestations **effectivement** réalisées par le fournisseur pour le compte du GRD, fixé en 2007 sur la base des données transmises par les fournisseurs historiques, ne peut perdurer en l'état et doit faire l'objet d'une révision en fonction de la connaissance actuelle du marché et au regard de la réalité de chaque fournisseur (typologie de marchés adressés...).
- **L'A.N.O.D.E. demande donc la mise en place d'une rémunération pour le fournisseur correspondant aux coûts générés par l'ensemble des opérations effectuées pour le compte du GRD pour permettre l'accès au réseau de distribution par le client final, comprenant notamment la relation client, ainsi que la facturation et le recouvrement de la part acheminement.**

Une fois ces principes rappelés, vous trouverez ci-après la réponse de l'A.N.O.D.E. aux différentes questions posées par la consultation publique réalisée par la CRE.

## **Question relative à l'état des lieux des catalogues de prestations**

### ***Question 1 : Quel est votre retour d'expérience sur les catalogues de prestations des GRD de gaz naturel ?***

L'A.N.O.D.E. n'est pas satisfaite de l'absence d'engagement ferme de la part des GRD sur la qualité de service. Ces derniers ne précisent ainsi qu'un « standard de réalisation » non contraignant.

Or l'A.N.O.D.E. a constaté que ces délais indicatifs sont régulièrement dépassés, en particulier lorsqu'une prise de rendez-vous est nécessaire. Ce phénomène est plus particulièrement établi lors des périodes de fortes demandes (lié à la saisonnalité des déménagements par exemple) et lors des périodes habituelles de congés.

Il est également remarquable que les descriptifs des prestations ne comportent en aucun cas la liste des actes que doit impérativement réaliser le GRD pour clôturer la demande de prestation du fournisseur et, le cas échéant, en facturer la réalisation.

Comme indiqué en introduction, cette absence d'engagement des GRD de gaz naturel ne permet pas aux fournisseurs, et notamment les fournisseurs alternatifs, de construire des offres de services à destination de leurs clients ou prospects ni de s'engager auprès de leurs clients sur la réalisation de leurs demandes.

## **Questions relatives aux principes d'élaboration et de tarification des prestations annexes**

### ***Question 2 : Etes-vous favorable au maintien du principe de la réfaction des prix des catalogues de prestations des GRD de gaz naturel ?***

L'A.N.O.D.E. est favorable au maintien du principe de réfaction, et à son extension pour mutualiser dans les tarifs péréqués ATRD l'intégralité des coûts de la prestation DPI.

### ***Question 3 : Etes-vous favorable à une plus forte homogénéisation des catalogues de prestations des GRD de gaz naturel ? Que pensez-vous des orientations envisagées par la CRE en matière d'homogénéisation des catalogues de prestations ?***

L'A.N.O.D.E. est favorable à une plus forte homogénéisation des catalogues de prestations des GRD de gaz naturel, à la fois en termes de liste de prestations proposées et de description, délai et prix associés.

L'A.N.O.D.E. considère cependant que cette homogénéisation est totalement insuffisante pour permettre le développement d'une concurrence effective sur le territoire des GRD de gaz naturel autres que GrDF.

Les disparités actuelles ne permettent pas en effet aux fournisseurs alternatifs de se développer dans les zones desservies par les GRD de gaz naturel autres que GrDF, sauf à supporter des coûts disproportionnés par rapport à la taille des bases de clients adressées.

Le nombre et la diversité des GRD, que ce soit en termes de contrats, de systèmes d'information ou de procédures, demanderait aux membres de l'A.N.O.D.E. de réaliser des investissements importants afin de s'adapter à la structure de chaque GRD, sans pour autant pouvoir anticiper les bénéfices qui peuvent être attendus de tels développements.

Les GRD bénéficient de facto d'une proximité accrue avec les consommateurs finals, situation qui amplifie le capital confiance des consommateurs pour ces fournisseurs. Ainsi, les membres de l'A.N.O.D.E. devraient augmenter d'autant leurs coûts de communication pour se développer sur de telles zones, sans pour autant être assurée d'un développement suffisant pour amortir de tels coûts. En effet, au regard des parts de marché que les membres de l'A.N.O.D.E. peuvent espérer acquérir sur les zones couvertes par les ELD, les bénéfices attendus ne sont pas suffisants pour envisager de tels investissements. Ces difficultés ont notamment été constatées par l'A.N.O.D.E., par exemple sur le territoire de Gaz et Electricité de Grenoble.

Les membres de l'A.N.O.D.E. n'ont ainsi pas souhaité se développer sur ces zones, qui ne sont, in fine, dans le contexte actuel des marchés et la méfiance des consommateurs vis-à-vis de la concurrence, difficilement adressables par les fournisseurs alternatifs.

L'A.N.O.D.E. demande donc à la CRE de se saisir de ce sujet et d'inciter à une homogénéisation systématique des contrats, des systèmes d'information et des procédures des GRD de gaz naturel.

***Question 4 : Que pensez-vous du périmètre retenu des prestations essentielles ? Est-il exhaustif ? Si non, quelles sont selon vous les autres prestations essentielles au bon fonctionnement du marché qu'il faudrait ajouter ?***

La CRE souhaite définir un périmètre de prestations essentielles pour lesquels une description commune et un délai de réalisation commun seraient adoptés par l'ensemble des GRD de gaz naturel. Le prix de ces prestations serait aligné pour les GRD de gaz naturel mono-énergie sur ceux du catalogue GrDF.

Même s'il estime qu'il est indispensable qu'une telle convergence s'opère sur l'ensemble des prestations pour les raisons évoquées à la question précédente, l'A.N.O.D.E. considère que le périmètre des prestations essentielles doit a minima couvrir :

- Toutes les prestations d'entrée ou sortie de périmètre : changement de fournisseur, mise en service, mise hors service (y compris la RIF),
- Prestation de DPI associée à la gestion des impayés,
- Toutes les prestations liées à la relève : auto-relevé suite à absence au relevé cyclique, en cours de vie du contrat ou pour la rectification d'un index publié ; relevé cyclique ; relevé spécial,
- Prestation de changement de tarif d'acheminement.

***Question 5 : Etes-vous favorable aux orientations envisagées par la CRE concernant l'homogénéisation des prix des prestations essentielles, hors prestations de coupure pour impayés et résiliation à l'initiative du fournisseur ?***

L'A.N.O.D.E. est favorable aux orientations envisagées par la CRE concernant l'homogénéisation des prix des prestations essentielles : une telle homogénéisation va dans le sens d'une simplification de la gestion par les fournisseurs de leur présence sur les territoires de plusieurs GRD de gaz naturel.

L'A.N.O.D.E. considère donc que les orientations proposées sont de nature à contribuer, sans être suffisantes à elles seules, à l'émergence de la concurrence sur le marché de masse sur le territoire des GRD autres que GrDF.

***Question 6 : Etes-vous favorable à l'orientation envisagée par la CRE concernant l'alignement du prix de la prestation de coupure pour impayés en gaz sur celui de la prestation en électricité et le maintien de la gratuité de la prestation de résiliation à l'initiative du fournisseur ?***

L'A.N.O.D.E. partage la position de la CRE concernant les demandes de GrDF.

D'une part, les coûts actuellement appliqués à la prestation de « Déplacement Pour Impayés » (DPI) la rendent in fine inapplicable sur le marché de masse, le prix payé étant de fait impossible à répercuter sur le client final. Les fournisseurs sont alors contraints, dans le but de contenir le volume d'impayés qu'ils supportent, de procéder à une « Résiliation à l'Initiative du Fournisseur » (RIF) qui entraîne la perte définitive du client concerné et de l'impayé associé.

L'A.N.O.D.E. est ainsi favorable à la baisse du prix de la prestation de DPI des GRD de gaz naturel : une telle baisse, même si elle est insuffisante à elle seule, est de nature à encourager le recours à cette prestation par les fournisseurs pour le traitement des situations d'impayés.

Cependant, comme indiqué en introduction, l'atteinte de cet objectif passe nécessairement par une amélioration simultanée de l'efficacité de cette prestation du point de vue du recouvrement des impayés.

En effet, l'absence d'incitation des GRD concernant le processus de recouvrement, en particulier pour la DPI, et l'inefficacité qui en découle, ont des conséquences graves sur le développement des fournisseurs alternatifs sur le marché de masse du gaz naturel, qui assument l'intégralité de la charge des impayés de la part acheminement.

Il est alors nécessaire que les prestations de recouvrement réalisées par GrDF permettent un recouvrement efficace, quelque soit par ailleurs le coût appliqué à la prestation.

Dans ce contexte, l'A.N.O.D.E. estime que la proposition de GrDF d'introduire un appel sortant dans le déroulé de la procédure de DPI n'est pas, à elle seule, à même d'augmenter significativement l'efficacité de la DPI. La présentation réalisée par GrDF dans le cadre du GT procédures et relations GRD-fournisseurs du 5 mars l'a d'ailleurs confirmé : les 2/3 des clients ne sont pas joignables, et même lorsqu'ils le sont la coupure, signe probable d'un paiement du client, n'est annulée que dans 26% des cas.

L'A.N.O.D.E. propose donc les évolutions suivantes concernant la procédure de DPI, dans le but de la rendre plus efficace et ainsi d'encourager les fournisseurs à y recourir :

- Suspension de la possibilité pour le client de changer de fournisseur dès l'émission de la demande de DPI par son fournisseur
  - o La demande du fournisseur au GRD s'inscrit dans le respect de la loi, notamment le décret relatif aux procédures applicables en cas d'impayés des factures de gaz
  - o Cette suspension est temporaire et prend fin dès l'encaissement du paiement du client par son fournisseur ou dans un délai maximum de 30 jours suite à la réalisation de la prestation par le GRD

- Possibilité pour le GRD de réaliser une tentative de contact sortant afin de préciser au client que son fournisseur lui a demandé d'intervenir pour effectuer la suspension de son alimentation
- Maintien du choix pour le fournisseur entre un déplacement avec interruption ferme ou optionnelle (i.e. avec prise de règlement)
  - o En cas de prise de règlement, le GRD invite le client à contacter par téléphone son fournisseur pour régler sa créance par carte bancaire puis le GRD contacte la hotline fournisseur pour confirmer la bonne réception du paiement

Par ailleurs, l'A.N.O.D.E. considère que l'alignement sur le prix de la prestation en électricité ne doit être considéré que comme la 1<sup>ère</sup> étape d'une orientation à la baisse du prix de la prestation DPI. Elle ne doit par contre en aucun cas constituer un précédent pour un alignement systématique du prix des prestations entre gaz et électricité.

L'A.N.O.D.E. est également favorable au maintien de la gratuité de la prestation RIF.

Cette procédure est nécessaire pour permettre à un fournisseur de se séparer d'un client n'ayant pas respecté ses engagements contractuels. Cependant, et dans ce cadre, l'A.N.O.D.E. estime que la proposition d'introduire un contact sortant du GRD vers le client final pour l'inciter à changer de fournisseur n'est pas pertinente tant que le client n'a pas quitté le périmètre du fournisseur.

Le fournisseur doit en effet toujours avoir la possibilité d'annuler sa demande de RIF dans le cas où le client se mettrait en conformité avec ses engagements contractuels.

L'A.N.O.D.E. n'est cependant pas opposé à ce que ce contact sortant intervienne à la date d'effet de la RIF, le GRD pouvant alors choisir de maintenir l'alimentation du client pendant un temps limité, permettant ainsi au client de procéder au changement de fournisseur et limitant les pertes non techniques subies par le GRD.

L'ensemble de ces propositions, sur la RIF et la DPI, ne préjugent pas des solutions qui seront apportées au traitement des situations de précarité énergétique.

***Question 7 : Etes-vous favorable aux orientations envisagées par la CRE concernant l'homogénéisation des autres prestations des GRD de gaz naturel, à l'exception des prestations spécifiques à chaque GRD ?***

L'A.N.O.D.E. est favorable aux orientations envisagées par la CRE concernant l'homogénéisation des autres prestations des GRD de gaz naturel, pour les raisons indiqués à la Question 5, et bien que ces évolutions soient insuffisantes à elles seules.

***Question 8 : Etes-vous favorable aux orientations envisagées par la CRE concernant l'homogénéisation des formules d'indexation et des dates d'évolution annuelle des catalogues de prestations des GRD de gaz naturel ?***

De même, l'A.N.O.D.E. est favorable aux orientations envisagées par la CRE concernant l'homogénéisation des formules d'indexation et des dates d'évolution annuelle des catalogues de prestations des GRD de gaz naturel, pour les raisons indiqués à la Question 5, et bien que ces évolutions soient insuffisantes à elles seules.

***Question 9 : Que pensez-vous du traitement envisagé par la CRE concernant les catalogues de prestations des nouvelles concessions de gaz naturel ?***

L'A.N.O.D.E. est favorable au traitement proposé par la CRE pour les catalogues de prestations des nouvelles concessions de gaz naturel.

***Question 10 : Etes-vous favorable à la démarche progressive de mise en oeuvre proposée par la CRE concernant les évolutions envisagées des catalogues de prestations des GRD de gaz naturel ?***

L'A.N.O.D.E. est favorable à la démarche progressive envisagée par la CRE, et souhaite insister sur la nécessité de respecter le calendrier de réalisation proposé. Comme indiqué ci-dessus, les évolutions tendant à une homogénéisation des catalogues de prestations des GRD de gaz naturel, bien qu'elles soient insuffisantes à elles seules, contribuent en effet à la facilitation du développement de la concurrence sur les zones de desserte des GRD de gaz naturel autres que GrDF.

## **Questions relatives aux demandes des GRD**

***Question 11 : Etes-vous favorable à la création d'une prestation de relève à pied pour les clients dits « T3MM » ?***

L'A.N.O.D.E. ne souhaite pas se prononcer sur cette question, n'ayant pas à ce jour de client qui serait concerné par cette proposition de prestation.

***Question 12: Etes-vous favorable à l'orientation envisagée par la CRE concernant la prestation de GrDF de rétablissement en urgence ?***

L'A.N.O.D.E. considère qu'une restriction des horaires d'acceptation des demandes de rétablissement en urgence aurait un impact préjudiciable aux fournisseurs comme aux clients finals, cette prestation étant mise en œuvre principalement dans des situations dans lesquelles un fournisseur se doit d'agir pour son client dans les plus brefs délais : par exemple suite à une coupure pour impayés, lorsque le client a réglé sa facture.

L'A.N.O.D.E. est par conséquent favorable au maintien à 21 heures de l'heure limite des demandes de rétablissement en urgence.

***Question 13: Etes-vous favorable à l'introduction dans le catalogue de prestations de GrDF d'une classification distinguant les prestations réalisées exclusivement par GrDF de celles pouvant être réalisées par GrDF et par d'autres prestataires ? Que pensez-vous du classement des prestations proposé par GrDF ?***

L'A.N.O.D.E. est favorable à la distinction proposée entre les prestations réalisées exclusivement par GrDF et celles réalisées dans un contexte concurrentiel. L'A.N.O.D.E. demande que ces dernières prestations fassent l'objet d'un catalogue de prestations distinct, affichant explicitement le caractère concurrentiel des prestations.



Concernant le classement des prestations proposé, l'A.N.O.D.E. conteste le classement des « journées d'information des fournisseurs » dans les prestations relevant du domaine concurrentiel.

Les membres de l'A.N.O.D.E., fournissant exclusivement des clients en contrat unique, contestent également le caractère payant de cette formation, qui, au regard de son contenu, fait partie intégrante des obligations du gestionnaire de réseaux vis-à-vis du fournisseur telles que résultant du contrat CAD.

En effet, en application de l'annexe H, le fournisseur est mandaté par GrDF pour « *recevoir et répondre à toute demande des Clients concernant les Conditions Standards de Livraison* ». Autrement dit, le fournisseur a notamment pour rôle de représenter le gestionnaire de réseaux vis-à-vis du consommateur final pour toute question relative à son accès aux réseaux. A ce titre, il n'est pas acceptable que le fournisseur rémunère le gestionnaire de réseaux pour obtenir les données nécessaires à la réalisation de sa mission de mandataire.

Au surplus, en application de l'article 1134 du Code civil, qui dispose que les conventions doivent être « exécutées de bonne foi », le gestionnaire de réseaux doit mettre en mesure le fournisseur de réaliser sa mission de mandataire et ce gratuitement.

Enfin, GrDF, en situation de monopole sur les domaines abordés dans la formation (outil informatique Omega, définition des prestations et de leurs options...), ne peut considérer que les informations relatives aux modes de fonctionnement propres à GrDF constituent une prestation concurrentielle.

En conséquence, il ne peut appartenir au fournisseur de rémunérer le gestionnaire de réseaux pour obtenir les connaissances nécessaires à la réalisation de sa mission, confiée par ce dernier, sauf à remettre en cause l'économie générale du contrat.

L'A.N.O.D.E. considère par ailleurs que, par leur contenu, ces formations s'adressent plus particulièrement aux fournisseurs alternatifs sur le marché du gaz naturel, qui n'ont pas hérité des modes de fonctionnement du service commun historique de distribution de l'électricité et du gaz. L'A.N.O.D.E. estime donc que le maintien de la tarification de ces prestations constituerait une barrière au développement de ces fournisseurs.

En conclusion, l'A.N.O.D.E. demande à la Commission de Régulation de l'Energie que cette formation, ainsi que toute autre formation de même nature (par exemple sur les applications informatiques de GrDF ou sur le catalogue des prestations), ne puisse pas donner lieu à une rémunération du gestionnaire de réseaux par les fournisseurs alternatifs qui ont conclu un contrat CAD (a minima pour la formation de leurs formateurs internes), et ne soit pas considérée comme une prestation concurrentielle.

## Autres questions

**Question 14 : Avez-vous toute autre remarque sur les catalogues de prestations des GRD de gaz naturel ?**

L'A.N.O.D.E. n'est pas concernée par cette question.



A.N.O.D.E. c/o Anthenor Public Affairs  
1, boulevard Malesherbes- 75008 Paris  
Tél : 01 42 27 53 37 – [www.anode-asso.org](http://www.anode-asso.org)

