

Réponse de GDF SUEZ 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

SYNTHESE

GDF SUEZ accueille favorablement les dispositions prévues par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) concernant le catalogue de prestations des GRD. GDF SUEZ partage l'analyse de la CRE concernant les « déplacements pour impayés » et le niveau de prix proposé. Il en est de même pour la « résiliation à l'initiative du fournisseur ».

GDF SUEZ souhaite cependant que les mises en service gaz puissent être réalisées sous cinq jours, comme elles sont en électricité.

La commercialisation sur un marché de masse exige que l'ensemble des processus soient automatisés. Cette exigence est d'autant plus grande que les nombres de clients sur les ELD sont faibles. En conséquence, GDF SUEZ suggère que l'homogénéisation proposée par la CRE soit la plus complète possible pour les plus grosses ELD et que l'actualisation des catalogues ainsi que le prix des prestations interviennent pour tous les GRD à la même date à partir de 2013, soit le 1^{er} juillet lors de la révision des tarifs d'acheminement.

QUESTION RELATIVE A L'ETAT DES LIEUX DES CATALOGUES DE PRESTATIONS

Q1 : quel est votre retour d'expérience sur les catalogues de prestations des GRD de gaz naturel ?

GDF SUEZ estime que le catalogue de prestations de GrDF, qui est pour une grande partie le résultat de la concertation menée sous l'égide de la CRE, donne satisfaction, à l'exception :

- de la prestation de « déplacements pour impayés » dont le prix est trop élevé,
- des relèves spéciales qui ne devraient pas être facturées lorsqu'elles font suite à une contestation du fournisseur ou du client et que l'erreur est avérée de la part de GrDF,
- des mises en service, qui devraient être assurées sous cinq jours. Afin d'améliorer la satisfaction de ses clients, GDF SUEZ avait déjà demandé cette mesure dans le cadre de la consultation sur l'ATRD 4,
- des mises en service en urgence, qui devraient être de nouveau ouvertes aux clients semestriels avec un débit compteur > 16 m³/h ainsi qu'aux clients mensuels et journaliers.

Concernant les ELD, la difficulté d'accès aux prestations, à cause de la diversité des situations, est un des facteurs qui freine l'ouverture des marchés.

QUESTIONS RELATIVES AUX PRINCIPES D'ELABORATION ET DE TARIFICATION DES PRESTATIONS ANNEXES

Q2 : êtes-vous favorable au maintien du principe de la réfaction des prix des catalogues de prestations des GRD de gaz naturel ?

GDF SUEZ est favorable au maintien des prix de prestations bénéficiant d'une réfaction, dans la mesure où elles permettent de répondre aux intérêts du marché. Par exemple, le prix de la prestation de mise en service est favorable au développement du gaz naturel. De même, l'abaissement du prix du « déplacement pour impayés » présente des avantages pour le marché.

Q3 : êtes-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 ?

GDF SUEZ partage l'analyse de la CRE sur la structure du catalogue et sur les méthodologies de tarification.

GDF SUEZ pense néanmoins que la démarche prioritaire d'homogénéisation doit concerner la structure des flux informatiques mis à disposition par GrDF et par les ELD, afin de faciliter l'accès aux informations par les fournisseurs sur un marché de masse qui exige l'automatisation complète des processus.

Q4 : 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 ?

Pas de remarques.

Q5 : êtes-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 ?

GDF SUEZ partage l'avis de la CRE sur le fait que les prix des prestations gaz n'ont pas à être systématiquement identiques à ceux des prestations équivalentes en électricité, à l'exception de celles qui peuvent avoir un effet d'image important auprès des clients finals, comme les « déplacements pour impayés », par exemple.

Q6 : êtes-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 ?

GDF SUEZ s'était opposé dès 2010 à l'augmentation du prix de la prestation par GrDF.

Par conséquent, GDF SUEZ partage l'analyse de la CRE sur les conséquences du prix actuel du « déplacement pour impayés » et accueille avec satisfaction sa proposition consistant à fixer un prix proche de 50 EUR HT, aligné sur celui de l'électricité. Les coûts supplémentaires des GRD doivent être imputés à l'ATRD afin de les mutualiser sur l'ensemble des clients.

GDF SUEZ est favorable au maintien de la gratuité de la résiliation à l'initiative du fournisseur (RIF), tant en gaz qu'en électricité.

Enfin, GDF SUEZ rappelle que le fournisseur souhaite conserver l'ensemble de ses prérogatives dans le processus de recouvrement. A ce titre, GDF SUEZ n'est pas favorable « aux appels sortants » réalisés par les gestionnaires de réseau avant le déplacement pour impayé. En effet, cette démarche conduira progressivement les clients à attendre ce dernier signal du GRD avant d'honorer leurs créances et affaiblira le fournisseur dans sa capacité à se faire payer.

Q7 : êtes-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 ?

GDF SUEZ est favorable d'une manière générale aux démarches d'homogénéisation des prix des prestations.

GDF SUEZ recommande à la CRE d'aller au-delà de la seule homogénéisation des prix et de faire en sorte que les ELD mettent à disposition des flux informatiques et portails internet homogènes, *a minima* pour les quatre principales ELD.

Q8 : êtes-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 ?

GDF SUEZ n'est pas opposé aux mesures proposées par la CRE concernant les indexations que les ELD doivent pouvoir adapter à leurs contraintes économiques.

Par contre, GDF SUEZ souhaite que les mouvements tarifaires soient réalisés à une même date : le 1^{er} juillet convient parfaitement puisqu'il coïncide avec l'actualisation des tarifs d'ATRD. En effet, ces mouvements de prix nécessitent de nombreuses évolutions pour les fournisseurs : mise à jour des SI, actualisation des barèmes, modification des documentations tarifaires auprès des réseaux commerciaux... Concernant les ELD mixtes, électricité et gaz, GDF SUEZ ne voit pas pourquoi le processus d'actualisation électricité l'emporterait sur celui du gaz, alors même que le marché électricité est si peu ouvert.

Q9 : que pensez-vous du traitement envisagé par la CRE concernant les catalogues de prestations des nouvelles concessions de gaz naturel ?

Pas de remarques.

Q10 : êtes-vous favorable à la démarche progressive de mise en œuvre proposée par la CRE concernant les évolutions envisagées des catalogues de prestations des GRD de gaz naturel ?

Concernant l'évolution du catalogue de prestations des ELD purement gaz ou mixtes, voir également la question 8.

GDF SUEZ est favorable au calendrier proposé, toutefois, l'homogénéisation doit porter sur l'ensemble des prestations, puisque la vente sur un marché n'est possible que si l'ensemble des processus est automatisé. Cette démarche d'homogénéisation pourrait être conduite, s'il fallait définir des priorités, d'abord sur les ELD les plus importantes.

QUESTIONS RELATIVES AUX DEMANDES DES GRD

Q11 : êtes-vous favorable à la création d'une prestation de relève à pied pour les clients dits « T3MM » ?

GDF SUEZ n'a pas de visibilité sur la liste des clients potentiellement concernés par cette prestation et n'est donc pas en mesure de vérifier si cette dernière peut leur être répercutée.

Pour autant, si la CRE devait prendre cette décision, il conviendrait de l'appliquer à l'issue du déploiement complet des compteurs T3MM afin d'éviter toute discrimination entre fournisseurs et clients. GDF SUEZ recommande d'appliquer cette mesure, le cas échéant, dans le cadre de l'ATRD 5. De plus, GDF SUEZ souhaite qu'il soit précisé dans la définition de la prestation que celle-ci est réalisée suite au refus du client de donner accès à GrDF pour équiper ou remplacer son compteur.

Q12 : êtes-vous favorable à l'orientation envisagée par la CRE concernant la prestation de GrDF de rétablissement en urgence ?

GDF SUEZ partage l'avis de la CRE et considère que le passage à 19 h est contraire à l'évolution des modes de vie actuels.

Q13 : êtes-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 ?

GDF SUEZ est favorable à cette classification. Toutefois GDF SUEZ sera vigilant sur la liste et le contenu des prestations afin que les rôles de chacun – distributeurs, fournisseurs, autres – soient respectés.

En effet, dans le cadre du déploiement éventuel des compteurs AMR, les GRD ne doivent pas profiter de cette distinction pour développer des services directement auprès des clients finals dans le domaine concurrentiel. Cette démarche aurait pour effet de réduire les possibilités de différenciation des acteurs en concurrence. Elle nuirait *in fine* à l'ouverture des marchés et à la construction d'offres innovantes, notamment en matière de MDE.

AUTRES QUESTIONS

Q14 : avez-vous toute autre remarque sur les catalogues de prestations des GRD de gaz naturel ?

GDF SUEZ souhaite que des travaux soient rapidement engagés pour décrire le catalogue de prestations cible lorsque les compteurs communicants seront déployés. La conduite du changement entre les situations actuelle et future, qui pourraient voir cohabiter deux catalogues distincts, reposant sur des structures et des prix différents doit être également définie afin d'anticiper les évolutions des SI des fournisseurs.