

Contribution d' ALTERGAZ 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

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 ?

Nous remarquons un manque de lisibilité dû à l'ergonomie même du catalogue de prestations. Il est difficile pour un client de regarder à quel coût lui reviendra une prestation puisque la prestation récurrente associée à une prestation à l'acte ne figurent pas au même endroit.

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 ?

Altergaz est favorable au maintien du principe de la réfaction des prix des catalogues.

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 ?

Altergaz est favorable à une plus grande homogénéisation des catalogues de prestations des GRD en termes de délai, de description et de prix associés.

Par contre Altergaz souligne que cette homogénéisation doit s'étendre au CAD, aux procédures ainsi qu'au système d'information.

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 ?

Les prestations essentielles doivent couvrir à minima les mises en service, le changement de fournisseur et la mise hors service à l'initiative du client ou du fournisseur.

Mais également les prestations liées à la relève notamment la relève spéciale mais aussi la DPI.

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 ?

Altergaz est favorable aux orientations envisagées par la CRE concernant l'homogénéisation des prix des prestations essentielles. Cela permettra au fournisseur de simplifier la gestion de ces prestations en termes de refacturation par exemple.

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 ?

Altergaz est 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.

Une telle hausse de cette prestation pour des clients qui sont déjà en situation d'impayés n'encouragent pas le fournisseur à avoir recours à cette prestation.

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 ?

Altergaz est 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 notamment pour rendre plus fluide la gestion des prestations.

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 ?

Altergaz 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.

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

Altergaz est favorable aux propositions de la CRE pour la mise en œuvre des règles concernant les catalogues proposés par le GRD dans les appels d'offres ainsi que les prix des prestations soient définis par le GRD.

Question 10 : Etes-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 ?

Altergaz est 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.
Cette homogénéisation est nécessaire pour simplifier la gestion des prestations par les fournisseurs.

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 » ?

Altergaz est défavorable à cette prestation si toutefois nous avons des clients dans ce cas. Altergaz est en attente d'une liste(ou pas) de pce rattaché à son périmètre et du courrier envoyé au client pouvant se trouver dans ce cas.

Le client ayant déjà refusé le rachat de son compteur par le GRd peut se trouver réticent à payer ce type de prestations. Il y a un risque que le fournisseur ne recouvre pas le montant de cette prestation.

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

Altergaz est favorable à l'orientation envisagée par la CRE concernant la prestation de GrDF de rétablissement en urgence.

Cet abaissement pourrait susciter une insatisfaction auprès du client final mais également une mauvaise capacité à traiter l'urgence par le fournisseur qui reste le principal contact du client.

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 ?

Altergaz est défavorable 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 surtout celles concernant le service de maintenance du poste de livraison. Il ne faudrait pas que la responsabilité de GrDF puisse être remis en cause par un tiers.

Autres questions

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

Pas d'autres remarques hormis celles déjà parcourues.