



Paris, le 20 décembre 2013

Réponse des associations de consommateurs à la consultation publique de la CRE

La tarification des prestations annexes réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité

La tarification des prestations annexes réalisées par les GRD concernant directement les consommateurs, cinq associations de consommateurs (**Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques, Associations Familiales Laïques de Paris, Association Force Ouvrière Consommateurs, Confédération Syndicale des Familles, Familles de France et Union Nationales des Associations Familiales**) ont pensé utile de s'associer pour proposer une réponse commune sur la consultation concernant les propositions tarifaires dont les gestionnaires de réseaux sont à l'initiative. Cette réponse repose sur des principes généraux exposés en préambule.

PRINCIPES GENERAUX

En tant que représentants des consommateurs, que ce soit dans les groupes de travail de la CRE ou au Conseil supérieur de l'Energie, nous constatons que si nous pouvions, il y a quelques années, adopter des positions de « citoyens-consommateurs », en privilégiant la solidarité et la mutualisation d'une part, les considérations environnementales d'autre part, l'impact de plus en plus fort des dispositifs financés notamment par la CSPE (contribution au service public de l'électricité) ou le TURPE (tarif d'utilisation des réseaux d'électricité) sur la facture des consommateurs, y compris les plus fragiles, nous amène parfois à nous prononcer de manière plus « corporatiste », ce qui n'est pas satisfaisant philosophiquement, mais permet d'alléger un peu les factures. Pour aborder les questions de la présente consultation, il nous semble que le principe de solidarité par la mutualisation doit primer sur toute autre considération. Néanmoins, à chaque fois que possible, nous essayons de donner une réponse qui évite de faire peser tout le poids de la tarification envisagée sur les seuls consommateurs.

ERDF étant le seul distributeur cité dans la présente délibération, la CRE a apporté l'assurance qu'ERDF et les ELD coordonnaient leurs réflexions sur les procédures et méthodologies des tarifications des prestations annexes.

1. Evolution des coûts

Question 1 et 2 : Etes-vous favorable à la reconduction du principe d'indexation des prix des prestations annexes sur l'inflation ? Estimez-vous que certaines prestations devraient bénéficier d'une tarification particulière ? Si oui, lesquelles et pourquoi ?

Réponse : ERDF retient une hypothèse d'augmentation d'inflation de 2% alors que les informations actuelles tournent autour de 0,6%. Ne peut-on pas se limiter à 1% ?

2. Prestation « Intervention pour impayé »

Question 3 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle le délai de réalisation de la prestation « intervention pour impayé » ne doit pas être révisé avant de disposer d'un retour d'expérience concernant, d'une part, l'effet des dispositions introduites par la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 sur le volume de demandes de coupures à la sortie de l'hiver et, d'autre part, sur les mesures prises par ERDF pour y faire face ?

Réponse : la CRE fait le pari que les réductions de puissance et les incitations des fournisseurs réduiront le nombre de coupures en fin de trêve hivernale. On peut à l'opposé envisager que les difficultés rencontrées par les ménages s'aggravent, générant une recrudescence d'impayés, sans possibilité de régularisation avant le 15 mars. On peut enfin penser que pour le distributeur chargé de réaliser les coupures sur place, il sera nécessaire d'organiser le passage des agents, dernier contact avec le client avant coupure, dans les meilleures conditions possibles tant pour les clients que pour les agents. Dans le collectif où l'on peut rencontrer une forte concentration de clients en difficulté, la coupure pourrait déclencher des mouvements de protestation voire d'opposition violente à l'intervention des agents du distributeur, d'autant que les clients bénéficiaires du TPN en sensible augmentation (nouveau seuil et automaticité) seraient par surcroît traités avec faveur (discrimination de la clientèle). Nous proposons d'accepter la deuxième proposition d'ERDF, et d'organiser un REX après la première année, en ayant alors une meilleure indication sur le nombre de coupures, afin d'ajuster les règles, le cas échéant.

3. Prestation « Correction d'index de mise en service, de résiliation ou de changement de fournisseur »

Question 4 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle la création de la prestation « correction d'index de mise en service, de résiliation ou de changement de fournisseur » permettrait une facturation au plus près de la consommation réelle des utilisateurs ?

Réponse : L'objectif est de modifier l'index compteur, ce qui peut avoir un intérêt lors d'un changement de fournisseur par exemple. Cette prestation ne concerne pas la rectification de la facture en cas de trop perçu, ni l'émission d'un avoir ou d'un remboursement qui relèvent d'une autre procédure.

Considérant que selon ERDF cette prestation ne concernerait qu'environ 20 000 clients par an, elle ne présente pas un intérêt primordial compte tenu de son coût (surtout pour la prestation sans déplacement).

Question 5 : Etes-vous favorable à la tarification proposée par ERDF ?

Réponse : Il nous semble excessif de réserver la gratuité de cette prestation aux clients résidentiels lorsque le niveau d'écart entre l'index contesté et l'index rectifié est supérieur à 4 000 kWh. Pour les consommateurs que nous représentons, ce niveau est excessif. A noter que le GTO Gaz a souhaité supprimer ce seuil après déploiement de Gazpar : il sera judicieux d'harmoniser les règles pour les deux énergies. De plus, la facturation de 46,14 € pour l'option sans déplacement semble trop élevée.

4. Prestation « Résiliation à l'initiative du fournisseur »

Question 6 : Pensez-vous que la résiliation à l'initiative du fournisseur doit rester payée par l'ensemble des utilisateurs de réseau et non pas par les fournisseurs ou consommateurs qui en font la demande ?

Réponse : Si l'on accepte la proposition d'ERDF, destinée avant tout à responsabiliser les fournisseurs d'une part, à éviter l'accroissement des pertes non techniques supportées par l'ensemble des consommateurs via le TURPE d'autre part, il est probable que les coûts supportés par les fournisseurs seront répercutés sur le coût des contrats de fourniture. Mais nous sommes sensibles à l'argumentation d'ERDF visant à inciter les

fournisseurs à utiliser préalablement à la coupure la procédure « intervention pour impayé ». Ne pourrait-on rendre cette étape obligatoire avant de procéder à la résiliation ? Une telle solution permettrait ainsi d'harmoniser les règles pour les deux énergies, et d'avoir une démarche progressive vis-à-vis des clients menacés de résiliation, tout en limitant la répercussion des coûts induits sur le TURPE.

5. Prestation « Accompagnement multi-raccordement »

Question 7 : Etes-vous favorable à la demande d'ERDF de création d'une prestation « accompagnement multi-raccordement » et à la tarification proposée par ERDF ?

Réponse : Cette prestation ne concerne pas les consommateurs résidentiels. Toutefois, on peut saluer cette initiative de simplification des procédures. Nous sommes favorables à cette prestation, dans la mesure où elle semble apporter une simplification utile en matière de construction de logements.

6. Demandes de modification de descriptifs de plusieurs prestations

Question 8 : Etes-vous favorable aux demandes d'ERDF de modification des descriptifs de ces prestations ?

Réponse : il s'agit de modifications de forme, ou d'explicitations des procédures : nous n'y voyons pas d'inconvénients.

7. Création d'un cadre permettant aux gestionnaires de réseaux de mener des expérimentations

Question 9 : Etes-vous favorable à la mise en place d'un cadre permettant aux gestionnaires de réseaux d'électricité de mener des expérimentations ?

Réponse : Dans les zones d'expérimentation LINKY, on a testé la réduction de puissance à 1 kVA pour le service « maintien de l'énergie ». Ce test a permis de démontrer que cette puissance, tout en permettant de disposer d'un minimum d'électricité dans un logement inoccupé, incitait les occupants ultérieurs à souscrire plus rapidement un nouveau contrat de fourniture, et donc permettait de réduire les pertes non techniques, payées par tous via le TURPE, et consécutives à l'utilisation sur un laps de temps important de l'énergie par les occupants ultérieurs, sans contrat. Grâce à cette expérimentation, le Groupe de travail de la CRE appelé à se prononcer sur le maintien ou la suppression du service « maintien de l'énergie », a opté pour le maintien à une puissance minimale. Le fait d'avoir pu expérimenter a fait progresser la réflexion et a permis de prendre une décision équilibrée.

Nous sommes donc favorables à la mise en place de ce cadre, et souhaitons qu'à toutes les étapes de l'expérimentation, celle-ci soit soumise à la concertation des acteurs concernés.

Question 10 : Etes-vous favorable aux principes proposés par la CRE pour encadrer les expérimentations ?

Réponse : Ces principes nous semblent essentiels, et les acteurs concernés doivent pouvoir être consultés, et associés aux décisions de la CRE.

8. Prise en compte du déploiement des compteurs évolués dans la tarification des prestations annexes

Question 11 : Que pensez-vous de la proposition d'ERDF d'un tarif unique de prestations annexes indépendamment du compteur dont sont équipés les utilisateurs pendant la phase de déploiement massif des compteurs ?

Réponse : Linky a besoin de démontrer les avantages qu'il est censé procurer aux consommateurs, si l'on veut que ceux-ci aient envie d'utiliser les services qui leur seront accessibles après déploiement. L'idée d'un tarif

unique de prestations jusqu'à 2018 ne permettra pas de « populariser » linky. Pendant la phase de déploiement du compteur Linky, les bénéficiaires de cet équipement doivent cependant profiter des avantages tarifaires annoncés : nous sommes sensibles au principe de mutualisation et comprenons aussi que l'équilibre du déploiement nécessite une compensation au moins partielle des charges, notamment via les prestations annexes.

Question 12 : Parmi les deux options de tarification identifiées par la CRE, laquelle vous semble la plus adaptée?

Réponse : Nous sommes partisans d'une solution médiane entre ces deux options.

Question 13 : Estimez-vous que d'autres options de tarification pourraient être envisagées ? Si oui, lesquelles ?

Réponse : Nous souhaitons que dès la première phase de déploiement, les ménages disposant d'un compteur linky bénéficient d'une tarification des prestations réduite, mais qui intègre cependant une participation aux coûts fixes. Cette tarification peut être évolutive au fur et à mesure du déploiement. Cela permettrait de responsabiliser les bénéficiaires de linky, tout en leur montrant les avantages de la télé-relève.

Question 14 : Etes-vous favorable à ce que la prestation de changement de puissance ne soit pas facturée lorsque celle-ci est demandée par l'utilisateur à la suite de l'installation d'un compteur évolué ?

Réponse : A priori, on ne peut que se féliciter de voir une prestation non facturée. Cependant, on peut aussi admettre une forme de mutualisation sur l'ensemble des prestations, qui permette de couvrir une part des coûts fixes tout en maintenant un avantage évident grâce aux compteurs communicants. Ce serait pédagogiquement utile. Mais dans le cas où l'installation d'un compteur révélerait un réglage de puissance inadéquat et nécessiterait une modification de la puissance, cette modification devrait, dans ce cas seulement, être gratuite, le consommateur n'étant pas responsable de l'anomalie.

Question 15 : Estimez-vous que d'autres prestations doivent bénéficier d'un traitement spécifique lorsqu'elles sont demandées par l'utilisateur à la suite de la pose d'un compteur *évolué*?

Réponse : Même réponse que pour la question 14. L'idée étant de valoriser l'apport de linky tout en responsabilisant les consommateurs par une mutualisation partielle des coûts fixes.

Question 16 : Pensez-vous que la tarification des prestations annexes, une fois les compteurs évolués déployés, doit inclure certains coûts fixes tels que ceux liés aux systèmes d'information utilisés pour la réalisation des prestations ?

Réponse : Non. Une fois le déploiement réalisé, les coûts fixes ne devraient plus être intégrés à la tarification des prestations annexes, mais mutualisés via le TURPE.

Réponse commune :

- Associations Familiales Catholiques (AFC – Thierry Dastarac - dastarac@free.fr)
- Associations Familiales Laïques (AFL 75 – Françoise Thiébault - thiebault-f@wanadoo.fr)
- Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC – Alain Misse - amisse@afoc.net)
- Confédération Syndicale des Familles (la CSF – Elsa Cohen - ecohen@la-csf.org)
- Familles de France (FF – Henri Schmitt - henri.schmitt0481@orange.fr)
- Union Nationale des Associations Familiales (UNAF – Rémi Therme - rtherme@unaf.fr)