

Consultation de la CRE relative à la tarification des prestations annexes réalisées à titre exclusif par les GRD électricité.

En préambule, GDF SUEZ tient à indiquer que les réponses faites dans le cadre de cette consultation ne préjugent pas des positions qui pourront être formulées par la suite concernant les prestations pour les C3-C4.

1. Principes de tarification des prestations annexes

Question 1 : Etes-vous favorable à la reconduction du principe d'indexation des prix des prestations annexes sur l'inflation ?

GDF SUEZ est favorable aux principes retenus, consistant à faire prendre en charge par le TURPE, une partie du coût des prestations selon leur nature, sous réserve toutefois que le taux de réfaction tende à décroître plutôt qu'à augmenter.

GDF SUEZ estime que la tarification des prestations doit être cohérente entre le gaz et l'électricité, sans pour autant afficher un prix identique, lorsque le consommateur est en situation de comparer ou bien qu'une intervention nécessite un seul déplacement pour les deux énergies.

2. Evolution des coûts et des recettes des prestations annexes

Question 2 : Estimez-vous que certaines prestations devraient bénéficier d'une tarification particulière ? Si oui, lesquelles et pourquoi ?

Dans les cas d'interventions synchronisées gaz et électricité, les deux distributeurs peuvent facturer au(x) fournisseur(s) :

- des frais de dédit (15,41€/HT) : en cas d'annulation ou de reprogrammation de l'intervention, moins de 48 heures avant la date programmée,
- des frais de déplacement sans intervention (27,05€/HT) : en cas d'absence du client lors du déplacement.

Le fournisseur (cas d'un client ayant un seul fournisseur pour les deux énergies) ou les fournisseurs (cas d'un client ayant deux fournisseurs distinct pour chacune des énergies) vont refacturer ces frais à ce client. Ce dernier doit donc payer, soit deux frais de dédit, soit deux frais de déplacement sans intervention, pour un seul rendez-vous.

Vu du client, cette situation est incompréhensible, et génère des réclamations auprès de son (ou de ses) fournisseur(s), qui doit alors lui expliquer que même si l'intervention était programmée sur le même créneau horaire par le même agent technique, ce sont deux entités différentes qui supervisaient l'intervention.

Afin de limiter les risques d'incompréhension, et accroître la satisfaction de ses clients, il est nécessaire qu'en cas d'interventions synchronisées gaz et électricité, chaque distributeur facture au fournisseur un frais minoré, de façon à ce que la somme des deux frais minorés soit égale au montant du frais unitaire.

3. 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 ?

GDF SUEZ partage l'avis de la CRE. Avant d'étudier une éventuelle évolution du délai standard de réalisation de l'intervention pour impayés, il est nécessaire de disposer des deux retours d'expérience d'ERDF :

- L'un avant l'été 2014 : présentation par ERDF de son analyse post trêve hivernale 2013/2014,
- L'autre après l'été 2014 : présentation par ERDF des propositions d'évolution de la prestation pour la période 2014/2015.

GDF SUEZ sera donc particulièrement vigilant à ce que les nouvelles demandes soient traitées dans les délais standards, et en particulier les demandes de rétablissement suite à coupure ou réduction de puissance (pour rappel, cette prestation est réalisée le jour même pour une demande avant 15 h, ou le lendemain pour une demande après 15 h). Les délais d'intervention d'ERDF ne doivent pas contribuer à faire peser un risque supplémentaire d'impayés sur les fournisseurs, du fait d'un assouplissement des standards relatifs à ces prestations.

Par ailleurs, GDF SUEZ demande à la CRE de définir des règles précises et transparentes, de prise en compte des demandes de l'ensemble des fournisseurs, sans discrimination par rapport au traitement réservé aux celles du fournisseur historique. En effet, compte tenu de la taille des portefeuilles respectifs, le fournisseur historique pourrait engager un volume trop important qui saturerait les possibilités de traitement des autres demandes fournisseurs.

GDF SUEZ estime qu'il appartient à ERDF de mettre en place une organisation suffisamment flexible pour faire face aux besoins en sortie de trêve hivernale, en utilisant toutes les ressources possibles, dont celles dédiées aux interventions ou travaux sur le réseau, pour compléter si besoin les effectifs affectés aux interventions pour impayés.

4. 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 ?

GDF SUEZ est favorable à la création de cette prestation avec les modalités de contestation d'index, avec ou sans déplacement.

Dans un souci de convergence des procédures et prestations associées en gaz et en électricité, GDF SUEZ souhaiterait que le délai standard de réalisation soit identique à celui pratiqué par GRDF, soit :

- 5 jours si pas de déplacement,
- 10 jours si déplacement.

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

GDF SUEZ est favorable à la description des cas où la prestation serait payante.

En revanche, GDF SUEZ s'interroge sur les raisons conduisant à des prix plus élevés d'ERDF que GRDF, pour une même prestation :

- « vérification de données de comptage sans déplacement » : 12,59 €/HT pour GRDF et proposition d'ERDF : 46,14 €/HT,

- « vérification de donnée de comptage avec déplacement-motif index contesté » : 41,34 €/HT pour GRDF et proposition d'ERDF : 77,85 €/HT.

GDF SUEZ souhaiterait que le prix soit le même en électricité ou en gaz pour ces deux prestations.

5. 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 ?

GDF SUEZ, dans un contexte de débat autour de la précarité énergétique, comprend qu'un fournisseur pourrait ne plus se contenter d'utiliser la prestation de résiliation à l'initiative du fournisseur sans avoir au préalable eu recours à la réduction de puissance ou la coupure pour impayés.

La proposition formulée par ERDF, a donc le mérite d'inciter les fournisseurs à utiliser les leviers de réduction de puissance ou de coupure, comme leviers de recouvrement, et réduire ainsi les cas de clients consommant sans fournisseur.

En revanche, GDF SUEZ considère que le prix est trop élevé (100,47€/HT), car ERDF compile dans une même prestation, l'intervention pour suspendre l'intervention, et le détachement administratif.

GDF SUEZ ne s'oppose pas à ce que le prix de la prestation soit supérieur au prix d'une simple coupure (42,76€/HT) mais estime que l'évolution du prix doit rester raisonnable.

6. 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 ?

GDF SUEZ considère que si cette prestation doit être assurée par ERDF, elle doit être alors facturée au client à un prix qui couvre la totalité des coûts d'ERDF, de façon à ne pas organiser de subventions croisées entre le TURPE et cette prestation.

7. Autres demandes d'ERDF

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

GDF SUEZ est favorable aux propositions d'ERDF.

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

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

GDF SUEZ est favorable à la mise en place d'un cadre permettant aux gestionnaires de réseaux d'électricité de mener des expérimentations. Ce cadre doit permettre à la CRE de vérifier que les expérimentations proposées par ERDF n'entrent pas en concurrence avec des services relevant du marché.

GDF SUEZ est particulièrement vigilant à l'égard de tous les services autour des compteurs communicants qui viendraient restreindre les espaces économique et concurrentiel des fournisseurs, tout en complexifiant la relation entre le client et son fournisseur.

GDF SUEZ propose que le REX soit effectué « au maximum » dix-huit mois après le début de l'expérimentation ; la durée de l'expérimentation pouvant être plus courte que les deux ans prévus.

GDF SUEZ considère que les expérimentations concernent toujours à un titre ou un autre les fournisseurs et qu'en conséquence, le niveau d'information qui leur sera donné doit être défini. Il serait souhaitable que la CRE inscrive ce principe dans le cadre qu'elle propose.

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 ?

GDF SUEZ est favorable à la proposition d'ERDF, à savoir un tarif unique pour l'ensemble des utilisateurs durant la phase de déploiement.

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

GDF SUEZ est favorable à la première proposition de la CRE « une tarification unique pour l'ensemble des utilisateurs, quel que soit le compteur dont ils sont équipés, tenant compte des économies réalisées, grâce aux compteurs évolués, sur les coûts des prestations annexes ».

GDF SUEZ est particulièrement sensible à la prise en compte des économies réalisées grâce aux compteurs évolués, sur le coût des prestations annexes, et ce même si l'économie est marginale.

L'évolution actuelle des prix des prestations en fonction de l'évolution de l'IPCH demeure relativement faible mais est pour autant appliquée. Il n'y a donc pas de raisons à ne pas prendre en compte dès le début de la phase de pose des compteurs, les premières économies réalisées. Plus généralement, le financement des investissements relatifs aux compteurs communicants devrait relever des mêmes mécanismes que tout autre investissement supporté par ERDF.

GDF SUEZ souhaiterait donc une prise en compte dès la première année (2017) des économies obtenues.

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

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 ?

GDF SUEZ est favorable à ce que la première demande de réglage de la puissance souscrite soit gratuite lors de l'installation d'un compteur Linky.

Par ailleurs, GDF SUEZ souhaite que l'installation du compteur Linky, fasse aussi l'objet d'un réglage au maximum du disjoncteur de la partie domestique du client. Cela donnerait la possibilité, dans le futur, de

pouvoir régler la puissance souscrite au niveau de Linky sans déplacer un technicien pour ajuster le disjoncteur interne (cas de changement de fournisseur, ou changement d'offre).

GDF SUEZ souhaite également que la prestation de réglage de la puissance souscrite puisse être demandée par le fournisseur concomitamment à une demande de mise en service ou de changement de fournisseur. A ce jour, les procédures élaborées en GTO « procédure et nouveaux services » prévoient que le PDL soit dans le périmètre du fournisseur pour que ce dernier puisse faire sa demande de réglage de la puissance souscrite. En cas d'impossibilité, les clients n'auront pas le jour de leur mise en service (ou de changement de fournisseur) la puissance demandée, activée ni même affichée sur l'écran du compteur, appelleront et formuleront des réclamations, avec pour conséquence des coûts de gestion inutiles et l'insatisfaction des clients.

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 ?

GDF SUEZ souhaiterait que la sortie télé information du compteur soit activée par défaut, lors de l'installation du compteur, afin de permettre aux clients d'accéder plus rapidement aux offres commerciales de fournisseurs proposant l'utilisation de ces données.

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 ?

Cette question pose plus généralement celle du financement des investissements relatifs aux compteurs communicants et des systèmes d'information associés. A ce stade, il semblerait plus simple que les investissements soient traités dans leur globalité dans le TURPE par le mécanisme de couverture des charges de capital, et que le prix des prestations soit déterminé selon les principes actuels, en particulier la prise en charge d'une partie des coûts par le TURPE (principe de réfaction).

Points complémentaires, concernant les prestations actuelles.

Concernant trois prestations, GDF SUEZ souhaite les aménagements suivants :

- **Mise en service et relève spéciale** : création d'une option « payante » de mise en service ou de relève spéciale, pour pouvoir prendre des RDV en heures ouvrées le samedi.
- **Activation de la télé information du compteur** : cette prestation qui nécessite aujourd'hui un déplacement, doit pouvoir avoir lieu le samedi, avec un supplément du coût.
- **RDV avec plages horaires de 1h** : Actuellement, les RDV sont pris sur des créneaux de 4h. Nous souhaiterions avoir la possibilité de prendre des RDV au pas de temps de l'heure (ou 2h) moyennant un supplément de coût.