

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 30 janvier 2014 portant bilan et orientations pour les travaux des instances de concertation relatifs au fonctionnement des marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel

Participaient à la séance : Philippe de LADOUCKETTE, président, Olivier CHALLAN BELVAL, Hélène GASSIN, Jean-Pierre SOTURA, commissaires.

Le « Groupe de Travail Electricité » (GTE) et le « Groupe de Travail Gaz » (GTG) ont été créés en 2005 par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) pour définir et suivre la mise en place des règles de fonctionnement des marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel. Ces groupes rassemblent l'ensemble des acteurs concernés : représentants des consommateurs, fournisseurs, gestionnaires de réseaux, autorités organisatrices de la distribution et pouvoirs publics (DGEC, DGCCRF, Médiateur national de l'énergie).

Depuis leur création, ces groupes, placés sous l'égide de la CRE, ont permis de définir des procédures opérationnelles qui, élaborées et acceptées tant par les utilisateurs que par les gestionnaires de réseaux constituent « *des usages qui ne sont donc pas dépourvus de valeur normative* » comme l'a relevé le Comité de règlement des différends et des sanctions de la CRE dans sa décision du 26 septembre 2007¹.

Comme le souligne le Conseil d'Etat dans son étude annuelle 2013 sur le droit souple (citant son rapport de 2001 sur les autorités administratives indépendantes), le but de la régulation est « *moins de qualifier des faits par rapport à des normes préétablies et d'aboutir au respect de celles-ci par la sanction, que de chercher par tous moyens à susciter des standards de comportement dictés par l'observation attentive de la réalité et une capacité de réaction rapide et proportionnée aux déviances constatées* ».

La concertation entre les acteurs du secteur est une modalité d'élaboration d'un « droit souple » de l'énergie. La production de normes par les acteurs du secteur est un outil important de la régulation de ce secteur. Elle répond aux besoins de transparence et de prévisibilité nécessaires au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel.

La délibération de la CRE du 22 mars 2012 portant bilan et orientations pour les travaux des instances de concertation relatifs au fonctionnement des marchés de détail de l'électricité et du gaz avait fixé une nouvelle organisation des instances de concertations, marquée par le retour des associations de consommateurs dans les groupes de travail des GTE et GTG et par la suppression du « Groupe de Travail Consommateurs ». Les travaux ont été organisés autour de deux axes :

- l'amélioration continue des règles de fonctionnement des marchés de détails ;
- l'organisation future des marchés de détails liée à la mise en place des dispositifs de comptage évolués.

Au sein des groupes du GTE et du GTG, les groupes de travail chargés des procédures ont ainsi été complétés d'un groupe de travail opérationnel (GTo) « Procédures et nouveaux services », chargé de définir les règles de marché en présence de dispositifs de comptage évolués. Les groupes de travail « Suivi des

¹ Décision du comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie en date du 26 septembre 2007 sur le différend qui oppose la société Poweo à la société Gaz de France, relatif au refus de cette dernière de lui communiquer la liste complète des points de comptage et d'estimation de son réseau de distribution identifiés par leur numéro et leur adresse. <http://www.cre.fr/documents/reglements-de-differends/cordis-26-septembre-2007-differend-qui-oppose-la-societe-poweo-a-la-societe-gaz-de-france-relatif-au-refus-de-cette-derniere-de-lui-communiquer-la-liste-complexe-des-points-de-comptage-et-d-estimation-de-son-reseau-de-distribution-identifies-par-leur-numero-et-leur-adresse>

projets de comptage évolué » ont suivi l'avancement des projets de systèmes de comptage évolués des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD).

Les groupes de travail traitant des systèmes d'information devaient intégrer dans leurs travaux les impacts de l'arrivée des compteurs évolués.

La présente délibération a pour objet :

- de présenter un premier bilan de la nouvelle organisation des instances de concertation mise en place en 2012 ;
- de dresser un bilan des principaux travaux effectués au sein des instances de concertation en 2012 et 2013 ;
- de fixer les orientations pour les travaux des groupes de travail à venir.

1. Premier bilan sur la nouvelle organisation des instances de concertation

A partir de 2010, les associations de consommateurs n'avaient plus participé aux travaux des GTE et GTG. Compte tenu de l'impact du comptage évolué sur l'organisation future du marché de détails, leur absence dans ces groupes a été considérée comme préjudiciable à l'efficacité des travaux. La CRE considère que la participation des associations de consommateurs aux réunions des GTE et GTG est essentielle à la définition des règles de fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel. En conséquence, les associations de consommateurs participent de nouveau aux groupes de travail du GTE et du GTG.

Leur présence était particulièrement attendue dans les groupes de travail opérationnels « Procédures et nouveaux services » et les groupes de travail sur le comptage évolué en électricité et en gaz naturel. Ainsi, les deux GTo « Procédures et nouveaux services » sont copilotés par des représentants de consommateurs. De plus, les associations de consommateurs ont élargi leur participation au GT « Procédures et relations fournisseurs – GRD » en électricité et en gaz naturel. Le nombre d'associations de consommateurs participant aux réunions de concertations de la CRE a augmenté, passant de 5 à 8.

Le retour des associations de consommateurs dans les groupes de travail du GTE et du GTG se traduit par une participation à un plus grand nombre de réunions de concertations et la nécessité pour elles d'une montée en compétence sur des sujets techniques, économiques et juridiques. Consciente des difficultés pour ces associations d'appréhender les enjeux attachés aux évolutions des marchés, la CRE a organisé en 2013 plusieurs réunions d'information sur des sujets relevant de sa compétence, consultations publiques (notamment sur le TURPE), textes réglementaires proposés par la CRE (décret effacement) ou études spécifiques (analyse des coûts d'EDF). La CRE renforcera cet accompagnement par l'organisation de réunions semestrielles permettant de présenter les thèmes d'actualité ainsi que les évolutions possibles des marchés de l'électricité et du gaz naturel. La CRE poursuivra enfin ses réunions d'information, à son initiative ou à la demande des associations de consommateurs, et élaborera des documents pédagogiques à leur destination.

2. Bilan des travaux sur 2012/2013

2.1) Amélioration continue des règles de fonctionnement des marchés

A) Amélioration de la prise en compte des intérêts des consommateurs

En électricité

Dans le cadre du GT « Procédures et relations fournisseurs – GRD », de nouvelles versions de la note portant sur la méthode d'estimation de l'énergie consommée en cas de mauvais enregistrement des données de consommation à la suite d'un dysfonctionnement du dispositif de comptage en BT inférieure à 36 kVA et de celle portant sur l'estimation de l'énergie consommée en cas de mauvais enregistrement des données de consommation suite à une manipulation frauduleuse en BT inférieure à 36 kVA ont été présentées. Ces nouvelles versions améliorent la compréhension des méthodes d'estimation grâce à l'introduction d'exemples sur des cas types. Elles ont été publiées sur le site d'ERDF.

Un bilan du catalogue de prestations annexes 2009 – 2013 a été effectué. Il en ressort que le catalogue des prestations en vigueur répond aux attentes majeures des acteurs du marché. Les performances constatées sont à des niveaux satisfaisants avec des axes d'amélioration sur le taux de transmission d'index autorelevé lors du changement de fournisseur et sur le taux de réalisation des premières mises en service.

Afin de répondre avec réactivité aux besoins du marché au cours d'une période tarifaire, l'introduction d'une flexibilité du contenu du catalogue est toutefois attendue (ajout de prestations, expérimentations, réponses à des demandes spécifiques, etc.). Une amélioration de l'ergonomie est par ailleurs souhaitée à travers la mise en place d'un moteur de recherche permettant notamment de retrouver une prestation à partir de son prix. Des évolutions d'indicateurs (mises en service) ou de fonctionnalités (plage d'acceptation des autorelevés) ont été proposées par les acteurs.

Les impacts de l'extension de la trêve hivernale, prévue par la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes, sur la prestation d'intervention pour impayé ont été présentés. En application de la décision tarifaire du 7 août 2009, il revient aux GRD de préciser les modalités pratiques de réalisation de la prestation « coupure pour impayé », qui se voit donc modifiée afin de répondre aux obligations légales portant en particulier sur la réduction de puissance, limitée à 3 kVA pour l'hiver 2013/2014. Un retour d'expérience sera réalisé à l'issue de la période d'interdiction de coupures.

La procédure « client résidentiel sans fournisseur » a été modifiée afin de l'étendre aux clients professionnels BT \leq 36 kVA qui emménagent sur un site précédemment résidentiel et en maintien d'alimentation, ou en cas de résiliation à l'initiative du fournisseur, lorsqu'une coupure de l'alimentation est impossible. La procédure permet également la prise en compte, après analyse, d'éléments factuels et probants de la date d'entrée dans les lieux et le dépôt d'un avis d'information lorsque le client est absent et que la situation le permet.

La procédure de changement de fournisseur permet dorénavant de synchroniser une modification de puissance et un changement de fournisseur avec déplacement. Jusqu'alors, une demande de changement de fournisseur avec une modification contractuelle qui nécessitait une adaptation du dispositif de comptage était à réaliser en deux temps. Cette procédure permettra également de demander un changement de fournisseur sur un point en cours de résiliation, ce qui n'était pas possible jusque-là. Cette impossibilité pouvait en effet pénaliser les consommateurs les moins informés qui demandaient à tort une résiliation à leur ancien fournisseur au lieu de s'adresser uniquement à leur nouveau fournisseur. La date de changement de fournisseur se calera automatiquement sur la date de la résiliation programmée.

Ces évolutions entreront en vigueur au premier trimestre 2014 lors de l'évolution programmée des systèmes d'information d'ERDF.

A la suite de la consultation de la CRE sur les impayés, le GT « procédure et relations fournisseurs – GRD » a examiné un projet de procédure de déplacement pour impayé. Cette prestation ne faisait pas l'objet d'une procédure élaborée dans les instances de concertation de la CRE.

Ce projet de procédure n'a pu faire l'objet d'un consensus entre les acteurs et n'a donc pas été adopté. Les points de désaccords concernent le contact sortant systématique du consommateur par ERDF et la possibilité systématique pour ERDF de collecter un règlement auprès du consommateur.

Les travaux du GT auront permis néanmoins de préciser les délais d'envoi des chèques en cas de prise de règlement par ERDF (délai standard de 2 jours ouvrés) et la possibilité d'étendre à d'autres moyens de paiement la collecte de règlement par ERDF.

Le GT « Procédures et relations fournisseurs – GRD » a examiné les propositions de GrDF concernant le suivi de la qualité des réponses au fournisseur en cas de réclamation.

Pour éviter d'être tributaire d'une évolution des systèmes d'information OMEGA, GrDF a proposé une solution qui repose sur les informations déjà disponibles :

- le taux de réclamations déclarées irrecevables afin d'évaluer la qualité des réclamations déposées par les fournisseurs ;
- le taux de réclamations de nouveau déposées afin d'évaluer la qualité des réponses du distributeur aux réclamations.

GrDF développera en complément un indicateur qui consiste à suivre le nombre de réclamations sur un même thème et sur le même point de comptage et d'estimation (PCE) dans un court délai, afin d'évaluer la qualité des réponses proposées par le GRD.

La procédure de « changement de fournisseur » a été modifiée afin d'intégrer une réduction du délai à quatre jours pour les GRD qui le peuvent, la correction de l'index de changement de fournisseur au-delà d'un seuil de 500 m³ sur demande des fournisseurs et dans un délai de 6 mois après publication (12 mois pour les clients mensualisés) et pour les clients relevés semestriellement, la suppression du recalage de l'index auto-relevé s'il est lu dans les 15 jours précédant le changement de fournisseur.

Concernant la procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur, la procédure prévoit que le PCE n'est pas coupé et reste dans le périmètre du fournisseur si le client apporte la preuve qu'il bénéficie d'un droit au maintien d'alimentation (notamment dans les conditions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau) ou s'il présente une notification de recevabilité d'un dossier de surendettement datant de moins de 3 mois.

La procédure de déplacement pour impayé a intégré la possibilité pour des GRD d'accepter un règlement par TIP ou par carte bancaire. Le cas échéant, le délai pour transférer le règlement au fournisseur a été fixé à quatre jours maximum. Enfin, la coupure n'est pas effectuée si le consommateur présente une notification de recevabilité d'un dossier de surendettement de moins de 3 mois.

La procédure « clients ayant une mission d'intérêt général (MIG) » a été revue afin de permettre la mise à jour de la liste des MIG conformément à l'arrêté du 19 mai 2008 relatif à la fourniture de dernier recours en gaz naturel et de tirer parti d'une évolution d'OMEGA en 2013 permettant d'indiquer dans l'annexe contractuelle si un PCE est identifié comme MIG.

Une liste des codes NAF correspondant *a priori* aux critères de l'arrêté relatif à la fourniture de dernier recours en gaz naturel a été élaborée et soumise à la DGEC. Les étapes de la mise à jour ont été précisées.

Les autres GRD effectueront une mise à jour en partant des mêmes principes et en tenant compte de leur situation spécifique au regard des listes existantes. La DGEC a prévu d'élaborer une circulaire attirant l'attention des préfetures sur la nécessité de renvoyer des listes de clients MIG sous format informatique.

GrDF a présenté ses propositions d'évolution du catalogue de prestations annexes. Ces propositions concernaient (i) la forfaitisation des opérations de modification et de suppression des branchements individuels et particuliers, (ii) le report au lendemain matin des dépannages demandés au-delà de 21 heures à l'exception des dépannages potentiellement sensibles, (iii) la souscription de plusieurs CAD par un fournisseur et (iv) le délai de contestation d'un index de mise en service. A la suite de la concertation, GrDF a retiré sa demande de forfaitisation et a accepté de porter à un an le délai de contestation d'un index de mise en service par une prestation de vérification de données sans déplacement.

Enfin la procédure de mise hors service à la demande du client a été modifiée afin de permettre au client de refuser la mise hors service au moment de l'intervention. Dans le cas où le client déclare ne pas avoir demandé sa résiliation, le GRD annule la demande avec le motif « refus client », et n'engage plus la procédure « client consommant sans fournisseur ».

B) Amélioration du fonctionnement du marché

Profilage et reconflex en électricité

Le groupe de travail « Reconflex », qui a pour objectif de suivre les performances et l'amélioration des systèmes d'information utilisés par les GRD pour la reconstitution des flux en électricité, a engagé un travail important sur l'extension des gradients de température sur les mois de mai et septembre afin de mieux tenir compte des écarts entre les températures réelles et celles initialement retenues dans les jeux de profils. Ses propositions ont été prises en compte par le Comité de gouvernance de profilage (CGP) et intégrées dans les jeux de règles du profilage validés par la CRE le 29 mai 2013 et entrés en vigueur le 1^{er} juillet 2013.

Ce groupe de travail a également abordé la question de la saisonnalité du coefficient de calage. En 2011, EDF avait présenté une analyse qui montrait que la saisonnalité du coefficient de calage avait un impact financier sur les responsables d'équilibre.

ERDF a présenté les conclusions de ses études sur la saisonnalité de l'énergie de calage. La part « saisonnalisée » de cette énergie est estimée à 3 % de l'énergie profilée et les pertes n'expliquent pas ou très peu la saisonnalité. Le gros de la saisonnalité du coefficient de calage relève donc du profilage.

ERDF a complété ses études en testant l'impact de l'utilisation du profilage dynamique. Cette méthodologie permettrait de réduire de 75% la saisonnalité de l'énergie de calage.

Pour répondre aux demandes des responsables d'équilibre de disposer d'informations de RTE sur l'impact de données manquantes de GRD sur le coefficient de calage, RTE a proposé un tableau de bord de suivi des rejeux M+X disponible dès le M+1. Ce tableau de bord présente les valeurs initiales et les corrections apportées par chaque rejeux et est diffusé et commenté à chaque GT « Reconflex » depuis juin 2013.

Evolution des systèmes d'information en électricité

ERDF a mis en place un nouveau flux d'avancement d'affaires. La définition de ce flux a fait l'objet d'un questionnaire, auquel quatre fournisseurs ont répondu, et de deux réunions de concertation.

ERDF a fait évoluer son dispositif d'habilitation des personnels des fournisseurs autorisés à utiliser SGE. En remplacement du processus d'échanges de mail et de confirmation par fax, la version V5.4 SGE a introduit la délégation de la gestion des habilitations aux utilisateurs déclarés en tant qu'habilitateurs.

ERDF a fait évoluer ses flux de facturation sur le segment C5 afin d'en améliorer la lisibilité et d'en réduire la volumétrie.

Enfin, les factures d'acheminement du segment C2-C4 ont été dématérialisées.

Profilage et acheminement en gaz naturel

L'utilisation combinée des données des clients T3MM équipés de compteurs télérelevés et d'une méthode statistique de construction des profils permet de se dispenser du plan de sondage validé en 2010. Les données pourront être utilisées en 2014 pour les profils des clients relevés mensuellement et en 2015 pour les profils des clients relevés semestriellement.

Un cahier des charges d'évolution des profils a été élaboré. Il s'appuie sur un logigramme facilitant les décisions à base d'indicateurs sélectionnés reflétant la qualité des profils : comptes d'écart distribution (CED) non bouclés, k2, etc. Le logigramme de validation ne s'applique pas en cas de rupture technologique (profilage dynamique, création d'un 3^{ème} profil 6M, etc.)

Des critères financiers complètent les indicateurs de qualité des profils mais ils ne sont pris en compte que pour décider du délai de mise en œuvre.

Dans une situation d'absence de consensus, la CRE pourra être saisie pour arbitrage. GrDF mettra également à disposition des fournisseurs les profils retenus pour la période du 1^{er} avril N au 31 mars N+1, recalés sur les 4 années suivantes.

Enfin chaque année, les profils sont automatiquement réajustés sur le calendrier (abandon du système annuel

de propositions d'évolution).

La procédure « allocations » a été modifiée afin d'intégrer les modalités définitives de prise en compte du biométhane.

La procédure d'affectation des consommations annuelles de référence (CAR) pour les clients à relève semestrielle (6M) a été modifiée afin de permettre la prise en compte des relèves au fil de l'eau, améliorant ainsi la précision du calcul.

La modulation d'achat des pertes et différences diverses de GrDF a été maintenue pour les prochaines années. De même, la méthode de lissage des CED, celle de valorisation des CED (méthode N) et la référence aux prix PEG Nord et Sud pour le calcul des prix de compensation ont été prolongées.

Evolution des systèmes d'information en gaz

Après une évolution technique majeure en 2012, une montée de version d'OMEGA en 2013 a permis d'intégrer des évolutions issues de la concertation. Depuis juin 2013, le délai de changement de fournisseur a été ramené à quatre jours, les coefficients de bouclage sont disponibles le week-end, les clients MIG peuvent être identifiés dans les flux AGLO et un fournisseur en phase de prospection peut accéder à 24 mois d'historiques de consommations d'un consommateur avec l'autorisation de ce dernier. Des améliorations ont également été apportées aux processus de souscription des capacités journalières d'acheminement (CJA).

Une nouvelle montée de version début 2014 permettra d'intégrer les cinq trames des formulaires réclamation dans les réclamations OMEGA, de substituer le « changement de fournisseur » du nouveau fournisseur à la « mise hors service » du fournisseur sortant et de prendre en compte l'index auto-relevé pour le changement de fournisseur.

2.2) Préparation de l'avenir

A) Procédures et nouveaux services avec des compteurs évolués

Dans chaque énergie, un GTo « Procédures et nouveaux services » a été créé afin d'adapter les procédures actuelles de fonctionnement de marché à l'arrivée des compteurs évolués et d'élaborer de nouvelles procédures

En gaz, la quasi-totalité des procédures concernées par l'arrivée des nouveaux compteurs a été modifiée ou rédigée. Les procédures de mise en service, de mise hors service, de changement de fournisseur ont été modifiées. Les situations d'absence d'index télérelevé lors des relèves cycliques et lors d'événements contractuels font l'objet d'un traitement particulier. Ainsi, en cas d'absence d'index télérelevé lors des relèves cycliques, il est recherché un index antérieur dans la limite de 3 jours ou il est procédé à une estimation de l'index. Pour les événements contractuels, en absence d'index remonté jusqu'à J+4 après la date de l'événement, un index télérelevé antérieur dans la limite de 5 jours est recherché. Si aucun index de moins de 5 jours n'est disponible, le fournisseur peut transmettre un autorelevé. En dernier recours, un index sera estimé, sauf si, lors d'une mise en service ou un changement de fournisseur, le dernier index réel date de plus de 60 jours, auquel cas le GRD réalise un contact sortant pour obtenir un autorelevé ou effectuer un déplacement pour relever l'index.

Si un index télérelevé fait apparaître qu'un index antérieur a été surestimé, la chronique des index sera automatiquement recalée.

Trois procédures ont été créées : le choix de la date de publication mensuelle, la demande de relevé à date et le passage de la relève au pas horaire.

Enfin, les procédures d'accès aux données ont été modifiées afin de différencier les données mensuelles des données quotidiennes.

En électricité, les procédures de mise en service, de résiliation, de changement de fournisseur et de client

consommant sans fournisseur ont été modifiées. Seule la procédure résiliation est affectée par l'absence d'un index télérelevé. Dans cette situation, le fournisseur peut transmettre un autorelevé et à défaut, il est recherché un index réel datant de moins de 5 jours. En l'absence d'index réel, il sera procédé à une estimation si le dernier index réel connu est compris dans une période qui sera définie ultérieurement, à partir des premiers retours d'expérience.

Concernant les estimations, le GRD transmettra une estimation des index de la grille distributeur et de la grille fournisseur.

Trois nouvelles procédures ont été élaborées : les modifications contractuelles, la transmission d'index en cas de changement tarifaire et la mise en œuvre des calendriers fournisseurs et des pointes mobiles.

Enfin il a été décidé de conserver le maintien d'alimentation mais en limitant la puissance à 1 kVA pour une durée de quatre semaines.

B) Profilage, reflux et acheminement

En gaz, la mise en œuvre du système de comptage évolué permettra de faire évoluer le profilage et l'acheminement.

Afin de rendre possible la mise en place éventuelle d'un profilage dynamique, GrDF a prévu d'intégrer dans les SI AMR la constitution d'un échantillon de 100 000 PCE. Des études complémentaires restent néanmoins nécessaires.

GrDF a estimé la faisabilité et le coût de plusieurs améliorations susceptibles d'être apportées par le système de comptage évolué au système actuel de profilage et d'acheminement. L'attribution des profils aux clients à relève semestrielle sur la même base que les clients à relève mensuelle et la valorisation des CED au prix de compensation moyen sur la période de relève sont les options qui présentent le meilleur rapport coût/bénéfice.

En électricité, le comité de gouvernance du profilage (CGP) a poursuivi en 2012 les travaux concernant le traitement en reflux des offres des fournisseurs non compatibles avec les profils actuels. ERDF a présenté ses premières propositions pour le segment des clients en tarifs jaune et vert.

C) Evolutions des systèmes d'information

En électricité, pour faire face à l'arrivée de Linky, ERDF a programmé la refonte de son SI C5, le SI actuel n'étant pas adapté. Le projet Ginko a pour objectif de développer le nouveau système de gestion des clients particuliers et professionnels d'ERDF.

ERDF prévoit une migration de DISCO vers GINKO qui s'échelonnerait de 2015 à 2019.

Afin de préparer l'évolution des SI, ERDF a mis en place un cycle de trois ateliers au premier semestre. Ces ateliers ont traité des évolutions (données et cinématique) liées aux compteurs évolués, des nouvelles logiques de commande des prestations par le portail, des flux de publication.

A la suite des ateliers menés au premier trimestre 2013, ERDF a publié les pré-guides des flux de données contractuelles C15, de données de relevés R15, de facturation F15 et de notification de migration N15 avant l'été 2013 et a organisé un atelier de présentation des pré-guides.

Un second cycle d'ateliers a démarré au second semestre 2013 et permettra de traiter les nouveaux services : principes et gestion de la grille Fournisseur, principes et gestion de la pointe mobile et publication des données de mesure (index quotidien et courbe de charge).

En gaz, l'arrivée des compteurs évolués nécessite également de faire évoluer les systèmes d'information.

Deux étapes sont prévues :

- fin 2015, les évolutions concerneront la chaîne communicante (du compteur aux SI de GrDF) ;
- fin 2016, les évolutions concerneront les nouveaux flux à destination des fournisseurs ainsi que les demandes de nouvelles prestations.

GrDF a présenté fin 2012 les principaux impacts touchant l'ensemble des SI liés à l'acheminement. Un

questionnaire a été soumis aux fournisseurs afin de recueillir leurs préférences en termes d'évolution des flux. Enfin, les processus de bascule vers les nouveaux SI ont été présentés.

D) Suivi des projets de compteur évolué

En électricité, le GT « Comptage évolué » a suivi l'expérimentation Watt&Moi menée par ERDF dans la région lyonnaise en lien avec l'office public Grand Lyon Habitat. Les travaux ont consisté à suivre l'évolution de l'utilisation du site Internet par les locataires du panel, à préparer les travaux d'évaluation de l'expérimentation et à avoir un retour de ces évaluations.

ERDF a régulièrement présenté les performances du système Linky dans la zone d'expérimentation. Cette performance est mesurée par le taux d'utilisation des index télérelevés pour la facturation, les résiliations et les changements de fournisseurs ainsi que par le taux de réussite des téléopérations en première intention. Les performances du système Linky ont progressé et se rapprochent des valeurs envisagées lors du lancement du projet. Le mode maquette a fait l'objet d'évolutions. Les fournisseurs peuvent souscrire à ce service en masse et le nombre de clients éligibles au mode maquette par fournisseurs a été porté à 3 000.

Enfin un retour sur l'expérimentation du maintien d'alimentation à 1 kVA a été présenté et a permis d'alimenter les travaux du GTo « Procédures et nouveaux services » en électricité.

Les scénarios de déploiement de Linky ont été présentés par ERDF. ERDF a présenté également les résultats de l'expérimentation sur le CPL G3 qui montrent que même si les performances sont meilleures qu'en technologie G1, il n'est pas envisageable à date de passer les postes de distribution et ainsi traiter les cas des compteurs isolés (poste de distribution comptant moins de 5 compteurs, ce qui concerne 300 000 clients).

En gaz, le GT « Comptage évolué » a permis de suivre les principales étapes du projet de GrDF, qui ont mené à la consultation publique de 2013 et aux délibérations de la CRE du 13 juin 2013².

GrDF a présenté les scénarios de déploiement du compteur Gazpar ainsi que le calendrier. Les grandes lignes de la communication à destination des consommateurs ont été abordées et des travaux ont été engagés sur la définition des spécifications de la sortie locale.

3 Orientations pour les travaux à mener dans les groupes de travail

3.1 Harmonisation des processus de marché des GRD

En électricité, le GTo « SI ELD » a engagé les travaux visant à définir un socle de fonctionnalités des SI commun à tous les GRD. Ces travaux, menés entre GRD, devront se poursuivre avec les fournisseurs au cours du premier semestre 2014.

En gaz, un GTo « SI ELD » sera mis en place début 2014 conformément aux conclusions du rapport 2012 de la CRE sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel. Les travaux se dérouleront selon le même processus qu'en électricité, avec une phase de travail entre GRD puis le lancement d'une concertation avec les fournisseurs.

A la suite de l'enquête de la CRE auprès des GRD, des travaux complémentaires seront lancés afin de résorber les écarts de fonctionnement entre les GRD en termes de procédures et de relations contractuelles. En particulier, les contrats d'acheminement distribution (CAD) des entreprises locales de distribution (ELD) feront l'objet d'un suivi en GT « Procédures et relations fournisseurs-GRD ». Une nouvelle enquête sera réalisée début 2015 afin de mesurer les évolutions apportées par les GRD.

3.2 Extinction des tarifs réglementés de vente et tarifs à effacement

Le III de l'article 14 de la loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité et l'article 11 bis du projet de loi relatif à la consommation actuellement en discussion, prévoient

² Délibération de la CRE du 13 juin 2013 portant proposition d'approbation du lancement du déploiement généralisé du système de comptage évolué de GrDF et délibération de la CRE du 13 juin 2013 portant orientations sur le cadre de régulation du système de comptage évolué de GrDF

l'extinction des tarifs réglementés de vente pour les clients ayant souscrit une puissance supérieure à 36 kVA en électricité (tarifs jaune et vert) et pour ceux consommant plus de 30 000 kWh en gaz naturel. L'extinction de ces tarifs est prévue aux 1^{er} janvier 2015 et 2016 pour le gaz naturel et au 1^{er} janvier 2016 pour l'électricité.

La fin des tarifs réglementés de vente sur ces segments de clients représente une évolution importante vers une ouverture réelle du marché des professionnels à la concurrence. Ainsi il est essentiel qu'aucun obstacle technique ne vienne freiner le processus de sortie des tarifs réglementés de vente et que les modalités pratiques soient partagées par l'ensemble des acteurs. Les groupes de travail « procédures et relations fournisseur – GRD » et « systèmes d'informations » devront examiner les procédures applicables à ce segment de clientèle et proposer les évolutions nécessaires à la réussite de ces échéances. Un groupe de travail de suivi des travaux liés à l'extinction des tarifs réglementés de vente sera mis en place sous l'égide de la CRE et examinera en particulier les modalités de communication et d'information vers les consommateurs concernés. Les groupes de travail devront remettre leurs premières propositions avant la fin du 1^{er} semestre 2014.

Par ailleurs, la CRE a engagé des réflexions sur la situation des clients orphelins et la mise en place d'un dispositif de fournisseur de dernier recours. La CRE envisage de soumettre des propositions aux acteurs dans le cadre des instances de concertation.

Un groupe de concertation visant à permettre à tous les fournisseurs en électricité de proposer des offres à effacement sera mis en place sous l'égide de la CRE, comme l'a souhaité le ministre de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie dans sa communication du 9 juillet 2013. Les travaux consisteront à examiner les modalités pratiques d'activation des jours d'effacement par RTE (responsabilité éventuellement à terme partagée avec les gestionnaires de réseaux de distribution) et devront conduire à proposer des règles et procédures adéquates permettant à tous les fournisseurs de proposer des offres à effacement à partir de l'été 2014.

Enfin, conformément aux conclusions de l'Autorité de la Concurrence dans son avis du 20 décembre 2013 concernant l'effacement de consommation dans le secteur de l'électricité, un groupe de travail sous l'égide de la CRE, visant à organiser la mise à disposition à « *l'ensemble des opérateurs d'effacement [d'] une partie des données qu'EDF détient concernant ses clients électricité en France*³ », sera mis en place.

3.3 Procédures avec des compteurs évolués

Les GTo « Procédures et nouveaux services » devront conclure leurs travaux au cours de l'année 2014. En gaz, les travaux porteront sur le portail client et la procédure « client consommant sans fournisseur ».

En électricité, outre le portail client, les prestations de choix de la date de publication mensuelle, l'accès aux données des consommateurs, en particulier la courbe de charge, et la coupure pour impayés devront faire l'objet de procédures GTE.

Du fait du caractère sensible de la coupure pour impayés, la CRE accorde une grande importance à ce qu'une procédure GTE soit élaborée avec l'ensemble des acteurs. La CRE souhaite que les acteurs définissent dans la procédure les modalités de contact du consommateur lui permettant d'être informé qu'une demande de coupure pour impayé est engagée et lui rappelant les dispositions du code de l'action sociale et des familles dont il peut bénéficier et les modalités et délais de rétablissement de l'alimentation. Les acteurs devront également intégrer les possibilités offertes par la réduction de puissance.

En cas d'échec des discussions en GTo, la CRE envisage de prendre une délibération fixant les modalités pratiques de réalisation de la coupure pour impayé.

Les GTo en électricité et en gaz devront également définir les outils de suivi et de retour d'expérience des procédures de fonctionnement de marché avec des compteurs évolués.

3.4 Préparation du déploiement

Les groupes de travail « Suivi des projets de comptage évolué » devront préparer les phases de déploiement des systèmes de comptage évolué de GrDF et ERDF. En particulier, ils devront définir la communication à destination des clients qui appuiera le déploiement des compteurs évolués. Cette communication sera

³ Avis n° 13-A-25 du 20 décembre 2013 concernant l'effacement de consommation dans le secteur de l'électricité (175)

l'occasion de renforcer la connaissance des consommateurs sur les grands principes liés à l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz. La définition de cette communication sur le déploiement des compteurs évolués devra intégrer les deux calendriers de déploiement.

Enfin, le « Comité de gouvernance du profilage » et le « Comité de suivi du profilage » devront préciser respectivement les modalités de reconstitution des flux en électricité, et le calcul des allocations et des comptes d'écart distribution en gaz avec des compteurs évolués.

Fait à Paris, le 30 janvier 2014

Pour la Commission de régulation de l'énergie,
Le président,

Philippe de LADoucette