

DéRyptages

La lettre de la Commission
de régulation de l'énergie (CRE)



Dossier p. 4

**Qualité de service
des gestionnaires
de réseaux : un dispositif
en constante évolution**

Actualités

p. 2 Les travaux de la CRE pour l'année 2016

Parole à...

p. 8 Didier Houssin, Président d'IFP Energies nouvelles (IFPEN)

Vue d'Europe

p. 10 Le Réseau des régulateurs économiques de l'OCDE

Le dossier de la CRE

LE RAPPORT PUBLIÉ PAR LA CRE EN JANVIER DERNIER DRESSE LE BILAN DE LA RÉGULATION INCITATIVE DE LA QUALITÉ DE SERVICE DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION ET DE TRANSPORT D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL. SONT CONCERNÉS ERDF, GRDF ET LES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION, AINSI QUE GRTGAZ ET TIGF POUR LA PÉRIODE ALLANT DU 1^{er} JANVIER 2014 AU 31 DÉCEMBRE 2014. LA CRE CONSTATE QUE, SI LA PERFORMANCE DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX EST GLOBALEMENT BONNE, VOIRE S'AMÉLIORE DANS CERTAINS CAS, DES PROGRÈS SONT À RÉALISER, EN PARTICULIER EN CE QUI CONCERNE LES DÉLAIS DE RÉALISATION DES MISES EN SERVICE EN GAZ COMME EN ÉLECTRICITÉ, LES DÉLAIS DE RÉALISATION DES RACCORDEMENTS EN ÉLECTRICITÉ ET LA QUALITÉ DES MESURES DE CONSOMMATION À L'INTERFACE ENTRE LES RÉSEAUX DE TRANSPORT ET DE DISTRIBUTION DE GAZ. PAR AILLEURS, LA CRE N'A PAS CONSTATÉ DE DISCRIMINATION ENTRE ACTEURS LORS DE LA RÉALISATION DES PRINCIPALES PRESTATIONS FONDAMENTALES POUR LE BON FONCTIONNEMENT DU MARCHÉ.

Qualité de service des gestionnaires de réseaux : un dispositif en constante évolution



6^e édition du rapport de la CRE sur la régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux, mise en place en 2008.

Chaque année, depuis 2009, la CRE publie à son initiative un rapport de suivi sur la régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux. Cette publication entre dans l'exercice de sa mission générale portant sur le bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz. La CRE suit ainsi précisément le niveau de qualité des services que les gestionnaires de réseaux apportent aux utilisateurs qu'ils desservent. Ces prestations, qui sont du ressort de leur mission de service public, doivent répondre aux besoins des consommateurs.

La qualité des services couvre plusieurs domaines, en particulier les interventions auprès des clients finals raccordés aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel telles que les mises en service, les résiliations, la relève des compteurs, la facturation, le traitement des réclamations et les délais de raccordement des sites de consommation, mais aussi la qualité des informations de consommation en transport de gaz.

La régulation incitative de la qualité de service a été mise en place par la CRE en 2008. Elle est une composante des tarifs d'accès aux réseaux que paient les utilisateurs (TURPE pour l'électricité, ATRD et ATRT pour le gaz). Elle se traduit concrètement par des indicateurs qui permettent

de mesurer l'atteinte des objectifs que la CRE fixe aux opérateurs pour les encourager à être plus performants.

Ces indicateurs s'accompagnent, pour les plus significatifs pour le bon fonctionnement du marché, d'incitations financières, qui prennent la forme de bonus ou de malus en fonction des résultats constatés. L'objet de ce dispositif est de vérifier que le gestionnaire de réseau en situation de monopole s'acquitte de ses missions avec efficacité, sans discrimination et en améliorant ses performances.

Pour les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel et les gestionnaires de réseaux de transport de gaz naturel, la régulation incitative de la qualité de service a progressivement évolué afin de prendre en compte les résultats obtenus et les retours d'expérience, après concertation avec les acteurs de marché. Les incitations et les objectifs définis pour les opérateurs ont été renforcés progressivement afin d'accompagner, voire d'accentuer, leurs courbes d'amélioration.

Le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service évolue également en fonction de la transformation des métiers des gestionnaires de réseaux et des attentes nouvelles. Les gestion-

naires de réseaux de gaz naturel et d'électricité devront par exemple mettre à disposition des personnes publiques les données disponibles de distribution, de transport, de consommation et de production de gaz et d'électricité comme le prévoit maintenant le code de l'énergie à la suite de l'entrée en vigueur de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte. La transmission de ces données pourra faire l'objet d'un suivi particulier dans le cadre du dispositif de régulation incitative de la qualité de service.

Pour son rapport portant sur l'année 2014, la CRE a choisi de mettre en exergue les domaines à forts enjeux pour les utilisateurs des réseaux ou pour lesquels des marges de progression avaient été identifiées dans les précédents rapports. Ainsi, le rapport étudie les délais d'intervention et la satisfaction des utilisateurs des réseaux de distribution, à travers l'examen des indicateurs relatifs au traitement des réclamations ainsi que par l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction menées par les opérateurs.

Par ailleurs, le tarif d'utilisation des réseaux d'électricité TURPE 4, entré en vigueur au 1^{er} janvier 2014, introduit des évolutions du suivi de la qualité de service. D'une part, TURPE 4 maintient le dispositif de suivi de la qualité de service d'ERDF établi par TURPE 3, tout en introduisant quelques évolutions pour tenir compte du retour d'expérience de TURPE 3 et des attentes des acteurs. D'autre part, il étend le dispositif aux entreprises locales de distribution (ELD) d'électricité de plus de 100 000 clients ainsi qu'à EDF SEI. Dans son rapport, la CRE réalise un premier bilan des nouveaux indicateurs mis en place par TURPE 4 pour ERDF, les ELD de plus de 100 000 clients et EDF SEI.

À l'occasion du rapport 2014, la CRE s'est également assurée que les gestionnaires de réseaux n'accordent pas à un fournisseur des conditions préférentielles de réalisation de certaines prestations ou qu'ils ne discriminent pas un ou plusieurs fournisseurs par rapport aux autres. Une comparaison des taux de réalisation dans les délais demandés de certaines prestations a été réalisée afin d'analyser d'éventuelles différences de traitement entre fournisseurs qui affecteraient la qualité de service des utilisateurs des réseaux de distribution de gaz naturel et d'électricité.

Enfin, le rapport 2014 établit un bilan de la qualité de service des gestionnaires de réseaux de transport de gaz. La mise à jour du tarif d'accès des tiers aux réseaux de transport ATRT5, entrée en vigueur le 1^{er} avril 2014, introduit une incitation financière de la qualité des prévisions de consommation publiées par les transporteurs de gaz. Ces prévisions permettent aux expéditeurs de prendre des actions correctives en vue d'équilibrer au mieux leur portefeuille. L'amélioration de leur qualité est essentielle dans la perspective de l'évolution vers le système d'équilibrage cible et l'application du code de réseau européen sur l'équilibrage en 2015.

Ainsi, la CRE dresse un premier état des lieux de la qualité des prévisions de consommation, en plus de l'ensemble des indicateurs portant sur la qualité des données de consommation utilisées par les expéditeurs pour s'équilibrer au mieux, la veille et en cours de journée. Le rapport 2014 permet également à la CRE de revenir sur l'indicateur introduit pour inciter GRTgaz à créer des capacités supplémentaires à la liaison Nord-Sud, afin d'améliorer la situation de congestion alors observée.

Bonus/malus et performances des opérateurs en 2014

Transporteurs de gaz	GRTgaz	+ 1 515 k€
	TIGF	+ 202 k€
Distributeurs de gaz	GRDF	+ 1 288 k€
	Réseau GDS	+ 37 k€
	Gedia, Caléo, Gaz de Barr et Veolia Eau	+ 2 k€
	GEG et Sorégies	+ 1 k€
	Vialis	- 1 k€
	Autres ELD de gaz	0
Distributeurs d'électricité	ERDF	+ 644 k€
	ELD d'électricité	0
	EDF SEI	- 3 k€

- ERDF a reçu 308 880 réclamations en 2014 (- 7 % vs 2013) et traite 94 % de ces réclamations dans les 15 jours calendaires ;
- GRDF a reçu 34 533 réclamations en 2014 (- 1 % vs 2013) et traite 98 % de ces réclamations dans les 15 jours calendaires ;
- Plus de 99 % des réclamations sont traitées en moins de 2 mois.

Le dossier de la CRE

ERDF améliore la qualité de sa relation avec les consommateurs mais doit perfectionner sa gestion des raccordements

ERDF enregistre une bonne performance s'agissant des indicateurs relatifs aux réclamations, avec une amélioration des délais de traitement des réclamations.

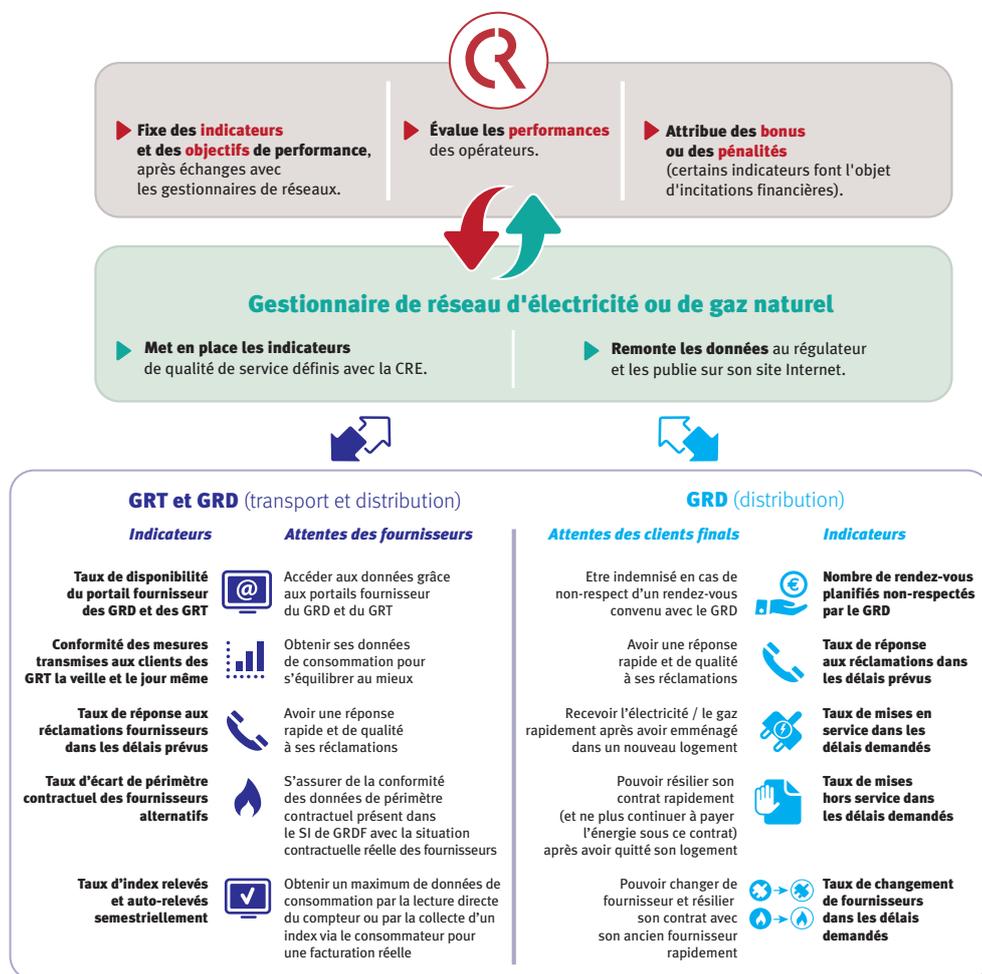
ERDF dispose cependant d'une marge de progression concernant les nouveaux indicateurs incités par TURPE 4, les taux annuels moyens étant compris, pour la plupart, entre l'objectif de base et l'objectif cible, notamment pour le taux annuel de mises en service avec déplacement réalisées dans les délais demandés qui est égal à 84,3 %. Concernant les raccordements, les performances d'ERDF restent perfectibles. La CRE avait relevé en 2013 une dégradation de la performance d'ERDF avec une augmentation de 17 % en 2012 à 21 % en 2013 du

taux de propositions de raccordement envoyées hors délais pour les producteurs BT ≤ 36 kVA. En 2014, cet indicateur reste à un niveau de 20 %.

Au 1^{er} janvier 2014, la CRE a introduit un indicateur relatif au nombre de pénalités versées pour les raccordements non réalisés à la date convenue avec l'utilisateur. L'absence d'automatisation de la détection de ces retards rend cependant cet indicateur peu représentatif de la réalité de la qualité du service perçu par les clients finals (32 pénalités versées en 2014). Selon les enquêtes réalisées par ERDF, la satisfaction globale des clients particuliers concernant les raccordements reste cependant stable de 87,2 % en 2013 à 88 % en 2014.

Comme pour GRDF, GRTgaz et TIGF en 2010, un audit externe réalisé par la CRE a permis de vérifier que l'organisation interne retenue par ERDF pour

Focus sur la qualité de service des gestionnaires de réseaux



La CRE a mis en place, depuis 2008, une régulation incitative de la qualité du service rendu aux utilisateurs. Ainsi, au travers des tarifs d'accès aux réseaux que paient les utilisateurs (TURPE pour l'électricité, ATRD et ATRT pour le gaz), les opérateurs sont encouragés à fournir un meilleur niveau de qualité de service. Pour évaluer et améliorer le niveau de qualité de service des opérateurs, une série d'indicateurs a été établie par la CRE dans plusieurs domaines jugés pertinents : interventions auprès des utilisateurs, relations avec les fournisseurs et les utilisateurs, raccordements, relève et facturation, mesures et prévisions de consommation, environnement, etc. Certains de ces indicateurs, considérés comme particulièrement importants pour le bon fonctionnement du marché, font l'objet d'une incitation financière. Cette incitation prend la forme de bonus/malus pour l'opérateur ou de compensations financières versées directement aux utilisateurs.

la production et la transmission des résultats des indicateurs suivis permet de garantir une remontée des données sans manipulation ou biais potentiel.

La performance de GRDF est en constante amélioration mais conserve des marges de progression

GRDF a atteint des niveaux de qualité satisfaisants pour de nombreux indicateurs importants pour le bon fonctionnement du marché (respect des délais et engagements de GRDF vis-à-vis des fournisseurs, disponibilité du portail fournisseur, publication des données de consommation, etc.). Par ailleurs, la relation entre le distributeur et les clients s'est améliorée de 2013 à 2014 : le nombre de réclamations a diminué et la satisfaction globale vis-à-vis des services rendus aux clients, mesurée par l'opérateur, a augmenté en passant de 91 % de clients particuliers satisfaits concernant la relève de leurs compteurs en 2013 à 93 % en 2014. GRDF conserve cependant des marges de progression en ce qui concerne les délais de réalisation des interventions auprès des clients finals, notamment s'agissant des mises en service.

Alors que les ELD d'électricité et EDF SEI mettent en œuvre pour la première année le mécanisme de régulation incitative de la qualité de service, les ELD de gaz naturel présentent de bonnes performances

Les entreprises locales de distribution (ELD) d'électricité et de gaz naturel disposent d'un mécanisme de régulation incitative de la qualité de service qui est adapté à la taille et aux contraintes des opérateurs.

La CRE a étendu le suivi de certains indicateurs de qualité de service aux ELD d'électricité de plus de 100 000 clients et à EDF SEI. Depuis le 1^{er} janvier 2014, elles suivent chacune les mêmes indicateurs de qualité de service, dont deux sont incités financièrement. Les pénalités sont versées directement aux clients sur réclamation. Les délais de réalisation des prestations de raccordement sont globalement respectés par les ELD d'électricité.

Les ELD de gaz présentent globalement un bon niveau de performance en 2014. Toutefois des marges d'amélioration ont été identifiées pour certaines ELD, comme le délai de réponse aux réclamations par exemple. La plupart des ELD de gaz ont de bons résultats pour les délais de mise en service et de mise hors service.

« Les gestionnaires de réseaux publient régulièrement les résultats des indicateurs de qualité de service sur leurs sites Internet destinés au grand public. En complément de ces publications, la CRE demande désormais à l'ensemble des gestionnaires de réseaux d'élaborer, à compter du 1^{er} janvier 2016, un rapport annuel *ad hoc* relatif à l'analyse qualitative de la totalité de leurs indicateurs de qualité de service. »

TIGF réalise de nets progrès alors que les performances de GRTgaz sont en léger recul

Les performances des transporteurs de gaz sont en demi-teinte pour 2014 : alors que TIGF a beaucoup amélioré la qualité de ses mesures de consommation, GRTgaz ne parvient pas à atteindre l'objectif fixé quant à la qualité des données à l'interface entre les réseaux de transport et de distribution (PITD).

Pour TIGF, ces bons résultats sont l'aboutissement d'un processus ambitieux d'amélioration des informations transmises sur la consommation des clients. TIGF a notamment réduit les délais d'intervention sur les postes défectueux et déployé une technologie de télérelève plus performante pour les postes des clients industriels. En revanche, la qualité des prévisions de consommation, nouvellement incitée, est encore insuffisante sur son réseau.

À l'inverse, les prévisions des consommations fournies par GRTgaz sont globalement de bonne qualité en 2014. La qualité des mesures de consommation s'est en revanche dégradée, notamment celles portant sur les distributions publiques, en raison de nombreux incidents informatiques. Un nouveau système de comptage sera mis en place en 2016, qui devrait contribuer à une amélioration des données.

Enfin, l'année 2014 est également marquée par la mobilisation de GRTgaz en faveur de la création de capacités à la liaison Nord-Sud, encouragée par un indicateur introduit à titre transitoire. GRTgaz a proposé au total 6 TWh supplémentaires à la liaison Nord-Sud, alors congestionnée. La création de capacités supplémentaires ne fait plus l'objet d'une incitation financière depuis le 1^{er} janvier 2015. ■