

## Délibération du 27 novembre 2014 portant communication sur la fin des tarifs réglementés de vente pour les consommateurs d'électricité dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA et pour les consommateurs non domestiques de gaz naturel dont la consommation annuelle de gaz naturel est supérieure à 30 000 kWh

Participaient à la séance : Philippe de LADOUCKETTE, président, Olivier CHALLAN BELVAL, Catherine EDWIGE et Jean-Pierre SOTURA, commissaires.

### 1. Contexte

Afin de mettre fin aux procédures d'infraction engagées par la Commission européenne relatives aux tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz naturel et au tarif réglementé transitoire d'ajustement du marché (TaRTAM), le gouvernement français s'est engagé à supprimer le bénéfice des tarifs réglementés de vente pour certains consommateurs d'électricité et de gaz naturel.

Ainsi, l'article 14 de la loi n°2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité, codifié à l'article L. 337-9 du code de l'énergie, fait disparaître, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, les tarifs réglementés de vente d'électricité pour les consommateurs ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA et dont le site de consommation est situé en métropole continentale.

De même, l'article 25 de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a introduit à l'article L. 445-4 du code de l'énergie des dispositions prévoyant l'extinction progressive des tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour les consommateurs non domestiques dont la consommation annuelle excède 30 000 kWh de gaz naturel. Cette suppression doit se faire en trois étapes, dont deux sont encore à venir :

- le 19 juin 2014 pour les consommateurs raccordés au réseau de transport de gaz naturel ;
- le 31 décembre 2014 pour les consommateurs non domestiques dont la consommation annuelle est supérieure à 200 000 kWh ;
- le 31 décembre 2015 pour les consommateurs non domestiques dont la consommation annuelle est supérieure à 30 000 kWh et pour les immeubles à usage principal d'habitation consommant plus de 150 000 kWh par an.

La suppression des tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz naturel pour les consommateurs non résidentiels représente une évolution importante vers une ouverture à la concurrence aboutie du marché de l'électricité et du gaz naturel en France.

En prévision de l'extinction de ces tarifs réglementés, la Commission de régulation de l'énergie (CRE), par une délibération du 30 janvier 2014<sup>1</sup>, a souhaité l'organisation de travaux, d'une part, visant à ce qu'aucun obstacle technique, notamment les contraintes des systèmes d'information des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD), ne vienne freiner le processus de sortie des tarifs

<sup>1</sup> Délibération 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

réglementés de vente pour les consommateurs concernés par cette extinction et, d'autre part, visant à une concertation entre l'ensemble des acteurs (fournisseurs, gestionnaires de réseaux, associations de consommateurs et pouvoirs publics – DGEC, DGCCRF et MNE) sur les modalités pratiques et opérationnelles de mise en œuvre de l'extinction de ces tarifs.

Ces travaux ont été menés dans les groupes de travail déjà existants, notamment dans les groupes de travail « *procédures et relations fournisseur – GRD* » et « *systèmes d'information* ». En outre, un groupe de travail *ad hoc* a été mis en place sous l'égide de la CRE visant au suivi des travaux liés à la suppression des tarifs réglementés de vente en examinant, en particulier, les modalités de communication et d'information vers les consommateurs concernés.

La CRE a également engagé des actions de surveillance des marchés de détail spécifiques au processus de suppression des tarifs réglementés de vente. A ce titre, dans sa délibération du 10 avril 2014<sup>2</sup>, la CRE a émis des recommandations quant aux modalités d'envoi des courriers d'information prévus par l'article 25 de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Elle a également porté une attention particulière à la question de l'accès à certaines données des fichiers des clients aux tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz naturel et a saisi pour avis l'Autorité de la concurrence en avril 2014 sur ce sujet.

Dans le cadre d'une demande de mesures conservatoires de Direct Energie contre GDF Suez, l'Autorité de la concurrence a rendu une décision le 9 septembre 2014, confirmée par l'arrêt de la Cour d'appel de Paris en date du 31 octobre 2014, enjoignant notamment à GDF Suez de transmettre aux fournisseurs alternatifs certaines données de ses clients non domestiques concernés par la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel.

S'agissant de l'électricité, EDF s'est engagée à mettre à disposition de ses concurrents une partie des données concernant les mêmes catégories de clients. La CRE examinera, en liaison avec l'Autorité de la concurrence, le périmètre de ces données ainsi que les modalités de cette mise à disposition.

La présente délibération a pour objet de faire le bilan des premiers travaux de concertation et d'émettre des recommandations sur le processus de sortie des tarifs réglementés de vente. Ces travaux continueront durant l'année 2015, notamment sur les contraintes des systèmes d'information des gestionnaires de réseaux de distribution.

## **2. Bilan des travaux de concertation**

Les travaux réalisés au sein des groupes de concertation ont eu pour but d'adapter les procédures existantes et de demander des évolutions des systèmes d'information pour qu'aucun obstacle ne vienne freiner la sortie des tarifs réglementés de vente pour les clients dont ces tarifs disparaissent.

### ***2.1 Les travaux sur les procédures de changement de fournisseur en gaz naturel***

La procédure de changement de fournisseur en gaz naturel, qui est entièrement couverte par le tarif d'acheminement et n'est donc pas facturée au client final, est identique sur tous les segments de clientèle (particuliers comme professionnels) et a régulièrement évolué depuis 2004 pour s'adapter aux besoins des consommateurs. Désormais, le délai standard de réalisation de la prestation (hors déplacement) est fixé à quatre jours par le catalogue de prestations annexes de GRDF.

Pour garantir la disponibilité du système d'information de GRDF (OMEGA), le nombre d'opérations est limité à 20 000 par jour, toutes demandes confondues. Compte tenu de la moyenne des demandes par jour ouvré, GRDF considère que 5 000 demandes de changement de fournisseur par jour peuvent être réservées pour le segment des clients concernés par la fin des tarifs réglementés de vente. Pour les jours de week-end et les jours fériés, l'intégralité des disponibilités peut être utilisée pour les changements de fournisseur.

---

<sup>2</sup> Délibération de la CRE du 10 avril 2014 portant communication sur l'information des consommateurs sur la suppression progressive des TRV d'électricité et de gaz naturel pour les clients non résidentiels

Le dimensionnement du système d'information OMEGA est suffisant pour traiter les 170 000 demandes de changement de fournisseur potentielles du fait de la sortie des tarifs réglementés de vente. Cependant, la pratique usuelle de commencement des contrats de fourniture au 1<sup>er</sup> d'un mois M est de nature à entraîner des difficultés opérationnelles et des risques de paralysie des demandes de changement de fournisseur.

Afin de remédier à cette difficulté, la répartition des 5 000 disponibilités du système d'information OMEGA a fait l'objet d'un mode opératoire partagé et adopté en groupe de concertation. Ce mode opératoire ne s'applique qu'aux points de comptage et d'estimation (PCE) dont la fréquence de relève est mensuelle ou journalière (MM, JM, JJ), ceux en relève semestrielle n'étant pas concernés par les limitations du système d'information.

Ce mode opératoire permet de traiter l'ensemble des changements de fournisseurs à la date demandée même si le nombre de changement de fournisseur dépasse les disponibilités du système d'information. Les demandes de changement de fournisseurs au 1<sup>er</sup> du mois au-delà de la disponibilité du système d'information seront reportées aux jours suivants la date demandée puis feront l'objet d'un traitement manuel permettant une application rétroactive des changements de fournisseur, y compris sur le bilan allocations / Compte d'écart distribution (CED).

La CRE considère que ce mode opératoire est satisfaisant et estime qu'il n'est pas de nature à freiner les changements de fournisseur lors de la sortie des tarifs réglementés de vente de gaz naturel.

La CRE, comme le mode opératoire le prévoit, encourage les fournisseurs à échanger avec GRDF sur le nombre de changements de fournisseur prévu afin que ce dernier puisse identifier les risques associés à des pics de demandes.

## **2.2 Les travaux sur les procédures de changement de fournisseur en électricité**

Les procédures de changement de fournisseur sont différentes entre les clients raccordés en basse tension avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA et ceux raccordés en basse tension avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA et en HTA.

Tandis que la première a continué d'évoluer depuis l'ouverture des marchés pour être en adéquation avec les besoins de ce segment de clientèle, la seconde n'a subi aucune modification depuis 2004. Ainsi, pour les clients raccordés en basse tension (BT) avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA et en HTA, un changement de fournisseur est possible le 1<sup>er</sup> du mois M+1 si la demande est faite par le fournisseur avant le 10 du mois M. A défaut, le changement de fournisseur est réalisé le 1<sup>er</sup> du mois M+2.

Dans ce cadre, et afin de fluidifier le traitement des changements de fournisseur, mieux gérer la volumétrie des changements de fournisseur dans le cadre de la fin des tarifs réglementés de vente et faciliter les demandes qui seront réalisées par les fournisseurs, plusieurs évolutions ont été partagées et décidées en groupe de travail :

- à compter du 2<sup>ème</sup> trimestre 2015, pour une date de changement de fournisseur demandée à J, le changement de fournisseur pourra être réalisé entre J+1 et J+21, au fil de l'eau. La date d'effet ne sera donc plus automatiquement le 1<sup>er</sup> du mois ;
- la possibilité qu'avait le fournisseur sortant de s'opposer au changement de fournisseur a été supprimée ;
- la Formule Tarifaire d'Acheminement pourra être modifiée pendant 6 mois après le changement de fournisseur, au lieu d'un mois actuellement.

Afin de fluidifier au maximum l'extinction des tarifs réglementés de vente, ERDF a demandé aux fournisseurs de favoriser les changements de fournisseurs à iso-structure de comptage, sans modification de la formule tarifaire d'acheminement et de la puissance souscrite. Néanmoins, un changement de fournisseur pourra être synchronisé avec une demande de modification de puissance souscrite ou de formule tarifaire. Dans ce cas, et si ni études, ni travaux sur le réseau ne sont nécessaires, le changement de fournisseur sera réalisé à la date d'intervention.

Enfin, contrairement à la procédure de changement de fournisseur en gaz naturel, il n'est pas possible d'engager un changement de fournisseur si une résiliation a été programmée. En cas d'utilisation des

procédures de résiliation et de mise en service au lieu de celle de changement de fournisseur, la situation sera traitée *via* une réclamation. Cette solution a été partagée et adoptée en groupe de travail.

### **2.3 Les travaux sur les cas particuliers en électricité**

Les travaux au sein des groupes de travail ont permis d'apporter des solutions, partagées et adoptées par l'ensemble des acteurs, pour les sites atypiques de consommation avec des puissances souscrites supérieures à 36 kVA.

L'article 2 du décret n° 2009-975 du 12 août 2009 relatif aux tarifs réglementés de vente de l'électricité prévoit trois catégories tarifaires définies « *en fonction de la tension de raccordement et de la puissance souscrite par le client pour le site concerné* » :

- le tarif « *bleu* » : pour les clients situés en France métropolitaine dont les sites sont raccordés en BT avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA et pour tout site situé en outre-mer raccordé en BT ;
- le tarif « *jaune* » : pour les clients situés en France métropolitaine raccordés en BT avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA ;
- le tarif « *vert* » : pour les clients raccordés en HTA, quelle que soit la puissance souscrite.

Toutefois, en raison de négociations commerciales avec EDF avant l'ouverture des marchés et d'évolutions du périmètre et du niveau de leur activité, certains consommateurs bénéficient de tarifs non conformes avec les caractéristiques techniques de leurs sites, selon le décret du 12 août 2009 relatif aux tarifs réglementés de vente de l'électricité.

#### *2.3.1 La situation des tarifs verts raccordés en BT (« borne-poste ») avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA (environ 12 000 sites)*

Ces consommateurs disposent d'une installation de comptage de type « Vert », adaptée à la HTA, alors que leur alimentation électrique est réalisée en BT. Lors de la souscription d'un contrat en offre de marché, soit le site de consommation est déjà équipé d'un compteur PME-PMI et une reprogrammation à distance du compteur sera nécessaire, soit le site n'est pas équipé d'un tel compteur et ERDF devra procéder à son remplacement par un compteur PME-PMI.

#### *2.3.2 La situation des tarifs verts EJP (environ 4 000 sites)*

Une reprogrammation du compteur est nécessaire pour le passage en offre de marché de ces consommateurs.

Les fournisseurs pourront proposer des offres à effacement, dès lors qu'ils auront souscrit au service « calendrier fournisseur avec période mobile » proposé par ERDF et disponible à compter du deuxième trimestre 2015. Si les compteurs ne sont pas compatibles avec ce service, un remplacement sera nécessaire.

#### *2.3.3 La situation des tarifs jaunes EJP (environ 6 600 sites)*

Lors de la souscription d'un contrat en offre de marché, soit le site de consommation est déjà équipé d'un compteur PME-PMI et une reprogrammation à distance du compteur sera nécessaire, soit le site n'est pas équipé d'un tel compteur et ERDF devra procéder à son remplacement par un compteur PME-PMI.

Les fournisseurs pourront proposer des offres à effacement, dès lors qu'ils auront souscrit au service « calendrier fournisseur avec période mobile » proposé par ERDF et disponible à compter du deuxième trimestre 2015. A compter de mi 2015, tous les sites seront équipés de compteurs compatibles avec ce service.

### *2.3.4 La situation des sites raccordés en BT avec une puissance souscrite supérieure à 250 kVA (environ 1 300 sites)*

Pour ces sites, le changement de fournisseur sera autorisé sans modification du raccordement, à condition que la puissance souscrite ne soit pas modifiée.

### *2.3.5 La situation des tarifs bleus avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA (environ 2 300 sites)*

Pour permettre aux consommateurs de souscrire une offre de marché avec une puissance souscrite identique, des travaux de raccordement et le remplacement du compteur seront nécessaires.

### *2.3.6 La situation des « baies de télécomptage » (environ 3 000 baies)*

Les consommateurs disposant de tarif « *jaune* » et de tarif « *vert* » raccordés en HTA pourront réaliser des changements de fournisseur, sans modification des baies de télécomptage.

Pour les consommateurs avec des tarifs « *verts* » raccordés en BT, une reprogrammation des baies de télécomptage est nécessaire pour permettre le passage en offre de marché.

## **2.4 Les travaux sur l'accès aux données de consommation**

Un certain nombre d'informations client, telles que la consommation annuelle de référence (CAR) en gaz naturel, les puissances souscrites en électricité, ou les historiques de consommation, sont essentielles aux fournisseurs pour leur permettre de proposer des offres adaptées aux besoins des consommateurs. En outre, l'article 11 de la directive 2012/27/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique dispose que « *les États membres veillent à ce que les clients finals reçoivent sans frais toutes leurs factures et les informations relatives à la facturation pour leur consommation d'énergie et à ce qu'ils aient également accès sans frais et de manière appropriée aux données relatives à leur consommation* ».

Ainsi, pour répondre aux objectifs de la directive 2012/27/UE, la CRE a pris deux délibérations demandant aux GRD de mettre en place des prestations facilitant l'accès à ces informations et a recommandé, afin de faciliter l'accès des utilisateurs à leurs données de consommation, que la mise à disposition de ces données soit réalisée à terme via un site internet opéré par le GRD, accessible aux consommateurs et aux autres acteurs désignés par ces derniers, pour les données qui les concernent et avec les garanties de sécurité et de confidentialité nécessaires.

S'agissant du gaz naturel, la délibération du 22 mai 2014 portant décision sur la tarification des prestations annexes réalisées par les GRD de gaz naturel a introduit, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, la prestation « Communication à un client ou à un tiers des données de consommation gaz au point de livraison d'un client » de GRDF en tant que prestation de base de l'opérateur non facturée par celui-ci. En effet, jusqu'alors, il n'existait pas de prestation d'accès aux données pour les clients et les tiers : seuls les clients en contrat de livraison direct (CLD) et les fournisseurs pouvaient y accéder via les systèmes d'information de GRDF (OMEGA). Les clients, ou tiers autorisés, ont alors accès à la dernière CAR calculée par GRDF, le profil de consommation du client et le cas échéant la capacité journalière acheminement (CJA) pour les clients disposant des options tarifaires T4 ou TP. Le délai standard de réalisation de cette prestation est de 10 jours ouvrés à compter de la date de la demande.

En application de cette délibération, GRDF a mis en place une solution intermédiaire sous la forme d'une plateforme d'accès aux données de consommation, dénommée DATACONSOGAZ, qui permet de traiter de manière automatique les demandes de transmission des données de consommation. A terme, GRDF mettra à disposition des consommateurs leurs données de consommation via un site Internet.

S'agissant de l'électricité, la délibération de la CRE du 22 mai 2014 portant décision sur la tarification des prestations annexes réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité prévoit que les prestations « Transmission de l'historique de courbe de mesure » et « Transmission de l'historique d'index » ne sont plus facturées aux utilisateurs et qu'elles doivent être obligatoirement proposées par les GRD.

Du 1<sup>er</sup> octobre 2014 au 30 juin 2016, ERDF transmettra les données suivantes à tous les fournisseurs qui en feraient la demande (actuellement, soit via le portail SGE pour les demandes unitaires, soit via un mail à une adresse normée pour les multi-sites) et qui disposeraient d'une autorisation expresse du client :

- l'historique des consommations sur 24 mois maximum à compter de la date de la demande ;
- l'historique des puissances atteintes sur 24 mois maximum à compter de la date de la demande ;
- l'historique des dépassements de puissances (nombre d'heures ou quadratiques) sur 24 mois maximum à compter de la date de la demande ;
- les puissances souscrites en cours ;
- la formule tarifaire d'acheminement en cours.

Le délai standard de réalisation de cette prestation est de 10 jours ouvrés.

ERDF a prévu également d'étendre ce dispositif à l'accès aux courbes de charge pour les clients multisites.

La CRE rappelle avoir demandé aux gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité que la mise à disposition de ces données se fasse à terme *via* un site Internet.

## **2.5 Les évolutions des systèmes d'information en électricité**

Les évolutions de la procédure de changement de fournisseur en électricité nécessitent des évolutions des systèmes d'information aux différentes étapes de la procédure. Ces adaptations seront mises en œuvre au premier trimestre 2015. A l'heure actuelle, seul le portail SGE permet aux fournisseurs de transmettre leurs demandes de changement de fournisseur. A échéance du premier trimestre 2015, le canal WebService sera également ouvert.

En parallèle de ces évolutions de procédure, les nouveaux compteurs déployés sur le parc du segment de clients C2-C4 (compteur PME/PMI et compteur SAPHIR) permettront la mise en œuvre de trois nouvelles fonctionnalités : calendrier tarifaire fournisseur, période mobile – disponibles dès mars 2015 – et publication de la courbe de charge – disponible en septembre 2015.

## **2.6 Groupe de travail « Communication et information sur la fin des TRV »**

En application des dispositions de la délibération 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, un groupe de travail dédié à la communication et à l'information sur la fin des tarifs réglementés de vente a été mis en place, avec pour objectifs de créer un lieu d'échange entre les différents acteurs et d'identifier leurs besoins spécifiques.

Il s'est réuni trois fois et a permis l'élaboration des guides publiés sur le site internet de la CRE ainsi que des fiches mises en ligne sur le site [www.energie-info.fr/Pro](http://www.energie-info.fr/Pro). Par ailleurs, une vidéo pédagogique de la CRE, mise en ligne le lundi 13 octobre 2014, a également été présentée aux membres du groupe de travail. Cette vidéo est un outil d'appel pour renvoyer les consommateurs vers les guides et les fiches déjà existants.

La CRE encourage les acteurs à utiliser ces outils afin de donner une information complète et officielle.

Ce groupe de travail a été l'occasion pour les acteurs d'exprimer leurs inquiétudes et besoins relatifs à la suppression des tarifs réglementés de vente, notamment sur les modalités d'application de l'indemnité prévue par l'article L. 331-3 du code de l'énergie.

Ce groupe de travail a également permis de répondre à leurs interrogations sur la possibilité des acheteurs publics de bénéficier de l'offre transitoire prévue dans l'article 25 de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, ainsi que sur le niveau de l'offre transitoire et les conditions appliquées par les fournisseurs historiques.

### 3. Recommandations de la CRE

#### 3.1 Le traitement des cas particuliers en électricité

Comme indiqué au paragraphe 2.3, un certain nombre de consommateurs bénéficie de tarifs pour lesquels les caractéristiques techniques de leurs sites ne sont pas conformes avec les dispositions du décret du 12 août 2009.

Dès lors la CRE préconise le traitement de ces cas selon les modalités suivantes.

##### 3.1.1 La situation des clients avec une puissance souscrite supérieure à 36kVA

La sortie des tarifs réglementés de vente d'électricité pour ces clients, visés directement par les dispositions de l'article L. 337-9 du code de l'énergie, peut nécessiter des reprogrammations des compteurs ou des travaux sur les branchements.

En complément de ce qui a été présenté en groupe de travail, la CRE estime qu'il revient au gestionnaire de réseaux de s'assurer de la conformité des dispositifs de comptage et des branchements des consommateurs avec le cadre réglementaire, et ainsi de prendre à sa charge les frais des éventuelles mises en conformité *via* le tarif d'acheminement. ERDF a ainsi précisé dans le cadre du groupe de travail qu'il prenait en charge les frais associés aux changements de fournisseur à caractéristiques identiques et aux passages en offre de marché.

##### 3.1.2 La situation des clients avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36kVA

L'article L. 337-9 du code de l'énergie dispose que les clients avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA ne pourront plus bénéficier des tarifs réglementés de vente à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016 pour leurs sites situés en métropole continentale.

En application des dispositions de l'article L. 337-9 du code de l'énergie et du décret 12 août 2009 relatif aux tarifs réglementés de vente de l'électricité, au 1<sup>er</sup> janvier 2016, le tarif « *jaune* », y compris les options afférentes à ce tarif, est voué à disparaître étant donné qu'il ne concerne que des clients ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA. Le tarif « *bleu* » perdurera étant donné qu'il concerne des consommateurs ayant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. Quant au tarif « *vert* », il devra être maintenu pour les consommateurs dont les sites sont raccordés en HTA avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 33 kW (équivalent à 36 kVA), soit environ 11 000 sites.

L'article L. 337-4 du code de l'énergie dispose, qu'à compter du 8 décembre 2015, « *la Commission de régulation de l'énergie transmet aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie ses propositions motivées de tarifs réglementés de vente d'électricité* ». Par conséquent, il appartiendra à la CRE de proposer aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie d'une part, des tarifs réglementés de vente « *bleus* » et « *verts* » dans les zones non interconnectées, ainsi que des tarifs « *jaunes* » pour la Corse<sup>3</sup>, et d'autre part, des tarifs réglementés de vente « *bleus* » et « *verts* » pour les sites en métropole continentale avec des puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA.

Certains sites bénéficient de tarifs non conformes avec les caractéristiques techniques de leurs sites, selon le décret du 12 août 2009 relatif aux tarifs réglementés de vente de l'électricité, avec des puissances souscrites inférieures ou égales à 36kVA. Parmi ceux-ci se trouvent des sites raccordés

<sup>3</sup> Les dispositions de l'article L.337-9 ne concernent pas les sites situés en ZNI. Les tarifs « *verts* » devront donc perdurer pour les sites situés dans ces zones, de même que les tarifs jaunes pour les sites situés en Corse.

en basse tension avec des tarifs « *verts* » (environ 1 600 sites) et des sites raccordés en basse tension avec des tarifs « *jaunes* » (environ 13 700 sites).

Pour les clients en tarif « *vert* » dont les sites sont raccordés en basse tension avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA en métropole continentale, leurs contrats au tarif réglementé de vente « *vert* » pourront continuer à s'appliquer à partir du moment où la CRE continuera de proposer ce tarif pour les sites raccordés en HTA avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 33 kW.

Cependant cette situation ne peut être acceptée que de façon transitoire, afin de limiter les interventions du gestionnaire de réseau de distribution à des périodes importantes pour la sortie des tarifs réglementés de vente. La CRE recommande ainsi aux fournisseurs historiques, en lien avec les gestionnaires de réseaux, de mettre fin à ces contrats au plus tard au 31 décembre 2017.

Les clients bénéficiant d'un tarif réglementé de vente « *jaune* » avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA bénéficient des mêmes conditions générales de vente que ceux avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA. Or, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013, les conditions générales de vente du tarif « *jaune* » prévoient que le contrat prend fin au 31 décembre 2015. Les clients ont été informés de cette nouvelle clause contractuelle par envoi d'un avenant au contrat à partir de 2011.

Ainsi, au 1<sup>er</sup> janvier 2016, l'ensemble des clients bénéficiant d'un tarif « *jaune* » pour les sites avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36kVA devront avoir souscrit une nouvelle offre. Cette offre pourra être une offre de marché mais également un tarif réglementé de vente de type « *bleu* ».

La situation de ces clients doit néanmoins être traitée au même titre que ceux concernés par la sortie des tarifs réglementés de vente.

Il convient donc que les fournisseurs historiques identifient les clients concernés et les informent de la disparition de leur tarif au 1<sup>er</sup> janvier 2016. En particulier, ils devront identifier, parmi ces clients ceux qui souhaitent conserver leur puissance souscrite, et devront donc voir leur compteur changé, et ceux qui souhaitent continuer de bénéficier d'un tarif équivalent au tarif « *jaune* », et devront donc demander une hausse de leur puissance souscrite, à au minimum 42 kVA.

La CRE recommande qu'EDF inclue l'ensemble de ses clients bénéficiant d'un tarif « *jaune* » pour les sites avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, dans son dispositif de transmission d'informations aux fournisseurs alternatifs.

### 3.1.3 La situation des « *hébergeurs-décomptants* »

Les décomptants sont des clients indirectement raccordés au réseau de distribution *via* le réseau intérieur d'un utilisateur (hébergeur) raccordé directement au réseau public de distribution.

La délibération de la CRE du 22 mai 2003 portant communication sur le traitement des sites éligibles indirectement raccordés aux réseaux électriques publics indique que les clients décomptants ne peuvent pas souscrire un contrat unique et doivent régler l'acheminement à l'hébergeur, qui souscrit les puissances nécessaires pour sa consommation et celles des décomptants. Néanmoins cette délibération ne s'intéressait pas au cas des clients décomptants aux tarifs réglementés de vente mais seulement à ceux ayant fait jouer leur éligibilité.

Ainsi, avec la fin des tarifs réglementés de vente, les décomptants avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA ne pourront plus souscrire un contrat unique, mais un contrat de fourniture avec le fournisseur de leur choix et un contrat de service de décompte avec le gestionnaire de réseaux. En parallèle, l'hébergeur, qui doit souscrire une puissance pour sa propre consommation et celles des décomptants, ne pourra plus bénéficier des tarifs réglementés de vente si sa puissance souscrite est supérieure à 36 kVA, et ce quels que soient ses besoins propres. En revanche, les clients décomptants avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA pourront non seulement continuer de bénéficier de tarifs réglementés de vente, mais également d'un contrat unique dans le cadre d'une offre de marché. En effet, l'article L. 332-3 du code de l'énergie dispose que les consommateurs avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA peuvent « *conclure un contrat unique portant sur la fourniture et la distribution d'électricité* ». Les gestionnaires de réseaux publics de distribution devront donc permettre, pour ces clients, l'exercice de ce droit.

### **3.2 L'indemnité due au fournisseur historique en cas de sortie des tarifs réglementés de vente d'électricité moins de 12 mois après avoir procédé à une modification de la puissance souscrite en vertu de l'article L.331-3 du code de l'énergie**

En application de l'article L. 331-3<sup>4</sup> du code de l'énergie, les fournisseurs historiques sont en droit de demander une indemnité correspondant au montant des primes fixes dues pour l'électricité effectivement consommée dans le cas où un consommateur aurait modifié ses puissances souscrites moins d'un an avant la résiliation. Cette disposition, introduite par la loi n° 2005-781 du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique, visait à éviter des comportements opportunistes de consommateurs et permet aux fournisseurs historiques de couvrir les coûts de réservation de la puissance. Toutefois, elle pénalise les consommateurs qui souhaitent effectuer des baisses de puissances souscrites durables, dans un contexte d'optimisation énergétique.

Le montant de cette indemnité correspond à la différence, sur la période comprise entre la date de baisse des puissances souscrites et la date de résiliation du contrat aux tarifs réglementés de vente, entre le montant des primes fixes que le client aurait payé s'il n'avait pas demandé à baisser ses puissances souscrites, et celui qu'il a réellement payé.

La CRE considère que ce rattrapage de prime fixe est nécessaire du fait que les fournisseurs historiques ne couvrent pas leurs coûts compte tenu de la sortie des tarifs réglementés de vente moins de 12 mois après une diminution des puissances souscrites.

La CRE relève néanmoins que l'indemnité inclut la part fixe du tarif d'acheminement alors que le fournisseur historique ne supporte pas de préjudice à ce titre. L'indemnité facturée par les fournisseurs historiques ne devrait donc pas couvrir la part fixe du TURPE incluse dans la prime fixe du barème des tarifs réglementés de vente.

### **3.3 Application de l'offre transitoire aux acheteurs publics**

L'article 25 de la loi du 17 mars 2014 a prévu un dispositif transitoire pour les clients qui n'auraient pas souscrit de contrat de fourniture avant la date de suppression des tarifs réglementés de vente. Ce dispositif consiste en une offre de marché transitoire du fournisseur historique, d'une durée maximale de six mois, non reconductible et résiliable à tout moment sans qu'il y ait lieu à indemnité à la charge de l'une ou l'autre des parties. Le consommateur final est réputé avoir accepté les conditions contractuelles du nouveau contrat qui lui auront été adressées sur un support durable par son fournisseur initial trois mois avant cette date.

Dans un avis n° 389174 du 16 septembre 2014, le Conseil d'Etat a considéré que l'offre transitoire pouvait s'appliquer aux acheteurs publics aux échéances du 1<sup>er</sup> janvier 2015 et, sous conditions, du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

La CRE souhaite attirer l'attention sur les risques d'un maintien des acheteurs publics dans une offre transitoire après la durée des six mois prévue par la loi.

En effet, le dispositif d'offre transitoire a été conçu pour les clients qui n'auraient engagé aucune démarche avant les échéances. Son application aux acheteurs publics ne peut s'entendre que comme une solution transitoire en attente de la signature des contrats à l'issue d'un appel d'offres, ce qui implique que les acheteurs publics engagent les procédures de passation de marché suffisamment tôt

---

<sup>4</sup> Article L. 331-3 du code de l'énergie : « *Lorsqu'un consommateur final exerce le droit prévu à l'article L. 331-1 pour un site donné, ses contrats en cours au tarif réglementé concernant la fourniture d'électricité de ce site sont résiliés de plein droit. Cette résiliation ne peut donner lieu au paiement de quelque indemnité que ce soit. Toutefois, lorsque cette résiliation intervient dans le délai d'un an après une modification, effectuée sur l'initiative du consommateur, des puissances souscrites dans le contrat, Electricité de France ou l'entreprise locale de distribution chargée de la fourniture a droit à une indemnité correspondant au montant des primes fixes dues pour l'électricité effectivement consommée.*

*Lorsqu'un consommateur ayant déjà exercé le droit prévu à l'article L. 331-1 change à nouveau de fournisseur, il est seul redevable des coûts générés par ce changement, notamment au gestionnaire du réseau auquel il est raccordé. »*

avant les échéances d'extinction des tarifs réglementés de vente pour disposer d'un contrat avant la fin de l'offre transitoire.

La CRE attire l'attention de l'ensemble des acteurs publics sur le fait que l'offre transitoire ne doit pas être considérée comme un délai supplémentaire pour engager les démarches nécessaires. Ce message sera relayé auprès des services déconcentrés de l'Etat.

### **3.4 Le cas des clients orphelins**

Un « *client orphelin* » peut se définir comme un consommateur ne parvenant pas à souscrire une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel auprès d'un fournisseur d'énergie.

La fin des tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz naturel pourrait conduire à une augmentation du nombre de clients orphelins, qu'ils s'agissent de clients non domestiques en difficulté financière (procédure de sauvegarde, redressement) ou considérés comme moins rentables. Parmi ces catégories de clients se trouvent les copropriétés.

Le cadre juridique actuel ne prévoit pas de fournisseur de dernier recours pour ces clients.

En effet s'agissant du gaz naturel, l'article L. 121-32 du code de l'énergie prévoit que « *les obligations de service public portent sur la fourniture de gaz de dernier recours aux clients non domestiques assurant des missions d'intérêt général.* » Le décret précise que le dispositif de fournisseur de dernier recours est associé à la défaillance du fournisseur d'un client ayant une mission d'intérêt général.

S'agissant de l'électricité, le dispositif de fournisseur de dernier recours en électricité a été supprimé de la loi n°2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, après y avoir été introduit par la loi n°2005-781 du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique.

Le dispositif de fournisseur de dernier recours est conforme aux directives 2009/72/CE du Parlement Européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et 2009/73/CE du Parlement Européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel. Ces deux directives prévoient en effet la possibilité de créer un fournisseur de dernier recours pour les consommateurs non domestiques employant moins de 50 salariés et dont le chiffre d'affaires ou le bilan annuel n'excède pas 10 millions d'euros.

Afin d'éviter le développement des cas de « clients orphelins », la CRE estime nécessaire d'inclure dans le code de l'énergie, à l'occasion du débat parlementaire sur le projet de loi relatif à la transition énergétique pour la croissance verte, des dispositions permettant d'une part, d'étendre le bénéfice du fournisseur de dernier recours de gaz naturel à l'ensemble des clients non domestiques, et d'autre part, de créer le dispositif pour l'électricité.

### **3.5 Le déploiement des compteurs évolués**

Les compteurs évolués déployés sur le segment des clients raccordés en BT avec des puissances souscrites supérieures à 36 kVA (compteurs PME-PMI) ou raccordés en HTA (compteurs SAPHIR) permettront aux fournisseurs d'électricité de différencier leurs offres et de dynamiser la concurrence.

Tout élément permettant d'anticiper ou d'accélérer le déploiement de ces compteurs est donc à prendre en considération, en particulier les demandes de changement de compteurs à l'initiative des consommateurs.

Afin que les fournisseurs puissent répondre au mieux à leurs prospects, la CRE demande à ERDF de mettre en place un dispositif à destination des fournisseurs, les informant des sites dont les compteurs ont été remplacés. Ce dispositif doit permettre également aux fournisseurs d'indiquer ceux de leurs clients qui ont demandé une offre nécessitant un changement de compteurs. ERDF devra tenir compte de ces informations dans le déploiement des compteurs évolués PME-PMI et SAPHIR.

Le dispositif fera l'objet d'une concertation dans le cadre du Groupe de Travail Electricité (GTE) sous l'égide de la CRE.

### **3.6 Les évolutions des systèmes d'information d'ERDF**

Les systèmes d'information des GRD sont la clé de voute des procédures de fonctionnement des marchés. Leurs mises à niveau sont donc cruciales pour permettre une sortie des tarifs réglementés de vente dans de bonnes conditions.

En électricité, près de 450 000 sites sont appelés à sortir des tarifs réglementés de vente, soit 95% des sites en BT supérieure à 36 kVA et 85% des sites en haute tension<sup>5</sup>.

La CRE demande donc à ERDF de mener rapidement, et au plus tard d'ici la fin de l'année, une étude de robustesse de son système d'information, permettant d'évaluer la capacité de traiter l'ensemble de ces sites dans des délais restreints. A l'issue de cette étude, et en cas de limitation des systèmes d'information, ERDF devra présenter les modalités opérationnelles permettant de traiter les demandes de changement de fournisseur.

La CRE rappelle également l'importance que les évolutions des systèmes d'information validées en concertation soient mises en œuvre aux dates prévues.

### **3.7 La situation dans les entreprises locales de distribution**

L'extinction des tarifs réglementés de vente pour les consommateurs professionnels concerne également les territoires des entreprises locales de distribution (ELD) de gaz naturel et d'électricité. La plupart de ces ELD ne sont pas soumises aux dispositions de l'article L.111-57 du code de l'énergie prévoyant une séparation entre le gestionnaire de réseau de distribution et le fournisseur.

La CRE rappelle que ces ELD sont néanmoins soumises aux principes garantissant un accès non discriminatoire des fournisseurs alternatifs aux réseaux de distribution. En particulier, lors de leur communication au titre de la fourniture, ces ELD doivent s'abstenir de tout message laissant entendre une dégradation de la qualité de l'accès aux réseaux du fait de quitter l'opérateur historique.

La CRE sera particulièrement attentive à ce que la sortie des tarifs réglementés de vente se déroule convenablement sur le territoire des ELD.

Enfin, la CRE recommande que les dispositions contenues dans cette délibération, ainsi que celles partagées en concertation, soient mises en œuvre par les ELD, en particulier la prise en charge du traitement des cas particuliers, le remplacement de compteurs non conformes avec l'arrêté du 4 janvier 2012 ou l'accès aux données.

Fait à Paris, le 27 novembre 2014

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

Philippe de LADOUCETTE

---

<sup>5</sup> Chiffres de l'observatoire des marchés de détail du 2<sup>ème</sup> trimestre 2014