

**Communication de la CRE sur les travaux du GTE 2007 et du GTG 2007
relatifs à la préparation de l'ouverture des marchés des clients résidentiels
de l'électricité et du gaz naturel au 1^{er} juillet 2007**

En application des directives européennes du 26 juin 2003, tous les consommateurs d'électricité et de gaz naturel pourront choisir librement leur fournisseur au plus tard le 1^{er} juillet 2007. À cette date, les mesures de protection des consommateurs prévues dans ces directives, et notamment leur annexe A, devront être ajoutées à celles déjà prévues dans le droit de la consommation.

Afin de garantir le respect de cette échéance, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a mis en place en mai 2005 des instances de concertation entre les différents acteurs concernés : le « Groupe de Travail Électricité 2007 » (GTE 2007) et le « Groupe de Travail Gaz 2007 » (GTG 2007). Ces groupes rassemblent des représentants des pouvoirs publics, des associations de consommateurs, des installateurs, des fournisseurs, des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) et de transport (GRT).

Ils ont pour mission de proposer les modalités pratiques de l'ouverture des marchés des clients résidentiels, en s'appuyant sur les procédures déployées pour l'ouverture des marchés des clients professionnels intervenue le 1^{er} juillet 2004. Ces dernières ont déjà permis à plusieurs centaines de milliers de clients professionnels de renégocier leur contrat avec leur fournisseur historique ou de changer de fournisseur. Néanmoins ces procédures doivent être adaptées aux spécificités du marché des clients résidentiels.

La première phase des travaux, lancée à la suite des communications de la CRE du 26 mai 2005, a permis aux acteurs de définir les principes structurants de l'ouverture des marchés des clients résidentiels. Pour garantir la simplicité du « parcours client », un comité de cohérence commun aux deux énergies a été mis en place, en vue d'aboutir, chaque fois que possible, à une harmonisation des procédures vues du client.

Par la présente communication, et à la suite d'une table ronde avec les acteurs tenue le 4 janvier 2006, la CRE fait connaître les décisions prises à l'issue de la première phase des travaux et les orientations retenues pour les mois à venir. Ces décisions seront applicables au marché des clients résidentiels. Elles ne modifient pas, sauf mention contraire, les règles actuellement en vigueur pour le marché des clients professionnels.

La présente communication traite des six points suivants :

- relations clients – fournisseurs – GRD, information et protection des consommateurs ;
- processus clés du « parcours client » ;
- systèmes de profilage et reconstitution des flux ;
- systèmes de comptage et d'information ;
- points techniques soulevés par les groupes de travail à l'attention des pouvoirs publics ;
- organisation des travaux en 2006.

1 Relations clients – fournisseurs – GRD, information et protection des consommateurs

1.1 Organisation contractuelle

Le contrat unique entre le fournisseur et le client final, englobant à la fois l'acheminement et la fourniture de l'énergie, est, par sa simplicité, la solution de référence dans le cadre du marché des clients résidentiels. C'est, d'ailleurs, aujourd'hui le choix quasi exclusif des petits clients professionnels qui ont exercé leur éligibilité.

Pour les deux énergies, dans la logique d'un contrat unique, la facturation, le recouvrement et le risque d'impayés du client sont intégralement pris en charge par le fournisseur, qui doit assurer, vis-à-vis du GRD, le paiement de l'acheminement de l'énergie de ses clients et des prestations souscrites par ses clients dans le cadre des catalogues de prestations. Le client devra, néanmoins, pouvoir contacter directement le GRD, notamment dans les situations d'urgence et de dépannage.

Au cours du premier semestre 2006, les groupes de travail devront définir les adaptations à apporter aux schémas contractuels actuellement en vigueur pour les clients professionnels. Ils préciseront les rôles et responsabilités respectifs des GRD et des fournisseurs entre eux et vis-à-vis du client, en recherchant une harmonisation entre les secteurs de l'électricité et du gaz naturel.

1.2 Information et protection des consommateurs

1.2.1 Accès aux données relatives au site de consommation

La CRE rappelle que le client est propriétaire des informations que les appareils de mesure et de contrôle délivrent sur la consommation du site qu'il occupe.

Le client peut mandater un tiers pour accéder à ces informations. Le mandataire peut être le fournisseur avec lequel le consommateur a déjà contracté ou avec lequel il envisage de le faire.

Les GRD devront mettre à la disposition des fournisseurs les outils de communication automatisés permettant d'obtenir, de façon unitaire ou groupée, les informations utiles sur la consommation des clients. Seuls les fournisseurs attestant disposer d'un mandat du client pourront accéder à ces informations.

La transmission de ces informations sera effectuée par les GRD dans le respect des délais annoncés dans les catalogues des prestations ou des procédures qui seront définies dans le cadre des groupes de travail.

Par ailleurs, les GRD devront mettre en place des accès automatisés à leur système d'information, permettant aux fournisseurs d'obtenir les informations techniques relatives aux sites de consommation. La liste des informations techniques accessibles sera arrêtée au cours du premier semestre 2006, en distinguant les cas suivants :

1. le fournisseur est le fournisseur titulaire du site ;
2. le fournisseur n'est pas le fournisseur titulaire du site ;
3. aucun fournisseur n'est titulaire du site (le site est résilié).

La CRE demande aux GRD de publier les procédures à suivre pour chacune de ces démarches, en concertation avec les fournisseurs.

Pour les clients professionnels multi-sites de gaz, l'opportunité d'un accès direct au GRD, pour obtenir les données de consommation de l'ensemble des sites qu'ils gèrent, qu'ils soient en condition standard de livraison ou en contrat de livraison directe, sera étudiée par le GTG 2007 au cours de l'année 2006.

1.2.2 Informations disponibles sur la facture

Le client doit disposer, sur sa facture, du numéro de téléphone du GRD à contacter en cas d'urgence ou de dépannage. Il doit également y trouver toutes les informations nécessaires pour exercer son droit à changer de fournisseur.

Pour l'électricité, il s'agit :

- du numéro du point de livraison du site de consommation ;
- de l'option tarifaire d'acheminement ;
- de la puissance souscrite ;
- du type de compteur dont il dispose.

Pour le gaz, il s'agit :

- du numéro du point de comptage et d'estimation (PCE) ;
- de l'option tarifaire d'acheminement ;
- de la consommation annuelle de référence (CAR) et du profil.

Les fournisseurs de gaz naturel participant au GTG 2007 ont d'ores et déjà pris l'engagement de mentionner ces informations sur les factures de leurs clients professionnels, dès 2006.

La protection des consommateurs nécessite que les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel fassent également apparaître sur les factures :

- la date de fin du contrat ou de tacite reconduction ;
- le délai de préavis de résiliation du contrat.

Cette question sera à nouveau examinée en 2006, notamment pour prendre en compte les mesures de transposition des annexes A des directives du 26 juin 2003.

1.2.3 Information pré-contractuelle

Au premier semestre 2006, les groupes de travail engageront les travaux sur l'information pré-contractuelle des clients. Ils formuleront, avant la fin de l'année, des recommandations sur la lisibilité et la transparence des offres commerciales, pour permettre leur comparabilité et garantir la bonne compréhension de l'exercice de l'éligibilité.

1.3 Fraudes et erreurs de comptage

Pour l'électricité, le GTE 2007 a analysé les procédures envisageables en cas de fraude et d'erreur de comptage. Une solution consensuelle n'a pu être trouvée, les divergences portant essentiellement sur l'affectation de la charge de l'impayé non recouvrable et sur la modification a posteriori des consommations dans les flux échangés entre le GRD et le fournisseur ou le responsable d'équilibre.

La CRE considère que, sur un plan technique, la fraude peut s'analyser comme un cas particulier de problème de comptage nécessitant une régularisation. Dès lors, pour l'acheminement, la charge de l'impayé non recouvrable revient au fournisseur dans le cas de fraude du client, au GRD dans le cas d'une erreur de comptage liée à un dysfonctionnement du compteur sans fraude du client. Pour simplifier les procédures et éviter une duplication des efforts de recouvrement, la CRE demande que le fournisseur prenne en charge la régularisation auprès du client dans les deux cas.

Les consommations prises en compte pour la reconstitution des flux peuvent, soit être modifiées a posteriori une fois la fraude ou l'erreur constatée, soit donner lieu à un règlement purement financier entre acteurs, sans impact sur la reconstitution des flux. Ces deux solutions doivent faire l'objet d'une analyse comparative, que la CRE demande aux acteurs de mener avant la fin du premier trimestre 2006.

1.4 Chartes des fournisseurs

À l'initiative des représentants des clients professionnels, de nombreux fournisseurs ont mis en place en 2005 une charte des fournisseurs d'électricité et une charte des fournisseurs de gaz naturel. L'objet de ces chartes est de formuler des bonnes pratiques de conduite dans les relations commerciales entre le fournisseur et son client professionnel. Les chartes des fournisseurs s'appliquent à tous les stades de la démarche commerciale, de la prospection au suivi de la clientèle, sur les marchés français de l'électricité et du gaz naturel.

Ces chartes ont été mises en ligne sur le site internet de la CRE. Un comité de suivi a été constitué entre les fournisseurs et les représentants de clients professionnels pour s'assurer de l'application et la mise à jour de la charte gaz.

La CRE souhaite la mise en place d'un comité unique, en charge du suivi des chartes gaz et électricité.

Pour le marché des clients résidentiels, la CRE demande aux GTE et GTG 2007 d'étudier l'opportunité de créer une charte commune au gaz et à l'électricité. Cette charte ne saurait se substituer aux textes législatifs et réglementaires, dont le code de la consommation.

1.5 Communication et information

Les travaux ont permis d'analyser les actions de communication menées en 2004 par les différents acteurs des marchés, ainsi que celles menées lors de l'ouverture à la concurrence de certains marchés des clients résidentiels de l'électricité et du gaz en Europe.

D'ores et déjà, les GTE et GTG 2007 soulignent l'importance d'une communication à vocation pédagogique auprès du grand public, qui constituera une des conditions de la bonne information des clients résidentiels sur l'ouverture des marchés à la concurrence en 2007.

Les GTE et GTG 2007 feront, au premier semestre 2006, des recommandations à la CRE en matière de communication et d'information du grand public, incluant une estimation des besoins de financement et un calendrier d'action.

2 Processus-clés du «parcours client»

2.1 Raccordement et mise en service d'un nouveau site

Pour demander le raccordement de son installation au réseau public de distribution, le client pourra s'adresser, soit au gestionnaire de réseau, soit à un fournisseur, si celui-ci propose ce service.

Dans le premier cas, le GRD accompagne le client pendant le processus de raccordement : élaboration du devis et facturation, suivi de la réalisation du branchement, informations sur la sécurité, si nécessaire, et remise de la liste des fournisseurs.

Dans le second cas, le fournisseur mandaté accompagne le client durant le processus de raccordement et devient l'interlocuteur du GRD.

Dans tous les cas, pour demander la mise en service de son installation, le client devra avoir choisi un fournisseur et s'adresser à celui-ci.

2.2 Résiliation et coupure, mise en service d'un site existant

La disponibilité immédiate de l'énergie sur un site est une facilité à laquelle les fournisseurs et les consommateurs résidentiels sont attachés. La CRE considère qu'en l'absence d'organes de coupure télécommandables, le principe du maintien temporaire de l'alimentation sur un site dont le contrat de fourniture a été résilié doit être conservé, dans la mesure où la sécurité le permet.

2.2.1 Résiliation et coupure

Les procédures de résiliation ne sont pas similaires pour les deux énergies, du fait de contraintes de sécurité distinctes.

Pour l'électricité, en l'absence, aujourd'hui généralisée, de compteurs électroniques à courbe de charge télé-relevée, la résiliation se fait sur la base d'un index calculé, avec possibilité de prise en compte, dans la chronique servant au calcul, d'un auto-relevé transmis par le fournisseur pour le compte du client, moyennant un contrôle de validité par le GRD. La CRE considère qu'en l'état actuel des technologies de comptage en place, l'auto-relevé par le client est la solution privilégiée pour limiter les coûts et assurer la meilleure adéquation de l'index de résiliation à la réalité de la consommation du client. La méthode de calcul des index et les critères de recevabilité des auto-relevés seront identiques à ceux utilisés pour la procédure de changement de fournisseur. Une relève spéciale peut être réalisée à l'initiative du GRD, d'un fournisseur ou d'un client. Elle est facturée par le GRD au fournisseur ou au client, uniquement s'ils sont à l'origine de la demande.

Pour le gaz, l'auto-relevé est pratiquée lors de la résiliation, lorsque le nouvel occupant est connu. Si tel n'est pas le cas, le déplacement d'un agent du GRD est systématique. L'agent effectue une relève et, pour les sites à usage résidentiel, il apprécie la sécurité de l'installation et la possibilité technique de maintenir l'alimentation du site. En cas d'impossibilité d'effectuer la relève (client absent, injoignable, ...) ou en l'absence d'auto-relevé, l'index de résiliation est calculé à partir d'un historique de consommation et/ou du dernier index connu à la date de réalisation de l'opération.

Pour les deux énergies, le choix du maintien ou de la coupure de l'énergie après la résiliation relève de la responsabilité du GRD. L'alimentation d'un point de livraison résilié, donc, réputé sans consommateur, peut être coupée à tout moment par le GRD. En tout état de cause, l'alimentation du site ne sera pas maintenue au-delà d'une période de 8 semaines, pour limiter le risque de consommation hors contrat. En conséquence, le fournisseur avertira son client qu'après la date de résiliation, l'alimentation du site est susceptible d'être coupée à tout moment par le GRD.

Durant le premier semestre 2006, les groupes de travail devront définir les modalités applicables aux cas de résiliation d'un contrat bi-énergie.

En outre, pour l'électricité, afin de refléter au mieux la réalité des interventions effectuées en cas d'impayés, les GRD devront distinguer, dans leur catalogue de prestations, quatre catégories de prestation : l'interruption de fourniture, la limitation de puissance, le rétablissement et le dépannage. Pour chacune de ces catégories, les GRD proposeront des options d'intervention (par exemple, choix entre coupure ferme ou coupure si le client est présent, réduction de puissance à 3000W si le client est absent). Une liste de ces prestations a été établie lors des travaux du GTE 2007. Au premier semestre 2006, les GRD devront proposer une description détaillée de ces prestations et un prix pour chacune d'elles.

Enfin, les fournisseurs de gaz et d'électricité devront se mettre en situation de traiter le cas de la coupure pour impayé, notamment s'agissant des clients démunis, en respectant les textes législatifs et réglementaires.

2.2.2 Mise en service d'un site existant

La mise en service suppose que le client a, au préalable, choisi un fournisseur, qui effectuera la demande de mise en service auprès du GRD.

Les conditions pratiques de réalisation de la mise en service distinguent trois cas :

1. dans le cas d'une mise en service sur un site dont l'ancien contrat a été résilié, et dont l'alimentation est coupée, la mise en service requiert le déplacement d'un agent du GRD, le dispositif en place ne permettant pas la mise en service à distance. L'index de mise en service sera l'index relevé à cette occasion ;
2. dans le cas d'une mise en service sur un site dont l'ancien contrat n'a pas été résilié, les index de résiliation et de mise en service, identiques, seront établis sur la base d'une auto-relève effectuée par le nouveau client. Si cela est possible, cette auto-relève du nouveau client sera faite conjointement avec l'ancien client (relevé contradictoire). Les modalités de cette auto-relève contradictoire seront instruites au premier semestre 2006 ;
3. dans le cas d'une mise en service sur un site dont l'ancien contrat a été résilié et qui n'a pas fait l'objet d'une coupure, l'index de mise en service sera l'index de résiliation (ce point sera étudié dans le cadre du GTG 2007).

Dans les cas où la fourniture est maintenue, une mise en service sur index relevé par le GRD est également possible, si le fournisseur en fait la demande. Elle nécessite une relève spéciale, facturée par le GRD au fournisseur en sus du prix de la prestation de mise en service.

Pour l'électricité, afin que le fournisseur puisse minimiser le coût total de la mise en service pour le client, il doit pouvoir, sur la base de l'auto-relève transmise par ce dernier, juger de l'utilité d'une relève réalisée par le GRD. À cet effet, la CRE demande à tous les GRD de permettre aux fournisseurs l'accès automatisé aux informations suivantes :

- la situation du site : alimentation maintenue ou suspendue ;
- la date, le niveau et la nature du dernier index enregistré sur le site (auto relève, relève estimée ou relève réalisée par le GRD).

L'énergie correspondant à la différence entre l'index de mise en service et l'index de résiliation est affectée au responsable d'équilibre du GRD. Les GRD devront mettre en œuvre un suivi spécifique de ces consommations, dont les résultats seront transmis annuellement à la CRE.

Pour le gaz, ces dispositions seront définies par le GTG 2007 au cours du premier semestre 2006.

La CRE rappelle que le fournisseur précédemment prestataire d'un site ne doit pas bénéficier de conditions de mise en service plus favorables que les autres fournisseurs. En outre, le prix de la prestation de mise en service doit être identique, que l'alimentation ait été maintenue ou non (hors travaux sur l'installation).

A cette fin, durant le premier semestre 2006, les GRD devront proposer un prix de la prestation de mise en service des installations existantes, résultant de la mutualisation des coûts associés aux différents cas évoqués ci-dessus. Les groupes de travail devront définir les modalités applicables dans le cas d'une mise en service simultanée des deux énergies et, notamment, les modalités de facturation des prestations simultanées.

2.3 *Changement de fournisseur*

Pour changer de fournisseur, le client contacte son nouveau fournisseur et convient avec lui d'une date de prise d'effet du changement. À cette occasion, le client signe une attestation de changement de fournisseur, qui informe le client de son obligation de résilier son contrat antérieur. Si le changement ne nécessite pas d'intervention particulière, le délai minimum de réalisation est de 21 jours calendaires à compter de la formulation de la demande, auxquels pourra s'ajouter le délai de rétractation légal de 7 jours, lorsqu'il est applicable (démarchage et vente à distance).

Le client convient avec le fournisseur du mode de relève souhaité :

- en cas de relève réalisée par le GRD, l'index de changement de fournisseur sera celui relevé par le GRD. Le coût de la prestation pourra être facturé par le fournisseur à son client ;
- en cas d'auto-relève, l'index de changement de fournisseur sera calculé par le GRD sur la base de l'auto-relève transmise, sans frais pour le client.

A défaut, l'index de changement de fournisseur sera calculé par le GRD, sur la base des historiques de consommation disponibles, sans frais pour le client.

La CRE considère que l'auto-relève par le client est la solution privilégiée, pour limiter les coûts et assurer la meilleure adéquation de l'index de changement de fournisseur à la réalité de la consommation du client. Dans un souci de transparence vis-à-vis des acteurs, la CRE demande que les méthodes de calcul des index et de contrôle de cohérence des auto-relèves soient publiées par les GRD, après concertation au sein des groupes de travail.

Après l'expiration du délai de rétractation du client, dont le respect incombe au fournisseur, celui-ci effectue sa demande au GRD. À cette occasion, il certifie disposer de l'attestation de changement de fournisseur signée par le client. Compte tenu des volumes en jeu, cette attestation n'est pas transmise au GRD.

Le fournisseur pourra demander au GRD une date d'effet du changement de fournisseur comprise entre 21 jours et 6 semaines à partir de sa demande. À la demande des fournisseurs, les GRD étudieront la possibilité d'allonger ce délai au-delà de 6 semaines.

Les seuls motifs de non-recevabilité de la demande de changement de fournisseur par le GRD sont :

- la fraude avérée ;
- la demande de changement de fournisseur en cours ;
- l'erreur dans les données transmises.

Le GRD doit informer le nouveau et l'ancien fournisseur de la prise en compte d'une demande de changement de fournisseur sur un site, dans un délai de trois jours après réception de cette demande. Le fournisseur précédent ne peut s'opposer au changement. En particulier, un impayé du client ne constitue pas un motif légitime d'opposition.

La CRE demande aux GRD de rendre techniquement possible dans leurs systèmes d'information le retour chez le fournisseur précédent et aux conditions commerciales précédentes, y compris celles des tarifs réglementés, pour faire face aux erreurs possibles.

2.4 Suivi des processus clés

L'analyse de l'ouverture des marchés des professionnels a montré qu'il était important de disposer d'indicateurs permettant d'analyser le bon fonctionnement des processus définis, en particulier au regard du respect des engagements pris.

Afin de préparer l'échéance du 1^{er} juillet 2007, les GRD devront, donc, mettre en place des indicateurs de suivi de la qualité de service, vis-à-vis du client et du fournisseur, sur les processus clés de l'ouverture du marché (changement de fournisseur, résiliation, mise en service et raccordement). Ces indicateurs, qui seront définis et suivis par la CRE, concerneront, dans un premier temps, les clients professionnels, puis, à compter du 1^{er} juillet 2007, les clients résidentiels.

3 Systèmes de profilage et reconstitution des flux

3.1 Pour le gaz naturel

La CRE approuve les propositions du GTG 2007 pour l'amélioration du système de profilage :

- utilisation des données en provenance du panel de consommateurs équipés de compteurs enregistreurs par la direction de la recherche de Gaz de France pour le calcul des coefficients de profil et prise en compte des recommandations de l'audit effectué en juillet 2005 à la demande de la CRE ;
- réforme de la segmentation de la gamme des profils selon le principe de critères d'attribution fiables et incontestables (niveau ou répartition temporelle de la consommation du site) ; les études en cours, menées sur les données du panel mentionné plus haut, doivent fixer à la fin du mois de mars 2006 le nombre de profils et les critères d'attribution, ainsi que les règles et procédures dérivées ;
- calcul des coefficients d'ajustement entre quantités mesurées et quantités estimées par zone d'équilibrage et par GRD et non plus à chaque Point d'Interface Transport Distribution (PITD) ;
- passage à un système de souscriptions normalisées des capacités de transport, pour les capacités de livraison aux PITD, les capacités d'acheminement sur les réseaux régionaux vers les PITD et les capacités de sortie du réseau principal.

Gaz de France Réseau Distribution s'est engagé à mettre en œuvre ces dispositions au 1^{er} juillet 2006, en communiquant aux acteurs, le 1^{er} avril 2006 au plus tard, les nouveaux profils ainsi que les règles et méthodes d'application. Il mène, en liaison avec les gestionnaires de réseaux de transport de gaz, l'étude nécessaire au choix commun des stations de météo de référence. De leur côté, les services de la CRE font effectuer l'audit des modalités de calcul par les gestionnaires des réseaux de transport des consommations à la pointe de froid.

L'ensemble de ces points constitue la dernière évolution importante du système de profilage, avant l'échéance du 1^{er} juillet 2007.

D'autres études, visant à des améliorations complémentaires, sont programmées par Gaz de France Réseau Distribution pour 2006 : évolution des méthodes de calcul des coefficients de profils (correction climatique additive ou multiplicative, articulation des calculs aux données fournies par les stations de météo de référence,...). Leurs résultats seront examinés au cours de l'année 2006, pour préparer une prochaine évolution du système, à l'échéance éventuelle du 1^{er} avril 2008.

Le 1^{er} avril de chaque année est, par ailleurs, retenu comme l'échéance d'entrée en vigueur des données actualisées de profilage pour les 12 mois suivants, en harmonie avec les besoins des acteurs en matière de réservations de stockage. Par rapport à cette échéance annuelle, est validé le principe d'une communication des données (telles les tables de coefficients de profil) aux acteurs par GRD avant la fin de l'année N, pour une entrée en vigueur au 1^{er} avril de l'année N+1.

Enfin, les nouvelles règles d'allocations des quantités aux PITD ont été définies pour la période transitoire du 1^{er} juillet 2006 au 30 juin 2007, puis à partir du 1^{er} juillet 2007. Les procédures détaillées, qui incluent les modalités de facturation de l'acheminement aux expéditeurs, doivent être finalisées par le GTG 2007 et rendues publiques au cours du premier trimestre 2006.

3.2 Pour l'électricité

L'article 15 de la loi du 10 février 2000, tel que modifié par l'article 80 de la loi du 13 juillet 2005, étend les compétences de la CRE à « *l'approbation des méthodes de calcul des écarts et des compensations financières dans le cadre du mécanisme d'ajustement.* »

Des divergences ont été observées entre les acteurs du comité de gouvernance du Comité des utilisateurs des réseaux de transport d'électricité (CURTE) sur les règles de la réconciliation temporelle. Aussi, la CRE demande à RTE de rédiger de nouvelles règles de réconciliation temporelle.

Ces nouvelles règles s'appuieront sur les principes suivants :

- réconciliation temporelle sur un pas de temps annuel, effectuée en une seule opération. Pour la période allant de juillet de l'année A à juin de l'année A+1, elle est réalisée en octobre de l'année A+2 ;
- valorisation des corrections des responsables d'équilibre (RE) et du résidu au prix de marché Powernext ;
- répartition du résidu entre tous les RE intervenant sur le réseau public de distribution (RPD) au prorata de l'énergie profilée soutirée sur le RPD.

Ces nouvelles règles s'appuieront sur les deux étapes suivantes :

- étape préliminaire de normalisation de la courbe de charge des pertes de chaque GRD :
 - pour chaque GRD, un bilan en énergie est calculé sur l'année considérée, en comparant les énergies injectées sur le réseau, d'une part, et les énergies soutirées sur le réseau par les sites profilés et par les sites à courbe de charge, d'autre part ;
 - la différence constatée entre ces deux grandeurs est assimilable aux pertes du GRD, sur la période considérée ;
 - la courbe de charge des pertes, déclarée par chaque GRD, est, donc, normalisée, afin que son énergie sur la période considérée soit égale à cette différence ;
- étape de calage national et normalisation des courbes de charges profilées de chaque RE :
 - cette étape ne sera pas modifiée par rapport aux règles actuelles.

La CRE souligne que, du point de vue des GRD, la publication auprès de RTE des différentes courbes de charges utilisées pour la réconciliation temporelle reste la même. Ces orientations n'auront, donc, pas d'impact sur le calendrier de développement des systèmes d'information.

Ces nouvelles règles, après approbation par la CRE, seront mises en œuvre par RTE à compter de l'été 2006, et seront appliquées de manière rétroactive à partir du mois de juillet 2004.

À l'issue d'un retour d'expérience, ces règles pourront faire l'objet d'évolutions, dans le cadre d'une concertation au sein du CURTE.

4 Systèmes de comptage et d'information

4.1 Systèmes de comptage en électricité

Les systèmes de comptage sont fondamentaux pour la différenciation commerciale des offres des fournisseurs, car ils permettent la mise en place d'offres tarifaires variées et de services énergétiques.

La CRE demande au GTE 2007 de rédiger, au premier trimestre 2006, un projet de cahier des charges d'une étude technico-économique, qui visera à quantifier les bénéfices d'une migration du parc actuel de compteurs vers des compteurs électroniques à courbe de charge télé relevée et des dispositifs de coupure et changements de puissance télécommandables. Cette étude, pilotée et financée par la CRE, sera confiée à une expertise externe. Ses résultats seront communiqués au GTE 2007.

Par ailleurs, les fournisseurs alternatifs ne disposent pas, aujourd'hui, des signaux tarifaires leur permettant de proposer des offres à effacement. La CRE demande au GTE 2007 d'instruire, en 2006, les conditions techniques de mise en œuvre d'offres à effacement par les fournisseurs alternatifs.

4.2 Systèmes d'information en gaz

Les spécifications détaillées des interfaces entre GRD-GRT, GRD-fournisseurs et GRD-clients ont été analysées à la lumière du retour d'expérience de l'ouverture des marchés au 1^{er} juillet 2004 et des besoins nouveaux identifiés pour 2007.

En particulier, les spécifications de l'interface entre GRD et GRT doivent être revues au premier trimestre 2006, pour prendre en compte les évolutions retenues en matière de gestion des allocations, notamment les souscriptions normalisées et les coefficients d'ajustement par zone d'équilibrage et par GRD.

Le travail de convergence des spécifications des formats d'échange de données doit se poursuivre en 2006, pour aboutir à un format unique partagé.

La CRE demande aux gestionnaires de réseaux des ELD de garantir à chaque utilisateur qu'il retrouvera, pour une même opération, une interface de saisie comportant des données obligatoires identiques chez tous les gestionnaires de réseau. Ces opérations devront, par ailleurs, pouvoir être réalisées avec des formats d'échanges minimaux communs à tous les GRD.

5 Points techniques soulevés par les groupes de travail à l'attention des pouvoirs publics

La définition précise, par les groupes de travail gaz et électricité, des relations et responsabilités des gestionnaires de réseau public et des fournisseurs avec les consommateurs, nécessite que le cadre législatif et réglementaire applicable soit stabilisé. La transposition, en droit français, de l'annexe A des directives du 26 juin 2003 constituera, à ce titre, un élément important.

Les participants aux travaux des GTE et GTG 2007 ont également identifié des difficultés pratiques dans l'application des textes législatifs et réglementaires, qui justifient une clarification par les pouvoirs publics. Ces difficultés concernent les clients éligibles, et, donc, dès à présent, les clients professionnels.

Ainsi, pour les deux énergies, selon l'article 66 de la loi du 13 juillet 2005, lorsqu'un consommateur occupant un site a exercé son éligibilité, les occupants suivants ne peuvent, en droit, bénéficier des tarifs réglementés. En pratique, cette disposition pose le problème technique de la traçabilité de l'exercice de l'éligibilité sur un site donné.

Par ailleurs, pour l'électricité :

- l'annexe A de la directive du 26 juin 2003 énonce le principe de gratuité du changement de fournisseur. Or, selon l'article 49 de la loi du 10 février 2000, tel que modifié par l'article 83 de la loi du 13 juillet 2005, un consommateur est redevable, hormis en cas d'exercice de son éligibilité, des coûts générés par les autres changements de fournisseur. Cette disposition ne peut, donc, être appliquée ;
- l'article 15 de la loi du 10 février 2000, tel que modifié par l'article 81 de la loi du 13 juillet 2005, définit une procédure en cas de défaillance d'un responsable d'équilibre. Le texte pose trois problèmes :
 - le fournisseur et le responsable d'équilibre ne sont pas nécessairement une même personne morale. Le texte ne traite pas le cas de la défaillance d'un fournisseur ;
 - un client dont le responsable d'équilibre est défaillant peut se voir facturer 5 jours de consommation au prix des écarts, qui peut être relativement élevé ;
 - la procédure définie confie aux gestionnaires de réseau la responsabilité de facturer les clients pendant cette période de 5 jours. Ceux-ci devraient, donc, développer des systèmes de facturation de l'énergie au client qui ne serviraient que dans de rares cas et sur des périodes très courtes, ce qui semble très coûteux pour la collectivité.

6 Organisation des travaux en 2006

La simplicité et la transparence pour le consommateur sont au cœur des préoccupations de la CRE. La cohérence entre les choix retenus pour le gaz et pour l'électricité est, donc, un enjeu important pour que les consommateurs qui souhaitent souscrire une offre duale bénéficient pleinement de l'ouverture du marché, dans le respect des spécificités de chacune des deux énergies.

À cet effet, le comité de cohérence mis en place par la CRE à l'été 2005 a initié les travaux sur les moments clés du «parcours client» et l'information sur l'ouverture des marchés. Un « comité consommateurs gaz et électricité », composé des représentants des différentes catégories d'acteurs, a pris le 1^{er} janvier 2006 le relais du comité de cohérence. Il prolonge ses travaux et les étend aux questions relatives à la relation client-fournisseur.

Les modalités de l'ouverture des marchés des clients résidentiels sont aujourd'hui définies pour une large part, ainsi que les principales spécifications fonctionnelles des systèmes d'information des GRD.

Au premier semestre 2006 :

- les GTE et GTG 2007 compléteront la définition de ces modalités d'ouverture des marchés et finaliseront les spécifications manquantes. La CRE rappelle qu'il est de la responsabilité des GRD de mener à bien le développement de leurs systèmes d'information de façon à assurer le respect de l'échéance du 1^{er} juillet 2007 ;
- les GRD formuleront, en concertation avec les acteurs, des propositions à la CRE sur le mode de financement des prestations nécessaires pour l'ouverture du marché des clients résidentiels.
- les GTE 2007 et GTG 2007 examineront l'intérêt d'élargir au marché professionnel, les procédures définies pour le marché des clients résidentiels ;

A l'issue du premier semestre 2006, la CRE dressera un nouveau bilan des travaux. Compte tenu de l'état d'avancement qui sera alors constaté, elle donnera les orientations pour la suite des travaux, afin que l'échéance du 1^{er} juillet 2007 soit tenue.

Fait à Paris, le 10 janvier 2006.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

Le président

Jean SYROTA