

# Prochain tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE 7 HTA-BT)

Date de la contribution : 22/11/2024

## Introduction

Le médiateur national de l'énergie (ci-après « MNE ») souhaite souligner la nécessité de prendre des mesures pour améliorer la qualité de fourniture d'électricité et la qualité de service, à coût maîtrisé, dans le cadre de la fixation des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité.

Dans sa contribution à la consultation, le MNE s'intéressera donc plus particulièrement à la régulation incitative de la qualité d'alimentation et de la qualité de service.

## Cadre de régulation tarifaire

**Question 1 :** Quels enjeux vous semblent les plus prioritaires pour la régulation incitative d'Enedis pour le TURPE 7 HTA-BT ?

Les objectifs identifiés par la CRE sont partagés par le médiateur national de l'énergie.

Concernant le troisième objectif « maintenir un haut niveau de qualité de service », le MNE appelle toutefois à une plus grande ambition de la CRE afin que la qualité de service soit « renforcée ».

Il rappelle que dans son rapport annuel de 2023 il a attribué un « carton rouge » à ENEDIS ; il a en effet constaté dans le cadre de l'instruction des litiges dont il est saisi des défaillances d'ENEDIS dans la gestion des demandes de ses clients et le suivi de leurs réclamations. De trop nombreuses demandes et réclamations écrites de clients restent sans réponse de la part d'ENEDIS, ce qui les amène à saisir le MNE. Des incitations plus contraignantes et mieux contrôlées permettraient de contraindre ENEDIS à parvenir à la performance que ses clients sont en droit d'attendre.

**Question 2 :** Partagez-vous le bilan du cadre de régulation du TURPE 6 et les principales évolutions envisagées par la CRE pour le TURPE 7 HTA-BT ?

Oui

Commentaire :

Le MNE partage l'essentiel de ce bilan et notamment les deux premières évolutions de la régulation incitative envisagées :

1. « Renforcer les objectifs sur le taux de réponse aux réclamations et l'incitation financière sur le volume de réclamations multiples pour s'assurer de la qualité de réponse fournie par Enedis » :

Comme il l'a écrit dans son rapport annuel de 2023, le MNE constate que la baisse du nombre de litiges impliquant ENEDIS en 2023 est essentiellement le résultat de la mise en place des compteurs communicants, qui ont permis de diminuer significativement le nombre de litiges liés aux consommations estimées ou aux index contractuels (changement de fournisseur, mise en service, résiliation).

En revanche, les services du médiateur national de l'énergie rencontrent des difficultés récurrentes pour instruire les litiges qui concernent la qualité de l'alimentation en électricité et le raccordement au réseau, qui constituent le cœur de métier d'ENEDIS.

Extraits du rapport annuel pour 2023 :

« Ainsi, les observations formulées par ENEDIS sur les catégories de litiges les plus complexes, telles que les erreurs de points de livraison ou les retards de raccordement, sont trop souvent incomplètes, et parfois même erronées. En outre, ENEDIS refuse dans de trop nombreux cas de suivre des recommandations du médiateur national de l'énergie, notamment sur les litiges concernant des raccordements, en invoquant des motifs qui ne sont pas cohérents avec les observations que le service régional d'ENEDIS avait fournies pendant l'instruction du dossier en médiation !

Du fait de positions d'ENEDIS qui se sont rigidifiées en médiation, le taux d'accord amiable ne dépasse pas 40 % sur les dossiers de qualité de fourniture et de raccordement (la moyenne tous opérateurs confondus est de 61 %), tandis que le taux de suivi d'ENEDIS a perdu 10 points entre 2022 et 2023 sur ces thématiques et 4 points au global (88 % vs 92 % en 2022) ».

Au-delà des difficultés rencontrées en médiation, le médiateur national de l'énergie a observé des pratiques particulièrement critiquables de la part d'ENEDIS, ainsi qu'il l'a relevé dans son rapport annuel pour 2023 :

- « ENEDIS est le seul opérateur qui refuse obstinément d'appliquer les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation en cas d'émission tardive d'un redressement de consommation. Pourtant, cet article de loi s'impose à tous les opérateurs impliqués (fournisseurs et gestionnaires de réseaux), qui ont l'obligation de ne pas facturer les consommations d'énergie de plus de 14 mois à la date du dernier relevé publié avant la facture.

- Un certain nombre de mises en service d'un contrat de fourniture se sont trouvées retardées, par la faute d'ENEDIS qui avait omis de faire la mise en service du fait qu'il n'avait pas pu effectuer simultanément la pose d'un compteur Linky. Cette pratique, qui ne respecte pas les droits des consommateurs, a entraîné pour eux de la consommation sans fournisseur, dont le prix est beaucoup plus élevé que si le contrat avait été activé à la date demandée par le consommateur.

- Lorsqu'ENEDIS accepte en médiation de verser un dédommagement dans le cas d'une situation de consommation sans fournisseur, il refuse en revanche d'en déduire le montant sur les factures qu'il émet ; il invoque des règles comptables et le fait que le faible nombre de cas en cause ne justifie pas une

évolution coûteuse de son système d'information ; le médiateur national de l'énergie ne peut que faire observer que le principal gestionnaire du réseau de distribution de gaz, GRDF, parvient parfaitement à procéder à cette compensation. Il regrette que cette position particulièrement rigide d'ENEDIS oblige le consommateur à régler un montant élevé de sa facture, avant d'espérer percevoir par la suite son dédommagement !

- À tous ces problèmes s'ajoutent quelques situations particulièrement choquantes, dans lesquelles, alors qu'ENEDIS avait indiqué pendant la médiation, ou même avant, que des travaux urgents devaient être entrepris pour des raisons de sécurité sur une colonne montante d'électricité, aucuns travaux n'avaient finalement été entrepris après la médiation, ENEDIS affirmant qu'il n'y avait finalement pas d'enjeu de sécurité ».

2. « Automatiser le versement des indemnités forfaitaires aux utilisateurs, par exemple dans le cas des compteurs silencieux depuis plus de 6 mois, qui pénalisent l'expérience client et leur accès au marché ; »

Le principe selon lequel le versement des indemnités forfaitaires est conditionné à une demande expresse du consommateur auprès du fournisseur ou d'ENEDIS et alors que leur existence est en général méconnue des clients finals, rend le dispositif très peu incitatif. C'est la raison pour laquelle le MNE est favorable à ce que leur versement soit automatisé.

S'agissant des compteurs « silencieux », le MNE a recensé trop de situations dans lesquelles ces compteurs sont restés silencieux au-delà de ce délai de 6 mois. Il estime nécessaire de renforcer l'incitation prévue pour les compteurs silencieux au-delà de 6 mois, afin d'inciter ENEDIS à mettre en œuvre plus systématiquement tous les moyens nécessaires pour les rendre communicants.

**Question 3 :** Considérez-vous, comme la CRE, qu'une durée de la période tarifaire de quatre ans est adaptée pour le TURPE 7 ?

**Question 4 :** Êtes-vous favorable à une évolution exceptionnelle du TURPE 6 au 1er février 2025 pour apurer de manière anticipée le CRCP d'Enedis constaté au 31 décembre 2023 ?

Favorable

Commentaire :

Le médiateur national de l'énergie est favorable à cette proposition.

**Question 5 :** Êtes-vous favorable aux orientations préliminaires de la CRE sur la construction du revenu autorisé d'Enedis ?

**Question 6 :** Êtes-vous favorable à un changement de méthode pour la fixation du taux sans risque afin de mieux refléter l'évolution des conditions économiques de court terme ?

**Question 7 :** Êtes-vous favorable à l'orientation préliminaire de la CRE de mettre fin à la régulation incitative des coûts unitaires pour le projet Linky en 2025 ?

**Question 8 :** Partagez-vous l'analyse préliminaire de la CRE concernant l'évolution du traitement tarifaire des contributions de raccordement demandée par Enedis ?

**Question 9 :** Êtes-vous favorable au calendrier et aux principes d'évolution tarifaire envisagés par la CRE pour le tarif TURPE 7 HTA-BT ? Êtes-vous favorable au rehaussement à +/- 3 % du plafond du facteur k ?

**Question 10 :** Êtes-vous favorable au maintien du principe général d'incitation des charges d'exploitation, ainsi qu'aux orientations préliminaires envisagées par la CRE pour le périmètre couvert par le CRCP pour la période TURPE 7 ?

**Question 11 :** Êtes-vous favorable aux évolutions envisagées par la CRE concernant la régulation incitative des pertes pour la période TURPE 7 ?

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

Concernant l'augmentation du taux de pertes non techniques (PNT), le médiateur national de l'énergie a constaté une dégradation du suivi par le gestionnaire de réseau des situations de consommation sans fournisseur ; il a constaté des cas dans lesquels ces situations durent plus de six mois, voire plusieurs années. Cela a eu pour conséquence de complexifier, voire de rendre impossible le recouvrement des factures de « consommation sans fournisseur », dont le montant était particulièrement élevé (parfois deux fois ce qu'aurait payé un consommateur auprès d'un fournisseur) au moment de la crise des prix de l'énergie. Ce suivi dégradé a pu participer à l'augmentation des pertes d'ENEDIS.

Par ailleurs, le MNE a enregistré parmi ses saisines, comme ENEDIS, une recrudescence des cas de fraude en 2023 et 2024 sur compteur Linky (avec présence d'un shunt), dont les cas ont augmenté en médiation en 2024.

Le MNE a été surpris de constater que, alors même qu'il avait détecté une ouverture du capot suivie d'une baisse de consommation signalant une fraude, ENEDIS ne se déplaçait que tardivement (généralement plusieurs mois plus tard, voire plus d'un an plus tard) pour la constater et remettre le dispositif de comptage en conformité. Ce retard à réagir a pu laisser un sentiment d'impunité auprès des fraudeurs, qui ont eu tout loisir d'en faire la publicité (la fraude est localisée dans certaines régions) et de développer leur trafic à l'abri des regards, aggravant l'importance des pertes non techniques.

Le MNE s'interroge ainsi sur les explications données par ENEDIS, qui ciblent la fraude sans reconnaître son intervention tardive pour y remédier (ENEDIS a depuis septembre 2024 pris des mesures pour intervenir plus rapidement), ainsi qu'une baisse globale de la consommation.

Le MNE estime qu'il faudrait également prendre en compte les situations de consommation sans fournisseur pendant des durées très longues (plusieurs années dans certains cas), alors que le distributeur est censé suspendre l'alimentation électrique au plus tard 8 semaines après la résiliation du contrat d'un précédent occupant.

Le MNE souhaiterait que les diligences d'ENEDIS dans le suivi des consommations sans fournisseur et la fraude fassent l'objet d'un indicateur, voire d'une incitation financière sur le taux d'alimentation en libre-service (ALS) supérieur à 8 semaines sur le principe du bonus-malus versé au CRCP.

**Question 12 :** Êtes-vous favorable aux évolutions envisagées par la CRE concernant la régulation incitative des coûts unitaires d'investissement d'Enedis ?

**Question 13 :** Êtes-vous favorable aux évolutions envisagées par la CRE concernant la régulation incitative des investissements " hors réseaux " pour le TURPE 7 ?

**Question 14 :** Êtes-vous favorable au retrait des producteurs BT < ou = 36 kVA du périmètre incité de l'indicateur de remise de la proposition de raccordement et à leur suivi sans incitation ?

**Question 15 :** Êtes-vous favorable aux niveaux d'objectifs proposés par la CRE pour le respect de l'envoi de la proposition de raccordement pour les différents niveaux de tension à savoir, de 95 % à 98 % pour le segment BT < ou = 36 kVA et de 91 % à 94 % pour le segment BT > 36 kVA, collectifs en BT et HTA ?

Favorable

**Commentaire :**

Le MNE est favorable au renforcement des indicateurs concernant le délai d'envoi de la proposition de raccordement.

Sur ce thème, le MNE souhaiterait qu'un effort de pédagogie soit effectué dans la documentation technique d'ENEDIS pour préciser les catégories de raccordement qui bénéficieront de l'envoi d'une proposition en 10 jours, 6 semaines ou 3 mois.

**Question 16 :** Êtes-vous favorable à la mise en place d'un suivi sans incitation du délai moyen (en jours) de remise des 5 % des PTF les plus longues ?

Ni favorable, ni défavorable

**Commentaire :**

Le MNE estime nécessaire la mise en place d'un suivi du délai moyen de remise des 5% des PTF les plus longues.

Une incitation financière apparaît opportune afin d'éviter que les délais ne dérivent davantage.

Le MNE souhaite également attirer l'attention de la CRE sur les délais de « qualification de la demande » de raccordement, qui ne font l'objet d'aucun suivi. Or, cette date est le point de départ du délai d'envoi de la PTF.

Le MNE estime que la procédure devrait donc préciser dans quel délai ENEDIS est censé qualifier un dossier reçu complet, car le « sans délai » qui existe aujourd'hui dans la procédure pour indiquer la date de qualification de la demande du dossier reçu complet n'est pas contraignant pour ENEDIS.

**Question 17 :** Êtes-vous favorable aux orientations préliminaires de la CRE, dont l'intégration des dérivations individuelles dans la catégorie des raccordements individuels en soutirage BT < ou = 36 kVA sans extension du réseau ? Êtes-vous favorable à la

trajectoire d'objectifs proposée par la CRE pour le TURPE 7 ?

**Question 18 :** Êtes-vous favorable à la suppression de la catégorie " Ajout injection sur branchement BT < ou = 36 kVA " et au suivi sans incitation des affaires nécessitant des travaux ?

**Question 19 :** Êtes-vous favorable à la fusion des catégories des raccordements BT < ou = 36 kVA avec extension du réseau et BT > 36 kVA avec et sans extension du réseau ? Êtes-vous favorable à la trajectoire d'objectifs envisagée par la CRE sur TURPE 7 ?

**Question 20 :** Êtes-vous favorable à la trajectoire d'objectifs proposée par la CRE pour les raccordements collectifs sur la période TURPE 7 ? Êtes-vous favorable au suivi sans incitation des raccordements des colonnes horizontales (IRVE) ?

**Question 21 :** Considérez-vous pertinent de mettre en place une incitation pour les raccordements provisoires ?

Le MNE est favorable à la mise en place d'une telle incitation.

**Question 22 :** Êtes-vous favorable à la mise en place d'un système automatique pour le versement des indemnités en cas de retard de mise à disposition du raccordement ?

Favorable

Commentaire :

Le MNE est favorable à la mise en place d'un tel système, qui devrait également être encadré par des délais.

Actuellement, le mécanisme d'indemnisation des retards repose sur une réclamation active de la part des clients, ce qui limite son efficacité et sa portée.

Depuis le début de la période TURPE 6 (août 2021), ENEDIS n'a versé que 191 indemnités, pour un montant total de seulement 7 950 euros. A titre de comparaison, 80 dossiers de retard de raccordement ont été clôturés par le MNE depuis janvier 2024 et les montants en jeu sont souvent de plusieurs milliers d'euros par dossier (par exemple des pertes de loyer pour un logement destiné à la location, des doubles loyers liés à l'attente du raccordement d'une construction neuve, ou encore l'impossibilité de démarrer une activité professionnelle).

Le calcul des indemnités devrait être progressif et prendre en compte la durée du retard.

Le MNE estime que ces pénalités automatiques devraient être étendues aux délais de traitement des modifications de raccordement, et pas uniquement aux nouveaux raccordements.

**Question 23 :** Êtes-vous favorable à la régulation incitative envisagée par la CRE concernant la capacité de postes sources à créer en priorité, dans le cadre des S3REnR ?

**Question 24 :** Identifiez-vous d'autres données à intégrer au rapport annuel sur le raccordement à publier par les gestionnaires de réseaux ?

Le MNE est favorable à la proposition de la CRE d'améliorer la transparence sur les données liées au raccordement par la publication d'un rapport.

**Question 25 :** Partagez-vous les orientations préliminaires de la CRE concernant la qualité de service relative à l'acheminement ? Avez-vous des suggestions complémentaires ?

Le traitement des réclamations par ENEDIS fait l'objet de deux indicateurs incités financièrement :

- Le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires (objectif/résultats 2023 : 95 % contre 97%) ;
- Le taux de réclamations multiples filtré (objectif/résultats 2023 : 9,2 % contre 11,4%).

Le médiateur s'interroge sur les bons résultats du traitement des réclamations affichées par ENEDIS, alors qu'il ne le constate pas dans les dossiers qu'il traite en médiation.

Sur la thématique des ouvrages réseau, du raccordement et des colonnes montantes, l'instruction en médiation révèle dans la majorité des cas qu'ENEDIS ne répond pas aux réclamations de ses clients, qu'il s'agisse des directions régionales ou du délégué au règlement amiable d'ENEDIS, lequel se contente, lorsqu'il est saisi d'un dossier, de transférer la prise en charge de la réponse en région au moyen d'un simple accusé de réception sans assurer qu'une réponse sur le fond a été effectivement apportée au client.



Le MNE émet donc des doutes sur les modalités selon lesquelles le suivi des réclamations est recensé et mesuré et souhaiterait qu'un audit externe plus global soit effectué sur la prise en charge des réclamations des consommateurs par ENEDIS. Cet audit permettrait de vérifier :

- Ce qu'ENEDIS comptabilise comme un « réclamation », afin de s'assurer que cette catégorie n'englobe pas les simples questions et demandes d'information qui lui sont adressées ;
- Ce qu'ENEDIS considère comme une « réponse à une réclamation », qui devrait exclure les simples accusés de réception.

Enfin, le MNE partage la proposition de la CRE de recentrer le périmètre de l'indicateur des réclamations multiples sur celles effectivement destinées à ENEDIS. Peuvent être cités : la qualité de fourniture, le raccordement et les litiges relatifs aux ouvrages réseau s'agissant des catégories les plus simples à identifier.

Ces typologies de dossiers augmentent de 42 % en août 2024 par rapport à celles enregistrées à la même époque en 2023. Permettre d'isoler cet indicateur de l'ensemble des saisines permettrait donc d'inciter spécifiquement ENEDIS sur ces thématiques qui sont en croissance, à la différence des saisines qui concernent le comptage des consommations, lesquelles sont en diminution grâce aux fonctionnalités du compteur Linky. Le MNE estime donc nécessaire de conserver l'indicateur actuel (toutes saisines confondues), mais de le compléter en isolant les saisines qui concernent spécifiquement ENEDIS.

**Question 26 :** Êtes-vous favorable aux évolutions de la régulation incitative de la qualité de service du système de comptage évolué envisagées par la CRE pour le TURPE 7 ? Avez-vous des suggestions complémentaires ?

Favorable

Commentaire :

Le MNE y est favorable.

Il tient à souligner que le niveau d'exigence des consommateurs vis-à-vis des performances des compteurs Linky s'accroît. Cette attente est renforcée par les offres mises en place par les fournisseurs (programmes d'incitation à la réduction des dépenses, suivi accru des consommations, nouvelles offres se présentant comme 3.0, etc.). Le rehaussement des taux d'index télérelevé journaliers, de téléprestations réalisées le jour J ou d'activation d'un ordre de pointe mobile vont donc dans le bon sens.

**Question 27 :** Considérez-vous pertinent de maintenir le périmètre existant (ne pas en exclure les compteurs concernés par une coupure longue sur les jours concernés), pour les indicateurs " Taux de télé-relevés journaliers réussis ", " Taux de télé-prestations réalisées le jour J demandé par les fournisseurs " et " Taux de compteurs activés dans les délais à la suite d'un ordre de pointe mobile " ?

Favorable

Commentaire :

Le MNE est favorable au maintien du périmètre existant, dans la mesure il peut s'avérer complexe de distinguer les cas dans lesquels certaines conséquences d'événements exceptionnels peuvent être évitées par des opérations de maintenance préventive du réseau. Par ailleurs, en acceptant de modifier les règles d'évaluation du taux d'index télérelevés journaliers, avec un passage d'un calcul mensuel à un calcul annuel, la CRE atténue déjà certaines conséquences des événements exceptionnels.

**Question 28 :** Êtes-vous favorable à l'automatisation du versement des indemnités et à l'extension du périmètre d'application ?

Ni favorable, ni défavorable

Commentaire :

Le MNE est d'une manière générale favorable à l'automatisation du versement des indemnités sans que le consommateur, qui en ignore souvent l'existence, ait à le réclamer, car l'incitation est dans ce cas plus efficace.

Le MNE est favorable à l'extension du périmètre d'application à l'ensemble des changements contractuels.

En revanche, concernant l'indemnité versée aux consommateurs dont le compteur Linky n'est pas communicant depuis plus de 6 mois, le MNE estime qu'il serait nécessaire que cette indemnité soit graduée, notamment sur une période infra-annuelle, afin qu'ENEDIS soit davantage incité à solutionner rapidement le problème (sauf cas dûment identifiés de perturbations extérieures au réseau et dans lesquels ENEDIS doit mettre en œuvre les moyens à sa portée pour les faire cesser). Le MNE serait également favorable à ce que les compteurs sans télérelevé depuis plus de 6 mois fassent l'objet d'une incitation spécifique qui n'existe pas aujourd'hui.

Par ailleurs, le MNE constate dans les litiges qui lui sont soumis qu'ENEDIS manque souvent de transparence vis-à-vis des consommateurs concernés par des

problèmes de communication de leur compteur ; il conviendrait qu'à chaque étape, de l'identification puis de la résolution du problème de communication du compteur, ENEDIS en informe le consommateur et détaille les mesures qu'il entend prendre, avec un calendrier précis.

**Question 29 :** Êtes-vous favorable aux évolutions de la régulation incitative de la transmission des données envisagées par la CRE pour le TURPE 7 ? Avez-vous des suggestions complémentaires ?

Favorable

Commentaire :

Le MNE est favorable à ces évolutions.

**Question 30 :** Considérez-vous pertinent de maintenir le périmètre existant des indicateurs (ne pas en exclure les compteurs concernés par une coupure longue sur les jours concernés) ?

Favorable

Commentaire :

Le MNE est favorable au maintien du périmètre existant des indicateurs.

**Question 31 :** Êtes-vous favorable à l'orientation de la CRE d'adapter l'indicateur conformément aux évolutions des règles MA-RE ? Êtes-vous favorable au maintien du niveau de l'objectif et de l'incitation asymétrique ?

**Question 32 :** Êtes-vous favorable à l'évolution du calcul de l'indicateur pour prendre en compte les évolutions sur le processus Recoflux ? Êtes-vous favorable à l'orientation préliminaire de la CRE de ne pas inciter Enedis à rechercher une performance encore meilleure ?

**Question 33 :** Êtes-vous favorable à une incitation financière sur les écarts au périmètre des pertes pour Enedis et au niveau de l'objectif proposé par la CRE ? Êtes-vous favorable aux modalités d'incitation financière proposées ?

**Question 34 :** Êtes-vous favorable à la suppression de l'indicateur sur la qualité de prévision des pertes relatives à l'ENA, ainsi qu'à la suppression d'indicateurs de suivi de la qualité de service relative au bilan électrique envisagées par la CRE ?

**Question 35 :** Êtes-vous favorable aux niveaux d'objectifs proposés par la CRE pour les critères B, M, F-BT et F-HTA ? Êtes-vous favorable à la fixation lors de la première mise à jour tarifaire du TURPE des objectifs des critères F-BT et F-HTA pour les années 2026, 2027 et 2028 ?

**Question 36 :** Partagez-vous l'analyse préliminaire et les axes prioritaires identifiés par la CRE pour le développement des flexibilités au service des réseaux ?

**Question 37 :** Êtes-vous favorable à l'orientation préliminaire de la CRE visant à attribuer à Enedis 20 % des gains économiques permis par la flexibilité ?

**Question 38 :** Êtes-vous favorable à l'orientation préliminaire de la CRE visant à inciter Enedis à la mise en œuvre du projet REFLEX ?

**Question 39 :** Êtes-vous favorable à l'orientation préliminaire de la CRE visant à inciter Enedis à la mise en œuvre du DERMS ?

**Question 40 :** Êtes-vous favorable à l'orientation préliminaire de la CRE visant à suivre l'application de la méthodologie CritFlex par Enedis ?

**Question 41 :** Selon quels critères considérez-vous qu'Enedis devrait proposer systématiquement une offre de raccordement flexible en complément de l'offre de raccordement de référence ?

**Question 42 :** Êtes-vous favorable à la mise en place d'une régulation incitative commune à Enedis et RTE portant sur l'exécution d'actions prioritaires communes ?

**Question 43 :** Êtes-vous favorable aux orientations de la CRE concernant la régulation incitative de la recherche et développement ?

**Question 44 :** Êtes-vous favorable à la suppression du guichet Smart Grids pour la période du TURPE 7 ?

**Question 45 :** Êtes-vous favorable aux orientations préliminaires et aux actions prioritaires envisagées par la CRE pour Enedis sur la période TURPE 7 ? Identifiez-vous d'autres actions prioritaires ?

**Question 46 :** Êtes-vous favorable à l'orientation préliminaire de la CRE concernant la hausse des plafonds des régulations incitatives de qualité de service, de qualité d'alimentation, de coûts unitaires et des raccordements ?

**Question 47 :** Êtes-vous favorable à l'orientation préliminaire de couvrir les coûts du parc de compteurs historiques par la facturation d'une composante spécifique à l'ensemble des clients non équipés de compteurs évolués hors impossibilité technique ?

Favorable

Commentaire :

Le MNE y est favorable.

**Question 48 :** Partagez-vous les volumes de relève à pied et de contrôles envisagés par la CRE ?

Partiellement

Commentaire :

Le MNE estime que ce volume devrait être plus important. Si une hypothèse de 50% est retenue pour les clients dont le dernier index réel est antérieur à 12 mois, celle pour les clients ayant transmis un index auto relevé devrait au moins s'élever à un quart des clients. Le MNE a conscience que les couts associés à une telle augmentation des volumes pourraient nécessiter une revalorisation du TURPE.

Le MNE estime souhaitable que la CRE opère un suivi de ces contrôles.

**Question 49 :** Êtes-vous favorable à une composante tarifaire additionnelle pour les clients qui n'auraient pas transmis d'index ou n'auraient pas pris de rendez-vous ?

Favorable

Commentaire :

Le MNE y est favorable.

**Question 50 :** Êtes-vous favorable à l'orientation préliminaire de la CRE concernant la facturation du comptage non communicant chez les ELD ?

Favorable

Commentaire :

Le MNE est favorable aux orientations de la CRE, mais attire son attention sur les pratiques de certaines ELD, dont il a eu connaissance, consistant à surestimer les consommations de consommateurs refusant un compteur Linky ou à ne pas assurer leur mise en service à défaut de pouvoir poser d'un compteur communicant.

Par ailleurs, la pratique qui consiste à ne pas effectuer de mise en service si la pose d'un compteur communicant n'est pas réalisable, à la suite par exemple de l'absence du consommateur, a été observée en médiation sur le territoire d'ENEDIS dans des litiges qui impliquaient le fournisseur EDF. Ces situations ont été à l'origine de litiges de consommations sans fournisseur. Selon les dernières investigations qui ont été conduites par EDF à la demande du MNE, cette « anomalie » proviendrait bien d'EDF et de messages automatiques générés par son SI sur certains dossiers, pas sur tous. A notre connaissance, les investigations seraient toujours en cours pour en déterminer l'origine.

## Niveau tarifaire

**Question 51 :** Avez-vous des observations sur l'analyse préliminaire de la CRE relative aux charges nettes d'exploitation d'Enedis pour le TURPE 7 ?

**Question 52 :** Avez-vous des observations sur le niveau de charges de système électrique envisagé par la CRE sur la période TURPE 7 ?

?

**Question 53 :** Avez-vous des remarques sur l'analyse préliminaire de la CRE concernant le niveau des paramètres de rémunération pour le TURPE 7 HTA-BT ?

**Question 54 :** Avez-vous des remarques sur la trajectoire d'investissements proposée par Enedis ?

**Question 55 :** Avez-vous des remarques sur les analyses préliminaires de la CRE concernant la trajectoire d'investissements " hors réseaux " d'Enedis ?

**Question 56 :** Avez-vous des remarques concernant le solde du CRCP au 1er janvier 2025 ?

**Question 57 :** Avez-vous des remarques concernant les trajectoires de consommation et de consommateurs desservis pour la période TURPE 7 ?

**Question 58 :** Avez-vous des remarques concernant les options d'évolution de marche tarifaire ou de lissage du revenu autorisé d'Enedis sur la période TURPE 7 ?

**Question 59 :** Êtes-vous en accord avec la proposition de maintien des modalités d'évolution du Rf et du Ccard ?

## Structure tarifaire

**Question 60 :** Êtes-vous favorable au maintien des différentes composantes du TURPE (comptage, gestion, soutirage, injection, etc.) ?

**Question 61 :** Êtes-vous favorable aux modalités de mise en œuvre proposées par Enedis et aux orientations proposées par la CRE concernant l'évolution du placement des heures creuses ?

Favorable

Commentaire :

Le MNE est très favorable à cette proposition.

Il s'interroge toutefois sur le découpage en deux phases, qui pourrait créer de la confusion parmi les consommateurs :

- Une première phase à compter du 1er août 2025 visant à attribuer des régimes sans différenciation saisonnière à 5 millions de clients ;
- Une seconde phase à compter du deuxième semestre 2026 visant à attribuer des régimes potentiellement saisonnalisés à 23 millions de clients.

Par ailleurs une attention devra être portée à l'accompagnement des consommateurs dont les usages peuvent être perturbés par des modifications des heures creuses, notamment dans les situations atypiques (présence d'horloges dans les installations privées).

**Question 62 :** Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE pour la différenciation locale des régimes d'heures creuses en HTA ?

**Question 63 :** Êtes-vous favorable aux orientations de la CRE visant à inciter Enedis à la tenue des délais pour la mise à jour des plages temporelles des compteurs ?

**Question 64 :** Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de maintenir les modalités de calculs pour la composante de comptage et de gestion pour les domaines de tension BT < ou = 36 kVA, mais aussi HTA et BT > 36 kVA ?

**Question 65 :** Êtes-vous favorable au maintien des composantes de CMDPS en HTA et en BT > 36 kVA tel que proposé par la CRE ?

**Question 66 :** Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de maintenir les options tarifaires dérogatoires pour les clients non éligibles aux options à 4 plages temporelles ?

**Question 67 :** Êtes-vous favorable aux propositions de la CRE concernant l'énergie réactive ?

**Question 68 :** Êtes-vous favorable à la mise en œuvre d'un tarif optionnel injection-soutirage accessible de manière transitoire aux installations de stockage raccordées au réseau HTA au sein des zones pour lesquelles l'apparition de contraintes locales de réseau est particulièrement prévisible ?

**Question 69 :** Êtes-vous d'accord avec les critères envisagés par la CRE pour définir les zones dans lesquelles une installation de stockage pourrait souscrire au tarif injection-soutirage ?

**Question 70 :** Êtes-vous d'accord avec les règles envisagées par la CRE pour placer les heures de pointe du tarif injection-soutirage ?

**Question 71 :** Êtes-vous d'accord avec les critères d'éligibilité envisagés par la CRE pour le tarif injection-soutirage ?

**Question 72 :** Êtes-vous favorable aux grilles tarifaires de la composante injection-soutirage et aux modalités de mise en œuvre ?

**Question 73 :** Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de maintenir le niveau actuel des composantes de gestion des autoconsommateurs individuels et des participants à des opérations d'autoconsommation collective ?

**Question 74 :** Êtes-vous favorable à l'extension de la composante de gestion spécifique à l'autoconsommation collective à la HTA ?

**Question 75 :** Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de maintenir le principe de l'option tarifaire d'autoconsommation collective distinguant flux autoproduits et alloproduits ?

**Question 76 :** Avez-vous d'autres observations sur la consultation publique relative au TURPE 7 d'Enedis ?

Concernant les « Indemnités pour coupures longues », l'instruction des dossiers en médiation fait ressortir qu'il existe des divergences d'interprétation entre le MNE et ENEDIS sur les cas ouvrant droit à l'application d'une indemnité pour coupure longue.

· **Application en cas de défaillance d'un ouvrage de branchement** (disjoncteur) : ENEDIS refuse de verser l'indemnité et soutient que « seules les coupures réseau donnent droit à un abattement ». Étant donné que le disjoncteur de branchement relève des ouvrages de raccordement, donc du réseau, sous la garde d'ENEDIS, il s'agirait selon le MNE d'une défaillance réseau ouvrant droit à l'indemnité pour coupure longue ;

· **Application en cas de coupure pour travaux/réparation sans préavis** : lors d'une intervention urgente nécessitant d'effectuer des réparations et de couper le réseau d'électricité sans préavis, ENEDIS refuse de verser l'indemnité pendant le temps des réparations qu'il déduit de la durée de la coupure (contexte de la mise en sécurité d'un poste de distribution menacé d'être inondé dans le cadre de la tempête Ciaran ou pendant le temps des réparations à la suite de câbles tombés à terre qui avaient nécessité l'intervention des pompiers) ;

· **Application aux interruptions partielles (installation triphasée)** : ENEDIS refuse d'appliquer l'abattement pour coupure lorsque seule une phase est hors service, au motif que l'alimentation n'est pas totalement interrompue, alors même que les équipements reliés à la phase hors service et ne peuvent pas fonctionner.

Le MNE estime que la CRE devrait clarifier les cas ouvrant droit au versement de l'indemnité pour coupure afin d'éviter tout risque d'erreur d'interprétation d'ENEDIS.

Par ailleurs, le MNE observe des délais excessifs de versement de cet abattement, qui peut être d'autant plus long que l'abattement sera répercuté en fonction du rythme de facturation du consommateur, ce qui peut décaler son versement de plus d'une année.

Le MNE souhaiterait en conséquence que soit fixé à ENEDIS un délai maximum de versement de l'indemnité de 60 ou 90 jours suivant la date de la coupure.

Enfin, ENEDIS estime que la collecte des données Linky pourrait diminuer de 20 % le nombre de coupures longues (supérieures à 5 heures), en permettant d'identifier plusieurs coupures distinctes si des réalimentations temporaires ont lieu.

Le MNE est donc favorable à ce que la CRE envisage lors de la première évolution annuelle du TURPE en août 2026 d'ajuster le mécanisme d'indemnisation pour les clients qui ne recevraient plus d'indemnisation en raison de l'intégration des données Linky alors que « le préjudice ressenti est identique ».