

CONSULTATION PUBLIQUE N°2019-012 DU 23 MAI 2019 RELATIVE AUX PROCÉDURES DE RACCORDEMENT AUX RÉSEAUX PUBLICS DE TRANSPORT ET DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

Question 1 :

Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE d'une procédure adaptée aux nouveaux usages pouvant injecter et soutirer ? Avez-vous d'autres pistes d'amélioration pour faciliter le traitement des demandes de raccordement de ces nouveaux usages ?

Le médiateur national de l'énergie (MNE) y est favorable.

Dans un but de prévention des litiges, il faudrait que le gestionnaire de réseaux mette à disposition des consommateurs un « *mode d'emploi* » expliquant le déroulement du raccordement dans ce cas.

Question 2 :

Êtes-vous favorable à l'encadrement tel qu'envisagé par la CRE sur les opérations de raccordement intelligentes (ORI) ? Si non, quelles améliorations proposez-vous ?

Nous sommes très interrogatifs sur l'intérêt que peut représenter ce type de raccordement alternatif pour les consommateurs.

- Comment connaîtront-ils le niveau de la puissance adéquate à solliciter ?
- Comment l'information sera-t-elle transmise aux acquéreurs successifs du logement concerné ?
- Les restrictions à l'utilisation de l'énergie que peuvent comporter ces solutions ne risquent-elles pas d'être à l'origine de conflits entre consommateurs et GRD ?

Pour ces raisons, le MNE serait favorable à ce que dans un premier temps, la prestation soit réservée aux plus gros utilisateurs professionnels, raccordés en HTA. Cette mention devrait figurer explicitement dans l'intitulé de la prestation ainsi libellée : « *Opération de raccordement intelligente pour les plus gros utilisateurs raccordés en HTA* ».

En outre, les consommateurs qui ne respectent pas le cadre fixé ne devraient pas faire l'objet d'une facturation trop pénalisante pendant une période initiale. Ils devraient également pouvoir revenir sur leur choix sans contrainte excessive.

Il conviendrait de préciser si le demandeur sera facturé pour obtenir cette proposition alternative.

Question 3 :

Êtes-vous favorable à l'encadrement tel qu'envisagé par la CRE sur les demandes anticipées de raccordement ? Si non, quelles améliorations proposez-vous ?

Êtes-vous favorable, comme la CRE, à ce que tout type d'utilisateur puisse bénéficier d'une DAR (consommateur, producteur, tout niveau de tension, raccordements provisoires et pérennes) ?

Le MNE y est favorable mais ceci apparaît complexe pour les consommateurs qui devront bénéficier d'une information claire lors de leur demande sur le processus de raccordement.

Question 4 :

Êtes-vous favorable à l'encadrement tel qu'envisagé par la CRE sur l'encadrement des relations entre le gestionnaire de réseaux publics de distribution et la collectivité en charge de l'urbanisme ? Si non, quelles améliorations proposez-vous ?

Le MNE y est favorable.

Dans un but de prévention des litiges, le distributeur devrait être en mesure de s'engager pour que le prix n'évolue pas au-delà de plafonds à définir en fonction de la durée de validité de l'autorisation d'urbanisme.

En cas de demande de raccordement, le GRD devrait informer la collectivité de ses projets de renforcement si le réseau est en contrainte, ou d'extension, en laissant le choix au demandeur du raccordement, soit d'attendre la réalisation de ces travaux, soit de régler une extension de réseau lui permettant un raccordement immédiat.

Question 5 :

Êtes-vous favorable à l'évolution proposée par la CRE sur la mise à jour régulière des informations mises à disposition des utilisateurs ? Si non, quelles améliorations proposez-vous ?

Le MNE n'a pas de remarque sur ce point.

Question 6 :

Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE relative aux dispositions spécifiques à la gestion de la file d'attente en cas de double réservation de capacités ? Si non, quelles améliorations proposez-vous ?

Le MNE n'a pas de remarque sur ce point.

Question 7 :

Êtes-vous favorable à l'évolution proposée par la CRE sur la dématérialisation du traitement des demandes de raccordement ? Si non, quelles améliorations proposez-vous ?

La dématérialisation du traitement des demandes de raccordement paraît effectivement être « *un facteur de simplification et d'amélioration de la qualité du service rendu aux utilisateurs* » mais à condition qu'il s'agisse d'une possibilité et non d'une obligation pour ceux qui ne sont pas familiers de l'utilisation d'internet.

Le client devrait être en mesure de suivre le cheminement de sa demande de raccordement, être informé des éventuels blocages (ex : autorisation administrative) et de l'évolution des délais.

Question 8 :

Les dispositions dérogatoires actuelles prévues en cas d'afflux de demandes de raccordement d'installations de production sont-elles satisfaisantes ?

Le MNE n'a pas de remarque sur ce point.

Question 9 :

Pour le raccordement d'installations de consommation en BT, la possibilité pour les procédures de traitement des demandes de raccordement de prévoir des dispositions visant à anticiper les demandes de raccordement des demandeurs pour répondre au mieux à leurs besoins est-elle utilisée par les gestionnaires de réseaux, et utile pour les demandeurs ? Cette disposition doit-elle être maintenue ou doit-elle évoluer ?

Le MNE n'a pas de remarque sur ce point.

Question 10 :

Pensez-vous qu'il faudrait, à l'avenir, inclure des dispositions sur les délais de raccordement dans l'encadrement par la CRE des procédures de raccordement ? Quelles sont vos propositions ?

Le MNE y est favorable car les litiges se répètent sur ce point.

Il est difficile pour les consommateurs d'apprécier si le délai prévisionnel de réalisation des travaux est raisonnable et ENEDIS ne justifie pas suffisamment les délais annoncés.

Les causes de retard sont multiples : mauvaise orientation de la demande de raccordement, réalisation particulière non détectée lors de l'étude technique, nécessité de renforcer le réseau non détectée lors de l'étude technique, déplacement tardif des techniciens d'ENEDIS pour le rendez-vous d'études, pièces manquantes demandées tardivement ou anomalies signalées tardivement au client, copropriété non informée qu'elle devait laisser accès pendant les travaux, erreur d'ENEDIS lors de la

réalisation des travaux, présence de racines d'arbres qui complexifiait la procédure, retards imputables au prestataire d'ENEDIS.

Le GRD devrait apporter des justificatifs suffisants quand il oppose au client une cause d'exonération en cas de retard des travaux de raccordement et ne pas invoquer à tort la force majeure.

L'abattement prévu dans les devis en cas de retard (50 euros) est insuffisant pour inciter ENEDIS à tenir les délais et pour compenser les désagréments subis par les clients (démarches, impossibilité d'emménager ou de louer le bien). Il devrait être revu à la hausse par la CRE.

Il conviendrait de rappeler qu'ENEDIS reste responsable de ses prestataires qui réalisent les travaux - que ce soit lors de leur réalisation ou après en cas de malfaçons - et que le client ne devrait pas être renvoyé vers ceux-ci en cas de problème. C'est le rôle de l'interlocuteur dédié désigné par ENEDIS.

Question 11 :

Êtes-vous favorable à l'évolution proposée par la CRE sur la transparence des PTF ? Si non, quelles améliorations proposez-vous ?

Le MNE y est favorable car les litiges se répètent sur ce point.

Actuellement, nous constatons que les devis des gestionnaires de réseau, établis sur la base de canevas techniques non publiés, manquent de transparence et s'avèrent invérifiables.

Il ne faut pas que le « *détail des quantités et prix unitaires de l'opération de raccordement* » soit en fait une liste de forfaits, non publiés, sans détail sur les prestations couvertes.

Le devis devrait permettre au consommateur de prendre connaissance de la nature exacte des travaux et de leur coût détaillé (main d'œuvre, prix du matériel).

Il faudrait décrire les prestations techniques dans des termes compréhensibles pour les consommateurs (ex : les prestations de raccordement d'un « câble BT sur émergence existante » et d'un « Pdl mono < ou = à 60 A REMBT » ne sont pas compréhensibles).

Les différents frais administratifs (ex : « *délivrance d'une autorisation de travaux sous tension, d'étude et constitution de dossier* ») et de mise en chantier qui peuvent représenter 30% du devis devraient être aussi détaillés et encadrés. Le médiateur a constaté que ces frais ont pu être exagérés.

Par ailleurs, les travaux reportés pour une cause extérieure au demandeur du raccordement devraient faire l'objet d'une reprogrammation prioritaire par le distributeur.

Question 12 :

Avez-vous des améliorations à proposer sur l'encadrement proposé par la CRE sur la mise en application de la maîtrise d'ouvrage déléguée issue des délibérations du 21 mars 2019 ?

S'agissant de la mise en application de la maîtrise d'ouvrage déléguée des raccordements, il convient de rappeler que la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 (article 59) a oublié l'hypothèse où la maîtrise d'ouvrage appartient aux autorités concédantes et que celles-ci ne pourront donc organiser une maîtrise d'ouvrage déléguée sauf au législateur à réparer cet oubli.

Le décret d'application n° 2019-97 du 13 février 2019 a prévu en son article 3 que les gestionnaires de réseaux publics desservant plus de 10000 clients doivent soumettre à la CRE les modèles de contrats et de cahiers des charges dans les trois mois de la mise en vigueur de ce décret.

Le nécessaire a été fait dans les délais pour ce qui est du transport mais qu'en est-il pour les gestionnaires des réseaux de distribution concernés et notamment d'ENEDIS ?

Par ailleurs, le nombre des entreprises agréées par ENEDIS devrait être en nombre suffisant, notamment en zone rurale, pour permettre au demandeur de faire jouer réellement la concurrence.

Question 13 :

Identifiez-vous d'autres sujets qui devraient évoluer ou être intégrés dans les procédures de raccordement aux réseaux publics de transport et de distribution d'électricité ? Si oui, lesquels, pourquoi, et de quelle manière ?

Dans son document de consultation la CRE précise qu'elle envisage de faire évoluer, notamment « l'information mise à la disposition des usagers ».

Sur ce point nous constatons que l'information dans les « mode d'emploi » de raccordement d'ENEDIS est insuffisante et peu claire (photographies inutiles, typographie trop petite, texte imprécis).

- La liste des documents à fournir à l'appui de la demande de raccordement :

Nous sommes saisis de litiges répétés sur l'emplacement du coffret de branchement (en retrait de la limite de propriété voir chez le voisin).

Il serait utile d'ajouter, lorsque le terrain à desservir n'est pas clos ou l'est, par exemple, par une simple haie, une délimitation précise de la limite entre la propriété privée et la voie publique telle qu'elle peut résulter du plan d'alignement fourni par la mairie ou, en l'absence de ce plan, d'un alignement individuel fourni dans les conditions précisées par les articles L. 112-1 et suivants du code de la voirie routière.

- Le délai de réalisation des travaux :

Il est précisé que le délai de réalisation des travaux est « *de 6 semaines à 4 mois* » après accord sur la proposition de raccordement et paiement et que ce délai « *dépend du délai d'obtention des autorisations administratives et de la nécessité éventuelle d'une extension de réseau* ». Or il n'apparaît nullement évident que ces formalités puissent aboutir même dans un délai de 4 mois. Il y aurait lieu, pour le moins de distinguer ces deux hypothèses avec au besoin deux délais différents.

- Les prix :

Il serait utile que le mode d'emploi reproduise les barèmes de raccordement afin que le demandeur puisse avoir une première idée de ce qu'il aura à payer.

- Les contacts :

Il faudrait préciser la liste des agences de raccordement d'ENEDIS avec pour chacune, la liste des départements concernés, l'adresse postale, le numéro de téléphone et l'adresse courriel.

- L'intervention éventuel du fournisseur :

Ce mode d'emploi précise « *votre fournisseur d'électricité peut vous assister ou vous représenter dans votre demande de raccordement* » alors même que ce fournisseur peut parfois donner des renseignements inexacts (concernant par exemple la puissance à souscrire) et que le mandat qui lui serait donné pour traiter avec le GRD n'est pas encadré.