

Réponse de l'Association des distributeurs d'électricité en France à la consultation publique de la Commission de régulation de l'énergie n° 2019-018 du 17 octobre 2019 relative à la qualité de service et aux actions des gestionnaires de réseaux en faveur de l'innovation des acteurs pour le secteurs de l'électricité

Question 1 : Êtes-vous favorable aux nouveaux niveaux d'objectifs des 6 indicateurs existants envisagés par la CRE ?

L'ADEeF remarque que les cibles de la régulation incitative fixées par la Commission de régulation de l'énergie pour les années 2016 à 2019 concernant le déploiement des compteurs communicants et la performance du système de comptage sont atteintes par Enedis et que les nouveaux niveaux envisagés pour 2020 et 2021 sont cohérents avec ces résultats.

Toutefois, les niveaux d'objectifs des indicateurs de performance du système de comptage devraient tenir compte d'une part de l'accroissement du parc pour tous les distributeurs, et d'autre part d'une phase progressive pour les ELD, en lien avec leurs propres calendriers de déploiement.

Par ailleurs, certains événements exogènes (liés au climat ou aux télécommunications...) devraient en être exclus.

Question 2 : Y a-t-il des indicateurs non pertinents ou ayant perdu de leur intérêt à ce stade du déploiement de Linky et de son environnement associé ?

Les indicateurs existants peuvent être considérés comme pertinents, sous réserve de certaines précisions qu'il appartient aux GRD d'apporter.

Question 3 : Êtes-vous favorable aux orientations de la CRE s'agissant de la régulation de la migration des compteurs dans le système d'information Ginko ?

La migration des compteurs communicants dans les systèmes d'information est une condition nécessaire pour mettre en œuvre des services liés mais la régulation doit également prendre en compte l'environnement exogène du déploiement local (insuffisance des télécommunications, démographie, etc.) et le rythme de déploiement propre à chaque GRD.

Question 4 : Êtes-vous favorable aux niveaux des incitations envisagées par la CRE ?

L'ADEeF considère qu'une certaine mesure doit être observée pour tenir compte de la réalité industrielle.

Question 5 : D'autres indicateurs pourraient-ils être envisagés permettant de s'assurer de l'exploitation des données collectées dans l'intérêt de la qualité et / ou du coût du service rendu ?

A partir des retours obtenus, l'ADEeF considère que les indicateurs proposés répondent aux enjeux.

Question 6 : Etes-vous favorable à la proposition de la CRE d'ajuster les niveaux des objectifs des trois indicateurs mentionnés au regard des performances d'EDF SEI sur ces indicateurs ? Etes-vous favorable aux niveaux envisagés des objectifs et incitations des indicateurs existants ?

Pas de commentaire.

Question 7 : Souhaitez-vous que la méthode utilisée pour calculer le critère B (durée moyenne de coupure des utilisateurs BT) d'EDF SEI soit modifiée en utilisant la définition d'évènement climatique exceptionnel retenue par EDF SEI ?

L'ADEeF considère que des ajustements des seuils proposés peuvent être rendus nécessaires par le faible nombre de clients pour certains GRD.

Question 8 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE de demander à Enedis d'étudier la possibilité de simplifier le modèle de prévision des pertes utilisé pour la reconstitution des flux ?

Il appartient à Enedis de répondre à cette question.

Question 9 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE d'adapter les indicateurs relatifs à la fiabilité du bilan électrique (modification de l'indicateur de l'énergie non affectée en Recotemp (ENA) et introduction d'un indicateur de la qualité de la remontée des courbes de charge) ?

L'ADEeF ne nie pas l'intérêt d'indicateurs complémentaires à ceux qui existent pour le suivi du bilan électrique, mais souhaite également que les indicateurs existants soient réinterrogés, afin de rendre la représentation plus proche des flux physiques.

En outre, l'ADEeF partage l'avis de la CRE concernant la mise en place d'indicateurs de suivi de la courbe de charge sur la base de ceux qui sont présentés au sein des groupes de travail mais considère qu'une incitation financière sur ces bases serait prématurée pour la période tarifaire à venir.

Question 10 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de réduire le nombre d'indicateurs suivis ? Quels sont les indicateurs qui devraient être supprimés ?

L'ADEeF estime que les indicateurs proposés doivent être utiles. Elle n'est pas défavorable à une réduction de leur nombre. Les indicateurs les plus stables au fil du temps pourraient être les premiers écartés ou, pour certains d'entre eux, simplement suivis et non plus incités.

Question 11 : Etes-vous favorable à la démarche proposée par la CRE d'inciter Enedis non plus sur le respect d'une date convenue mais sur la base d'un délai nominal entre la demande de raccordement et la mise en service effective, hors délais dépendant de facteurs exogènes (autorisations administratives par exemple) ?

Question 12 : Êtes-vous favorable à l'introduction du suivi par les ELD du délai moyen de raccordement par catégorie d'utilisateurs ?

L'ADEeF laisse les différents gestionnaires de réseau répondre à cette question qui relève de leur capacité industrielle propre. Néanmoins, de tels indicateurs doivent prendre en compte à la fois les catégories d'utilisateurs et les nombreux facteurs exogènes (administratifs, du fait du demandeur, du fait des tiers...) qui pèsent sur les raccordements.

L'ADEeF propose que des analyses de faisabilité soient menées au préalable en concertation avec la Commission de régulation de l'énergie.

Question 13 : Etes-vous favorable à l'introduction du suivi d'un indicateur de qualité perçue sur les opérations de raccordement d'Enedis, tel que proposé par la CRE ?

Pas de commentaire.

Question 14 : Êtes-vous favorable à la démarche proposée par la CRE pour fiabiliser le calcul du critère B (durée moyenne de coupure des utilisateurs BT) ? Etes-vous favorable au calendrier proposé par la CRE ?

Dans tous les cas, le calendrier doit tenir compte du rythme d'achèvement du déploiement des compteurs communicants, tant pour Enedis que pour les ELD.

Question 15 : L'introduction d'une incitation financière sur l'indicateur de suivi des clients mal alimentés vous semble-t-elle pertinente ?

Un dispositif de régulation existe aujourd'hui, à partir de la réglementation. Des échanges réguliers entre les GRD, les autorités organisatrices de la distribution électrique et la DGEC, partagés avec la CRE, ont lieu pour tenter de faire progresser le système. Ils pourront conduire à des évolutions réglementaires et doivent d'ores et déjà prendre en compte l'ensemble des programmes de financement des réseaux (FACE, etc.).

Question 16 : Etes-vous favorable à la proposition de la CRE d'inciter financièrement les trois indicateurs actuellement suivis de disponibilité des lignes téléphoniques d'Enedis ?

Question 17 : Partagez-vous l'avis des acteurs rencontrés par la CRE et les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée par RTE selon lesquels la qualité de service du gestionnaire de réseau de transport est globalement satisfaisante ?

Question 18 : Partagez-vous l'analyse de la CRE s'agissant de la définition des enjeux prioritaires pour la qualité de service de RTE, enjeux qui pourraient faire l'objet de nouveaux indicateurs ?

Question 19 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de mettre en place un suivi des délais moyens de raccordement ainsi que du respect des délais de raccordement figurant dans la convention de raccordement ?

Question 20 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle il apparaît pertinent de mettre en place un suivi des écarts entre les coûts figurant dans la PTF et les coûts réellement constatés ?

Question 21 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle le dispositif actuel relatif à la continuité d'alimentation est satisfaisant ?

Question 22 : Que pensez de la proposition de la CRE de mettre en œuvre un mécanisme incitatif asymétrique concernant la qualité d'alimentation ?

Question 23 : Êtes-vous satisfait du respect des engagements contractuels de RTE quant à la qualité de l'électricité ?

Question 24 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE de faire rentrer cet indicateur dans la liste des indicateurs que RTE doit publier ?

Pas de commentaire.

Question 25 : Considérez-vous qu'il soit nécessaire d'améliorer la planification des travaux ? Que pensez-vous des deux propositions de RTE ?

L'ADEeF est favorable à cette proposition, d'une part de mettre en place une plateforme en ligne pour l'amélioration de la transparence de la planification, dès lors qu'elle ne se substitue pas à la coordination avec les GRD, et d'autre part de diffuser une enquête de satisfaction.

Question 26 : Êtes-vous satisfait du traitement actuel des réclamations par RTE et partagez-vous l'analyse de la CRE quant à l'intérêt d'inciter RTE sur l'indicateur relatif au taux de réponses sous 30 jours ?

L'ADEeF remarque que le délai serait de trente jours pour RTE, alors qu'il n'est que de quinze jours pour les gestionnaires de réseaux de distribution et s'interroge sur les raisons de cette différence.

Question 27 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de mettre en place une incitation au respect des délais d'intervention prioritaire de dépannage de compteur et aux niveaux d'engagement seuil proposés ?

Question 28 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'un indicateur sur les délais d'installation/changement de compteurs ?

Pas de commentaire.

Question 29 : Etes-vous d'accord avec la liste des données prioritaires proposée par la CRE pour Enedis ? D'autres données que celles proposées par la CRE devraient-elles faire l'objet d'un suivi voire d'une incitation financière ?

Les situations sont très hétérogènes selon les moyens dont disposent des GRD de taille très diverse. Concernant Enedis, qui a mis à disposition de nombreux jeux de données, il n'appartient pas à l'ADEeF de s'exprimer en détail sur la liste proposée.

Question 30 : Etes-vous en accord avec la liste des données prioritaires proposée par la CRE pour RTE ? D'autres données que celles proposées par la CRE devraient-elles faire l'objet d'un suivi voire d'une incitation financière ?

Pas de commentaire.

Question 31 : Etes-vous favorable à la mise en place d'une régulation incitative portant sur un calendrier et des modalités de mise à disposition des données par les opérateurs de réseau d'électricité ?

Les membres de l'ADEeF sont unanimes à faire remarquer qu'une telle régulation devrait prendre en compte les adaptations des systèmes d'information nécessaires et donc s'appuyer sur des cahiers des charges précis et bien anticipés, au besoin après la réalisation de tests de faisabilité.

Question 32 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'indicateurs de suivi mesurant la qualité des données transmises par les opérateurs de réseau ?

Sur cette question, des échanges approfondis entre les gestionnaires de réseau et les services de la CRE devront permettre de préciser ce qui est attendu en matière de transmission de données et de définir les indicateurs adéquats.

Question 33 : Êtes-vous favorable à la mise en place d'une régulation incitative pour assurer le respect des délais de mise en œuvre des demandes formulées par la CRE ?

Question 34 : Ces actions des gestionnaires de réseaux vous semblent-elles prioritaires ? Quelles modalités de détermination des sujets devant faire l'objet d'une incitation financière vous semble-t-il nécessaire de mettre en œuvre ?

Une telle régulation pourrait conduire la CRE à participer aux choix technologiques des gestionnaires de réseau. L'ADEeF n'y est donc pas favorable. A tout le moins, celle-ci devrait s'accompagner d'un certain nombre de conditions pour éviter toute forme d'insécurité juridique.