

Qualité de service et actions des gestionnaires de réseaux en faveur de l'innovation des acteurs pour le secteur de l'électricité

Date de la contribution : 02/12/2019

Enercoop remercie la CRE pour l'organisation de cette consultation permettant d'analyser la qualité de service des gestionnaires de réseaux.



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

Favorable

Commentaire :

Avoir un niveau d'ambition revu à la hausse est tout à fait pertinent.

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 ?

Ne se prononce pas.

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 ?

Favorable

Commentaire :

Enercoop est favorable aux orientations de la CRE s'agissant de la régulation de la migration des compteurs dans le système d'information Ginko, en effet les compteurs Linky doivent devenir communiquant rapidement après leur pose afin de bénéficier de l'ensemble des avantages procurés par ces compteurs.

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

Favorable

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 ?

Ne se prononce pas.

Question 6 : Êtes-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 ? Êtes-vous favorable aux niveaux envisagés des objectifs et incitations des indicateurs existants ?

Ni favorable, ni défavorable

Eugénie Bardin

Commentaire :

Ne se prononce pas.

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 ?

Ne se prononce pas

Commentaire :

Ne se prononce pas.

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 ?

Favorable

Commentaire :

Enercoop est très favorable à 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. En effet, les compteurs en cours de déploiement permettront d'avoir des données mesurées et donc de modéliser les pertes obtenus par bouclage et non plus via le polynôme opérationnel.

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) ?

Favorable

Commentaire :

Enercoop est favorable à la proposition de la CRE de modifier l'indicateur de l'énergie non affectée en Recotemp (ENA). Enercoop est très favorable à l'incitation financière d'Enedis "sur des indicateurs relatifs à la qualité de la remontée des courbes de charge dans les bilans globaux de consommation" mais souhaite que ce soit également le cas sur la qualité de la remontée des courbes de charge dans les bilans globaux d'injection/production.

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 ?

Favorable

Commentaire :

Enercoop est favorable à la proposition de réduire le nombre d'indicateurs pour des raisons d'optimisation et de rationalisation. EN revanche, il s'agit de veiller à ce que cette démarche n'ait pas pour conséquence de réduire le niveau de qualité de service d'Enedis.

Question 11 : Êtes-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) ?

Favorable

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

Eugénie Bardin

d'utilisateurs ?

Favorable

Commentaire :

Enercoop est favorable à cette démarche, et, de manière générale, à l'alignement de tous les indicateurs de qualité de service de tous les GRD.

Question 13 : Êtes-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 ?

Favorable

Commentaire :

Enercoop est favorable à ce qu'un indicateur de qualité permettent l'évaluation des opérations de raccordement, qui sont l'une des causes principales de réclamation de la part des utilisateurs.

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) ? Êtes-vous favorable au calendrier proposé par la CRE ?

Favorable

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

Oui

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

Favorable

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 ?

Oui

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 ?

Oui

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 ?

Favorable

Question 20 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle il apparaît pertinent de mettre en place un suivi des

Eugénie Bardin

écarts entre les coûts figurant dans la PTF et les coûts réellement constatés ?

Oui

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

Défavorable

Commentaire :

Ces indicateurs ne suffisent pas à démontrer que la continuité d'alimentation est satisfaisante. S'il y a peu de coupures mais qu'elles concernent systématiquement le même panel de consommateurs, le problème doit être adressé. Pour autant, l'indicateur ne permettra pas de le détecter.

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

Favorable

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

Ne se prononce pas

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 ?

Favorable

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

Enercoop y est favorable. L'information des consommateurs le plus en amont possible est essentiel à leur 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 ?

Ne se prononce pas

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 ?

Favorable

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

Favorable

Eugénie Bardin

Question 29 : Êtes-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 ?

Enercoop est d'accord avec la liste des données prioritaires proposée par la CRE pour Enedis. Enercoop souhaiterait que soit suivi le déploiement des boîtiers IP pour les sites de soutirage et d'injection raccordés dans les domaines de tension HTA et BT > 36kVA. En effet, il ne suffit pas que la transmission des données soit rendu possible, il faut que les boîtiers IP soient déployés rapidement et correctement.

Question 30 : Êtes-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 ?

Enercoop est d'accord avec la liste des données prioritaires proposée par la CRE pour RTE et ne voit pas d'autres données que celles proposées par la CRE qui devraient faire l'objet d'un suivi voire d'une incitation financière.

Question 31 : Êtes-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 ?

Favorable

Commentaire :

Enercoop est très 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

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

Favorable

Commentaire :

Enercoop est très favorable à l'introduction d'indicateurs de suivi mesurant la qualité des données transmises par les opérateurs de réseau.

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 ?

Favorable

Commentaire :

Enercoop est 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, d'autant plus lorsque le constat est fait que les demandes formulées par la CRE aux GRD n'avancent pas (cas jusqu'à présent du "contrat unique" étendu aux autoconsommateurs).

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 ?

Ces actions nous semblent prioritaires. Les retours faits par le Médiateurs national de l'énergie peuvent être un outil pertinent pour déterminer les sujets devant faire l'objet d'une incitation financière.