



## CONSULTATION PUBLIQUE N°2019-018 RELATIVE A LA QUALITE DE SERVICE

### CONTRIBUTION DES ELD

Les ELD remercient la CRE d'avoir organisé cette consultation. Notre contribution portera sur quelques questions identifiées ci-dessous nous concernant directement ou indirectement.

- **Question n°1 : êtes-vous favorable aux niveaux d'objectifs des 6 indicateurs existants envisagés par la CRE ?**

Réponse : cette amélioration des résultats d'Enedis est lié à la progressivité des déploiements du compteur Linky et à son retour d'expériences en la matière. Enedis a pu bénéficier d'un apprentissage au fil du temps pour améliorer et stabiliser ses performances. Forte de ce constat, si la CRE fixe des objectifs à la hausse pour Enedis pour la prochaine période de régulation incitative, il faudra que pour les ELD il soit tenu compte également d'une phase d'apprentissage progressif, cohérente avec leurs calendriers de déploiement du compteur linky.

- **Question n°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 ?**
- **Question n°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 ?**

Réponse : le délai entre la pose d'un compteur et son caractère communicant peut être fortement impacté par des facteurs exogènes (zones blanches GPRS, saturation insuffisante de la grappe de compteurs liée par exemple à la combinaison d'un faible nombre de compteurs sur le poste et de refus de pose de certains clients) ou liés à la stratégie de déploiement du GRD (déploiement en masse ou en diffus). Il est important de fixer des objectifs en cohérence.

- **Question n°4 : êtes-vous favorable aux niveaux des incitations envisagées par la CRE ?**
- **Question n°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 ?**
- **Question n°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 ?**
- **Question n°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 ?**

Réponse : Les ELD constatent comme la CRE, que la définition utilisée dans la délibération du 22 mars 2018 pour caractériser les événements atmosphériques exceptionnels, n'est pas adaptée à EDF SEI et aux ELD en général. Le seuil de 100 000 clients est beaucoup trop élevé pour les ELD qui comptent presque toutes moins de 200 000 clients.

Les ELD estiment que la définition proposée pour EDF SEI est pertinente dans son principe mais le seuil de 25% retenu est sensiblement trop élevé.

Une autre règle doit être élaborée, basée par exemple sur un pourcentage des départs HTA touchés lors d'un évènement.

- **Question n°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 ?**
- **Question n°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 non affecté en Recotemp (ENA) et introduction d'un indicateur de la qualité de la remontée des courbes de charge) ?**
- **Question n°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 ?**

Réponse : les ELD considèrent que les indicateurs qui n'ont pas subi de fortes variations sur plusieurs années peuvent être supprimés. Il en va de même pour ceux pour lesquels l'objectif est rempli.

Dans une phase transitoire, il est également possible de transformer un indicateur incité en un indicateur suivi. Il est de même souhaitable, toujours dans une démarche progressive, de limiter la périodicité avant éventuelle suppression.

- **Question n°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) ?**

Réponse : Les ELD ne sont pas opposées sur le principe à une telle modification sous réserve de prendre effectivement en compte les multiples facteurs exogènes qui peuvent impacter sensiblement les délais de raccordement.

Les autorisations administratives de voirie peuvent effectivement constituer une source d'allongement des délais : ainsi, une demande de terrassement sur un trottoir bordant une route départementale doit être faite 2 mois avant la date prévue des travaux.

Mais les facteurs exogènes ne se limitent pas aux autorisations administratives ; à titre d'exemple on peut citer les cas suivants :

- Délais non tenus du fait du demandeur, par exemple :
  - Coquille du coffret posée tardivement par le client ou son constructeur (cas fréquemment observé)
  - L'attente de l'acquisition du terrain par le futur propriétaire, qui a demandé un devis de raccordement en cours de compromis de vente, et a passé commande dans la foulée (le devis étant valable 3 mois)
  - L'attente de travaux en domaine privé
  - Le simple choix du client qui souhaite une mise en service plus lointaine...
- Délais non tenus du fait de tiers, par exemple :
  - L'attente de la finalisation des travaux d'enfouissement des réseaux par la commune (mise en service impossible en cours de travaux) ; ces travaux peuvent être longs et multiples, car aucune nouvelle autorisation de travaux ne sera donnée dans les 5 ans sur chaussée neuve

- L'attente des prescriptions de l'architecte des Bâtiments de France (dans certaines communes, la quasi-totalité du centre –ville est classée en secteur sauvegardé)

Les ELD s'interrogent donc sur les modalités de prise en compte de l'ensemble de ces facteurs exogènes dans le calcul du délai entre la demande de raccordement et la mise en service ; sans que cela ne complexifie à outrance le calcul. Cette prise en compte devra nécessairement faire preuve de souplesse eu égard à la diversité des cas rencontrés sur le terrain.

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

Réponse : Les ELD ne sont pas opposées à l'introduction du suivi du délai moyen de raccordement par catégorie d'utilisateurs mais il conviendra d'en préciser les modalités (notamment le point de départ) afin d'apprécier efficacement cet indicateur, comme indiqué dans la réponse à la question 11.

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

Réponse : Les ELD signalent qu'il existe déjà des programmes financés via le FACE permettant de diminuer les creux ou les hausses de tension (dédoublage de postes et/ou de lignes par exemple). Il sera donc nécessaire d'assurer une cohérence entre la régulation incitative financière qui serait mise en place et les aides perçues au titre du FACE.

De plus, afin d'étudier ce paramètre dans une ELD donnée, il conviendra d'attendre qu'un nombre suffisant de compteurs Linky soit déployé sur le territoire de l'ELD pour disposer des données nécessaires à son évaluation.

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

Réponse : Les ELD partagent globalement l'analyse de la CRE selon laquelle le dispositif actuel relatif à la continuité d'alimentation est satisfaisant.

Toutefois, les ELD considèrent que le dispositif relatif à la pénalité pour coupure longue (plus de 5h), auquel les interruptions de fourniture sur les réseaux amont contribuent, peut être amélioré.

En effet, en cas d'interruption sur le réseau amont, les GRD mettent en œuvre tous les moyens en leur possession permettant de limiter la durée des interruptions de fourniture subies par leurs clients. Ces moyens de réalimentation et de substitution sont par exemple la mise en œuvre de groupes électrogènes, la reconfiguration de réseaux pour soutirer davantage de puissance sur les alimentations de niveau de tension inférieure, la sollicitation de producteurs locaux. Cette gestion proactive de l'incident par les GRD peut se traduire par une réalimentation des clients finals plus rapide que le retour de la tension amont. Or dans le système actuel, le GR amont n'indemnise le GRD aval que des indemnités versées à ses clients finals privés d'électricité plus de 5h. La mécanique actuelle présente un biais puisque le GR amont, pourtant responsable de la coupure longue de plus de 5h, n'est pas pénalisé si les clients finals sont réalimentés en moins de 5h, alors que le GRD aval supporte l'ensemble des coûts et des frais engagés ayant permis de limiter la durée de l'interruption de fourniture pour ses clients.

Dans un tel cas de figure, les ELD demandent que l'intégralité des frais que les GRD aval engagent soient pris en charge par le GR amont à l'origine de la coupure.

- **Question n°22 : que pensez-vous de la proposition de la CRE de mettre en œuvre un mécanisme incitatif asymétrique concernant la qualité d'alimentation ?**
- **Question n°23 : êtes-vous satisfait du respect des engagements contractuels de RTE quant à la qualité de l'électricité ?**
- **Question n°24 : que pensez-vous de la proposition de la CRE de faire rentrer cet indicateur dans la liste des indicateurs que RTE doit publier ?**
- **Question n°25 : considérez-vous qu'il soit nécessaire d'améliorer la planification des travaux ? Que pensez-vous des deux propositions de RTE en la matière ?**

Réponse : Les ELD sont favorables et soutiennent cette démarche. Une meilleure coordination des travaux est toujours bienvenue. Les GRD considèrent néanmoins que la mise en œuvre de la plateforme RTE ne doit pas se substituer à la coordination réalisée en amont avec les GRD.

- **Question n°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 ?**

Réponse : Les ELD constatent que le délai serait de 30 jours pour RTE alors qu'il n'est que de 15 jours pour les GRD. Nous ne voyons pas d'éléments venant justifier cette différence de traitement.

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

Réponse : Les GRD ELD s'attachent à répondre au mieux aux multiples obligations réglementaires, compte tenu de leurs moyens et des adaptations nécessaires des SI.

Les ELD sont plus réservées sur la mise à disposition des données dynamiques comme les congestions de réseau. La mise à disposition de ces données paraît très complexe car, quand elles existent, elles sont très variables dans le temps. De surcroît, quand elles sont dues au développement des installations de production décentralisée, elles sont traitées dans le cadre des S3REN.

- **Question n°30 : êtes-vous d'accord pour que les données relatives au mécanisme de capacité fassent partie de la liste des données prioritaires pour RTE ? D'autres données devraient-elles faire l'objet d'un suivi voire d'une incitation financière ?**
- **Question n°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 ?**

Réponse : les ELD attirent l'attention de la CRE sur le fait que les nouvelles publications demandées nécessitent des adaptations SI (pouvant être significatives) afin de pouvoir fournir les données au format et à la maille / l'agrégat qui conviennent.

A titre d'exemple, le décret sur les données de consommation à la maille IRIS (données à fournir pour mi-2020) n'est pas encore paru à ce jour (fin novembre 2019). Ainsi, les modalités de séparation professionnels/résidentiels, dans le domaine de tension BT < 36 kVA, ne sont pas encore confirmées, rendant impossible le lancement des développements informatiques.

- **Question n°32 : êtes-vous favorables à l'introduction d'indicateurs de suivi mesurant la qualité des données transmises par les opérateurs de réseau ?**
- **Question n°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 ?**

Réponse :

Les ELD souhaitent attirer l'attention de la CRE sur le fait que le collège des commissaires se retrouverait dans la situation d'imposer toute nouvelle obligation (production d'un rapport, évolutions de la DTR, réalisation d'une concertation, etc.), d'en fixer son délai de mise en œuvre et d'en pénaliser les opérateurs n'ayant pas respecté ces modalités. Ce cumul de fonctions au sein d'une même autorité peut être interrogé. Cette situation implique a minima une forte concertation des acteurs en amont des prises de décision.

Les ELD se tiennent à la disposition de la CRE pour engager des discussions sur les modalités et le périmètre que pourrait prendre une régulation incitative applicable à toutes les ELD dans leurs missions de gestionnaire de réseaux publics de distribution.

- **Question n°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 ?**