

Monsieur Henri REBOULLET
PDG Vattenfall Energies SA
Les terrasses des Collines
Parc des Collines II
6 Avenue de Bruxelles
68350 Didenheim

Monsieur Dominique Jamme
Directeur Général
Commission de Régulation de l'Energie
15, rue Pasquier
75379 Paris Cedex 08

Date:
02/12/2019

Contact: Margot MÉRIMÉE
E-mail: m.merimee@vattenfall.fr

Phone: +33 (0)3 89 38 34 00
Fax: +33 (0)3 89 38 34 06

Objet : Contribution de Vattenfall à la consultation de la CRE relative à la qualité de service et aux actions des gestionnaires de réseaux en faveur de l'innovation des acteurs pour le secteur de l'électricité

Monsieur le Directeur général,

Vattenfall souhaite profiter de la consultation relative à la qualité de service des gestionnaires de réseaux pour porter à l'attention de la CRE un certain nombre de problématiques que nous rencontrons dans le cadre de nos opérations.

1) Concernant l'accès aux données

A titre liminaire, il convient de rappeler que Vattenfall, au même titre que les autres fournisseurs alternatifs, est aussi responsable d'équilibre. Cette mission, essentielle, ne peut être menée à bien qu'à condition d'avoir accès à l'ensemble des données de consommation en temps utile.

Dans le contexte de la migration du réseau Orange, utilisé par Enedis et qui passe en tout IP, le système des relèves et télérelèves sera modifié fin 2021.

La migration étant en cours alors que les modalités de transmission des informations de consommation ne sont pas encore définies par Enedis, nous lui avons demandé de ne faire basculer les PDL de nos plus gros clients qu'en fin de processus afin de nous permettre de gérer ce point et éviter d'être « aveugle » sur ces clients.

Nous souhaitons que les fournisseurs alternatifs soient parties prenantes des décisions techniques et autres modalités de mise à disposition de l'information par Enedis, au même titre qu'EDF, avec la mise en place d'un mécanisme de pénalité en cas de non respect, d'autant plus que les fournisseurs (y compris EDF) vont devoir intégrer ce changement dans les process BtoB et espaces clients.

De plus, il est impératif que l'ensemble des GRD/ELD et RTE mettent à disposition des fichiers journaliers normés, sur un format identique, afin que des spécifications techniques ne deviennent pas des barrières déguisées à l'entrée. Pour ce faire, il est nécessaire que soient choisis des formats simples et classiques qui puissent être facilement intégrés dans les systèmes d'information des fournisseurs alternatifs.

A minima, cette mise à disposition doit être complétée par l'envoi automatique des fichiers aux fournisseurs/RE tous les jours avant 9h00 (pour les données mensuelles à J-1) afin d'éviter d'avoir à passer du temps à les récupérer sur différentes plates-formes.

2) Concernant les demandes de raccordement

Il est impératif d'améliorer les délais et la qualité des demandes de raccordement.

Nous avons eu beaucoup d'expériences négatives où nos demandes de raccordement ont pris un retard significatif (parfois jusqu'à un an !) ou au contraire des cas de demandes d'annulation non prise en compte ou des demandes de rattachement rétroactif déboutées, sans compter les erreurs de rattachement, dues à un PDL erroné.

Cela crée une perte significative pour Vattenfall qui est dans l'incapacité de facturer le client tout en étant facturé par Enedis.

En ce sens, il est impératif de conserver une ligne d'appel d'urgence pour solliciter Enedis afin d'aider les acteurs à trouver des solutions adaptées le plus rapidement possible pour limiter les pertes financières.

Il serait opportun de mettre en place rapidement un barème de pénalités liée à une politique de qualité de service qui s'avère essentielle pour le développement d'une concurrence saine entre tous les fournisseurs.

En vous remerciant par avance pour l'attention que vous voudrez bien accorder à ce retour d'expérience, je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, en mon profond respect.



Henri Reboullet
PDG Vattenfall Energies SA