

# 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 : 27/11/2019*

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

**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 ?

**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 ?

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

**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 ?

**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 ?

**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 ?

**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 ?

**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) ?

**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 ?

**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) ?

Ni favorable, ni défavorable

## Commentaire :

Enedis : Plutôt que de fixer une date, ou une durée fixe. Il serait intéressant de proposer un créneau allant de plusieurs semaines à plusieurs mois pour la HT A qui serait affiné entre la PTF et la convention de raccordement en accord avec le producteur. Exemple : Projet de production ENR de 10MW en départ direct sur 10km, Enedis s'engage lors de la PTF à raccorder le producteur entre 16 et 18 mois. La date sera déterminée après signature de la convention de raccordement.

En effet au moment de la PTF Enedis pour se couvrir prend beaucoup de marge.

Dans les cas où une autorisation administrative bloque nous sommes encore trop peu informé ou bien trop

tardivement informé des blocages. Pourtant dans la majorité des cas lorsque le blocage est connu nous pouvons intervenir auprès de partenaires pour faire avancer la situation.

EDF SEI : est en retard sur tous les dossiers et dans toutes les phases, que ce soit dans la gestion et traitement des demandes à Rennes (ARD SEI) ou dans les démarches administratives, travaux, phases de mises en service en local.

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

Ni favorable, ni défavorable

**Commentaire :**

En tant que producteur ce n'est pas la catégorie d'utilisateur qui détermine la solution de raccordement. Un délai moyen par solution serait plus adéquat (coupure d'artère, départ direct, antenne etc...)

**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 ?

Ni favorable, ni défavorable

**Commentaire :**

Il faut un mécanisme d'enquête par projet. En effet un mécanisme d'enquête ne peut pas être global, il y a trop de disparité entre régions Enedis. Les résultats pourraient être présentés par région S3REN par exemple. Cela inciterait les régions d'Enedis à s'harmoniser entre elles.

**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

**Commentaire :**

OK, pour les producteurs bien détailler le type de panne dans Dispo Réseau. EDF SEI devrait travailler sur la mise en place de la même plateforme.

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

Oui

**Commentaire :**

Les onduleurs PV permettent d'aider le Gestionnaire de réseau de distribution à gérer les problèmes de creux de tension. Est-ce que cette aide sera incitée financièrement ?

**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

**Commentaire :**

Les producteurs ont des lignes et interlocuteurs dédiés, autant faut-il qu'ils soient bien identifiés et coordonnées mis à jour régulièrement. La plateforme DISPO réseau serait un bon moyen.

**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 ?

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

**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 ?

**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 ?

**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 ?

Oui nous demandons depuis longtemps la publication de la cartographie des réseaux de distribution, il manque aujourd'hui la cartographie des réseaux souterrains.

Pourquoi ne pas rendre public directement les courbes de charges des transformateurs HTB/HTA et HTA/HTB, en quoi est-ce une données confidentielle pour les acteurs du réseau ?

**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 ?

**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 ?

**Question 32 :** Êtes-vous 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 ?

**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 ?

| Le stockage et "power to gas" sont effectivement des priorités

Liste des pièces jointes à la contribution :

CRE avis GRD.pdf