

Communication de la Commission de régulation de l'énergie du 27 septembre 2007 sur les travaux des instances de concertation GTE, GTG, et GTC 2007, relatifs à la préparation de l'ouverture complète du marché de l'électricité et du gaz naturel au 1^{er} juillet 2007

Depuis le 1^{er} juillet 2007, tout consommateur peut choisir son fournisseur d'électricité ou de gaz naturel. Pour garantir le respect de cette échéance, et dans la continuité des dispositifs créés en 2003 pour préparer l'ouverture des marchés aux clients professionnels, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a, dès mai 2005, mis en place des instances de concertation.

Le « *Groupe de Travail Consommateurs* » (GTC), le « *Groupe de Travail Electricité* » (GTE) et le « *Groupe de Travail Gaz* » (GTG) ont réuni l'ensemble des acteurs concernés : représentants des consommateurs, des installateurs, des fournisseurs, des gestionnaires de réseau et des pouvoirs publics.

Ces instances de concertation étaient en charge des missions suivantes : analyser les conditions de l'information et de la protection des consommateurs, d'une part ; définir des solutions opérationnelles pour l'ouverture totale du marché de l'énergie, avec une double exigence de simplicité pour le client et de cohérence entre le gaz et l'électricité, d'autre part. Ces deux objectifs ont été atteints.

Information et protection des consommateurs

Le GTC a défini une stratégie d'information du grand public sur l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel et rédigé des fiches pratiques répondant aux questions courantes des consommateurs. Ces travaux ont débouché sur la mise en place d'un dispositif multi-canal d'information des consommateurs par la CRE, en liaison avec le Médiateur national de l'énergie et les pouvoirs publics. Ce dispositif est constitué du site Internet www.energie-info.fr, du service d'information énergie-info (joignable au n° Azur 0 810 112 212) et de l'envoi, à chaque consommateur, d'un feuillet d'information sur le fonctionnement du marché ouvert, joint aux factures des fournisseurs historiques.

La protection des consommateurs a pu être renforcée grâce aux échanges effectués en amont de la publication des textes législatifs et réglementaires. La création de fiches standardisées de présentation des offres commerciales a constitué un premier pas pour faciliter la comparaison des propositions des fournisseurs.

Modalités pratiques de fonctionnement du marché

Les situations courantes (changement de fournisseur, emménagement/déménagement...) ou exceptionnelles (panne de compteur, cas d'erreur...) rencontrées par les clients ont été traduites et détaillées sous la forme de procédures validées par les instances de concertation, et encadrées par plusieurs communications de la CRE¹. Les travaux relatifs au marché résidentiel se sont appuyés sur les règles en vigueur pour les clients professionnels depuis le 1^{er} juillet 2004, en les adaptant afin de tenir compte de la spécificité de ce marché. Ces procédures, constituant le référentiel à respecter par les acteurs du marché, ont été ou seront mises en œuvre dans les systèmes d'information des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux.

¹ Communications de la CRE du 26 mai 2005, du 10 janvier 2006 et du 14 septembre 2006.

La phase d'élaboration des principes et des procédures permettant le fonctionnement opérationnel du marché est donc achevée. La CRE souligne la qualité de la concertation, ainsi que le travail accompli par les participants. L'implication de tous les acteurs concernés a permis que l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel devienne une réalité pour les clients.

La CRE demande désormais aux GTC, GTE et GTG de participer à la construction d'un nécessaire retour d'expérience, en vue de vérifier la bonne application des procédures et d'améliorer le dispositif mis en place.

Le GTE et le GTG veilleront, en particulier, à une meilleure fluidité des échanges entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux. La CRE rappelle son attachement à l'efficacité opérationnelle, l'automatisation et la souplesse des systèmes d'information des gestionnaires de réseau, qui restent encore perfectibles.

Le GTC poursuivra ses travaux pour améliorer l'information et la protection des consommateurs. Il prendra l'attache des services du Médiateur national de l'énergie une fois ceux-ci mis en place. En outre, conformément à la communication de la CRE du 6 juin 2007 sur l'évolution du comptage électrique basse tension de faible puissance (≤ 36 kVA), le GTC a débuté la concertation autour du projet d'EDF Réseau Distribution, visant à expérimenter la mise en œuvre d'un système de comptage évolué à grande échelle avec la pose de 300.000 compteurs. Le GTC effectuera ce suivi jusqu'à l'aboutissement du projet et étendra sa réflexion à l'évolution du comptage pour le gaz.

Par la présente communication, la CRE dresse le bilan des travaux menés depuis la communication de la CRE du 14 septembre 2006, fait connaître les décisions prises à l'issue de ces travaux et précise également les axes de travail des groupes de concertation à compter du troisième trimestre 2007.

A l'occasion de cette étape de l'ouverture complète des marchés de l'électricité et du gaz naturel pour faciliter l'activité de nouveaux fournisseurs, la CRE a jugé utile de publier également un référentiel synthétisant les dispositions en vigueur au 1^{er} juillet 2007.

Fait à Paris, le 27 septembre 2007

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

Le président,

Philippe de LADOUCETTE

1. L'information et la protection des consommateurs

Au 2^{ème} trimestre 2007, la CRE a mis en place, en liaison avec le Médiateur national de l'énergie et les pouvoirs publics, un dispositif d'information des consommateurs constitué du site Internet www.energie-info.fr et d'un service d'information (n° Azur 0 810 112 212), auprès desquels les consommateurs peuvent obtenir des réponses à leurs questions. Les fiches pratiques élaborées par le GTC sont accessibles sur le site www.energie-info.fr.

En outre, les fournisseurs historiques joindront à leurs factures un feuillet d'information sur le fonctionnement du marché ouvert. Ce feuillet a été élaboré par la CRE, en liaison avec le Médiateur national de l'énergie, les pouvoirs publics et les associations de consommateurs. Il sera distribué progressivement à tous les consommateurs.

Les recommandations du GTC portant sur la lisibilité et la transparence des offres ont abouti à la publication, par la plupart des fournisseurs, de fiches standardisées de présentation de leurs offres. Elles permettent d'aider les consommateurs à comparer les propositions qui leur sont faites. Les fournisseurs doivent, désormais, publier ces fiches pour les petits professionnels, comme ils s'y sont engagés. Par ailleurs, les premiers retours des associations de consommateurs montrent qu'une évolution de ces fiches est nécessaire pour assurer une meilleure homogénéité de leur présentation et de leur contenu. Le GTC a élaboré un projet de recommandations traitant des bonnes pratiques en matière de communication commerciale des fournisseurs d'énergie. Ce projet doit être finalisé avant la fin de l'année 2007, afin qu'un suivi des pratiques des fournisseurs puisse être effectué.

Le GTC a contribué aux travaux menés par la DGCCRF pour élaborer l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Ce texte reprend la grande majorité des recommandations de la CRE portant sur la présentation des factures.

Comme demandé par la CRE dans sa communication du 14 septembre 2006, Gaz de France Réseau Distribution a arrêté les modalités de mise en place, courant 2008, d'un numéro d'appel «*Sécurité dépannage*» unique sur le territoire national. **La CRE demande que les autres gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel étudient les moyens d'adopter le même numéro que Gaz de France Réseau Distribution.**

En ce qui concerne les clients professionnels, le GTC a adapté la charte des fournisseurs pour tenir compte de l'évolution des procédures et du contexte réglementaire. Certains fournisseurs se sont engagés à signer cette nouvelle version avant la fin de l'année 2007. Lors des auditions, les représentants des consommateurs professionnels ont émis le souhait qu'EDF et Gaz de France signent également cette charte.

Pour les clients résidentiels, la CRE participe, par l'intermédiaire du groupe des régulateurs européens³, à la consultation de la Commission européenne pour l'élaboration d'une charte européenne des droits des consommateurs d'énergie.

² Sur la période septembre 2006 - septembre 2007

³ European Regulators Group for Electricity and Gas (ERGEG)

2. Le cadre contractuel

Les instances de concertation ont émis des recommandations en vue d'améliorer les dispositifs contractuels régissant les relations entre les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD), les fournisseurs et les clients finals, élaborés pour l'ouverture du marché aux petits professionnels le 1^{er} juillet 2004.

Réunis au sein du GTC, les représentants des consommateurs ont notamment rappelé leur attachement au contrat unique, englobant à la fois l'acheminement et la fourniture de l'énergie, faisant du fournisseur l'interlocuteur unique du client. L'article 42 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie fait d'ailleurs obligation aux fournisseurs de proposer un tel contrat aux clients résidentiels et aux petits clients professionnels.

Le GTC a préconisé que :

- les rôles et responsabilités du fournisseur et du gestionnaire de réseau de distribution vis-à-vis du client final soient davantage précisés ;
- les consommateurs puissent bénéficier d'engagements portant sur la qualité de service (engagement de délai de traitement des réclamations, une indemnisation en cas de rendez-vous non tenu par le GRD, ...).

Les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) et les fournisseurs se sont accordés sur la nécessité de construire et de publier des indicateurs mesurant la qualité, notamment en ce qui concerne les échanges de données nécessaires à l'exécution des contrats liant le GRD et le fournisseur et la réalisation des prestations. La concertation sur le sujet se poursuivra en GTE et en GTG au quatrième trimestre 2007. La CRE sera attentive à ce que ces indicateurs et les objectifs associés répondent aux attentes des fournisseurs, en particulier sur la qualité des données de relève et la disponibilité des canaux d'échanges. A ce jour, seul EDF Réseau Distribution a pris l'engagement de publier régulièrement un tableau de bord à partir de septembre 2007. **La CRE demande à Gaz de France Réseau Distribution de publier ses indicateurs de qualité de service avant la fin du 1^{er} semestre 2008, après le déploiement du prochain palier de son système d'information.**

Ce dispositif constitue une première étape. Toutefois, la mise en place effective d'un système d'engagements, entre le fournisseur et le consommateur, implique que les GRD s'engagent, au préalable, sur la qualité de leur relation industrielle avec les fournisseurs, notamment en termes de transmission d'informations, de délais de réalisation des prestations, de disponibilité et de fiabilité des systèmes d'information.

Pour les deux énergies, les instances de concertation devront poursuivre leur réflexion sur les évolutions du dispositif contractuel, en vue de donner davantage de garanties au consommateur.

2.1 *L'adaptation du contrat GRD-F*

Les dispositions du contrat GRD-F, régissant les relations entre le gestionnaire de réseau de distribution et le fournisseur, ont été adaptées pour prendre en compte le retour d'expérience de l'ouverture au 1^{er} juillet 2004 pour les petits clients professionnels, l'évolution des processus arrêtés par les instances de concertation, les recommandations du GTC et les dispositions de la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie.

Les modalités de traitement des réclamations ont été simplifiées, notamment pour ce qui relève des demandes d'indemnisation en cas de dommage dû à un incident sur le réseau public de distribution ou à une faute du GRD, et complétées par un engagement de délai de réponse du GRD sous un mois. De plus, les consommateurs seront indemnisés par le GRD, via leur fournisseur, lorsqu'un rendez-vous n'est pas tenu par le GRD, de son fait, et que le client n'en a pas été informé au moins 48 heures avant.

Une nouvelle synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité est systématiquement jointe au contrat souscrit par le client final, qu'il s'agisse d'une offre de marché ou d'une offre au tarif réglementé.

Cependant, malgré ces avancées, les auditions effectuées par la CRE ont montré que le contrat GRD-F rendu public en juillet 2007 ne recueillait pas l'adhésion des fournisseurs. Si la concertation n'aboutissait pas à une solution satisfaisant toutes les parties, la CRE pourrait faire usage de son pouvoir réglementaire supplétif, afin de préciser le schéma contractuel liant les gestionnaires de réseaux de distribution et les fournisseurs.

2.2 L'adaptation du Contrat d'Acheminement Distribution (CAD)

Les demandes d'évolution formulées en GTG ont été intégrées pour la plupart dans la version du contrat CAD rendue publique par Gaz de France Réseau Distribution le 1^{er} août 2007.

Conformément au souhait des GRD, pour faciliter la gestion de la facturation de certaines prestations, il n'y a plus de traitement différencié de la facturation selon l'origine de la demande (par le fournisseur pour son compte ou par le client auprès de son fournisseur). Dans cette perspective, le mandat d'intérêt commun (MIC) a été remplacé par un accord de représentation, annexé au CAD, composé d'un contrat de mandat permettant le portage des conditions standard de livraison (CSL) par le fournisseur, et d'un contrat de commission permettant au fournisseur de vendre en son nom certaines prestations du catalogue. Ces prestations sont « *commissionnées* », dans la mesure où le fournisseur assume le risque d'impayé du client, en lieu et place du GRD.

Par ailleurs, à la demande des fournisseurs, les différentes catégories de prestations citées dans le contrat ont été clarifiées et la liste des prestations du catalogue est mentionnée dans les CSL.

Les dispositions du nouveau cadre législatif, du code de la consommation, ainsi que les nouvelles règles de fonctionnement décidées en GTG ont été intégrées dans le CAD.

Enfin, pour faire suite à la demande formulée par la CRE dans sa communication du 10 janvier 2006, Gaz de France Réseau Distribution a introduit une annexe spécifique relative au traitement des réclamations. Il s'engage à répondre au client ou à transmettre au fournisseur les éléments de réponse relatifs à la réclamation du client dans un délai d'un mois.

Les autres GRD ont pris acte des évolutions mises en œuvre par Gaz de France Réseau Distribution, et prévoient de contracter avec les fournisseurs sur la base d'un schéma contractuel similaire.

2.3 L'adaptation des catalogues de prestations des GRD

2.3.1 L'adaptation des catalogues de prestations des GRD en électricité suite à la décision ministérielle du 19 juillet 2007

Les principaux GRD ont fait évoluer leurs catalogues de prestations pour tenir compte de la proposition de la CRE relative aux prestations annexes à l'utilisation des réseaux publics d'électricité telle qu'adoptée par la décision ministérielle du 19 juillet 2007.

Une option « *express* » a été introduite pour la prestation de mise en service des installations existantes. Ainsi, en cas d'emménagement dans un local dont l'alimentation a été coupée, le consommateur pourra demander le rétablissement de la fourniture d'électricité à son fournisseur dans un délai ne pouvant pas excéder 48 heures.

2.3.2 L'adaptation des catalogues de prestations des GRD en gaz naturel

Gaz de France Réseau Distribution a fait évoluer la forme de son catalogue pour en améliorer la lisibilité. Le catalogue a également été étoffé avec de nouvelles prestations, en particulier avec une prestation dite de « *prise de règlement* » lors d'une intervention pour impayés, qui permet au client de remettre à l'agent du GRD le règlement de tout ou partie de sa facture afin d'éviter la coupure. Cette prestation n'est pas systématiquement proposée par les autres GRD.

Dans les deux énergies, le prix de la prestation de mise en service des installations existantes est indépendant de la situation d'alimentation du site (site coupé ou non, ...).

3. Les modalités pratiques de fonctionnement du marché

La plupart des événements courants du « parcours client »⁴ ayant déjà été décrits, les travaux menés par les instances de concertation ont principalement permis de compléter les procédures existantes ou de finaliser les procédures en cours.

Des procédures dites d'exception ont été rédigées pour encadrer les cas d'erreurs (erreurs sur la référence technique d'un point,...) ou les situations dans lesquelles le comportement de l'une des parties n'est pas conforme aux principes définis dans les procédures courantes (vente sans commande préalable...). Elles ont également vocation à pallier les dysfonctionnements révélés par la mise en pratique des procédures courantes (mise en service sur site non résilié, ...).

Les procédures d'exception, qui correspondent généralement à un assouplissement des procédures existantes, sont destinées à éviter que le client subisse une coupure ou, s'il est victime d'une erreur ou d'un abus, à lui permettre d'être rapidement rétabli dans sa situation initiale. Afin de se prémunir des risques de contournement, la CRE sera particulièrement attentive à la mise en œuvre des procédures d'exception. **A cet effet, elle demande aux GRD de produire, pour juillet 2008, des données statistiques sur l'utilisation de ces procédures par les fournisseurs.**

Dans l'attente de ces indicateurs, la CRE invite l'ensemble des acteurs à réunir des éléments chiffrés sur leur propre utilisation des procédures d'exception.

Les procédures d'exception s'appliquent uniquement dans le cadre d'un règlement amiable entre les parties, et ne se substituent en aucun cas aux autres recours possibles. Un retour d'expérience du fonctionnement de l'ensemble des procédures mises en place pour l'ouverture du marché depuis le 1^{er} juillet 2007 sera effectué à compter du quatrième trimestre 2007.

3.1 Les événements courants du parcours client

3.1.1 Evolutions concernant les deux énergies

- Changement de fournisseur

En gaz comme en électricité, les procédures de changement de fournisseur ont été adaptées pour prendre en compte les dispositions de la loi du 7 décembre 2006.

Celle-ci prévoit la résiliation de plein droit du précédent contrat de fourniture d'énergie d'un client résidentiel qui change de fournisseur à la date de prise d'effet du nouveau contrat. Les clients professionnels, en revanche, doivent résilier le contrat de fourniture précédent.

La loi du 7 décembre 2006 a également supprimé le préavis de 30 jours pour résilier un contrat de fourniture de gaz au tarif réglementé, dans le cadre du changement de fournisseur.

- Résiliation d'un contrat de fourniture

En électricité comme en gaz, la résiliation d'un contrat à l'initiative du fournisseur est systématiquement réalisée avec déplacement du GRD et suspension de l'alimentation, pour les clients professionnels comme pour les clients résidentiels. Le fournisseur doit notifier au GRD son intention de résilier un contrat et en informer le client.

⁴ Le « parcours client » recouvre l'ensemble des étapes d'interaction entre le client et le fournisseur ou le GRD.

En électricité, la résiliation à l'initiative du fournisseur prend effet au jour le plus près du 1^{er} du mois après un délai d'un mois suivant la date de réception de la demande par le GRD.

En gaz, la résiliation à l'initiative du fournisseur prend effet à la date demandée par le fournisseur, et dans le respect des délais prévus dans le catalogue des prestations.

La CRE, attentive à la cohérence entre les deux énergies, demande que la procédure en électricité soit assouplie afin de réduire le délai entre la demande du fournisseur et la date d'effet de la résiliation.

En électricité, la procédure de résiliation à l'initiative du client a été complétée. Elle privilégie dorénavant, pour les clients résidentiels, la résiliation sans déplacement (sauf si le client souhaite une relève spéciale). Celle-ci est alors réalisée sur la base d'un index calculé, avec la possibilité pour le fournisseur de transmettre au GRD un index auto-relevé fourni par son client.

La prestation de résiliation (avec ou sans déplacement) est effectuée sans frais : son prix est inclus dans celui de la mise en service, conformément à la décision du 19 juillet 2007 approuvant la proposition tarifaire relative aux prestations annexes à l'utilisation des réseaux public d'électricité.

- Synchronisation des demandes d'intervention bi-énergie

Conformément à la communication de la CRE du 14 septembre 2006, les fournisseurs utilisant les réseaux de distribution d'EDF Réseau Distribution et de Gaz de France Réseau Distribution ont, depuis le 1^{er} juillet 2007, la possibilité de synchroniser dans les deux énergies les interventions effectuées au domicile d'un client. Toutes les interventions demandées par les fournisseurs peuvent, donc, être synchronisées, indépendamment du type d'offre dont bénéficie le client (offre duale, avec un seul fournisseur dans les deux énergies, ou fournisseurs différents en électricité et en gaz).

Depuis le 1^{er} juillet 2007, la synchronisation d'une intervention en gaz avec une intervention déjà planifiée en électricité peut être demandée par les fournisseurs au GRD de façon automatisée, sur le portail de Gaz de France Réseau Distribution (Omega). En revanche, la synchronisation d'une intervention en électricité avec une intervention déjà planifiée en gaz s'effectue de façon manuelle.

La CRE demande à EDF Réseau Distribution de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour qu'un traitement automatisé des demandes de synchronisation, via le portail SGE, soit possible dès juillet 2008.

- Processus de raccordement

Tout consommateur souhaitant être raccordé à un réseau public de distribution d'électricité ou de gaz peut adresser sa demande, soit directement au GRD, soit à un fournisseur qu'il mandate pour effectuer la demande en son nom et pour son compte. Ce dernier assure alors un rôle d'interface entre le GRD et le client dans les démarches nécessaires au raccordement de l'installation.

Un tel service nécessite toutefois la transmission de certaines informations commercialement sensibles. C'est pourquoi EDF Réseau Distribution a élaboré, en concertation avec les fournisseurs, une convention cadre raccordement formalisant le mandat du client et le contenu des échanges entre le GRD et le fournisseur dûment mandaté.

- Calcul d'index

En gaz, les principaux GRD ont publié sur leur site Internet leurs méthodes de calcul d'index estimé et les modalités de contrôle de cohérence des auto-relevés des clients. En électricité, seuls quelques GRD ont publié ces informations.

La CRE réitère sa demande à l'attention de tous les GRD de publier leurs méthodes de calcul d'index estimé et les modalités de contrôle de cohérence des auto-relevés des clients.

3.1.2 Evolutions concernant l'électricité

- Mise en service

Conformément au souhait des représentants des consommateurs, et par souci de cohérence avec le gaz, **la CRE demande que les GRD étudient la faisabilité de prendre en compte, en électricité, l'index auto-relevé transmis par les clients, lors d'une mise en service sur site résilié avec alimentation maintenue.**

- Changement de formule tarifaire d'acheminement

Conformément à la communication de la CRE du 14 septembre 2006, la procédure de changement de formule tarifaire d'acheminement a été améliorée, afin de fiabiliser l'index utilisé et d'automatiser davantage les échanges entre les fournisseurs et les GRD.

La nouvelle procédure prévoit que le changement de formule tarifaire sera réalisé sur la base d'un index calculé, relevé ou auto-relevé, non pris en compte dans les calculs de reconstitution des flux. La date d'effet du changement de formule tarifaire sera la date de traitement de la demande par le GRD.

La CRE demande aux GRD de s'organiser pour mettre en œuvre la nouvelle procédure de changement de formule tarifaire d'acheminement en juillet 2008. Dans l'attente, la procédure existante s'applique : le changement de formule tarifaire sans déplacement du GRD est réalisé sur la base d'un index calculé.

3.1.3 Evolutions concernant le gaz

- Processus de raccordement

En gaz, conformément à la demande formulée par la CRE dans sa communication du 14 septembre 2006, les procédures de raccordement pour les logements collectifs, les zones d'aménagement et les lotissements ont été définies.

Dans le cas d'une zone à urbaniser, le lotisseur ou l'aménageur procède à la demande de raccordement auprès du GRD. Les raccordements individuels au nouveau réseau de desserte s'effectuent ensuite conformément aux dispositions des procédures nominales.

De la même façon, dans le cas d'un bâtiment collectif, le promoteur effectue la demande de raccordement au GRD. En revanche, le promoteur n'intervient pas dans la demande de mise en service ; celle-ci est effectuée par le fournisseur pour le compte de son client.

- Calcul d'index

Les représentants des consommateurs ont exprimé leur mécontentement suite à la disparition des index estimés en m³ de leurs factures intermédiaires de gaz. Les consommateurs ne sont plus en mesure de juger de l'adéquation de l'estimation avec leur consommation réelle. Les GRD se sont engagés à mettre à la disposition des fournisseurs, avant fin 2007, un coefficient moyen annuel pour le gaz B et pour le gaz H permettant de convertir en m³ les consommations indiquées en kWh.

La CRE demande aux GRD de prendre les dispositions nécessaires pour transmettre aux fournisseurs qui le souhaitent des données de conversion plus précises.

3.2 Les situations atypiques du parcours client

3.2.1 Fraudes et erreurs de comptage

Qu'il s'agisse de fraudes ou d'erreurs de comptage, la consommation non comptabilisée est estimée dans les deux énergies, par le GRD.

- Cas des erreurs de comptage.

Dans les deux énergies, les consommations suivantes, non comptabilisées dans l'estimation effectuée par le GRD, sont reconnues au titre des pertes du GRD :

- la consommation imputable au précédent fournisseur du site ;
- la consommation antérieure à la date à laquelle le distributeur a pu constater le bon fonctionnement de l'appareil de comptage (relevé semestriel, mise en service, autre intervention).

Le GRD facture au fournisseur l'énergie et la part acheminement et, en électricité, affecte les énergies en réconciliation temporelle sur 12 mois.

En électricité, le fournisseur est responsable du recouvrement des factures restées impayées, pour la part énergie et la part acheminement. Il porte également le risque d'impayé, moyennant le versement par le GRD d'une compensation fixe par affaire. Le GRD pratique un abattement systématique sur l'énergie estimée, au titre de l'incertitude relative à l'estimation.

En gaz, les principes de redressement des erreurs de comptage devront être définis en GTG au dernier trimestre 2007.

- Cas des fraudes

Les consommations suivantes, non comptabilisées dans l'estimation effectuée par le GRD, sont reconnues au titre des pertes du GRD :

- la consommation imputable au précédent fournisseur du site, dans les deux énergies ;
- la consommation remontant au-delà du dernier contrôle des installations, en gaz.

Cas d'un client disposant d'un contrat de fourniture

Le GRD facture au fournisseur l'énergie et la part acheminement et, en électricité, affecte les énergies en réconciliation temporelle sur 12 mois. Dans le cas où un agent assermenté est intervenu pour constater la fraude, le GRD facture en plus le forfait « *agent assermenté* » en électricité et le forfait « *frais liés au déplacement d'un agent assermenté* » en gaz.

Le GRD facture directement au client les frais de remise en état de l'installation.

Dans les deux énergies, le fournisseur est responsable du recouvrement des factures restées impayées, tant pour la part énergie que pour la part acheminement, et porte le risque d'impayé.

Cas d'un client ne disposant pas d'un contrat de fourniture

Le GRD réclame directement au client la réparation du préjudice qu'il a subi :

- la part énergie, valorisée, en électricité, sur la base du coût d'achat de l'énergie par le GRD, et en gaz, sur la base du prix de compensation transport,
- la part acheminement est valorisée sur la base du TURPE en électricité, et sur la base de l'ATRD en gaz,
- les frais de remise en état de l'installation, le forfait « *agent assermenté* » en électricité et le forfait « *frais liés au déplacement d'un agent assermenté* » en gaz, sont le cas échéant ajoutés.

3.2.2 Défaillance du fournisseur

En électricité, la CRE rappelle que la procédure existante devra être enrichie, afin d'intégrer la description des modalités d'information des clients du fournisseur défaillant et des données à transmettre au fournisseur de secours et à son responsable d'équilibre lors de la reprise du portefeuille du fournisseur défaillant. L'aboutissement de ces travaux est néanmoins suspendu à la publication du décret prévu par le IV bis de l'article 22 de la loi du 10 février 2000, relatif à la désignation du fournisseur de secours.

En gaz, la situation de défaillance d'un fournisseur a été étudiée conformément à la demande formulée par la CRE dans sa communication du 14 septembre 2006. Comme le prévoient les dispositions relatives au fournisseur de dernier recours du décret n° 2004-251 du 19 mars 2004, relatif aux obligations de service public dans le secteur du gaz, la procédure ne s'appliquera qu'aux clients assurant des missions d'intérêt général (MIG). Elle définit les différentes étapes de transfert, par le GRD, des clients MIG d'un fournisseur défaillant vers le fournisseur de dernier recours, ainsi que les règles de transfert des demandes en cours concernant ces clients vers le GRT, fournisseur transitoire pendant les cinq jours suivant la défaillance.

La procédure devra être finalisée en GTG avant la fin du quatrième trimestre 2007. Il faudra, notamment, clarifier les modalités de transfert des clients du GRT vers le fournisseur de dernier recours.

Dans l'intérêt des consommateurs, la CRE juge souhaitable que la loi prévoie le traitement de la défaillance d'un fournisseur de gaz naturel, y compris pour les clients qui n'assurent pas des missions d'intérêt général.

3.2.3 Client consommant sans fournisseur

En électricité comme en gaz, les clients résidentiels consommant sans fournisseur (contrat résilié, emménagement sans souscription d'un contrat de fourniture) peuvent éviter la coupure sous réserve qu'ils s'engagent auprès du GRD à choisir rapidement un fournisseur.

En gaz, ces dispositions s'étendent aux clients professionnels en relevé semestriel.

Si le client est présent au moment de l'intervention, la procédure prévoit que le GRD puisse lui accorder un délai de 48 heures pour contracter avec un fournisseur. Si le client respecte ce délai, le GRD effectue, sur demande du fournisseur, une mise en service sans déplacement, sur la base de l'index de résiliation. Dans le cas contraire, le GRD intervient pour couper l'alimentation.

3.2.4 Mise en service sur site non résilié

Dans le cas où le précédent occupant n'a pas résilié son contrat de fourniture, la mise en service du nouvel occupant est effectuée sans déplacement, sur la base d'un index auto-relevé transmis par le fournisseur. La mise en service entraîne la résiliation du contrat du prédécesseur, sur la base du même index auto-relevé.

Cette procédure s'applique aux clients résidentiels et aux clients professionnels. En gaz, compte tenu du retour d'expérience et afin d'éviter tout risque de coupure, notamment de clients MIG, elle s'étend aux clients arrivant à l'échéance de leur contrat et n'ayant pas suffisamment anticipé leur changement de fournisseur.

3.2.5 Correction d'opération en cas d'erreur

- Correction de changement de fournisseur en cas d'erreur

Conformément à la communication de la CRE du 14 septembre 2006, les situations où un client est victime d'un changement de fournisseur non souhaité ont été encadrées.

Deux procédures ont été définies, permettant à la fois de traiter une erreur de saisie sur la référence technique du point, ou une vente sans commande préalable.

Correction de changement de fournisseur suite à erreur sur la référence technique du point

Le fournisseur choisi par le client indique par erreur la référence technique d'un autre point que celui du client. Le client souhaitant changer de fournisseur ne voit pas sa demande aboutir, et un client n'ayant rien demandé change de fournisseur.

Dans les deux énergies, le client victime de l'erreur dépose une réclamation écrite auprès de son « ancien » fournisseur. Celle-ci vaut mandat tacite pour obtenir auprès du GRD l'identité du « nouveau » fournisseur à l'origine de l'erreur. Les fournisseurs définissent de façon concertée les actions correctives à mettre en œuvre, la date d'effet souhaitée et l'index à utiliser. Le GRD corrige la situation par le biais de mises en service sur site non résilié, sans frais pour les clients comme pour les fournisseurs.

Le client résilié par erreur est rétabli, par son fournisseur, dans son contrat aux conditions initiales et remboursé d'éventuels frais de résiliation qui lui auraient été facturés. Le client ayant demandé à changer de fournisseur est rattaché au « nouveau » fournisseur à la date à laquelle le GRD réalise la mise en service.

Enfin, les fournisseurs conviennent entre eux des compensations financières nécessaires. Pour ce faire, le GRD transmet aux fournisseurs l'index du client calculé rétroactivement. A défaut, le GRD pourra éventuellement transmettre une estimation de la consommation sur la période où le client est resté dans le périmètre de son « ancien » fournisseur.

Vente sans commande préalable

En électricité comme en gaz, le client victime d'une vente sans commande préalable conteste le changement de fournisseur par lettre recommandée auprès du fournisseur responsable de l'erreur, et en informe son ancien fournisseur⁵. Les fournisseurs se coordonnent ensuite pour traiter la contestation.

Il appartient au fournisseur à l'origine de l'erreur de produire la preuve de la souscription – auquel cas la procédure est annulée – ou d'attester s'être trompé. Dans ce cas, à la demande des fournisseurs, le GRD réalise le retour via un second changement de fournisseur, dans un délai technique standard de changement de fournisseur. Le GRD facture les frais d'acheminement, et les éventuelles prestations nécessaires au retour, au fournisseur qui est à l'origine de l'erreur.

- Correction de mise en service et de résiliation suite à erreur sur la référence technique du point

En électricité comme en gaz, les travaux du 4^{ème} trimestre 2007 doivent définir les solutions pour traiter les cas de correction de mise en service et de résiliation dans le cas d'une erreur de saisie sur la référence technique du point.

3.3 Les branchements provisoires en électricité (branchements « forains »)

La CRE considère que la situation actuelle, qui conduit les GRD à effectuer de façon simultanée un raccordement et une mise en service pour le compte du client, alors que celui-ci n'a pas choisi de fournisseur, est contraire aux règles de marché.

Il convient de définir une procédure permettant de concilier une mise en service quasi-instantanée avec un choix effectif du fournisseur par le client.

La CRE demande aux GRD de s'organiser pour recueillir les déclarations des fournisseurs qui souhaitent proposer une offre dédiée aux branchements provisoires. Avant fin 2007, une procédure cible de traitement de ces cas, ainsi que les modalités de sa mise en œuvre par les GRD, devront être définies au sein des instances de concertation.

3.4 L'accès aux informations par les fournisseurs

3.4.1 Processus d'accès aux données clients

En électricité comme en gaz, les processus d'accès aux données ont été mis en place pour favoriser la fluidité du marché et mettre ainsi à la disposition des fournisseurs toutes les informations dont ils ont besoin pour proposer des offres adaptées à leurs clients et prospects.

⁵ Dans le cas où le client ne connaît pas l'identité du fournisseur responsable de l'erreur, il donne mandat à son ancien fournisseur pour obtenir cette information auprès du GRD.

Les groupes de travail ont porté une attention particulière à la description des modalités d'accès aux données techniques et contractuelles des clients, détenues par les GRD, compte tenu des décrets sur les informations commercialement sensibles (ICS) dont ils relèvent.

Les procédures d'accès aux données reposent sur les principes suivants :

- les **données techniques** associées à un point de livraison sont accessibles à tout fournisseur, qu'il soit ou non détenteur de ce point ;
- les **données contractuelles** sont accessibles selon les conditions suivantes :
 - si le fournisseur est déjà détenteur du point de livraison ;
 - s'il n'est pas détenteur du point, le fournisseur devra détenir un mandat de son prospect.

En gaz, le fournisseur doit transmettre systématiquement une copie du mandat au GRD, si son prospect est à relève journalière. Par ailleurs, si le prospect est titulaire d'un contrat de fourniture en cours, le fournisseur mandaté aura également accès à l'information relative à l'existence ou non d'un CLD, ainsi qu'à l'historique des consommations sur la période du contrat de fourniture en cours et dans la limite de 12 mois.

En électricité, une modification du décret n° 2001-630 du 16 juillet 2001 relatif à la protection de la confidentialité des informations détenues par les gestionnaires de réseaux est attendue pour lever les réserves des GRD quant à la transmission des données aux fournisseurs venant de conclure un contrat avec un client.

3.4.2 Information sur les sites desservis en gaz

La liste des rues canalisées par commune a été communiquée aux fournisseurs par les principaux GRD à la fin du 1^{er} semestre 2007.

De la même façon, les listes de données relatives aux opérations de développement de réseau (délégations de service public – DSP, lotissements, extensions de réseau, zones d'aménagement concerté – ZAC) seront mises à la disposition des fournisseurs par les GRD à compter de janvier 2008, à une fréquence adaptée (trimestrielle pour Gaz de France Réseau Distribution), sous forme de fichiers régionaux des opérations de développement de réseau.

La CRE demande aux GRD de transmettre la liste des rues canalisées par commune dans des fichiers facilement exploitables par les fournisseurs (par exemple au format Excel), et de définir les modalités d'actualisation de ces fichiers avec les données relatives aux opérations de développement de réseau.

Par ailleurs, le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la CRE, saisi par un fournisseur, a demandé à Gaz de France Réseau Distribution de transmettre la liste globale des PCE de son réseau de distribution mentionnant, pour chaque PCE, son numéro et son adresse complète.

3.4.3 Modification du typage PRO/PART dans le cadre du changement de fournisseur en électricité

A l'heure actuelle, les fournisseurs n'ont la possibilité de modifier le type de client (professionnel ou résidentiel) que dans le cadre d'une procédure de mise en service. Dès lors, un client mal qualifié qui souhaite changer de fournisseur se voit facturer une mise en service au lieu de se voir appliquer la procédure de changement de fournisseur qui, elle, est gratuite.

Le typage des clients étant de la responsabilité des fournisseurs, et non de celle des GRD, la CRE juge que les fournisseurs doivent pouvoir modifier le typage des clients lors des événements du parcours client (mise en service et changement de fournisseur, en particulier). Cette possibilité est de nature à améliorer la fiabilité des bases de données.

Pour favoriser la fluidité du marché, les GRD devront mettre en place début 2008 les solutions permettant aux fournisseurs de modifier le typage des clients à l'occasion du changement de fournisseur.

3.5 Le profilage et la reconstitution des flux

Les dispositifs de profilage et de reconstitution des flux des deux énergies ont fait l'objet d'améliorations nourries par le retour d'expérience.

3.5.1 En électricité

- Reconstitution des flux

Au sein du Comité des utilisateurs du réseau public de transport d'électricité (CURTE), les travaux d'amélioration des règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre ont principalement porté sur le système de sécurisation financière. De nouvelles règles, présentées par RTE, ont été approuvées par la CRE dans sa délibération du 5 juillet 2007.

Dans sa communication du 14 septembre 2006, la CRE demandait aux GRD d'explicitier les règles utilisées en reconstitution des flux pour le traitement des données de relève contenant des anomalies. La CRE note que seul EDF Réseau Distribution a publié ses règles.

Le traitement des factures rectificatives doit progresser pour permettre, d'une part, une amélioration des flux correctifs envoyés aux fournisseurs et, d'autre part, une meilleure intégration de leur énergie lors de la reconstitution des flux. **Aussi, la CRE demande à EDF Réseau Distribution de définir, d'ici fin 2007 et en concertation avec les acteurs, une nouvelle structure de factures rectificatives, ainsi que leur méthode définitive de traitement en reconstitution des flux.** Les dates d'application de ces évolutions, ainsi que les éventuels paliers de mise en œuvre devront également être précisés d'ici fin 2007.

Par ailleurs, la CRE demande à EDF Réseau Distribution de poursuivre son travail d'amélioration du taux de factures rectificatives incomplètes ou mal saisies et de présenter régulièrement les résultats au groupe de travail.

- Profilage

Les données de profilage ont vocation à évoluer en fonction du retour d'expérience et des demandes des acteurs. A cet égard, **la CRE demande aux acteurs, après une période de concertation et avant la fin de l'année de 2007, de définir les règles explicitant le processus de déploiement d'un profil.**

Les GRD ne profilant que leurs clients ayant quitté les tarifs réglementés, et utilisant à ce titre un système de profilage dit « bouclant », ont amorcé une démarche visant à s'engager sur un planning de déploiement du profilage total sur leurs territoires. Toutefois, ce travail n'a pas pu aboutir suffisamment tôt pour être intégré à la version 2 des règles relatives au dispositif de Responsable d'équilibre.

La CRE demande aux GRD utilisant le système de profilage dit « bouclant » de s'engager sur des délais de déploiement du profilage total d'ici la prochaine version des règles.

3.5.2 En gaz

La mise en place, en 2006, des coefficients de profilage par zone d'équilibrage transport (ZET), des souscriptions normalisées de capacités de transport aux PTD et d'une nouvelle gamme des profils a permis d'améliorer et de stabiliser le système de profilage et les règles de gestion de l'acheminement à l'interface entre les réseaux de transport et de distribution.

- Acheminement et allocation des quantités

Depuis le 1^{er} février 2007, en cohérence avec les règles d'allocations pour lesquelles les bouclages des estimations sont désormais effectués par ZET, la composante transport du prix de compensation des écarts, en aval de chaque point d'échange gaz (PEG), est moyennée au sein de chaque ZET et pour chaque GRD.

La procédure de dépenalisation sur la base d'un coefficient de calage k2 de référence définie en 2004 a été prolongée jusqu'au 30 juin 2008 et adaptée pour prendre en compte les modifications des règles de gestion de l'acheminement. Ainsi, la dépenalisation des dépassements de capacités est supprimée. La dépenalisation en cas de dépassement des tolérances de déséquilibre est maintenue.

La CRE demande aux membres du GTG de travailler sur l'amélioration du système d'allocations provisoires, afin de permettre aux expéditeurs de disposer d'informations fiables pour prévoir la consommation des clients de leur portefeuille.

- Profilage

La nouvelle gamme de profils de consommation de Gaz de France Réseau Distribution définis sur la base d'une part hiver corrigée du climat est applicable depuis le 1^{er} avril 2007 et jusqu'au 31 mars 2008. Cette méthode de correction a été introduite afin de réduire l'impact des variations climatiques d'une année sur l'autre sur l'affectation des profils.

Par ailleurs, compte tenu des impacts potentiels du système de profilage sur les processus d'acheminement, d'allocation et de calcul des droits de stockage, le GTG a défini au cours du premier semestre 2007 des règles de gestion visant à coordonner et à structurer les travaux relatifs à la modification de la gamme des profils de Gaz de France Réseau Distribution. Ces règles ont été formalisées dans un guide méthodologique. Le dispositif de gouvernance ainsi défini prévoit que les demandes d'évolutions de la gamme des profils seront instruites et suivies en GTG.

Enfin, les règles et procédures mises au point pour l'attribution des profils et des consommations annuelles de référence (CAR) associées, ainsi que leur éventuel changement sur demande du fournisseur ou du client, ont été finalisées fin 2006.

Pour les clients rattachés à un contrat d'acheminement entre le 1^{er} janvier et le 31 mars de l'année N, les modalités de transmission de la CAR et du profil devront être définies avant fin 2007.

4. Le déploiement des systèmes d'information

La CRE tient à souligner les efforts accomplis par les opérateurs dans le cadre de la préparation et du déploiement de leurs systèmes d'information. Elle observe que les systèmes d'information permettent au marché de fonctionner en accord avec la plupart des règles définies au sein des instances de concertation.

Les travaux restent néanmoins à poursuivre, essentiellement dans quatre domaines : l'adéquation avec les processus cibles, l'automatisation des procédures, le traitement des demandes groupées et la production d'indicateurs de suivi des processus clés.

En réponse à la demande des acteurs, la CRE souhaite que les futurs paliers des systèmes d'information des GRD fassent l'objet d'une plus grande concertation. Pour l'électricité, la mise en place du suivi des demandes d'évolution émises par les fournisseurs constitue une avancée. Ce renforcement de la concertation devra se poursuivre au deuxième semestre 2007, tant en électricité qu'en gaz.

4.1 Le système d'information d'EDF Réseau Distribution

Un audit du système d'information d'EDF Réseau Distribution a été réalisé entre le 17 juillet et le 7 novembre 2006. Par la communication du 8 février 2007, la CRE a fait connaître ses recommandations sur l'efficacité du système d'information, la prévention de la discrimination et l'amélioration de la concertation.

De nombreuses demandes de la CRE ont déjà été prises en compte :

- le périmètre prévisionnel du palier B, annoncé pour juillet 2008, du système d'information d'EDF Réseau Distribution a été communiqué aux acteurs fin juin 2007 et les demandes d'évolution non prises en compte dans le palier B sont en cours de planification dans les futurs paliers ;
- EDF Réseau Distribution a présenté au GTE les résultats des performances de la chaîne de traitement SGE-DISCO ;
- les documents de spécifications détaillées des processus et des flux sont régulièrement mis à jour et diffusés au sein du GTE ;
- une note méthodologique présentant les modalités de construction d'un palier du système d'information a été élaborée et validée par les acteurs ;
- des premiers engagements en termes de niveaux de service ont été indiqués dans le référentiel clientèle d'EDF Réseau Distribution ;
- une démarche d'amélioration de la qualité des données de relève a été lancée, dans le cadre du GT Relève.

Conformément à la communication de la CRE du 14 septembre 2006, les spécifications détaillées des procédures cibles arrêtées en GTE et les solutions transitoires ont été présentées aux acteurs par EDF Réseau Distribution courant janvier 2007. Le planning de déploiement du système d'information d'EDF Réseau Distribution, les formats d'échange de données et les guides d'utilisation ont également été diffusés aux acteurs en janvier 2007.

Au 1^{er} juillet 2007, les fonctionnalités du portail SGE ont été étouffées et prennent en compte la grande majorité des procédures définies au sein des groupes de concertation. Conformément à la communication de la CRE du 14 septembre 2006, les informations utiles aux fournisseurs pour formuler leurs demandes de mise en service sont pré-renseignées.

Toutefois, certaines procédures cibles, parmi lesquelles le changement de fournisseur au fil de l'eau, ne seront mises en œuvre qu'en 2008.

Des tests d'interopérabilité entre les systèmes d'information d'EDF Réseau Distribution et des fournisseurs ont été organisés entre janvier et juin 2007. Ils ont permis aux fournisseurs de vérifier la compatibilité technique entre les systèmes et de maîtriser avant le 1^{er} juillet 2007 les différents canaux d'échange mis à leur disposition.

D'autres demandes figurant dans la communication de la CRE du 8 février 2007 demeurent en attente et devront être prises en compte dans les délais les plus brefs. En particulier, **la CRE rappelle au fournisseur et au distributeur EDF qu'il est nécessaire de transférer au plus vite la totalité des clients aux tarifs réglementés vers le système de gestion clientèle du fournisseur EDF.**

4.2 Le système d'information de Gaz de France Réseau Distribution

Le système d'information OMEGA est opérationnel depuis le 4 juin 2007 sur le périmètre des clients professionnels et depuis le 1^{er} juillet 2007 sur le périmètre des clients résidentiels. Il permet aux fournisseurs de transmettre et de gérer des demandes pour le compte de leurs clients (changement de fournisseur, mise en service, mise hors service,...) et d'accéder à leurs données d'acheminement. C'est également l'outil d'échange avec les GRT pour la gestion des allocations. Enfin, c'est par l'intermédiaire d'OMEGA que sont effectuées la gestion et la facturation de l'acheminement et des prestations associées.

Les canaux d'échanges avec les fournisseurs sont opérationnels et la plupart des procédures définies en GTG en 2006 ont été déployées. Toutefois, des anomalies pénalisantes pour l'activité des fournisseurs sont encore rencontrées et doivent être rapidement corrigées. Une attention particulière sera portée à l'amélioration de la disponibilité du portail d'OMEGA et à la fiabilité des publications (délai de mise à disposition des informations et qualité des données de relève, en particulier).

Fin 2007, une version dite complémentaire d'OMEGA sera mise en production. Elle permettra notamment de gérer les clients en contrat de livraison direct (CLD) et de collecter les réclamations des fournisseurs. Par la suite, des paliers d'évolution du système d'information sont prévus à une fréquence semestrielle.

Lors des auditions effectuées par la CRE, les fournisseurs ont indiqué que les conditions de concertation sur les systèmes d'information ne leur apportaient pas suffisamment de visibilité. **La CRE demande à Gaz de France Réseau Distribution d'associer étroitement les fournisseurs à la définition du contenu des futurs paliers, dans le cadre des travaux du GTG.**

4.3 Pour les ELD

La plupart des ELD se sont organisées afin de pouvoir traiter automatiquement, à terme, les demandes courantes des fournisseurs, dans le respect des procédures définies au sein des instances de concertation.

Cependant, les systèmes d'information des ELD n'étant pas totalement déployés, les canaux d'échange mis à la disposition des fournisseurs sont encore très disparates (formulaires mail, téléphone, fax...). En gaz, la plupart des portails d'échanges des ELD ne seront pas opérationnels avant fin 2007.

Conformément à la demande de la CRE exprimée dans sa communication du 14 septembre 2006, un socle minimal de données à échanger et un format d'échanges commun ont été définis. En électricité comme en gaz, la majorité des ELD ont affiché la volonté de mettre en place des formats d'échange cohérents avec le format de référence.

La CRE demande aux ELD de poursuivre leurs efforts dans le sens d'une convergence des formats d'échanges des données, avant la fin de l'année 2007. Dans cette optique, la CRE encourage l'initiative de certaines ELD de taille réduite, qui ont prévu de mutualiser le développement des principales fonctionnalités de leurs systèmes d'information.

D'autre part, seules quelques ELD ont publié leurs guides d'implémentation des flux et leurs spécifications des procédures cibles.

Considérant que l'absence de publication de ces informations est une barrière à l'entrée pour les fournisseurs, **la CRE demande aux ELD de s'organiser pour informer les instances de concertation, au plus tard pour fin 2007, des modalités de mise en œuvre des procédures cibles dans leurs systèmes d'information. A cette même échéance, les ELD les plus importantes publieront les spécifications des procédures cibles.**

La CRE s'inquiète de la faible ouverture du marché des clients professionnels sur le territoire des ELD et craint qu'il n'en soit de même pour les clients résidentiels. Des enquêtes régulières seront organisées afin de suivre le déploiement des systèmes d'information des ELD et la publication des spécifications des procédures et des guides d'implémentation des flux. Les résultats de ces enquêtes seront diffusés en GTE et en GTG.

5. Orientations et organisation des instances de concertation à compter du deuxième semestre 2007

La CRE remercie les membres des GTE, GTC et GTG pour leur implication et la qualité du travail accompli. La qualité de la concertation a permis que l'ouverture du marché devienne une réalité.

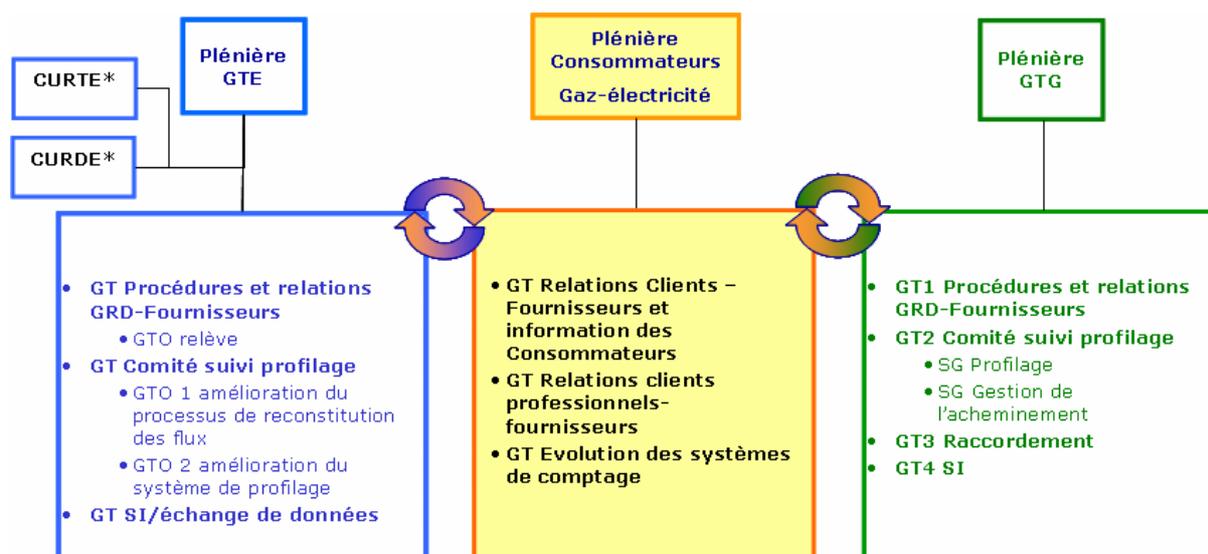
Aujourd'hui, les principales procédures nécessaires à l'ouverture du marché ont été mises en œuvre et les consommateurs ont été informés du nouveau contexte. Les prochaines étapes doivent permettre de consolider le dispositif en complétant et en améliorant les procédures existantes.

Les trois instances de concertation actuellement en place (GTE, GTG et GTC) sont maintenues. Leurs priorités pour les mois à venir sont les suivantes :

- les GTE et GTG organiseront les retours d'expérience des règles et des dispositifs. Ils les compléteront et instruiront les questions liées à la qualité de la relève et poursuivront le suivi et la concertation autour du déploiement des solutions informatiques mises en œuvre par les GRD ;
- le GTC organisera le retour d'expérience des représentants des consommateurs et assurera le suivi du projet pilote d'EDF Réseau Distribution sur le système de comptage évolué.

Afin de mieux répondre à ces orientations, les modifications suivantes sont apportées à l'organisation des différents groupes de travail (GT) :

- GTE :
 - les GT « *Déploiement* » et « *Amélioration des processus* » fusionnent pour devenir le GT « *Procédures et relations GRD-Fournisseurs* » ;
 - un groupe de travail dédié aux questions liées à l'amélioration de la qualité de la relève, rattaché au groupe de travail « *Procédures et relations GRD-Fournisseurs* », est créé.
- GTG :
 - les sous-groupes « *Technique* » et « *Procédures* » du GT 2 « *Comité de suivi du profilage* » sont supprimés et remplacés par les sous-groupes « *Profilage* » et « *Gestion de l'acheminement* ».
- GTC :
 - le GT2m « *Relations Clients-Fournisseurs* » et le GT3m « *Information - Communication* » fusionnent pour devenir le GT « *Relations Clients-Fournisseurs et information des Consommateurs* » ;
 - le GT Comptage (GT4m) est en charge d'assurer le suivi du projet pilote sur le système de comptage évolué annoncé par EDF Réseau Distribution et de la réflexion sur l'évolution des systèmes de comptage, qu'il s'agisse d'électricité ou de gaz.



Légende:

* CURTE : Comité des utilisateurs du réseau de transport
 CURDE : Comité des utilisateurs des réseaux de distribution électrique

Bi-énergie

Elec

Gaz