

## Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 22 mars 2012 portant bilan et orientations pour les travaux des instances de concertation relatifs au fonctionnement des marchés de détail de l'électricité et du gaz

Participaient à la séance : Philippe de LADOUCKETTE, président, Olivier CHALLAN BELVAL, Jean-Christophe LE DUIGOU et Michel THIOILLIERE, commissaires.

Le « Groupe de Travail Consommateurs » (GTC), le « Groupe de Travail Electricité » (GTE) et le « Groupe de Travail Gaz » (GTG) ont été créés en 2005 par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) pour définir et suivre la mise en place des règles de fonctionnement des marchés de détail de l'électricité et du gaz. Ils rassemblent l'ensemble des acteurs concernés : représentants des consommateurs, fournisseurs, gestionnaires de réseaux et pouvoirs publics.

Depuis leur création, ces groupes, placés sous l'égide de la CRE, ont permis de définir des procédures opérationnelles partagées par l'ensemble des professionnels du secteur.

Près de cinq ans après l'ouverture totale des marchés à la concurrence, le bilan est positif : les procédures en place (changement de fournisseur, mise en service, résiliation, ...) ont prouvé leur efficacité et leur robustesse, et ont été traduites dans les systèmes d'information. Les travaux réalisés dans les groupes de travail relèvent maintenant d'une démarche d'amélioration continue (réduction progressive du délai de changement de fournisseur, correction des index de changement de fournisseur, amélioration des données transmises aux responsables d'équilibre...).

Cette délibération :

- dresse un bilan des principaux travaux effectués au sein des instances de concertation en 2010 et 2011 ;
- présente la nouvelle organisation des instances de concertation mise en place pour traiter avec efficacité l'impact des compteurs évolués sur le fonctionnement des marchés ;
- fixe les orientations pour les travaux des groupes de travail à venir.

## 1. Bilan des travaux des groupes de travail en 2010 et en 2011

### **Consultation impayés : principales conclusions et point sur les travaux**

Les groupes de travail « Procédures » du GTE et du GTG ont été amenés à examiner la question du traitement des impayés. Lors de l'ouverture du marché, les acteurs s'étaient accordés sur l'utilisation de la prestation payante « déplacement pour impayés »<sup>1</sup> comme mode privilégié d'intervention auprès de consommateurs en situation d'impayés. Dans les faits, cette prestation a été délaissée par certains fournisseurs au profit de la « résiliation du contrat à l'initiative du fournisseur », prestation gratuite devant s'appliquer normalement aux cas exceptionnels non traités par les autres procédures. Ces fournisseurs justifient le recours à cette procédure par l'inefficacité de la prestation « déplacement pour impayés ».

Face à la difficulté des acteurs à trouver un consensus et afin de veiller à une cohérence entre les deux énergies, le GTC a initié une consultation sur les modalités de traitement des impayés, qui s'est déroulée du 4 octobre au 15 novembre 2010.

La consultation avait pour objectif de recueillir les réflexions des membres du GTC sur les principes actuels et les pistes d'améliorations qu'ils pourraient proposer.

Dix-sept organismes ont répondu à la consultation : quatre associations de consommateurs, huit fournisseurs ou fédérations, trois gestionnaires de réseaux, la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies et le Médiateur national de l'énergie.

Il est ressorti de l'analyse des contributions reçues que les acteurs n'étaient pas satisfaits du fonctionnement des processus de marché « déplacement pour impayés » et « résiliation à l'initiative du fournisseur », mais pour des raisons différentes, ce qui explique les propositions variées des différents acteurs.

A l'issue de cette consultation, les services de la CRE ont proposé les pistes de travail suivantes :

- rédiger en électricité une procédure « déplacement pour impayés » dans le cadre des instances de concertation de la CRE ;
- suspendre le « déplacement pour impayés » en cas de recevabilité d'un dossier de surendettement ;
- rendre la « résiliation à l'initiative du fournisseur payante sauf pour les cas de demande préalable de « déplacement pour impayés », de point de livraison (PDL) ou de point de comptage et d'estimation (PCE) sans client, et de demande de changement de fournisseur en cours ;
- modifier la procédure « résiliation à l'initiative du fournisseur » pour permettre de la suspendre pendant la période de trêve hivernale si le client est bénéficiaire d'une aide du Fonds de solidarité logement (FSL) au cours des 12 derniers mois et en cas de recevabilité d'un dossier de surendettement.

Les travaux ont démarré en septembre 2011 et devraient aboutir au premier semestre 2012. La CRE se prononcera par la suite sur la fixation du prix de la « résiliation à l'initiative du fournisseur » et du « déplacement pour impayés ».

### **Amélioration des droits des consommateurs**

#### **a) Gaz et électricité**

Afin de répondre à la recommandation du Médiateur national de l'énergie de mettre en œuvre des mesures pour corriger a posteriori des index contractuels, une nouvelle prestation a été élaborée par ERDF. Elle permet de corriger, dans un délai de 3 mois (12 mois pour les clients mensualisés), tout type d'index erroné émis lors d'une mise en service, d'un changement de fournisseur ou d'une résiliation. Cette prestation, payante, ne sera pas facturée au fournisseur en cas de détection d'une erreur qui excéderait 4000 kWh pour les clients résidentiels et 8000 kWh pour les « petits professionnels » (puissance souscrite  $\leq$  36 kVA), ou si une erreur de relevé du distributeur est avérée.

---

<sup>1</sup> Cette prestation consiste à suspendre l'alimentation ou à réduire la puissance d'un site sans rupture du contrat entre le client et le fournisseur.

Par ailleurs, ERDF propose de rembourser les frais pour un relevé spécial qui viendrait confirmer un index auto-relevé initialement rejeté à l'occasion d'une mise en service sur un point de livraison résilié avec alimentation maintenue.

En gaz, la prestation existante de « vérification de données de comptage » a été complétée par une évolution de la procédure de changement de fournisseur, qui permet désormais de corriger a posteriori un index de changement de fournisseur erroné de plus de 500 m<sup>3</sup>, dans un délai de six mois.

Les procédures exceptionnelles de « correction de changement de fournisseur suite à contestation de souscription », « correction de changement de fournisseur suite à erreur de point de comptage et d'estimation », « correction de mise en service suite à erreur de point de comptage et d'estimation » ont été simplifiées et encadrées par des délais. Ainsi, le client peut désormais porter sa contestation auprès du fournisseur initial ou contesté, et le mandat écrit du client n'est plus obligatoire.

## **b) Gaz**

Toujours dans un esprit de simplification, la procédure « réclamation » précise que la réponse à une réclamation concernant la continuité d'alimentation sera apportée au client par l'entité qui l'a reçue : le GRD ou le fournisseur. Dans le cas où le fournisseur reçoit ce type de réclamation, il a néanmoins la possibilité de laisser le soin au GRD d'y répondre. Un paragraphe a été ajouté pour traiter spécifiquement des réclamations avec demande d'indemnisation.

En cohérence avec les principes retenus en électricité, la procédure de déplacement pour impayé en gaz précise désormais que le GRD ne procède pas à l'intervention dans le cas où le client présente une notification de dossier de surendettement.

A l'occasion d'une mise hors service en gaz, le technicien se déplace systématiquement et apprécie la possibilité de maintenir le point en « maintien d'alimentation », permettant notamment au successeur de bénéficier du gaz dès son arrivée dans le logement. Avec l'accord de toutes les parties prenantes, GrDF a porté ce délai de maintien d'alimentation de huit à douze semaines.

## **Amélioration de la concurrence**

### **a) Gaz et électricité**

En réponse à une demande de la CRE dans sa délibération du 29 octobre 2009, ERDF et GrDF ont facilité l'accès à la recherche de numéros de point de comptage et d'estimation et de point de livraison par les fournisseurs, en ajoutant au critère de recherche par adresse un critère complémentaire facultatif « nom ou raison sociale ». Cette recherche s'applique à tous les points de comptage et d'estimation en gaz et uniquement aux points de livraison résiliés du segment C5<sup>2</sup> (résidentiels et petits professionnels) en électricité.

Les fournisseurs et le Médiateur national de l'énergie ont rappelé aux GRD la problématique liée à l'impossibilité d'utiliser comme index contractuel de changement de fournisseur l'auto-relevé transmis par le client. En effet, les GRD ajoutent à cet index un calcul correspondant à l'énergie consommée pendant le délai technique de changement de fournisseur, induisant ainsi une confusion pour le client qui ne retrouve pas son index auto-relevé sur sa facture de bascule. Pour pallier cette difficulté, ERDF et GrDF ont chacun proposé leur propre réponse aux fournisseurs :

- En électricité, il a été décidé de supprimer le délai technique du GRD, le fournisseur pouvant faire des changements de fournisseur effectifs au jour de la demande. Ainsi, l'index auto-relevé du client n'est pas modifié, il ne l'est que pour les demandes de changement de fournisseur souhaitées par le client dans le futur, à compter de J+1.
- En gaz, il a été décidé de conserver le délai technique de 10 jours minimum et de « geler » l'index de changement de fournisseur pendant une durée de 15 jours à compter de la date de demande du fournisseur.

---

<sup>2</sup> Site alimenté en basse tension et dont la puissance souscrite est inférieure ou égale 36 kVA (relevé semestriel des index)

Compte tenu des dernières évolutions apportées aux procédures métier pour la prise en compte des index auto-relevés, les GRD ont commencé à présenter en groupes de travail « Procédures » des statistiques sur les transmissions d'index auto-relevés tout au long du parcours client. Afin d'améliorer le recours aux index auto-relevés, les groupes de travail identifieront les freins résiduels (provenant du GRD ou du fournisseur) qui entravent cette transmission et proposeront des solutions pour y remédier.

Enfin, en électricité, les 4 plus grosses entreprises locales de distribution (ELD) en nombre de clients ont modifié leur système d'information pour permettre un changement de fournisseur à 10 jours. En gaz, 3 des 4 plus grosses ELD ont réalisé ces évolutions.

#### **b) Electricité**

En réponse à une demande des fournisseurs, ERDF a mis en place un portail de secours en cas d'arrêt, programmé ou non, du système de gestion des échanges (SGE). Ce portail a été activé le 1<sup>er</sup> septembre 2011 et propose des fonctionnalités « vitales » pour la poursuite de l'activité commerciale des fournisseurs, qui sont les suivantes :

- accès au module de recherche de point de livraison du segment C5 par adresse ou par identifiant ;
- consultation des caractéristiques techniques des points de livraison C5 ;
- accès à la puissance souscrite en cas de déclaration de contrat conclu.

En mai 2011, ERDF a mis en œuvre un nouveau système d'information pour le segment C2-C4<sup>3</sup>, qui intègre notamment un nouveau système de facturation, appelé COSY, ainsi qu'une bascule vers un nouvel identifiant unique, basé sur le format du point de livraison du segment C5 : l'identifiant « point de référence mesure » (PRM).

#### **c) Gaz**

L'accès aux données clients a été simplifié pour un fournisseur non détenteur du point, en supprimant deux éléments de la procédure :

- la production systématique des mandats pour les points de comptage et d'estimation en relève journalière ;
- les contrôles par sondage par les GRD de la réalité de la détention des mandats.

En vue de fiabiliser les index de changement de fournisseur, GrDF a mis en œuvre une évolution des systèmes d'information permettant au fournisseur de savoir si le point de comptage et d'estimation concerné a été relevé par le distributeur lors des 12 derniers mois. Le fournisseur pourra ainsi choisir, comme en électricité, la nature de l'index (relevé ou calculé) qu'il souhaite utiliser pour la bascule.

Le contrat acheminement distribution (CAD), qui gère les relations entre chaque fournisseur et GrDF, a fait l'objet d'échanges en groupe de travail.

Des points de désaccord entre les acteurs ont émergé sur le portage du risque d'impayé relatif à la part acheminement. En effet, une majorité de fournisseurs estime qu'il revient au GRD de porter intégralement ce risque, en écho à la décision en électricité du Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) du 22 octobre 2010, confirmée par l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 29 septembre 2011. GrDF considère pour sa part que le cadre contractuel actuel est clair quant au portage du risque d'impayés. Il ne souhaite pas le modifier.

En l'absence de consensus possible sur cette question, le groupe de travail a conclu ses travaux en actant le désaccord entre GrDF et certains acteurs.

Les nouvelles conditions générales validées par la plénière GTG ont été mises en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2012.

---

<sup>3</sup> Site dont la puissance souscrite est strictement supérieur à 36 kVA en contrat unique

## **Amélioration du fonctionnement du marché en électricité**

A la suite de travaux réalisés par le groupe de travail « Amélioration continue et système d'information de la reconstitution des flux », le comité de gouvernance du profilage (CGP) a proposé l'actualisation des coefficients « thêta » servant à estimer les consommations des clients profilés ne disposant pas d'historique de relève, ainsi que la modification de la prise en compte des jours de pont dans la préparation des profils. Le 16 juin 2011, la CRE a validé l'intégration de ces évolutions dans les règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre (RE).

Les travaux menés dans ce groupe ont également permis à ERDF de répondre à plusieurs demandes des acteurs. Ainsi, ERDF a avancé ses publications du flux de température et de bilans globaux de consommation initiaux, respectivement de deux jours et d'un jour. En outre, ERDF a mis en œuvre, à titre expérimental, quatre nouvelles prestations à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012.

A l'issue d'un premier retour d'expérience sur leur utilisation, ces prestations pourraient être intégrées aux prestations annexes à destination des responsables d'équilibre.

Enfin, conformément à la délibération de la CRE du 29 octobre 2009, certains GRD, dont ERDF, ont intégré les factures rectificatives aux données adressées à RTE pour le calcul des écarts. Il revient aux GRD qui n'appliqueraient toujours pas cette règle de se mettre en conformité.

## **Amélioration du fonctionnement du marché en gaz**

### **a) Acheminement**

Les travaux menés sur l'amélioration du système d'allocation des quantités ont abouti aux principales évolutions suivantes :

- la prise en compte de l'achat des pertes et différences diverses par GrDF aux points d'échange gaz ;
- la définition d'une méthode transitoire pour la prise en compte de l'injection de bio-méthane sur le réseau de GrDF en attendant la mise en œuvre d'une solution définitive ;
- l'élaboration des règles permettant la cohabitation de plusieurs fournisseurs sur un site afin, notamment, de faciliter la gestion des cogénérations ;
- l'évolution de la valorisation des comptes d'écart distribution afin de compenser leurs biais ;
- la possibilité offerte aux fournisseurs de se voir appliquer une méthode de lissage du mécanisme d'apurement des comptes d'écart distribution.

Par ailleurs, concernant le calcul des prix de compensation, les acteurs ont validé, dans un premier temps, le remplacement du prix Zeebrugge par le prix de référence Powernext PEG Nord DAP et, dans un deuxième temps, l'utilisation du prix Powernext PEG SUD DAP pour les zones d'équilibrage transport «Sud» et «TIGF». Enfin, les acteurs ont validé la modification des modalités de calcul des coefficients A afin de lisser leur évolution et, ainsi, de stabiliser le niveau des souscriptions normalisées d'une année sur l'autre.

### **b) Profilage**

Les acteurs ont validé la mise en œuvre d'un nouveau jeu de profil à partir du 1<sup>er</sup> avril 2012. Il intègre la « saisonnalisation » des ajustements climatiques du profil P012 ainsi qu'une amélioration du calcul des coefficients des profils utilisés pour les clients à relève mensuelle.

Il a également été décidé la mise en place d'un nouveau plan de sondage pour la construction du panel servant à l'élaboration des profils. Afin de permettre à GrDF d'étaler l'instrumentation des clients qui constitueront ce nouveau plan de sondage, un panel transitoire sera utilisé pour la construction des profils qui seront en vigueur entre le 1<sup>er</sup> avril 2014 et le 31 mars 2015. Par la suite, le panel cible sera pris en compte.

## ***Retour d'expérience sur le fonctionnement du Comité de gouvernance du profilage (CGP) en électricité***

Le 17 juin 2010, la CRE a validé l'intégration des modalités de mise en œuvre du profilage dans un chapitre spécifique des règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre. Cette disposition finalise le mécanisme de gouvernance du système de profilage en confiant au CGP la mission de proposer les évolutions de ce dispositif.

Dans ce cadre, les évolutions suivantes du système de profilage ont été réalisées :

- actualisation des profils appliqués, d'une part, aux clients résidentiels disposant d'un double tarif et, d'autre part, aux sites d'injection hors hydraulique et cogénération ;
- amélioration de la prise en compte des gradients thermiques ;
- dédoublement du profil utilisé pour reconstituer les consommations des clients résidentiels ayant une structure de comptage à un cadran.

### ***Comptage évolué***

#### ***a) Travaux du groupe de travail MDE***

Le groupe de travail a suivi, dès le mois d'avril 2010, le déploiement des expérimentations de comptage évolué gaz et électricité, dans leurs aspects spécifiques aux consommateurs résidentiels et petits professionnels. Ses travaux portaient en particulier sur la détermination des attentes des consommateurs en matière de facturation et de services de maîtrise de la demande d'énergie (MDE), en lien avec le développement des compteurs évolués.

Le groupe de travail s'est réuni 12 fois, d'avril 2010 à mai 2011 et a émis des recommandations.

Ainsi, le groupe de travail a recommandé que l'émergence d'offres plus complexes ne se fasse pas au détriment de leur compréhension par les consommateurs. Le groupe de travail a demandé en particulier aux fournisseurs de veiller à proposer des offres adaptées aux connaissances des consommateurs ou que les index en électricité soient systématiquement présentés dans leur ordre de prix croissant avec un libellé clair.

La question de l'accès aux données est apparue comme un point central pour permettre aux consommateurs de comprendre leur consommation et de mieux la maîtriser. Même si les acteurs n'ont pas réussi à trouver un accord sur le mode d'accès à ces données, il est leur apparu indispensable que les consommateurs puissent accéder mensuellement aux index bruts de consommation, à la consommation valorisée en euro et, en électricité, à la valeur maximum de la puissance mesurée par le compteur au cours du mois écoulé.

Les recommandations du groupe de travail MDE ont été présentées au comité de suivi de l'expérimentation Linky.

La CRE s'est appuyée sur les travaux du groupe de travail MDE pour élaborer, en juillet 2011, les délibérations sur l'évaluation de l'expérimentation Linky d'ERDF et sur le lancement de la phase de construction du système de comptage évolué de GrDF.

#### ***b) Le projet Linky d'ERDF pour le marché de masse***

La concertation a permis de préparer l'expérimentation des compteurs Linky d'ERDF et d'en suivre le déroulement.

Ainsi, la grille d'évaluation de l'expérimentation Linky, publiée par la CRE en annexe de sa délibération du 11 février 2010, est issue d'un travail collaboratif avec les acteurs.

En outre, ERDF a régulièrement présenté l'avancement de la pose des compteurs Linky sur les régions de Tours et de Lyon ainsi que les difficultés rencontrées.

Enfin, l'évaluation du projet effectuée par la CRE et publiée à l'occasion de la délibération 7 juillet 2011 s'est nourrie des retours effectués par ERDF dans les groupes de concertation ainsi que des réactions et propositions des acteurs.

### **c) Le projet AMR de GrDF pour le marché de masse**

Conformément à la délibération de la CRE du 3 septembre 2009, GrDF a défini avec les acteurs, dans le cadre des instances de concertation sous l'égide de la CRE, les conditions de réalisation de l'expérimentation de comptage évolué qu'il a menée entre mi-2010 et mi-2011. En outre, il a régulièrement présenté l'avancement de cette expérimentation ainsi que les résultats des tests entrepris sur les services clients.

Par la suite, sur la base de l'étude technique-économique<sup>4</sup> réalisée par la CRE et d'un dossier<sup>5</sup> élaboré par GrDF en concertation avec les acteurs, la CRE a lancé une consultation sur le projet de GrDF au printemps 2011, puis a délibéré, le 21 juillet 2011, en proposant le lancement de la phase de construction du système de comptage évolué envisagé par GrDF.

### **d) Le projet de comptage évolué d'ERDF pour les grands clients en électricité**

Dans le cadre des instances de concertation, les acteurs ont validé fin 2010 les spécifications techniques des futurs compteurs HTA, en vue de l'appel d'offres lancé par ERDF pour faire face à l'obsolescence progressive des compteurs HTA actuels.

### **e) Le projet de comptage évolué de GrDF pour les grands clients en gaz**

GrDF a régulièrement présenté l'avancement du déploiement de son projet de télé-relève des clients à relève mensuelle (T3MM). La phase de généralisation de ce dispositif sera terminée à la fin de l'année 2012.

Courant 2011, la concertation a permis de définir les services de transmission de données à mettre en œuvre ou à faire évoluer dans le cadre de ce projet. Ils devraient être disponibles en 2014.

### **f) Les projets de comptage évolué des ELD en électricité et en gaz**

En gaz, un groupe de travail dédié aux projets de comptage évolué des ELD a été mis en œuvre en 2011. Il a permis de :

- partager la vision technique du futur système de télé relève de GrDF sur le segment domestique ;
- prendre en compte autant que possible les besoins spécifiques aux divers GRD ;
- identifier les points de mutualisation éventuels.

En électricité, le groupe travail mis en place a poursuivi ses travaux. ERDF y a présenté régulièrement des points d'avancement de son expérimentation Linky et les ELD ont pu partager sur leurs problématiques spécifiques.

## **2. Evolution du fonctionnement des instances de concertation**

Les instances de concertation placées sous l'égide de la CRE seront amenées à court terme à travailler sur deux objets distincts : d'une part, l'amélioration continue des règles de marché en vigueur et, d'autre part, le fonctionnement des marchés avec les compteurs évolués.

Il est donc proposé d'organiser les travaux des GTE et GTG autour de deux axes :

- l'amélioration continue des règles de fonctionnement des marchés ;
- la préparation de l'organisation future des marchés liée à la mise en place du comptage évolué.

Dans le GTE et le GTG, les groupes de travail chargés des procédures sont complétés d'un groupe de travail opérationnel « Procédures et nouveaux services », qui sera chargé de définir les règles de marché en présence de compteurs évolués. Les groupes de travail « Suivi des projets de comptage évolué » suivront l'avancement des projets de systèmes de comptage évolués des GRD.

Les autres groupes de travail devront intégrer dans leurs travaux les impacts de l'arrivée des compteurs évolués.

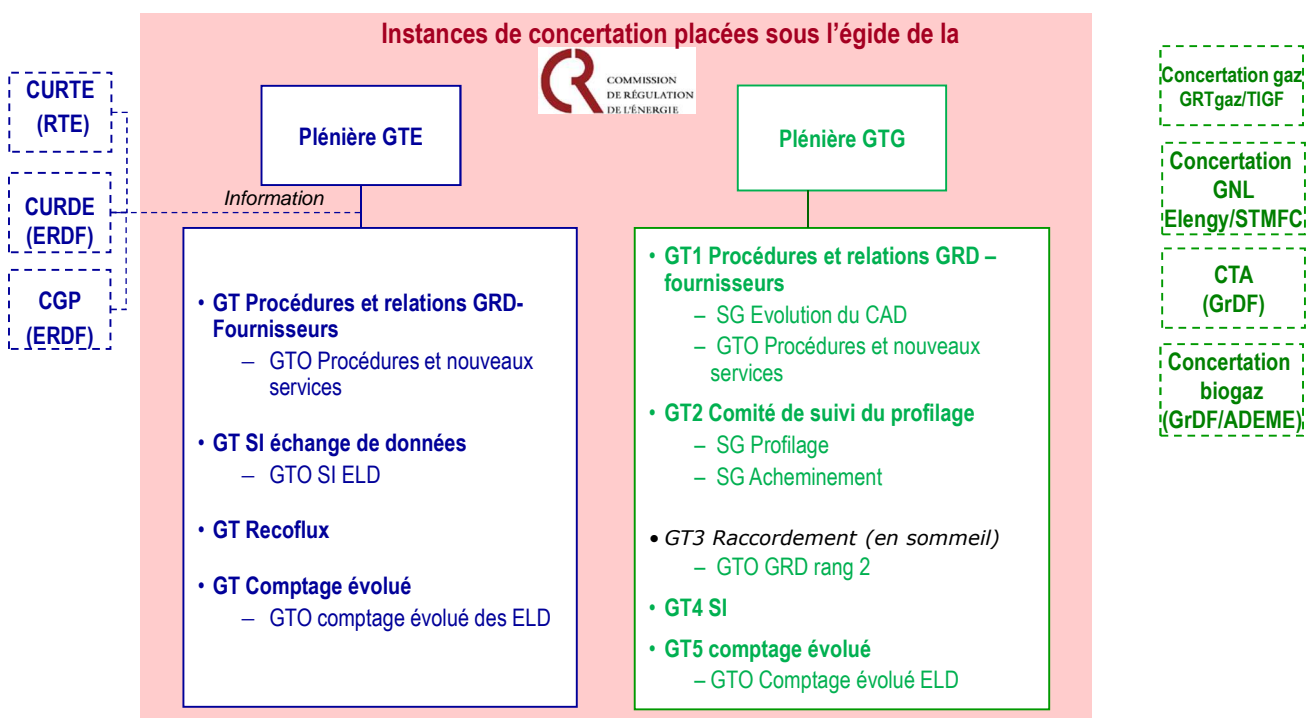
---

<sup>4</sup> Etude coûts/bénéfices sur le comptage évolué en gaz menée par les cabinets Poÿry/Sopra pour le compte de la CRE

<sup>5</sup> Dossier « le projet de compteurs communicants de GrDF »

Depuis 2010, les associations de consommateurs ne participent plus directement aux travaux des GTE et GTG, en particulier aux groupes de travail sur les procédures et le comptage évolué. Compte tenu de l'impact du comptage évolué sur l'organisation du marché, leur absence dans ces groupes serait désormais préjudiciable à l'efficacité des travaux. En outre, les groupes de travail du GTC n'ont plus suffisamment de sujets à traiter pour justifier la tenue de réunions régulières visant l'élaboration de livrables validés par la plénière et il n'a pas été identifié de nouveaux sujets à venir.

En conséquence, les associations de consommateurs seront désormais membres des groupes de travail du GTE et du GTG, et le GTC est supprimé. Leur participation est particulièrement attendue dans les groupes de travail opérationnels « Procédures et nouveaux services » et les groupes de travail sur le comptage évolué.



Légendes :

CURTE : Comité des utilisateurs du réseau de transport  
 CURDE : Comité des utilisateurs des réseaux de distribution électrique  
 CGP : Comité de gouvernance du profilage  
 CTA : Comité Technique Acheminement





### **3. Orientations pour les travaux à mener dans les groupes de travail**

#### **3.1 Harmonisation des processus de marché des GRD**

La mise en place de systèmes de comptage évolué nécessitera des évolutions des systèmes d'information des GRD. Ces évolutions devront s'appuyer sur un socle de fonctionnalités commun à tous les GRD. La définition de ce socle commun devra s'effectuer, comme toute évolution de l'interface des systèmes d'information entre les GRD et les fournisseurs, dans le cadre des groupes de concertation placés sous l'égide de la CRE.

L'enquête menée régulièrement auprès des GRD par les services de la CRE sur les moyens d'échange entre GRD et fournisseurs sera alors élargie. Elle devra dresser un panorama sur la convergence des flux d'échange de données des GRD vis-à-vis des fournisseurs et permettre un état précis de l'intégration des principales règles métier. Les modalités de reconstitution des flux en électricité et le calcul des allocations et des comptes d'écart distribution en gaz feront également partie du périmètre de l'enquête.

#### **3.2 Comptage évolué**

L'arrivée prochaine des systèmes de comptage évolué aura des répercussions sur l'organisation des marchés. Afin de préparer cette mutation, le GTO « Procédures et nouveaux services » réinterrogera les procédures de marché actuelles compte tenu des nouvelles fonctionnalités des systèmes de comptage évolués. Il déterminera également les nouveaux services et les nouvelles procédures à mettre en place. En outre, il veillera à ce que les systèmes d'information des GRD permettent aux clients de disposer de l'ensemble des fonctionnalités des systèmes de comptage évolués dès le lancement de leur déploiement.

Le groupe de travail « Suivi des projets de comptage évolué » suivra l'avancement des projets de GrDF et ERDF ainsi que les expérimentations des ELD. Il s'attachera notamment à définir la communication à destination des clients qui appuiera le déploiement des compteurs évolués. Cette communication sera l'occasion de renforcer la connaissance des consommateurs sur les grands principes liés à l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz.

Enfin, le « Comité de gouvernance du profilage » et le « Comité de suivi du profilage » s'attacheront respectivement à déterminer les améliorations susceptibles d'être apportées sur les modalités de reconstitution des flux en électricité, et le calcul des allocations et des comptes d'écart distribution en gaz.

#### **3.3 Harmonisation des processus entre le gaz et l'électricité**

Malgré des différences liées aux spécificités des deux énergies, le développement de la concurrence et la satisfaction des consommateurs nécessitent une harmonisation du fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz. Cette harmonisation vise en particulier les procédures et le déploiement des compteurs évolués vu des clients. Les groupes de travail concernés devront donc prendre en compte cet objectif dans leurs travaux.

Fait à Paris, le 27 mars 2012

Pour la Commission de régulation de l'énergie,  
Le président,

Philippe de LADoucETTE