

DéRyptages

La lettre de la Commission
de régulation de l'énergie (CRE)



Dossier p. 6

Respect des **codes**
de **bonne conduite**
et **indépendance**
des gestionnaires de réseaux :
un **bilan contrasté**

Actualités

- p. 2** Vers une extinction des tarifs réglementés de gaz pour les professionnels
- p. 3** Les gazo-intensifs, une nouvelle catégorie de consommateurs de gaz
- p. 4** Stockage de gaz : la CRE répond à la consultation publique de la DGEC

Parole à...

- p. 10** Philippe Martin, président de la section des travaux publics du Conseil d'État

International

- p. 12** L'énergie durable au programme du G20

DE NOUVEAUX PLANS D'ACTIONS ATTENDUS DE LA PART DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX

COMME LE PRÉVOIT LE CODE DE L'ÉNERGIE, LA CRE FAIT LE POINT SUR LE RESPECT DES CODES DE BONNE CONDUITE ET L'INDÉPENDANCE DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE TRANSPORT ET DE DISTRIBUTION (GRT ET GRD) D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL EN 2012. CETTE HUITIÈME ÉDITION PRÉSENTE L'ANALYSE DES SITUATIONS INDIVIDUELLES DES HUIT GRD DESSERVANT PLUS DE 100 000 CLIENTS ET DES TROIS GRT FRANÇAIS. PAR AILLEURS, QUATRE DOSSIERS THÉMATIQUES S'INTÉRESSENT AU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR ERDF, AUX ACCORDS COMMERCIAUX ET FINANCIERS ENTRE ERDF ET EDF, À L'ACCÈS DES FOURNISSEURS AUX RÉSEAUX DES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL ET ENFIN AU SUIVI DE LA CERTIFICATION DES GRT.

Respect des codes de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux : un bilan contrasté

Les gestionnaires de réseaux de transport (GRT) et de distribution (GRD) d'électricité et de gaz naturel ont aujourd'hui la responsabilité de faire évoluer les réseaux qu'ils exploitent pour répondre aux défis de la transition énergétique qui s'engage. L'amélioration de l'efficacité des réseaux s'avère en effet indispensable pour accompagner tant l'évolution de la consommation que celle de la production d'énergie. Ceci implique la mise en place de réseaux dits intelligents, dont les projets de déploiement de compteurs communicants par les deux principaux GRD (Linky pour ERDF et Gazpar pour GrDF) sont les premières briques. Au quotidien, ces opérateurs régulés assurent des missions de service public, au bénéfice des utilisateurs des réseaux et des consommateurs qu'ils desservent. Ils doivent respecter des obligations

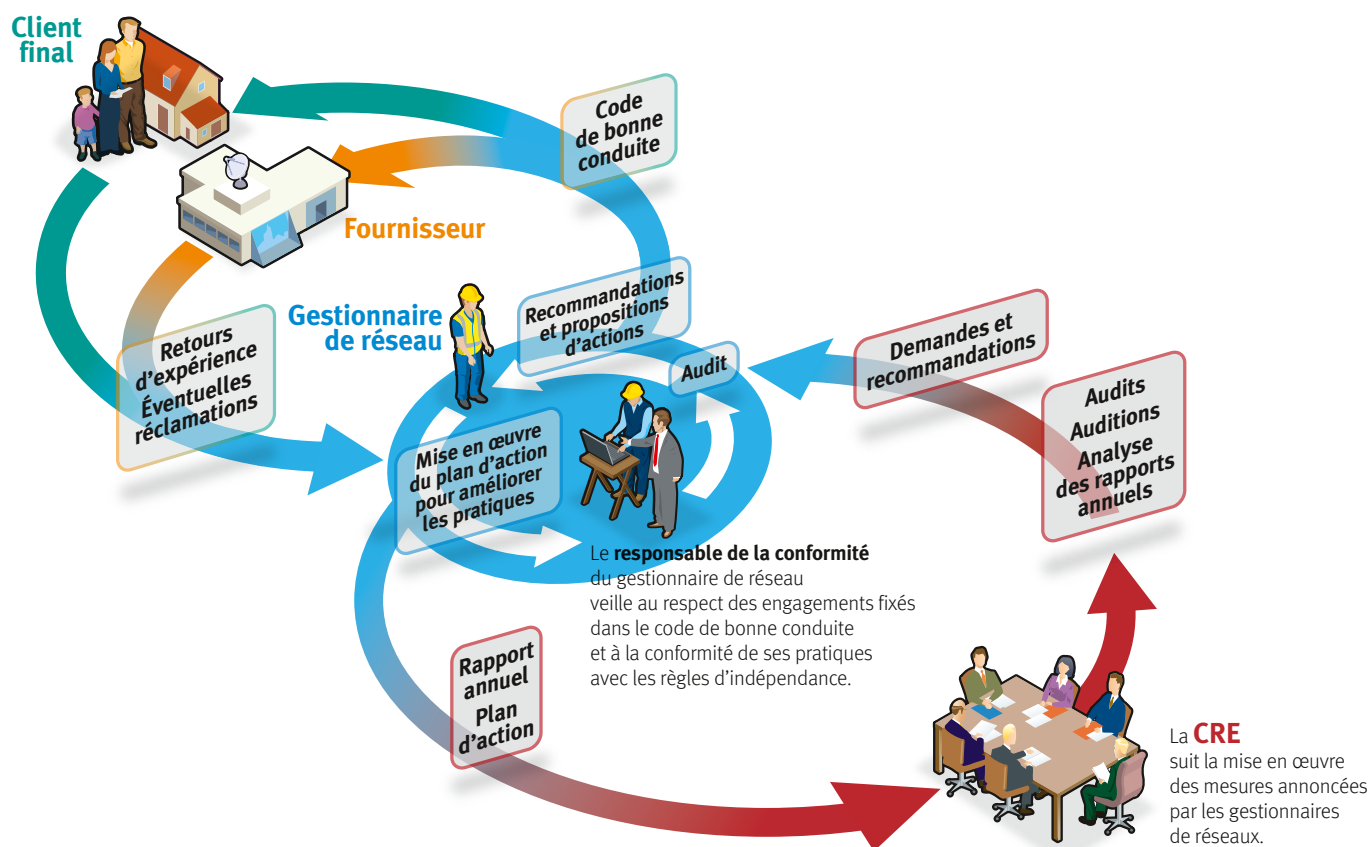
d'indépendance vis-à-vis de leur maison-mère et de non-discrimination envers les différents utilisateurs des réseaux. Autrement dit, les GRD et des GRT ne doivent en aucun cas privilégier les groupes intégrés auxquels ils appartiennent. Ceci ne pourrait en effet se faire qu'au détriment de producteurs ou de fournisseurs alternatifs et risquerait, par exemple, de porter atteinte au développement de nouveaux moyens de production ou encore d'empêcher les consommateurs d'exercer leur droit de choisir librement leur fournisseur. L'indépendance garantit aux utilisateurs une qualité des services publics de gestion des réseaux indépendante du choix du fournisseur.

Une boucle d'amélioration continue des pratiques des gestionnaires de réseaux

La 8^e édition du rapport de la CRE sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des GRT et GRD d'électricité et de gaz naturel rend compte du respect de ces obligations. Comme le prévoit le code de l'énergie, ce rapport présente l'analyse des situations individuelles des huit GRD desservant plus de 100 000 clients (ERDF, ES, URM, SRD et Gérédis Deux-Sèvres pour l'électricité, GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS pour le gaz naturel) et des trois GRT (RTE pour l'électricité et GRTgaz et TIGF pour le gaz naturel).

« Si pour certains GRD la situation s'est améliorée, la CRE est cependant amenée à constater que certaines des demandes et recommandations formulées dans son précédent rapport sont restées sans suite. »

Respect du code de bonne conduite et indépendance : une boucle d'amélioration continue des pratiques des gestionnaires de réseaux



Ce rapport résulte de l'analyse des « *rapports sur la mise en œuvre des codes de bonne conduite* » transmis à la CRE fin 2012 par les responsables de la conformité des opérateurs. Ceux-ci ont pour mission de veiller tout au long de l'année à la conformité des pratiques des opérateurs avec les règles d'indépendance ainsi qu'au respect des engagements fixés dans leurs codes de bonne conduite. La CRE a également réalisé fin 2012 et début 2013 des audits au sein de ces sociétés. Elle a en outre accordé une attention particulière aux réponses apportées par les GRD et les GRT aux demandes et recommandations précédemment formulées par le régulateur et les responsables de la conformité dans leurs rapports respectifs. Elle a aussi suivi la mise en œuvre effective des mesures annoncées par les opérateurs. Ces éléments ont pu être complétés et éclairés grâce aux nombreux échanges qui ont lieu avec les opérateurs. Le collège de la CRE a ainsi organisé des auditions au printemps de 2013 au cours desquelles responsables de la conformité et dirigeants des gestionnaires de réseaux ont pu s'exprimer.

Réclamations : satisfaits ?

La CRE a réalisé, au début de l'année 2013, un audit du processus de traitement des réclamations chez ERDF. Les réclamations sont en effet un outil important pour prendre en compte les attentes des consommateurs. La qualité de leur traitement est un des éléments clés pour renforcer la confiance des consommateurs dans le bon fonctionnement du marché de l'énergie. Il a été constaté que les réponses formulées par ERDF aux réclamations étaient parfois rédigées dans un style peu compréhensible. ERDF a depuis décidé d'élaborer un guide et des lettres-types afin que des éléments de langage plus adaptés soient proposés aux agents chargés du traitement des réclamations. D'autres dysfonctionnements ont été notés lors de cet audit : certaines pratiques d'ERDF conduisent parfois à ne pas apporter de réponse à une réclamation ou encore à biaiser le délai de traitement affiché par l'opérateur. Des mesures ont depuis été proposées par ERDF pour corriger ces dysfonctionnements. La CRE veillera à leur mise en œuvre effective, qui devrait permettre d'améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs.

ERDF-EDF : des relations à surveiller

Un audit a été réalisé chez ERDF pour analyser, à travers les accords commerciaux et financiers conclus avec la maison-mère EDF, le respect des règles d'indépendance qui s'appliquent au distributeur et à son actionnaire. À la suite des recommandations et demandes formulées par la CRE en conclusion de cet audit, ERDF a pris différents engagements pour consolider son indépendance. En particulier, la stratégie d'achat sera précisée et déclinée opérationnellement. L'administration de la messagerie électronique ne passera plus par des agents EDF. Les flux de données échangés avec tout producteur ou tout fournisseur seront mieux documentés. La CRE sera attentive à la mise en œuvre progressive de ces avancées. Toutefois, des difficultés sérieuses subsistent en ce qui concerne, d'une part, des instructions données par EDF à ERDF dans le domaine des systèmes d'information et, d'autre part, une coordination privilégiée entre EDF et ERDF dans le domaine de la communication. La CRE a donc demandé à ERDF et à son actionnaire de prendre les mesures appropriées et de lui fournir dans les meilleurs délais les explications qu'appellent ces constats. Les conclusions et recommandations issues des deux audits réalisés chez ERDF pourront intéresser les autres distributeurs pour lesquels la CRE n'a pas encore pu mener d'analyse comparable.

Distributeurs : des avancées bénéfiques pour les clients n'éclipsent pas des anomalies persistantes

Dans le domaine de la distribution, les gestionnaires de réseaux ont, pour la plupart, poursuivi en 2012 et début 2013 la consolidation de leur indépendance vis-à-vis de leur maison-mère respective. Des efforts de communication ont été entrepris pour mieux expliquer leurs missions au grand public et pour accroître leur notoriété auprès des consommateurs. Les documents diffusés à l'occasion de la relève des compteurs ont ainsi été réécrits par le service commun de GrDF et ERDF, comme par

certaines entreprises locales de distribution (ELD). Ils expliquent désormais distinctement le rôle du gestionnaire de réseau, qui consiste à relever les index de consommation, transmis ensuite au(x) fournisseur(s) d'électricité et de gaz naturel choisi(s) par le consommateur, en vue de la facturation. **L'ensemble des supports de communication des GRD à destination des clients du marché de détail gagnerait à incorporer des améliorations similaires.** De leur côté, certains fournisseurs historiques ont clarifié la présentation de leurs factures en accompagnant désormais le numéro de téléphone de dépannage du nom du distributeur. Le consommateur peut ainsi identifier clairement l'entité chargée de rétablir son alimentation en électricité ou en gaz, à savoir le gestionnaire de réseau, qui ne dépend ni du fournisseur ni de l'offre commerciale choisie. Toutefois, la progression de la notoriété de plusieurs distributeurs achoppe aujourd'hui sur une confusion persistante avec le fournisseur historique présent sur le même territoire. Ainsi, dans son précédent rapport, la CRE avait demandé aux distributeurs concernés de lui transmettre un plan d'actions permettant la disparition complète des éléments portant à confusion concernant leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. Plusieurs distributeurs, dont la situation actuelle demeure non conforme aux dispositions légales en vigueur, n'ont toujours pas apporté de réponse satisfaisante sur ce point.

La situation des distributeurs au regard du respect des codes de bonne conduite et des règles d'indépendance demeure ainsi contrastée. **Si pour certains GRD la situation s'est améliorée, la CRE est cependant amenée à constater que certaines des demandes et recommandations**

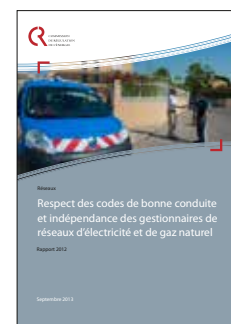
Territoires des ELD : une nécessaire convergence des pratiques

La CRE a analysé en 2012 les freins à l'ouverture du marché de gaz naturel sur le territoire de desserte des entreprises locales de distribution (ELD). Dans ces zones en effet, le développement de la concurrence est quasiment nul sur le segment résidentiel et très faible sur le segment non résidentiel, la plupart des fournisseurs alternatifs en étant absents. L'analyse approfondie réalisée chez les ELD de gaz naturel Régaz-Bordeaux et Réseau GDS n'a pas révélé de pratique discriminatoire de la part de ces gestionnaires de réseaux de distribution. Toutefois, une plus grande convergence des différents systèmes d'information et des différents modèles contractuels utilisés, ainsi qu'une meilleure information

des fournisseurs sur leurs évolutions sont nécessaires pour développer la concurrence entre fournisseurs sur ces territoires. La fin programmée des tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour les clients professionnels constitue une opportunité pour le développement de la concurrence sur le territoire des ELD à condition que des progrès rapides soient faits en termes de convergence des pratiques des distributeurs. Dans cette perspective, la CRE demande aux ELD de gaz naturel de mettre en œuvre des mesures détaillées et prévoit de faire évoluer les instances de concertation sous son égide afin de traiter ces sujets.



Les documents diffusés à l'occasion de la relève des compteurs ont été réécrits par le service commun de GrDF et ERDF, comme par certaines entreprises locales de distribution (ELD).
© ERDF- Jean-Lionel Dias



Le rapport 2012 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité de gaz naturel peut être consulté sur le site de la CRE, www.cre.fr

formulées dans son précédent rapport sont restées sans suite. En outre, des atteintes à l'indépendance de certains distributeurs d'électricité ont été découvertes en 2012 et au début de l'année 2013. Des cumuls de fonctions entre activités concurrentielles de production ou de fourniture et activités régulées de distribution ont notamment pu être observés, en méconnaissance du code de l'énergie dont diverses dispositions visent pourtant clairement à éviter les situations de conflit d'intérêt potentiel. Des mesures ont ou vont être prises par les acteurs concernés pour remédier à ces situations dans les meilleurs délais.

Transporteurs : une indépendance consolidée

En transport, les gestionnaires de réseaux RTE, GRTgaz et TIGF ont mis en œuvre en 2012 les mesures nécessaires pour poursuivre la consolidation de leur indépendance vis-à-vis des groupes auxquels ils appartiennent. Ainsi, les conditions qui avaient permis au régulateur de leur octroyer la certification début 2012, ont été respectées par les trois transporteurs, tant en ce qui concerne les demandes formulées par la CRE que les engagements pris par les opérateurs eux-mêmes. Enfin, des efforts ont été engagés par les GRT au cours de cette période afin de mieux assurer le respect des délais de transmission des contrats à la CRE, délais qui s'avèrent en pratique indispensables pour permettre au régulateur d'exercer un réel contrôle sur les relations entre le GRT et son groupe.

Afin de poursuivre l'amélioration déjà engagée en matière de respect des codes de bonne conduite et d'indépendance, chaque GRT et chaque GRD transmettra à la CRE, avant la fin de l'année, un plan d'actions complet en réponse aux demandes et recommandations formulées dans le 8^e rapport de la CRE et dans celui de leur responsable de la conformité. ■

Certification : une veille continue du régulateur

Au cours des 18 mois qui ont suivi l'octroi de la certification en janvier 2012, les gestionnaires de réseaux de transport ont soumis à l'approbation du régulateur 58 accords commerciaux et financiers et prestations de service. Ces accords, conclus avec des sociétés du même groupe, ont été analysés pour s'assurer de leur conformité aux dispositions du code de l'énergie et, notamment, de l'absence de tout financement croisé indu entre activités concurrentielles et activités régulées sous monopole.

Au premier semestre 2013, le groupe TOTAL a annoncé le projet de cession de TIGF à un consortium composé de trois sociétés : SNAM, opérateur d'infrastructures de gaz, GIC, un fonds d'investissement de l'État singapourien et EDF. Le 30 juillet 2013, TIGF a notifié à la CRE que cette cession était effective. Conformément aux articles L.111-4 et L. 111-5 du code de l'énergie, la CRE procédera à un nouvel examen de la situation de TIGF au regard de ses obligations d'indépendance, en vue de sa nouvelle certification.