



**CONSULTATION PUBLIQUE N°2019-019 DU 17 OCTOBRE 2019 RELATIVE À LA
QUALITÉ DE SERVICE ET AUX ACTIONS DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX
EN FAVEUR DE L'INNOVATION DES ACTEURS POUR LE SECTEUR DE
L'ELECTRICITÉ**

L'UPRIGAZ tient à souligner la qualité et la pertinence des analyses auxquelles la CRE s'est livrée afin d'améliorer la qualité du service rendu par les gestionnaires de réseaux électriques et qui sous-tendent la consultation publique du 17 octobre 2019.

Schématiquement, la CRE distingue trois secteurs de performance : la qualité de fourniture, la qualité de service et l'ensemble des prestations concourant au succès de la transition énergétique (Linky et open-data en particulier).

L'UPRIGAZ estime que pour ce qui concerne la qualité de fourniture et la qualité de service rendu, l'expérience désormais acquise tant par les gestionnaires de réseaux que par la CRE justifieraient que les incitations portent sur des objectifs d'amélioration relativement marginale et ne justifient pas des incitations particulières. A cet égard, l'UPRIGAZ estime que le service minimum attendu des GR est la publication des flux (activation, MES, raccordement, index mensuel de consommation, frais à facturer) en temps et en heure ainsi que la disponibilité du portail. En revanche, une détérioration de la qualité de fourniture ou de la qualité de service devrait entraîner des pénalités. Ainsi par exemple, une détérioration des paramètres « durée moyenne de coupure » et « fréquence de coupure » en deçà de normes fixées par la CRE devrait faire l'objet de pénalités.

En revanche, s'agissant des prestations innovantes concourant au succès de la transition énergétique, en particulier l'installation des compteurs Linky et la fourniture aux parties prenantes de data pertinentes devraient faire l'objet d'un dispositif incitatif qui apparaît parfaitement justifié.

Enfin, l'UPRIGAZ regrette également que les ELD ne soient plus incités financièrement, en particulier sur les flux « essentiels ». La faible qualité de service justifie à elle seule la mise en place d'indicateurs, à minima pour les ELD desservant plus de 100 000 clients.

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

L'UPRIGAZ est favorable aux nouveaux niveaux d'objectifs des 6 indicateurs envisagés par la CRE, d'autant que ces niveaux prennent très largement en compte les performances déjà atteintes par ENEDIS.

L'UPRIGAZ observe en particulier que les objectifs ainsi fixés sont en-deçà des performances réalisées et propose donc :

- soit de rehausser les objectifs au moins au niveau du réalisé,
- soit de supprimer les bonus liés à l'atteinte de ces objectifs.

Question 2 : Y a-t-il des indicateurs non pertinents ou ayant perdu de leur intérêt à ce stade du déploiement de Linky et de son environnement associé ?

Dans l'esprit de notre propos liminaire, l'UPRIGAZ estime pertinents tous les indicateurs relatifs au déploiement du compteur *Linky*.

Question 3 : Êtes-vous favorable aux orientations de la CRE s'agissant de la régulation de la migration des compteurs dans le système d'information Ginko ?

L'UPRIGAZ partage le souci exprimé par la CRE de raccourcir le délai entre la pose d'un compteur *Linky* et son passage au statut de compteur communicant. L'acceptabilité par les consommateurs du compteur *Linky* ne peut qu'être facilitée par le sentiment d'un changement positif lié à l'installation de ce compteur.

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

Dans l'esprit de nos réponses aux questions précédentes, l'UPRIGAZ est favorable à l'augmentation des pénalités associées aux indicateurs de qualité de service spécifiques au projet *Linky* d'autant que ces actions font désormais l'objet d'un retour d'expérience suffisant.

Question 5 : D'autres indicateurs pourraient-ils être envisagés permettant de s'assurer de l'exploitation des données collectées dans l'intérêt de la qualité et / ou du coût du service rendu ?

L'UPRIGAZ est favorable à la mise en place d'un indicateur sur la publication des courbes de charge à J+1.

Question 6 : Etes-vous favorable à la proposition de la CRE d'ajuster les niveaux des objectifs des trois indicateurs mentionnés au regard des performances d'EDF SEI sur ces indicateurs ? Etes-vous favorable aux niveaux envisagés des objectifs et incitations des indicateurs existants ?

L'UPRIGAZ observe avec satisfaction que les performances en matière de qualité de service d'EDF SEI ont été nettement supérieures aux objectifs fixés.

L'UPRIGAZ adhère à la proposition de la CRE d'ajuster les niveaux des indicateurs de performance touchant aux délais de règlement des réclamations, au respect des dates de mise à disposition des raccordements et aux durées moyennes de coupure en BT pour les rapprocher des performances effectivement observées. L'UPRIGAZ n'a pas d'observations particulières sur les niveaux envisagés des objectifs et des incitations des indicateurs existants. Les propositions de la CRE semblent cohérentes.

Question 7 : Souhaitez-vous que la méthode utilisée pour calculer le critère B (durée moyenne de coupure des utilisateurs BT) d'EDF SEI soit modifiée en utilisant la définition d'évènement climatique exceptionnel retenue par EDF SEI ?

L'UPRIGAZ ne voit aucune objection à la prise en compte des événements climatiques exceptionnels pour le calcul du critère B (durée moyenne de coupure des utilisateurs BT).

Question 8 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE de demander à Enedis d'étudier la possibilité de simplifier le modèle de prévision des pertes utilisé pour la reconstitution des flux ?

L'UPRIGAZ n'est pas opposée à ce que les responsables d'équilibre soient davantage responsabilisés. Mais cet engagement supplémentaire doit s'accompagner d'une responsabilité renforcée d'ENEDIS quant à la fiabilité des données fournies aux responsables d'équilibre. Dans cet esprit, l'UPRIGAZ adhère aux orientations avancées par la CRE visant à simplifier le modèle de prévision des pertes utilisé pour la reconstitution des flux tout en s'assurant que ce modèle permettra d'améliorer la qualité des données transmises aux responsables d'équilibre.

L'UPRIGAZ souhaiterait que ce sujet soit bien examiné en concertation électrique.

Question 9 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE d'adapter les indicateurs relatifs à la fiabilité du bilan électrique (modification de l'indicateur de l'énergie non affectée en Recotemp (ENA) et introduction d'un indicateur de la qualité de la remontée des courbes de charge) ?

L'UPRIGAZ soutient cette proposition de la CRE.

Question 10 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de réduire le nombre d'indicateurs suivis ? Quels sont les indicateurs qui devraient être supprimés ?

L'UPRIGAZ ne peut que souscrire à la volonté de la CRE de réduire le nombre des indicateurs suivis, sous réserve que cela ne conduise pas à une dégradation de la qualité de service. Il n'y

a pas véritablement de raisons objectives à ce que le nombre d'indicateurs en matière électrique soit très sensiblement supérieur au nombre des indicateurs en matière gazière.

Pour ce qui concerne les indicateurs financièrement incités, l'UPRIGAZ observe qu'il n'y a aucune raison qu'un gestionnaire d'infrastructures reçoive une incitation financière pour exercer des missions opérationnelles courantes qui constituent la contrepartie normale de la perception du tarif.

La CRE doit disposer à tout moment du pouvoir d'auditer la qualité de service des GRD et de leur demander des actions d'amélioration en cas de sous-performance quitte à imposer un ou plusieurs indicateurs *ad-hoc* en tant que de besoin.

Pour l'UPRIGAZ, une façon de réduire le nombre d'indicateurs serait de contractualiser avec les GRD certaines prestations qui ne concernent pas uniformément les parties prenantes (rendez-vous planifiés non respectés, non-respect des dates convenues de mise à disposition des raccordements etc...). En cas de non-respect de l'objectif contractuel, alors le GRD compense financièrement l'acteur concerné.

Question 11 : Etes-vous favorable à la démarche proposée par la CRE d'inciter Enedis non plus sur le respect d'une date convenue mais sur la base d'un délai nominal entre la demande de raccordement et la mise en service effective, hors délais dépendant de facteurs exogènes (autorisations administratives par exemple) ?

L'UPRIGAZ privilégie le respect d'un engagement sur le délai nominal entre la demande de raccordement et la mise en service effective plutôt que sur le respect d'une date conventionnelle, en fait largement fixée à l'initiative d'ENEDIS. L'UPRIGAZ soutient donc la démarche proposée par la CRE.

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

D'une manière générale, l'UPRIGAZ est favorable à l'alignement des critères de qualité de service de tous les gestionnaires de réseaux de distribution. Cet alignement rendrait le système plus simple et plus lisible pour toutes les parties prenantes. Si cet alignement ne peut être obtenu à court terme pour l'ensemble des ELD, il conviendrait, a minima, qu'il puisse concerner sans délai les ELD de plus de 100.000 clients.

Dans l'attente de cet alignement, l'UPRIGAZ est favorable à ce qu'une étape soit franchie avec l'introduction du suivi par les ELD du délai moyen de raccordement par catégorie d'utilisateurs.

Question 13 : Etes-vous favorable à l'introduction du suivi d'un indicateur de qualité perçue sur les opérations de raccordement d'Enedis, tel que proposé par la CRE ?

L'UPRIGAZ est réservée quant à l'introduction et au suivi par la CRE de cet indicateur de satisfaction. En effet, les réponses peuvent faire l'objet de différents biais, en particulier les délais administratifs peuvent influencer sur la perception que les clients peuvent avoir de la prestation d'ENEDIS. Cet indicateur doit simplement relever d'une gestion interne à ENEDIS de la qualité de ses relations avec sa clientèle et n'a pas à être pris en compte par la CRE.

En revanche, l'UPRIGAZ considère que, de manière générale, la transparence relative à l'avancement et aux délais des opérations de raccordement doit être améliorée par ENEDIS.

Question 14 : Êtes-vous favorable à la démarche proposée par la CRE pour fiabiliser le calcul du critère B (durée moyenne de coupure des utilisateurs BT) ? Etes-vous favorable au calendrier proposé par la CRE ?

L'UPRIGAZ ne peut être que favorable à toute action visant à fiabiliser le calcul du critère B (durée moyenne des coupures des utilisateurs BT) pour limiter cette durée. Bien évidemment, l'UPRIGAZ souhaite une fiabilisation la plus rapide possible de ce calcul sans avoir d'éléments lui permettant de se prononcer sur le calendrier proposé.

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

L'UPRIGAZ considère que la fourniture d'une onde de qualité par les GRD doit constituer une obligation incluse dans le service tarifé. Il est pertinent qu'un indicateur de suivi des clients mal alimentés soit introduit. En revanche, il nous apparaît que cet indicateur ne devrait pas faire l'objet d'une incitation positive mais au contraire d'un malus incitant les GRD à améliorer la qualité de l'onde. Il est de plus en plus nécessaire de demander aux GRD de faire des efforts sur la qualité de l'onde dans la mesure où d'une part la montée en puissance des ENR est susceptible d'altérer localement cette qualité et que d'autre part, le développement des équipements de domotique et de MDE nécessite qu'une onde de qualité soit fournie aux consommateurs.

Question 16 : Etes-vous favorable à la proposition de la CRE d'inciter financièrement les trois indicateurs actuellement suivis de disponibilité des lignes téléphoniques d'Enedis ?

Eu égard à l'importance pour le consommateur de pouvoir facilement joindre le gestionnaire de réseau de façon simple, fiable et permanente, l'UPRIGAZ est pleinement favorable à une incitation financière des trois indicateurs, actuellement suivis, de disponibilité des lignes téléphoniques d'ENEDIS.

Question 17 : Partagez-vous l'avis des acteurs rencontrés par la CRE et les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée par RTE selon lesquels la qualité de service du gestionnaire de réseau de transport est globalement satisfaisante ?

Question 18 : Partagez-vous l'analyse de la CRE s'agissant de la définition des enjeux prioritaires pour la qualité de service de RTE, enjeux qui pourraient faire l'objet de nouveaux indicateurs ?

L'UPRIGAZ observe avec satisfaction que la perception qu'ont les parties prenantes de la qualité de service de RTE est globalement satisfaisante et qu'elle s'est améliorée au cours des dernières années.

L'UPRIGAZ comme la CRE estime que certains progrès peuvent encore être accomplis et qu'une incitation financière ne peut porter que sur des critères de qualité dépassant le niveau de qualité actuellement observé.

L'UPRIGAZ n'a aucune observation à formuler quant au choix de nouveaux indicateurs tels que proposés dans la note technique.

Question 19 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de mettre en place un suivi des délais moyens de raccordement ainsi que du respect des délais de raccordement figurant dans la convention de raccordement ?

L'UPRIGAZ considère que la problématique du raccordement sur le réseau de transport n'est pas différente de la problématique sur le réseau de distribution.

Le respect des délais de raccordement figurant dans les conventions de raccordement doit constituer un engagement de la part de RTE, et à cet égard un suivi de ces délais, après intégration des facteurs exogènes, notamment des délais administratifs, apparaît pertinent. En revanche, cet indicateur ne devrait faire l'objet que de malus pour non-respect.

Question 20 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle il apparaît pertinent de mettre en place un suivi des écarts entre les coûts figurant dans la PTF et les coûts réellement constatés ?

Les retours d'expérience de RTE sont désormais suffisants pour que les coûts figurant dans la convention de raccordement correspondent aux coûts effectivement constatés. Le dépassement de plus de 15% apparaît tout à fait excessif et de nature à pénaliser lourdement les porteurs de projets.

Comme en matière de délai, l'UPRIGAZ est favorable à un suivi par la CRE du suivi des écarts entre les coûts figurant dans la PTF et les coûts réels, mais estime que cet indicateur ne devrait faire l'objet que de malus pour non-respect.

Question 21 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle le dispositif actuel relatif à la continuité d'alimentation est satisfaisant ?

L'UPRIGAZ partage l'avis de la CRE sur l'opportunité de maintenir le dispositif actuel relatif à la continuité d'alimentation.

Question 22 : Que pensez de la proposition de la CRE de mettre en œuvre un mécanisme incitatif asymétrique concernant la qualité d'alimentation ?

L'UPRIGAZ partage l'avis de la CRE selon lequel des efforts supplémentaires pour améliorer la qualité d'alimentation de RTE pourraient être excessivement coûteux au regard des gains attendus par ces investissements. Dans cet esprit, l'UPRIGAZ se range à la proposition de la CRE de mettre en place un mécanisme incitatif asymétrique concernant la qualité d'alimentation, avec un malus plus important que le bonus.

Question 23 : Êtes-vous satisfait du respect des engagements contractuels de RTE quant à la qualité de l'électricité ?

Oui.

Question 24 : Que pensez-vous de la proposition de la CRE de faire rentrer cet indicateur dans la liste des indicateurs que RTE doit publier ?

L'UPRIGAZ est favorable à la proposition de la CRE de faire entrer l'indicateur de la qualité de l'onde parmi les indicateurs que RTE doit publier.

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

L'UPRIGAZ est favorable à une plus grande transparence sur le programme de travaux de RTE ainsi qu'à une meilleure planification de ces derniers. Toutes les mesures allant en ce sens recueillent l'adhésion de l'UPRIGAZ.

Question 26 : Êtes-vous satisfait du traitement actuel des réclamations par RTE et partagez-vous l'analyse de la CRE quant à l'intérêt d'inciter RTE sur l'indicateur relatif au taux de réponses sous 30 jours ?

Les utilisateurs sont de plus en plus sensibles, quel que soit leur fournisseur de bien ou de service, à obtenir des réponses rapides, fiables et complètes aux réclamations qu'ils portent. RTE n'échappe pas à cette exigence émanant pour l'essentiel de gros consommateurs professionnels. Des progrès dans le traitement de ces réclamations doivent encore être faits.

Question 27 : Êtes-vous favorable à la proposition de la CRE de mettre en place une incitation au respect des délais d'intervention prioritaire de dépannage de compteur et aux niveaux d'engagement seuil proposés ?

Oui.

Question 28 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'un indicateur sur les délais d'installation/changement de compteurs ?

Oui.

Question 29 : Etes-vous d'accord avec la liste des données prioritaires proposée par la CRE pour Enedis ? D'autres données que celles proposées par la CRE devraient-elles faire l'objet d'un suivi voire d'une incitation financière ?

L'UPRIGAZ se félicite que les orientations proposées par la CRE en matière de mise à disposition des données résultent d'une réflexion approfondie qui a associé l'ensemble des parties prenantes et notamment les fournisseurs.

Dans ce contexte, la liste des données prioritaires proposées par la CRE à Enedis nous paraît pertinente. Par ailleurs, l'UPRIGAZ partage avec la CRE le souci de rendre obligatoire la transmission des données prioritaires et, à ce titre, de ne pas assortir cette transmission d'une possible bonification financière. L'UPRIGAZ souscrit également à la proposition de la CRE de mettre en place un indicateur sur le taux de disponibilité du portail tiers comme c'est déjà le cas pour le portail fournisseur.

Question 30 : Etes-vous en accord avec la liste des données prioritaires proposée par la CRE pour RTE ? D'autres données que celles proposées par la CRE devraient-elles faire l'objet d'un suivi voire d'une incitation financière ?

Eu égard à l'importance croissante que revêt le mécanisme de capacité, l'UPRIGAZ adhère pleinement à l'incorporation dans la liste des données prioritaires des données relatives au mécanisme de capacité.

L'UPRIGAZ suggère que si la transmission d'autres données s'avérait revêtir un caractère prioritaire en cours de période tarifaire, elles devraient être ajoutées à cette liste.

Question 31 : Etes-vous favorable à la mise en place d'une régulation incitative portant sur un calendrier et des modalités de mise à disposition des données par les opérateurs de réseau d'électricité ?

Oui.

Question 32 : Êtes-vous favorable à l'introduction d'indicateurs de suivi mesurant la qualité des données transmises par les opérateurs de réseau ?

L'UPRIGAZ est favorable à la mise en place d'une régulation incitative sur un calendrier et des modalités de mise à disposition des données par les opérateurs de réseau d'électricité ainsi qu'à l'introduction d'indicateurs de suivi mesurant la qualité des données transmises par les opérateurs de réseau.

Question 33 : Êtes-vous favorable à la mise en place d'une régulation incitative pour assurer le respect des délais de mise en œuvre des demandes formulées par la CRE ?

Les évolutions particulièrement rapides dans des domaines relevant de la transition énergétique doivent être prises en compte par les gestionnaires de réseau et traduites sans délai en dispositions opérationnelles. Dans cet esprit, l'UPRIGAZ est favorable à la mise en place d'une

régulation incitative pour assurer le respect des délais de mise en oeuvre des demandes formulées par la CRE.

Question 34 : Ces actions des gestionnaires de réseaux vous semblent-elles prioritaires ? Quelles modalités de détermination des sujets devant faire l'objet d'une incitation financière vous semble-t-il nécessaire de mettre en œuvre ?

Toutes les actions mentionnées dans la note technique, tant celles relevant d'ENEDIS que de RTE, constituent des enjeux pour la transition énergétique. L'UPRIGAZ partage ainsi l'analyse de la CRE qui les considère comme déterminantes et devant faire l'objet d'incitations financières.