



La Commission de régulation de l'énergie (CRE) consulte les acteurs de marché.

CONSULTATION PUBLIQUE DU 4 MAI 2017 N° 2017-005

Consultation publique du 4 mai 2017 sur la rémunération des prestations de gestion de clientèle effectuées par les fournisseurs pour le compte des gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel et d'électricité auprès des clients en contrat unique.

Contexte

Les consommateurs d'électricité et de gaz naturel peuvent conclure avec leur fournisseur un contrat unique incluant la fourniture et l'accès au réseau, qui dispense le consommateur de conclure et de gérer directement un contrat d'accès au réseau avec le gestionnaire de réseau de distribution (GRD). Dans ce cadre, le fournisseur est ainsi l'interlocuteur privilégié du consommateur. Il gère alors pour le compte du GRD une partie de sa relation contractuelle avec les utilisateurs pour l'accès au réseau (gestion des dossiers des utilisateurs, souscription et modification des formules tarifaires, accueil téléphonique, facturation et recouvrement des factures, etc.).

A l'origine, les contrats conclus entre les GRD et les fournisseurs ne prévoyaient pas de rémunération du fournisseur par le GRD, le fournisseur étant, le cas échéant, rémunéré par le consommateur via la part fourniture de la facture pour l'ensemble des prestations rendues pour son compte et pour celui du GRD.

Pour l'électricité, les sociétés Direct Energie et Enedis ont conclu en 2012 un contrat ayant pour objet d'encadrer les modalités opérationnelles et financières relatives à la gestion de la clientèle en contrat unique, en prévoyant notamment une rémunération du fournisseur à ce titre. La CRE a examiné ce projet de contrat dans sa délibération du 26 juillet 2012, puis son renouvellement dans sa délibération du 3 mai 2016.

Le Conseil d'Etat a considéré, par une décision du 13 juillet 2016, qu'en prévoyant que le contrat conclu entre les sociétés Direct Energie et Enedis « ne pouvait être que « transitoire », et en en réservant le bénéfice à certains fournisseurs, alors qu'il prévoit le versement au fournisseur d'une compensation financière au titre de coûts supportés par lui pour le compte du gestionnaire, la CRE a méconnu les dispositions de l'article L. 121-92 du code de la consommation ». La CRE a en conséquence abrogé ses délibérations du 26 juillet 2012 et du 3 mai 2016.

Pour le gaz naturel, le CoRDIS s'est prononcé, par une décision du 19 septembre 2014, sur le différend qui opposait la société POWEO Direct Energie à la société GRDF et qui portait sur le contrat d'acheminement sur le réseau de distribution de gaz naturel (CAD). Dans cette décision, le CoRDIS avait considéré qu'il ne lui appartenait pas « eu égard à la mission qui lui est impartie par le législateur, de qualifier, parmi les différents modes de représentation juridique, la relation contractuelle de représentation entre gestionnaire de réseaux et clients finals, ainsi que la rémunération afférente ».

Toutefois, la cour d'appel de Paris a estimé, dans son arrêt du 2 juin 2016, que « le CoRDIS n'avait à ce sujet nul besoin de définir quelle était la qualification du contrat par lequel la société fournisseur agissait envers le gestionnaire de réseau auprès du client final, mais simplement de préciser quelles prestations étaient concernées et de fixer une méthode de calcul de la rémunération du fournisseur lorsqu'il agit pour le compte du gestionnaire de réseau auprès du client final ». Le CoRDIS a par la suite sollicité l'avis de la CRE s'agissant de la détermination de cette rémunération.

Il résulte de l'ensemble de ces éléments que les GRD doivent rémunérer les fournisseurs pour les prestations de gestion des clients en contrat unique qu'ils effectuent pour leur compte, aussi bien en ce qui concerne le gaz naturel que l'électricité.

A la suite de la sollicitation du CoRDIS et de la décision du Conseil d'Etat, la CRE a engagé des travaux sur les coûts de gestion des clients en contrat unique, en menant notamment une étude externe sur l'analyse de ces coûts, dans l'objectif de définir les modalités de rémunération des fournisseurs en gaz comme en électricité.

Compétence de la CRE et objet de la consultation publique

La CRE envisage en effet de délibérer avant la fin de l'été afin de :

- répondre à la sollicitation du CoRDIS ;
- encadrer la rémunération des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel pour la gestion des clients en contrat unique : cet encadrement entre dans les compétences de la CRE définies par les articles L. 131-1, L. 134-1 et L. 134-2 du code de l'énergie, qui disposent que la CRE concourt au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel, et précise les conditions d'accès aux réseaux publics d'électricité et de gaz naturel, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires ;
- modifier les tarifs ATRD5 et TURPE 5 HTA BT, dans le cadre de ses compétences tarifaires définies par les articles L.341-3, L.452-2 et L.452-3 du code de l'énergie.

Dans ce contexte, la CRE souhaite consulter les parties prenantes sur les décisions qu'elle envisage pour la rémunération des prestations de gestion de clientèle par les fournisseurs pour le compte des GRD de gaz naturel et d'électricité.

Encadrement des rémunérations versées par les GRD à compter du 1^{er} janvier 2018

A compter du 1^{er} janvier 2018, la CRE souhaite mettre en place un encadrement de ces prestations, dans la mesure où les conditions de cette prestation font partie des conditions d'accès au réseau proposées par les GRD, qui sont par construction les uniques acheteurs de ces prestations. En outre, des fournisseurs et des GRD ont sollicité la CRE afin qu'elle définisse les modalités de rémunération des fournisseurs.

La CRE considère que le montant de la rémunération des fournisseurs doit s'appuyer sur les coûts d'un fournisseur efficace, sans pouvoir excéder les coûts évités par les GRD qui délèguent la réalisation des prestations de gestion des clients aux fournisseurs. Ces conditions sont le reflet de l'efficacité économique du modèle du contrat unique, par rapport à la situation où les GRD et les fournisseurs gèreraient directement avec les utilisateurs la relation contractuelle qui les concerne.

La CRE estime que la prestation de gestion de clientèle devrait en principe être achetée à un prix unique par les GRD. En effet, lorsqu'il délègue au fournisseur la gestion de la relation contractuelle pour l'accès au réseau des utilisateurs, le GRD bénéficie de la même prestation quel que soit le fournisseur qui la rend. Ainsi, certaines particularités des fournisseurs, comme leur nombre de clients ou leurs modalités d'organisation n'ont pas, en principe, vocation à être prises en compte dans le niveau de la rémunération de la prestation car elles ne caractérisent pas un désavantage objectif indépendant de leur stratégie commerciale.

Cependant, la CRE considère que certaines caractéristiques distinctives des clients aux TRV des fournisseurs historiques pourraient être prises en compte dans le niveau de la rémunération. En effet, la « passivité » relative de ces clients est une source d'économies pour les fournisseurs historiques, qui peuvent donc bénéficier de coûts réduits du fait de caractéristiques distinctives de ces clients, issues du monopole. La CRE envisage de prendre en compte ces différences, de manière proportionnée et à titre transitoire, sous la forme d'une réduction de la rémunération des fournisseurs historiques pour la gestion des clients restés aux TRV, jusqu'au 1^{er} juillet 2022 (pour le gaz naturel) ou au 1^{er} août 2022 (pour l'électricité).

Les rémunérations qu'elle envisage de définir sont les suivantes :

	2018	2019	2020	2021	2022
Electricité					
Date d'application	1 ^{er} janvier	1 ^{er} août	1 ^{er} août	1 ^{er} août	1 ^{er} août
Rémunération annuelle par client du marché d'affaires	87,1 €				
Rémunération annuelle par client du marché de masse	6,5 €				
Rémunération annuelle par client du marché de masse au TRV	4,1 €	4,7 €	5,6 €	6,3 €	6,5 €
Gaz					
Date d'application	1 ^{er} janvier	1 ^{er} juillet	1 ^{er} juillet	1 ^{er} juillet	1 ^{er} juillet
Rémunération annuelle par client du marché d'affaires	83,3 €				
Rémunération annuelle par client du marché de masse	7,8 €				
Rémunération annuelle par client du marché de masse au TRV	5,1 €	5,8 €	6,8 €	7,5 €	7,8 €

Traitement tarifaire à compter du 1^{er} janvier 2018

Les rémunérations versées aux fournisseurs par les GRD constituent une charge qui correspond aux coûts d'un gestionnaire de réseau efficace. A compter du 1^{er} janvier 2018, la CRE envisage donc de prévoir la couverture par les tarifs de distribution d'électricité et de gaz naturel de ces rémunérations.

En électricité comme en gaz, la CRE envisage d'augmenter la part fixe des tarifs d'utilisation des réseaux (composante de gestion en électricité et abonnement en gaz) pour les utilisateurs en contrat unique, du montant moyen des rémunérations versées aux fournisseurs. Ces dispositions sont déjà prévues par la délibération TURPE 5 HTA-BT ; la CRE envisage de modifier la délibération ATRD5 pour prévoir un traitement similaire.

En pratique, dans le cadre du contrat unique, les GRD facturent les tarifs d'utilisation des réseaux directement aux fournisseurs auxquels ils verseront par ailleurs une rémunération. En moyenne, l'augmentation des tarifs de réseau est donc directement compensée par la rémunération des fournisseurs. Cette augmentation est donc, en moyenne, sans conséquences pour les utilisateurs.

4 mai 2017

Traitement tarifaire pour la période antérieure au 1^{er} janvier 2018

Pour la période antérieure au 1^{er} janvier 2018, la CRE envisage de prévoir la couverture par les tarifs d'utilisation des réseaux d'une rémunération des fournisseurs en offres de marché à concurrence de 10 % de la rémunération qu'elle fixera à partir du 1^{er} janvier 2018. Des montants plus élevés constitueraient un effet d'aubaine pour les fournisseurs qui en bénéficieraient. En effet, toute rémunération rétroactive versée par un GRD à un fournisseur ne saurait être compensée par une augmentation rétroactive du tarif d'accès au réseau qu'il reverse au GRD.

Enfin, la CRE considère qu'aucune rémunération rétroactive ne devrait être appliquée pour les clients aux tarifs réglementés de vente (TRV), dans la mesure où ces tarifs sont construits de façon à refléter l'ensemble des charges supportées par le fournisseur historique.

Paris, le 4 mai 2017.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

Le Président,

Jean-François CARENCO

SOMMAIRE

1. CONTEXTE	7
1.1 LE CONTRAT UNIQUE.....	7
1.2 LE PERIMETRE DE LA PRESTATION.....	7
1.3 EN ELECTRICITE	7
1.4 EN GAZ NATUREL	8
1.5 L'ETUDE MENEES PAR LA CRE	8
2. COMPETENCE DE LA CRE ET OBJET DE LA CONSULTATION PUBLIQUE.....	9
2.1 DELIBERATION PORTANT AVIS DE LA CRE SUR LA REMUNERATION DES FOURNISSEURS AU TITRE DES PRESTATIONS QU'ILS REALISENT POUR LE COMPTE DES GRD DE GAZ NATUREL	9
2.2 DELIBERATION PORTANT DECISION SUR L'ENCADREMENT DE LA REMUNERATION DES PRESTATIONS DE GESTION DES CLIENTS EN CONTRAT UNIQUE A COMPTER DU 1 ^{ER} JANVIER 2018, EN GAZ ET EN ELECTRICITE.	9
2.3 DELIBERATIONS TARIFAIRES MODIFIANT LES TARIFS D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL ET D'ELECTRICITE.....	10
3. PRINCIPES DE L'ENCADREMENT DE LA REMUNERATION DES FOURNISSEURS	10
3.1 LA REMUNERATION DES FOURNISSEURS DOIT S'APPUYER SUR LES COUTS D'UN FOURNISSEUR EFFICACE, SANS POUVOIR EXCEDER LES COUTS EVITES DES GRD.....	10
3.2 LA PRESTATION DE GESTION DE CLIENTELE DEVRAIT EN PRINCIPE ETRE ACHETEE A UN PRIX UNIQUE PAR LES GRD	11
3.2.1 Le GRD bénéficie de la même prestation quel que soit le fournisseur	11
3.2.2 La rémunération des fournisseurs ne doit pas générer une rentabilité excessive de l'activité de gestion des clients en contrat unique pour un fournisseur normalement efficace	11
3.2.3 Ces principes définissent la rémunération de référence	12
3.3 DES MESURES TRANSITOIRES POURRAIENT ETRE NECESSAIRES AU REGARD DE CERTAINES DISPARITES ENTRE LES FOURNISSEURS HISTORIQUES ET ALTERNATIFS.....	12
3.3.1 Certaines particularités des fournisseurs n'ont pas en principe vocation à être prises en compte dans le niveau de la rémunération de la prestation car elles ne caractérisent pas un désavantage objectif indépendant de leur stratégie commerciale.....	12
3.3.2 Certaines caractéristiques distinctives des clients des fournisseurs historiques pourraient être prises en compte dans le niveau de la rémunération.....	13
3.4 NIVEAUX DE REMUNERATION ENVISAGES POUR LE MARCHE DE MASSE ET POUR LE MARCHE D'AFFAIRES	16
3.4.1 Niveaux envisagés à compter du 1 ^{er} janvier 2018.....	16
3.4.2 Traitement pour le gaz et l'électricité de la période antérieure au 1 ^{er} janvier 2018.....	16
3.4.2.1 Absence de rémunération concernant les clients aux tarifs réglementés de vente (TRV)	16
3.4.2.2 Prise en compte d'un abattement de 90 % des montants concernant les clients en offres de marché	16
4. TRAITEMENT TARIFAIRE ENVISAGE EN ELECTRICITE	17
4.1 PRISE EN COMPTE DANS LA STRUCTURE DU TURPE 5 HTA-BT	17
4.1.1 Composante de gestion pour les utilisateurs en contrat unique	17
4.1.2 Composante de gestion pour les utilisateurs contractualisant directement l'accès au réseau avec le GRD	17
4.2 COUVERTURE DES CHARGES ANTERIEURES AU 1 ^{ER} JANVIER 2018 PAR LE TURPE 5 HTA-BT	18
5. TRAITEMENT TARIFAIRE ENVISAGE EN GAZ	18
5.1 PRISE EN COMPTE DANS LA STRUCTURE DU TARIF ATRD5 ET MECANISME DE CRCP.....	18

5.2	COUVERTURE DES CHARGES RELATIVES A LA PERIODE ANTERIEURE AU 1 ^{ER} JANVIER 2018 PAR LE TARIF ATRD5	19
6.	LES AUTRES GRD DE GAZ NATUREL	19
7.	QUESTIONS	21
8.	MODALITES DE REPONSE A LA CONSULTATION PUBLIQUE	22

1. CONTEXTE

1.1 Le contrat unique

Les utilisateurs des réseaux publics de distribution d'électricité et de gaz naturel peuvent souscrire auprès de leur fournisseur un contrat unique incluant la fourniture et l'accès au réseau. Dans ce cas, c'est leur fournisseur qui gère la relation contractuelle y compris concernant l'accès au réseau (cf. paragraphe 1.2). Le fournisseur supporte alors les coûts associés à cette activité.

L'existence de ce contrat unique, qui implique l'utilisateur, le gestionnaire de réseaux et le fournisseur, est prévue par l'article L. 224-8 du code de la consommation qui dispose que « le fournisseur est tenu d'offrir au client la possibilité de conclure avec lui un contrat unique portant sur la fourniture et la distribution d'électricité ou de gaz naturel. Ce contrat reproduit en annexe les clauses réglant les relations entre le fournisseur et le gestionnaire de réseau, notamment les clauses précisant les responsabilités respectives de ces opérateurs ». Dans ce cadre¹, les fournisseurs sont tenus de proposer un tel contrat aux consommateurs domestiques ainsi qu'aux consommateurs non domestiques et non professionnels pour une puissance électrique ≤ 36 kVA ou une consommation annuelle de gaz naturel inférieure à 30 MWh.

En électricité, pour les autres catégories de consommateurs, le choix des fournisseurs de proposer des offres en contrat unique relève notamment de leur stratégie commerciale, et est en pratique majoritairement adopté pour les clients raccordés en basse tension et en HTA. En gaz naturel, en pratique, seules des offres en contrat unique sont possibles pour les clients raccordés aux réseaux de distribution.

Les modalités de mise en œuvre des contrats uniques sont définies, pour l'électricité, par les contrats GRD-Fournisseurs (ci-après « GRD-F »), et pour le gaz, par les contrats d'acheminement distribution (CAD), conclus entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les fournisseurs.

1.2 Le périmètre de la prestation

Les fournisseurs, lorsqu'ils concluent avec leurs clients des contrats uniques concernant à la fois la fourniture et l'accès au réseau, gèrent pour le compte du GRD certains aspects de la relation contractuelle entre le GRD et le client, utilisateur du réseau.

La prestation de gestion des clients en contrat unique effectuée par les fournisseurs comprend notamment les éléments suivants :

- choix des paramètres tarifaires : le fournisseur choisit ou relaie les demandes de l'utilisateur concernant les paramètres du tarif de réseau choisi (option tarifaire, puissance souscrite, etc.), impliquant, le cas échéant, des interventions du GRD sur les compteurs ;
- facturation : le fournisseur facture à l'utilisateur le tarif d'accès au réseau, pour le compte du gestionnaire de réseau ;
- gestion et recouvrement des impayés : le fournisseur assure le recouvrement des factures qu'il émet concernant, notamment, les tarifs d'utilisation des réseaux.

1.3 En électricité

Par une décision du 7 avril 2008², le CoRDIS a précisé la nature de la relation contractuelle liant l'utilisateur d'un réseau de distribution d'électricité, le GRD et le fournisseur d'électricité dans le cadre du contrat unique incluant la fourniture et l'accès au réseau. Dans cette décision, le comité précise que « le schéma contractuel doit s'analyser, comme c'est le cas pour le contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé, en un ensemble de liens contractuels par lesquels, en particulier, le client habilite le fournisseur à le représenter auprès du gestionnaire de réseaux et le gestionnaire de réseaux habilite le fournisseur à le représenter auprès du client final. A ce titre, le rôle du fournisseur, quel que soit le régime juridique retenu par les parties, est celui d'un intermédiaire dûment missionné à cet effet par le client final et le gestionnaire de réseaux ».

Dans ce contexte, les sociétés Direct Energie et ERDF (aujourd'hui « Enedis ») ont transmis à la CRE le 25 juillet 2012 un projet de contrat ayant pour objet d'encadrer les modalités opérationnelles et financières relatives à la gestion de la clientèle en contrat unique. Il visait notamment à rémunérer le fournisseur pour la gestion des clients qu'il réalise pour le compte du GRD. Dans sa délibération du 26 juillet 2012 portant communication relative à la gestion de clients en contrat unique, la CRE a examiné les stipulations contractuelles envisagées par les parties.

¹ Article L. 224-1 du code de la consommation et articles L. 332-2 et 442-2 du code de l'énergie

² Décision du comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie en date du 7 avril 2008 sur les différends qui opposent respectivement les sociétés Direct Energie, Gaz de France, Electrabel France et Poweo, à la société Electricité Réseau Distribution France (ERDF), relatifs à la signature d'un contrat GRD-F.

Le 7 octobre 2014, la société GDF Suez (aujourd'hui « Engie ») a formé un recours gracieux tendant au retrait de cette délibération. La CRE a rejeté cette demande par une délibération du 10 décembre 2014³.

Le 22 avril 2016, la société ERDF a transmis à la CRE un avenant au contrat de gestion de clientèle examiné en 2012, qui avait pour effet de prolonger d'un an l'application de ce contrat arrivé à expiration le 30 septembre 2015. Ce projet a été examiné par la CRE dans sa délibération du 3 mai 2016 portant communication relative à la gestion de clients en contrat unique.

Par une décision du 13 juillet 2016⁴, le Conseil d'Etat a annulé la décision du 10 décembre 2014 par laquelle la CRE a rejeté la demande présentée par la société GDF SUEZ tendant à l'abrogation de sa délibération du 26 juillet 2012 portant communication relative à la gestion de clients en contrat unique.

Le Conseil d'Etat a considéré que « *les stipulations des contrats conclus entre le gestionnaire de réseau et les fournisseurs d'électricité ne doivent pas laisser à la charge de ces derniers les coûts supportés par eux pour le compte du gestionnaire de réseau* », et qu'« *en prévoyant que ce type d'accord ne pouvait être que « transitoire », et en réservant le bénéfice à certains fournisseurs, alors qu'il prévoit le versement au fournisseur d'une compensation financière au titre de coûts supportés par lui pour le compte du gestionnaire, la CRE a méconnu les dispositions de l'article L. 121-92 du code de la consommation* ».

La CRE a en conséquence abrogé le 12 janvier 2017⁵ les délibérations du 26 juillet 2012 et du 3 mai 2016, pour tenir compte de la décision du Conseil d'Etat.

1.4 En gaz naturel

Par une décision du 19 septembre 2014⁶, le CoRDiS s'est prononcé sur le différend qui opposait la société POWEO Direct Energie à la société GRDF et qui portait sur le contrat d'acheminement sur le réseau de distribution de gaz naturel (CAD). Dans cette décision, le CoRDiS avait considéré qu'il ne lui appartenait pas, « *eu égard à la mission qui lui est impartie par le législateur, de qualifier, parmi les différents modes de représentation juridique, la relation contractuelle de représentation entre gestionnaire de réseaux et clients finals, ainsi que la rémunération afférente* ».

Cette décision a fait l'objet de recours devant la cour d'appel de Paris. Par un arrêt du 2 juin 2016⁷, la cour d'appel a rejeté les conclusions dirigées contre la solution adoptée pour le traitement des impayés de la part d'acheminement mais elle a toutefois réformé la décision du CoRDiS s'agissant de la détermination des conditions financières des prestations d'intermédiation rendues par le fournisseur pour le compte du gestionnaire de réseau dans le cadre du contrat unique. La cour a précisé que « *le CoRDiS n'avait à ce sujet nul besoin de définir quelle était la qualification du contrat par lequel la société fournisseur agissait envers le gestionnaire de réseau auprès du client final, mais simplement de préciser quelles prestations étaient concernées et de fixer une méthode de calcul de la rémunération du fournisseur lorsqu'il agit pour le compte du gestionnaire de réseau auprès du client final* ».

La cour a également confirmé le caractère rétroactif de la décision du CoRDiS, en rappelant que « *la compétence du Comité s'étend à l'ensemble de la période couverte par le différend dont il se trouve saisi sous réserve des règles de prescription applicables en la matière sans qu'importe la date de son émergence entre les parties* ».

La cour d'appel a ainsi jugé qu'un nouveau CAD prévoyant les conditions de rémunération de Direct Energie pour les prestations de gestion devrait être soumis au CoRDiS par GRDF. Le CoRDiS a sollicité le 4 juillet 2016 l'avis de la CRE s'agissant de la rémunération des prestations rendues par les fournisseurs aux clients finals pour le compte de la société GRDF.

1.5 L'étude menée par la CRE

A la suite de la sollicitation du CoRDiS et de la décision du Conseil d'Etat du 13 juillet 2016 précitée, la CRE a engagé des travaux sur les coûts relatifs à la gestion de clientèle des utilisateurs des réseaux de distribution de gaz naturel et d'électricité en contrat unique dans l'objectif de définir les modalités de rémunération des fournisseurs en gaz comme en électricité.

³ Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 10 décembre 2014 portant réponse au recours gracieux de la société GDF Suez enregistré le 14 octobre 2014 contre la délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 26 juillet 2012 portant communication relative à la gestion de clients en contrat unique.

⁴ Conseil d'Etat, Section du contentieux, 13 juillet 2016, n° 388150, Publié au recueil Lebon.

⁵ Délibération de la CRE du 12 janvier 2017 portant abrogation des délibérations portant communication du 26 juillet 2012 et du 3 mai 2016 et communication sur les travaux relatifs à la rémunération des prestations de gestion de clientèle effectuées par les fournisseurs pour le compte des gestionnaires de réseaux de distribution auprès des clients en contrat unique

⁶ Décision du comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie en date du 19 septembre 2014 sur le différend qui oppose la société POWEO DIRECT ENERGIE à la société GRDF relatif au contrat d'acheminement sur le réseau de distribution de gaz naturel.

⁷ CA de Paris, 2 juin 2016, 2014/26021.

Pour ce faire, la CRE a lancé fin 2016 une étude externe pour évaluer les coûts relatifs aux prestations de gestion de clientèle effectuées par les fournisseurs pour le compte des GRD auprès des clients en contrat unique. Les résultats de cette étude sont issus d'un modèle de calcul spécifique à l'étude, utilisant les données collectées auprès des fournisseurs et des GRD pour l'année 2015 et des hypothèses caractérisant une situation contrefactuelle dans laquelle le GRD assurerait lui-même la gestion de la relation contractuelle pour l'accès au réseau des utilisateurs. Les valeurs envisagées dans la présente consultation publique ont été établies en utilisant ce même modèle.

Le rapport final de cette étude a été publié en même temps que la délibération de la CRE du 12 janvier 2017 susmentionnée. Certains passages de ce rapport ont dû être occultés pour cette publication afin de communiquer aux acteurs le plus rapidement possible un ordre de grandeur concernant les données de coût pour le marché de masse.

La CRE a fait part aux treize acteurs ayant contribué directement à l'étude de son intention de la publier dans son intégralité. A cette fin, elle leur a indiqué que, dans l'hypothèse où ils considéreraient que les éléments actuellement occultés relèvent d'un secret protégé par la loi, en particulier des secrets en matière industrielle et commerciale, et qu'ils souhaiteraient les voir demeurer occultés, ils devaient en faire la demande motivée pour chacun de ces éléments.

Parmi les huit acteurs ayant répondu à la sollicitation de la CRE sur ce sujet, les fournisseurs historiques ont demandé à ce que les éléments occultés dans le rapport publié le demeurent car ils considèrent qu'il s'agit d'éléments strictement confidentiels relevant de secrets protégés par la loi. De ce fait, la CRE ne prévoit pas de publier une nouvelle version du rapport final de l'étude.

2. COMPETENCE DE LA CRE ET OBJET DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

La CRE souhaite consulter les acteurs du marché préalablement aux délibérations qu'elle envisage de prendre avant la fin de l'été. Les délibérations envisagées à ce stade sont présentées ci-après.

2.1 Délibération portant avis de la CRE sur la rémunération des fournisseurs au titre des prestations qu'ils réalisent pour le compte des GRD de gaz naturel

A la suite de l'arrêt de la cour d'appel de Paris du 2 juin 2016 concernant le différend opposant la société POWEO Direct Energie à la société GRDF, le CoRDiS a sollicité le 4 juillet 2016 l'avis de la CRE s'agissant de la rémunération des prestations rendues par les fournisseurs aux clients finals pour le compte de la société GRDF.

Dans ce cadre, la CRE envisage de prendre une délibération portant avis sur la rémunération des fournisseurs au titre des prestations qu'ils réalisent pour le compte des GRD de gaz naturel. A la suite de cet avis, le CoRDiS sera amené à se prononcer sur cette même rémunération pour la période courant à compter du 21 juin 2005 s'agissant du contrat d'accès au réseau public de distribution de gaz naturel conclu avec la société Poweo, et à compter du 21 novembre 2008, s'agissant de celui signé avec la société Direct Energie.

2.2 Délibération portant décision sur l'encadrement de la rémunération des prestations de gestion des clients en contrat unique à compter du 1^{er} janvier 2018, en gaz et en électricité

Lorsqu'un utilisateur choisit de conclure un contrat unique avec son fournisseur, les termes du contrat liant le fournisseur et le GRD stipulent que le fournisseur gère une partie de la relation contractuelle pour l'accès au réseau de l'utilisateur.

D'une part, les fournisseurs sont tenus de proposer aux consommateurs domestiques ainsi qu'aux consommateurs non domestiques et non professionnels pour une puissance électrique ≤ 36 kVA ou une consommation annuelle de gaz naturel inférieure à 30 MWh un tel contrat, en application de l'article L. 224-8 du code de la consommation. D'autre part, la CRE considère plus généralement que les fournisseurs ne sauraient être empêchés par un GRD de proposer à un utilisateur un contrat unique. Dès lors, la CRE considère qu'un GRD est tenu d'accepter que les fournisseurs gèrent pour son compte la relation contractuelle avec les utilisateurs en contrat unique afin d'assurer le bon fonctionnement des marchés.

La prestation de gestion des clients en contrat unique est donc une prestation particulière, dans la mesure où elle s'impose dans tous les cas au gestionnaire de réseaux quand l'utilisateur et le fournisseur choisissent ce mode de contractualisation. Le fournisseur vend nécessairement la prestation au GRD au réseau duquel l'utilisateur est raccordé. Le GRD, lui, achète nécessairement la prestation à un fournisseur qu'il n'a pas choisi mais qui est choisi par l'utilisateur.

La CRE considère donc que cette situation particulière nécessite un encadrement des tarifs de la prestation de gestion de clientèle par la CRE, dans la mesure où :

- les conditions, notamment financières, de réalisation de cette prestation font partie des conditions d'accès au réseau proposées par les GRD ;
- la situation de cocontractant obligé, dans laquelle se trouve chacune des parties, ne permet pas l'exercice de la concurrence pour définir ces conditions ;
- des fournisseurs et des GRD ont sollicité la CRE afin qu'elle définisse les modalités de rémunération des fournisseurs.

Cet encadrement entre dans les compétences de la CRE définies par les articles L. 134-1 et L. 134-2 du code de l'énergie, qui disposent que la CRE précise les conditions d'accès aux réseaux publics d'électricité et de gaz naturel, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires. Au vu des éléments susmentionnés, cet encadrement est par ailleurs nécessaire au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel, auquel concourt la CRE, au bénéfice des consommateurs finals, en application de l'article L. 131-1 du code de l'énergie.

Dans ce contexte et en réponse à la sollicitation des acteurs de marché, la CRE souhaite encadrer la rémunération des prestations de gestion des clients en contrat unique à compter du 1^{er} janvier 2018 pour le gaz et l'électricité et de prendre une délibération à cet effet.

2.3 Délibérations tarifaires modifiant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel et d'électricité

Les articles L.452-2 et L.452-3 du code de l'énergie pour le gaz naturel et L.341-3 du même code pour l'électricité, définissent les compétences tarifaires de la CRE. Les articles L.452-2 et L.341-3 prévoient que la CRE fixe les méthodes utilisées pour établir les tarifs d'utilisation des réseaux de gaz naturel et d'électricité. En outre, les articles L. 341-2 et L.452-1 du code de l'énergie disposent que les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel sont établis de manière transparente et non discriminatoire afin de couvrir l'ensemble des coûts supportés par ces gestionnaires de réseaux, dans la mesure où ces coûts correspondent à ceux d'un gestionnaire de réseau efficace.

Pour le gaz naturel, le tarif ATRD5⁸, adopté début 2016, ne prévoit à ce jour aucune modalité de couverture pour les charges correspondantes supportées par les GRD. Pour l'électricité, le TURPE 5 HTA-BT⁹, adopté fin 2016, prévoit quant à lui un mécanisme de couverture tarifaire pour la période postérieure au 1^{er} janvier 2017 et renvoie explicitement à une future délibération pour préciser certains coefficients des tarifs.

Dans ce contexte, la CRE envisage à ce stade d'adopter les délibérations tarifaires modificatives suivantes :

- s'agissant de l'électricité : une délibération précisant, d'une part, certains coefficients des tarifs pour prendre en compte la rémunération des prestations de gestion de clientèle, comme le prévoit déjà la délibération sur le TURPE 5 HTA-BT et modifiant, d'autre part, le TURPE 5 HTA-BT pour prévoir la couverture des charges relatives à la rémunération éventuelle des fournisseurs pour les prestations qu'ils effectuent pour le compte du GRD auprès des clients en contrat unique pour la période antérieure au 1^{er} janvier 2018 ;
- s'agissant du gaz naturel : une délibération modificative du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF (dit « tarif ATRD5 ») afin de prévoir une couverture de ce type de charges.

3. PRINCIPES DE L'ENCADREMENT DE LA REMUNERATION DES FOURNISSEURS

L'encadrement de la rémunération des fournisseurs doit conduire à une rémunération équitable, tant pour les fournisseurs qui engagent des coûts pour réaliser cette prestation que pour les GRD qui doivent verser cette rémunération et dont les coûts sont *in fine* supportés par les utilisateurs des réseaux.

3.1 La rémunération des fournisseurs doit s'appuyer sur les coûts d'un fournisseur efficace, sans pouvoir excéder les coûts évités des GRD

La rémunération de la prestation de gestion des clients en contrat unique ne doit pas conduire à ce que le GRD supporte des coûts supérieurs à ceux qu'il supporterait dans le cas où il gèrerait lui-même la relation contractuelle avec ces clients. Ainsi, le niveau de la rémunération ne saurait être supérieur aux coûts que seraient amenés à supporter les GRD dans le cas où ils gèreraient eux-mêmes la relation clientèle en totalité (coûts évités).

⁸ Délibération de la CRE du 10 mars 2016 portant décision sur le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF

⁹ Délibération de la CRE du 17 novembre 2016 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT (paragraphe 3.2.1).

L'étude externe menée pour la CRE fin 2016 a comparé les coûts relatifs aux prestations de gestion de clientèle effectuées pour le compte des GRD auprès des clients en contrat unique de plusieurs fournisseurs « types » par énergie : fournisseur historique, fournisseur alternatif « nouvel entrant » (part de marché inférieure à 1 %), fournisseur alternatif « moyen » (part de marché inférieure à 20 %) ou fournisseur alternatif « challenger » (part de marché supérieure à 20 %). Elle a également permis d'évaluer les coûts évités par les GRD en analysant une situation contrefactuelle dans laquelle les GRD réaliseraient eux-mêmes ces prestations de gestion de clientèle.

Afin de prendre en compte les caractéristiques de chaque énergie et de chaque type de marché, l'étude a été menée en distinguant quatre marchés :

- en gaz, le marché « de masse » (consommateurs bénéficiant des options tarifaires T1, T2 ou sans compteur individuel¹⁰) d'une part, et le marché « d'affaires » (consommateurs bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP¹¹) d'autre part ;
- en électricité, le marché « de masse » (consommateurs en BT \leq 36 kVA) d'une part, et le marché « d'affaires » (consommateurs en BT $>$ 36 kVA et HTA) d'autre part.

La CRE prévoit de retenir la même segmentation pour la rémunération des fournisseurs que celle retenue dans l'étude.

Les résultats de l'étude sur le marché de masse et sur le marché d'affaires montrent que, quelle que soit l'énergie, les coûts des fournisseurs types pour effectuer les prestations de gestion de clientèle pour le compte des GRD auprès des clients en contrat unique sont inférieurs aux coûts évités pour les GRD, à l'exception pour le marché de masse, des fournisseurs types disposant d'une part de marché inférieure à 5 % et à l'exception pour le marché d'affaires en gaz, du fournisseur type disposant d'une part de marché inférieure à 0,5 %.

Ainsi, l'existence du contrat unique et la réalisation de la prestation de gestion des clients par les fournisseurs présentent un intérêt économique pour les utilisateurs des réseaux qui, pour bénéficier aux utilisateurs, doit être reflété dans le niveau de la rémunération. La CRE considère à ce stade que le niveau de la rémunération des fournisseurs doit en conséquence s'appuyer sur les coûts d'un fournisseur normalement efficace et ne doit pas, en tout état de cause, dépasser les coûts évités par les GRD.

Question 1 : *Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle le niveau de la rémunération de la prestation doit s'appuyer sur les coûts d'un fournisseur normalement efficace, sans pouvoir excéder les coûts évités du GRD ?*

3.2 La prestation de gestion de clientèle devrait en principe être achetée à un prix unique par les GRD

3.2.1 Le GRD bénéficie de la même prestation quel que soit le fournisseur

Pour une catégorie de clients et une énergie données, la prestation de gestion de clientèle rendue par les fournisseurs pour le compte du GRD est identique, quelles que soient les caractéristiques du fournisseur concerné. Les coûts des fournisseurs liés à la réalisation de cette prestation peuvent être différents en fonction de leurs caractéristiques propres, mais pour des raisons indépendantes des caractéristiques de la prestation rendue. Ainsi, si les coûts peuvent être différents, les caractéristiques de la prestation rémunérée par le GRD sont les mêmes quel que soit le fournisseur choisi par le client.

Sur un marché donné, les GRD devraient donc en principe rémunérer au même prix tous les fournisseurs pour la prestation de gestion de clientèle.

3.2.2 La rémunération des fournisseurs ne doit pas générer une rentabilité excessive de l'activité de gestion des clients en contrat unique pour un fournisseur normalement efficace

La situation des cocontractants obligés dans laquelle se trouvent le GRD et le fournisseur confère un caractère particulier à cette prestation. Afin que cette activité ne génère pas une rentabilité excessive pour un fournisseur efficace et ne conduise pas le GRD, et donc les utilisateurs, à supporter des coûts anormalement élevés, la CRE envisage de définir le prix de la prestation de gestion des clients en contrat unique au regard des coûts d'un fournisseur alternatif « normalement » efficace disposant d'une part de marché significative dans une énergie et ayant par conséquent réalisé les investissements nécessaires à son développement sur son marché.

¹⁰ Utilisateurs dont la consommation annuelle est inférieure ou égale à 300 MWh / an

¹¹ Utilisateurs dont la consommation annuelle est supérieure à 300 MWh / an

Les fournisseurs « types », dans le cadre de l'étude externe, ont été définis non pas directement à partir des caractéristiques individuelles des fournisseurs étudiés, mais à partir de caractéristiques considérées comme « normalement efficaces » compte tenu des caractéristiques observées pour l'ensemble des fournisseurs. Des caractéristiques spécifiques relevant par exemple de la stratégie commerciale d'un fournisseur particulier ne sont ainsi pas prises en compte. Dans la mesure où il n'est pas souhaitable de rémunérer à un prix plus élevé un fournisseur moins efficace, la CRE envisage de s'appuyer sur les coûts d'un fournisseur « type » normalement efficace pour l'encadrement de la prestation de gestion des clients en contrat unique.

3.2.3 Ces principes définissent la rémunération de référence

La CRE envisage à cet effet de retenir le niveau d'efficacité d'un fournisseur actif sur un seul marché et y disposant d'une part de marché de 20 %. Ce même niveau d'efficacité peut être atteint avec des parts de marché moindres, si le fournisseur mène d'autres activités de gestion de clientèle, ce qui est notamment le cas de fournisseurs actifs en électricité et en gaz naturel.

En s'appuyant sur les hypothèses proposées par l'étude externe et sur les estimations qui en découlent, la CRE envisage de retenir les montants de rémunération de référence suivants :

Rémunération de référence d'un fournisseur « type » normalement efficace par client et par an	
	Marché de masse
Electricité	6,5 €
Gaz	7,8 €
	Marché d'affaires
Electricité	87,1 €
Gaz	83,3 €

Question 2 : *Etes-vous favorable à une rémunération unique de la prestation de gestion de clientèle pour chacun des quatre marchés considérés (marché « d'affaires » et marché « de masse », en électricité et en gaz) qui correspondrait aux coûts d'un fournisseur alternatif ayant 20 % de part de marché dans une énergie ?*

Question 3 : *Que pensez-vous des niveaux envisagés par la CRE ?*

3.3 Des mesures transitoires pourraient être nécessaires au regard de certaines disparités entre les fournisseurs historiques et alternatifs

3.3.1 Certaines particularités des fournisseurs n'ont pas en principe vocation à être prises en compte dans le niveau de la rémunération de la prestation car elles ne caractérisent pas un désavantage objectif indépendant de leur stratégie commerciale

Certaines caractéristiques des fournisseurs ont une influence sur les coûts qu'ils supportent pour rendre la prestation.

Part de marché et nombre de clients

Le nombre de clients d'un fournisseur influence le coût de la gestion des clients. En effet, certains coûts fixes, éventuellement par palier, et d'autres, variables, font apparaître des économies d'échelle croissantes avec le nombre de clients.

L'étude externe menée par la CRE montre ainsi que l'efficacité d'un fournisseur alternatif peut dépendre de son nombre de clients, ou de sa part de marché. Les coûts variables liés aux contacts avec les clients, tels que les

équipes en charge de prendre les appels, présentent, dans une certaine mesure et selon l'organisation du fournisseur, des effets d'échelle liés, notamment, à des coûts d'externalisation plus compétitifs.

Les systèmes d'information liés à la gestion des clients ont, quant à eux, des coûts variables faibles, et des coûts d'investissements fixes par paliers.

Taux d'externalisation de la gestion de clientèle

Selon l'organisation des fournisseurs, la structure des coûts des activités de contact avec les clients peut être différente. Notamment, l'externalisation de ces activités peut conduire à des coûts variables plus faibles, présentant par ailleurs certaines économies d'échelle. L'étude externe menée par la CRE a considéré uniquement le cas de l'externalisation en France des activités de gestion des clients. Le taux d'externalisation relève des choix d'organisation des fournisseurs.

Durée moyenne de traitement

Les fournisseurs peuvent avoir des durées unitaires de traitement des demandes des clients différentes. Ces différences peuvent résulter, d'une part, de leur efficacité propre et, d'autre part, de leurs choix commerciaux. Les fournisseurs peuvent en effet choisir des niveaux de qualité de la relation client différents, impliquant des durées différentes de traitement des demandes de leurs clients.

Ainsi, le nombre de clients, le taux d'externalisation et la durée moyenne de traitement constituent des caractéristiques propres des fournisseurs, qui déterminent en partie leurs coûts pour rendre la prestation de gestion des clients en contrat unique. Ces caractéristiques dépendent ou résultent, dans une mesure significative, de choix réalisés par les fournisseurs. Dès lors, la prise en compte des coûts spécifiques des fournisseurs dans le prix de la prestation diminuerait l'incitation des fournisseurs à maîtriser leurs coûts et à être efficaces. Ainsi, ces particularités ne suffisent pas à caractériser un désavantage objectif indépendant de la stratégie commerciale des fournisseurs. En conséquence, la CRE considère que ces caractéristiques n'ont *a priori* pas vocation à être prises en compte dans le calcul du prix de la prestation

3.3.2 Certaines caractéristiques distinctives des clients des fournisseurs historiques pourraient être prises en compte dans le niveau de la rémunération

Les fournisseurs historiques peuvent bénéficier de coûts réduits du fait de caractéristiques distinctives des clients issues du monopole

L'étude externe menée par la CRE a identifié le fait que le taux de contact client varie en fonction du segment de clientèle (« deux à trois fois plus de contacts par an et par site pour les clients du marché d'affaires que pour les clients du marché de masse ») mais également en fonction du type de fournisseur.

En effet, « les clients gérés par les fournisseurs historiques sur leur énergie historique ont un taux de contact plus bas que les clients gérés selon d'autres modalités (fournisseur historique sur une nouvelle énergie ou fournisseur alternatif). Cela s'explique par deux principaux phénomènes :

- o Une plus grande activité des clients passés chez un fournisseur alternatif.
- o Un taux de ré-appel plus important vers les fournisseurs encore en phase d'apprentissage dans le traitement des demandes client (bases de connaissances moins riches, procédures encore non optimisées, etc.) ».

La différence de taux de contact entre les clients du fournisseur historique dans son énergie « historique » et les autres clients est constatée de façon significative à la fois en gaz et en électricité. Dans ce contexte, il est possible de distinguer, pour l'analyse des coûts des fournisseurs, d'une part, les coûts liés à la gestion des clients des fournisseurs historiques dans leur énergie « historique » (l'électricité pour EDF et le gaz pour Engie) et, d'autre part, les coûts liés aux autres clients.

Les données collectées auprès des fournisseurs pour l'étude n'ont toutefois pas permis de différencier les coûts relevant des clients restés aux tarifs réglementés de vente (TRV) de ceux des clients en offres de marché. Par ailleurs, pour le gaz, les travaux menés par la CRE dans le cadre de la délibération du 17 mai 2016 portant approbation des principes de tenue des comptes séparés d'Engie pour ses activités de fourniture¹² montraient que les coûts de « relation clientèle », y compris les coûts de commercialisation, étaient différents entre les clients restés aux TRV et les clients en offres de marché d'Engie. Ces résultats portaient cependant sur l'ensemble de l'activité de « relation clientèle » du fournisseur, et non sur les seules activités réalisées pour le compte du GRD.

¹² La délibération de la CRE du 17 mai 2016 prévoit que « les règles d'imputation à retenir pour répartir les coûts associés aux appels entrants et aux actes de back office [...] entre activités de fourniture entre clients finals aux tarifs réglementés et clients finals en offre de marché doivent tenir compte de l'activité réelle des centres de relation clientèle constatée sur l'exercice concerné. Ces coûts, doivent être répartis entre types d'offre en fonction du nombre d'actes traités et d'appels rattachés à ces offres sur l'exercice concerné, pour mieux refléter l'activité de gestion de clientèle d'Engie ».

Il pourrait ainsi être envisagé de définir, pour l'électricité comme pour le gaz naturel, le périmètre « historique » :

- en cohérence avec le périmètre et les résultats de l'étude externe, comme l'ensemble des clients des fournisseurs historiques EDF et Engie dans leur énergie « historique », prenant ainsi en compte à la fois les clients restés aux TRV et les clients en offres de marché ;
- ou, de façon plus restreinte, comme uniquement l'ensemble des clients restés aux TRV.

En l'absence d'éléments permettant d'établir que le taux de contact des clients en offre de marché chez le fournisseur historique est très différent de ceux en offre de marché chez d'autres fournisseurs, la CRE envisage, à ce stade, de retenir pour le périmètre « historique » de chaque énergie les seuls clients du fournisseur historique restés aux TRV.

D'après les résultats de l'étude externe menée par la CRE, le taux de contact des clients est un facteur déterminant fortement le coût de la gestion par le fournisseur de la relation contractuelle pour l'accès au réseau. Ainsi, le relativement faible taux de contact des clients du périmètre « historique », lorsqu'il est lié au caractère plus « passif » de ces clients et non à l'efficacité propre du fournisseur, constitue un avantage pour les fournisseurs historiques dans leur énergie historique, issu de leur précédente situation de monopole de fourniture et difficilement répliquable par les fournisseurs alternatifs.

Pour le marché de masse, l'étude externe menée par la CRE montre que les coûts d'un fournisseur « type » normalement efficace et disposant d'une part de marché de 20 % seraient réduits de quelques euros par client par an si le taux de contact de ses clients était équivalent à celui des clients du périmètre « historique ».

Certaines caractéristiques des fournisseurs historiques renchérisent la gestion de clientèle par rapport aux fournisseurs alternatifs

Certaines caractéristiques des fournisseurs historiques sont issues de l'organisation historique de la fourniture d'électricité et de gaz naturel lorsque ces marchés n'étaient pas ouverts à la concurrence. Leurs structures ont notamment été construites et adaptées pour une part de marché correspondant à l'ensemble du marché, avec un niveau de flexibilité de ce fait parfois plus faible qu'un opérateur nouvel entrant sur un marché concurrentiel. Les caractéristiques de ces fournisseurs, héritées de l'organisation historique, pourraient de ce point de vue les conduire à supporter des coûts plus élevés qu'un fournisseur alternatif normalement efficace. Néanmoins, comme il a été vu précédemment, les caractéristiques des fournisseurs liées à leur part de marché ou leur nombre de clients n'ont pas vocation à être prises en compte.

Prise en compte des caractéristiques des fournisseurs historiques dans la rémunération de la prestation

Au regard des différences de coûts précédemment exposées, directement issues du monopole historique, les fournisseurs historiques pourraient ne pas être placés dans la même situation que les fournisseurs alternatifs en ce qui concerne leurs clients du périmètre « historique ». Dès lors, certaines de ces différences pourraient être prises en compte dans l'encadrement de la rémunération de la prestation de gestion des clients en contrat unique.

Compte tenu du degré d'ouverture à la concurrence du marché « d'affaires », la CRE estime qu'il n'est pas justifié de prendre en compte les différences de coûts entre les clients du périmètre « historique » et les autres dans l'encadrement de la prestation. La CRE estime en revanche pertinent de prendre en compte ces différences pour le marché de masse, encore largement dominé par les fournisseurs historiques, notamment du fait d'avantages hérités du monopole décrits précédemment.

La CRE envisage donc, à ce stade, de mettre en place une rémunération des fournisseurs différenciée entre les clients du périmètre « historique » et les clients hors périmètre « historique », au sein du marché de masse uniquement. Cette différenciation se traduirait par la prise en compte, pour les clients du périmètre « historique », d'une rémunération correspondant à la rémunération de référence (cf. paragraphe 3.2.3), de laquelle seraient déduits les coûts évités par le fournisseur historique du fait de caractéristiques des clients du périmètre « historique ».

La CRE considère que le taux de contact observé en pratique pour le fournisseur historique résulte en grande partie des caractéristiques des clients du périmètre « historique » et, à la marge, d'une optimisation des processus des fournisseurs historiques supérieure à celle du fournisseur « normalement efficace » de référence.

La CRE envisage ainsi de retenir comme montant de la réduction 80 % des coûts qu'éviterait le fournisseur « normalement efficace » si sa clientèle avait le taux de contact observé pour le fournisseur historique, soit, pour l'électricité, une réduction de 2,3 € par client par an et, pour le gaz naturel, une réduction de 2,7 € par client par an.

En conséquence, la rémunération envisagée des fournisseurs historiques pour la gestion des clients du périmètre « historique » serait la suivante :

Rémunération des fournisseurs historiques pour la gestion des clients du périmètre « historique » du marché de masse	
Electricité	4,1 €
Gaz	5,1 €

En tout état de cause, une telle mesure a vocation à être transitoire. A terme, la prestation serait rémunérée à un prix unique pour chacun des quatre marchés, quel que soit le fournisseur et les clients concernés, et le niveau serait celui de la rémunération de référence (cf. paragraphe 3.2.3).

La rémunération des fournisseurs historiques serait ainsi augmentée progressivement chaque année, pour aboutir au 1^{er} juillet 2022 (en gaz) ou au 1^{er} août 2022 (en électricité) à une rémunération identique pour tous les fournisseurs sur chacun des quatre marchés, de la manière suivante :

	2018	2019	2020	2021	2022
Coefficient à appliquer à la réduction de la rémunération de référence pour les fournisseurs historiques	100 %	75 %	50 %	25 %	0%
Electricité					
Date d'application	1 ^{er} janvier	1 ^{er} août	1 ^{er} août	1 ^{er} août	1 ^{er} août
Montant de la réduction pour le marché de masse par client par an	2,3 €	1,8 €	0,9 €	0,2 €	0,0 €
Niveau de la rémunération pour le marché de masse par client par an	4,1 €	4,7 €	5,6 €	6,3 €	6,5 €
Gaz					
Date d'application	1 ^{er} janvier	1 ^{er} juillet	1 ^{er} juillet	1 ^{er} juillet	1 ^{er} juillet
Montant de la réduction pour le marché de masse par client par an	2,7 €	2,0 €	1,0 €	0,3 €	0,0 €
Niveau de la rémunération pour le marché de masse par client par an	5,1 €	5,8 €	6,8 €	7,5 €	7,8 €

La CRE réexaminera en tant que de besoin la pertinence et les niveaux des mesures transitoires envisagées au regard des conditions de marché.

Question 4 : *La définition du périmètre « historique » telle que proposée par la CRE vous paraît-elle pertinente ? Sinon, quelle définition vous semblerait pertinente ?*

Question 5 : *Estimez-vous pertinente, à titre transitoire, la réduction de la rémunération de référence pour déterminer la rémunération des fournisseurs historiques pour les clients du périmètre « historique », telle que proposée par la CRE ?*

3.4 Niveaux de rémunération envisagés pour le marché de masse et pour le marché d'affaires

3.4.1 Niveaux envisagés à compter du 1^{er} janvier 2018

En application des principes précédemment présentés, la CRE envisage, à ce stade, de retenir les niveaux suivants de rémunération de la prestation de gestion des clients en contrat unique :

Rémunération envisagée par client et par an		
Marché de masse	Clients hors périmètre « historique »	Clients du périmètre « historique »
Electricité	6,5 €	4,1 €
Gaz	7,8 €	5,1 €
Marché d'affaires		
Electricité	87,1 €	
Gaz	83,3 €	

Ces montants seraient reconduits chaque année pour les clients hors périmètre « historique » du marché de masse et pour les clients du marché d'affaires. Pour les clients du périmètre « historique » du marché de masse, ces montants évolueraient selon les modalités décrites au paragraphe 3.3.2.

3.4.2 Traitement pour le gaz et l'électricité de la période antérieure au 1^{er} janvier 2018

Il convient de distinguer au sein des charges des fournisseurs antérieures à la date du 1^{er} janvier 2018 pour l'électricité et pour le gaz :

- les charges concernant des clients se fournissant aux TRV ;
- les charges concernant des clients en offre de marché.

3.4.2.1 Absence de rémunération concernant les clients aux tarifs réglementés de vente (TRV)

Les TRV sont construits de façon à refléter l'ensemble des charges supportées par le fournisseur historique. Afin d'éviter toute double couverture de ces charges au travers d'une rémunération rétroactive, la CRE considère, à ce stade, qu'aucune rémunération rétroactive ne devrait être appliquée pour les clients au TRV.

Question 6 : *Estimez-vous logique, en raison de la construction même des TRV, l'absence de rémunération concernant les clients aux tarifs réglementés de vente pour la période antérieure au 1^{er} janvier 2018 ?*

3.4.2.2 Prise en compte d'un abattement de 90 % des montants concernant les clients en offres de marché

La rémunération du fournisseur par le GRD contribue à réduire ses coûts commerciaux. Cependant, en régime établi, les coûts correspondants pour un GRD efficace doivent être couverts par les tarifs de réseaux, qui augmentent donc en raison de cette rémunération versée au fournisseur. Il n'existe pas de certitude sur l'anticipation faite par chaque fournisseur quant à l'existence et au niveau d'une telle rémunération.

En revanche, la CRE estime qu'il y a lieu en tout état de cause de considérer que le fournisseur a fait des anticipations cohérentes lorsqu'il a fixé le niveau de son offre tarifaire à prix intégré. Un fournisseur qui n'aurait pas anticipé l'existence d'une telle rémunération par le GRD, aurait alors pris en compte les coûts exposés pour la gestion de clientèle dans le niveau de son offre tarifaire. A contrario, un fournisseur qui aurait anticipé l'existence d'une telle rémunération aurait nécessairement pris en compte que celle-ci devait pour l'essentiel être compensée par une hausse d'un niveau comparable du tarif d'accès au réseau (TURPE ou ATRD). Il aurait ainsi établi le prix intégré de son offre tarifaire en prenant en compte cette compensation.

La CRE considère en conséquence que les fournisseurs ont nécessairement pris en compte l'essentiel des coûts de gestion de clientèle correspondants dans le niveau de leur offre tarifaire à prix intégré, soit qu'ils n'aient pas anticipé l'existence d'une telle rémunération, soit qu'ils aient anticipé que le gain lié à la rémunération de la prestation serait pour l'essentiel compensé par une hausse du tarif d'accès au réseau (TURPE ou ATRD).

Ainsi, l'application d'une rémunération identique, avant la période d'encadrement par la CRE de la rémunération des fournisseurs au 1^{er} janvier 2018, à celle prévue dans l'encadrement constituerait un effet d'aubaine certain pour les fournisseurs concernés. En outre, le GRD devrait supporter cette charge, alors que les tarifs de réseaux ne pourront en revanche être augmentés rétroactivement.

Afin d'assurer un traitement équitable, la CRE envisage, à ce stade, pour la période antérieure au 1^{er} janvier 2018, de retenir un niveau de rémunération maximum fondé sur celui prévu pour la rémunération de référence des fournisseurs pour les clients en contrat unique et en offre de marché à compter du 1^{er} janvier 2018, auquel serait appliqué un abattement de 90 %.

Question 7 : *Etes-vous favorable à la prise en compte d'un abattement de 90 % pour la rémunération des fournisseurs pour les clients en contrat unique et en offre de marché, pour la période antérieure à la date d'entrée en vigueur de la délibération de la CRE encadrant la rémunération des fournisseurs, soit jusqu'au 1^{er} janvier 2018 ?*

4. TRAITEMENT TARIFAIRE ENVISAGE EN ELECTRICITE

La délibération de la CRE du 17 novembre 2016 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT (dits « TURPE 5 HTA-BT ») prévoit la couverture par le tarif de la rémunération des fournisseurs pour la gestion des clients en contrat unique. Cette couverture concerne les rémunérations versées par Enedis à des fournisseurs, au titre de périodes ultérieures au 1^{er} janvier 2017, et passe, d'une part, par l'augmentation de la composante de gestion du TURPE et, d'autre part, par l'intégration de ces charges dans le périmètre du compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) du TURPE 5.

4.1 Prise en compte dans la structure du TURPE 5 HTA-BT

4.1.1 Composante de gestion pour les utilisateurs en contrat unique

La délibération TURPE 5 HTA-BT prévoit que les niveaux de la composante de gestion pour les utilisateurs en contrat unique augmentent pour prendre en compte le montant moyen de la rémunération des fournisseurs par les GRD au titre de la gestion de ces utilisateurs, d'un coefficient « Rf ». Ce coefficient est défini comme la moyenne des rémunérations par client versées à chaque fournisseur, pondérée par leur nombre de clients au 31 décembre de l'année précédant l'évolution tarifaire considérée. A titre illustratif, une estimation de ce coefficient est de 4,6 € par an.

Les recettes tarifaires d'Enedis sont incluses dans le périmètre du CRCP. L'augmentation moyenne de la composante de gestion, non prise en compte dans les trajectoires de recettes prévisionnelles à ce stade, sera donc compensée via le CRCP. De façon symétrique, la même délibération inclut également dans le périmètre du CRCP les charges d'Enedis liées à la rémunération des fournisseurs pour la gestion des clients en contrat unique. Ainsi, les écarts résiduels entre la rémunération moyenne des fournisseurs et l'augmentation moyenne de la composante de gestion seront compensés via le CRCP.

4.1.2 Composante de gestion pour les utilisateurs contractualisant directement l'accès au réseau avec le GRD

Le niveau de la composante de gestion dans le cas d'une contractualisation directe avec le GRD (signature d'un contrat d'accès au réseau de distribution – CARD) est établi sur la base des coûts de gestion des clients en contrat unique, auxquels sont ajoutés les surcoûts liés à la gestion par le GRD de la relation contractuelle (correspondants aux coûts évités des GRD identifiés dans l'étude externe menée par la CRE).

En s'appuyant sur les montants nets des surcoûts des GRD liés à la mise en œuvre d'une contractualisation directe avec les utilisateurs, tels qu'ils ressortent de l'étude externe menée par la CRE, la CRE envisage de retenir les valeurs suivantes pour les coefficients C_{CARD} définis par la délibération TURPE 5 HTA-BT et les composantes de gestion correspondantes :

	Surcoût des GRD par client et par an pour les utilisateurs ayant conclu un CARD (C_{CARD})	Composante de gestion résultante
BT \leq 36 kVA	7,9 €	14,9 €
BT > 36 kVA	125,4 €	225,4 €
HTA	125,4 €	325,4 €

4.2 Couverture des charges antérieures au 1^{er} janvier 2018 par le TURPE 5 HTA-BT

Le TURPE 4 HTA-BT prévoit la couverture des charges antérieures au 1^{er} janvier 2017 relatives à la rémunération des fournisseurs pour les contrats conclus dans le cadre des délibérations de la CRE du 26 juillet 2012 et du 3 mai 2016 portant communication relative à la gestion de clients en contrat unique.

Pour les autres charges éventuelles antérieures au 1^{er} janvier 2018 relatives à la rémunération des fournisseurs, la CRE envisage, à ce stade, de prévoir le cas échéant leur couverture tarifaire dans la limite :

- pour les clients en offre de marché sur le marché d'affaires, d'un montant maximum d'environ 9 € par client par an ;
- pour les clients en offre de marché sur le marché de masse, d'un montant maximum d'environ 0,7 € par client par an.

Ces montants résultent des valeurs définies au paragraphe 3.4.1 auxquelles est appliqué l'abattement de 90 % envisagé au paragraphe 3.4.3.2.

Question 8 : l'électricité ?

Etes-vous favorable au traitement tarifaire proposé par la CRE en ce qui concerne

5. TRAITEMENT TARIFAIRE ENVISAGE EN GAZ

Contrairement à l'électricité, le tarif ATRD5 de GRDF, dont la définition en mars 2016¹³ est antérieure à la décision de la cour d'appel de Paris du 2 juin 2016, ne prévoit ni la couverture de charges relatives aux prestations effectuées par les fournisseurs pour le compte de GRDF auprès des clients en contrat unique, ni leur prise en compte au travers du mécanisme de CRCP.

5.1 Prise en compte dans la structure du tarif ATRD5 et mécanisme de CRCP

De façon analogue à la prise en compte de la rémunération des fournisseurs dans la composante de gestion du TURPE 5 HTA-BT, la CRE envisage, à ce stade, d'augmenter les parts fixes (abonnement) du tarif ATRD5 du montant moyen de la rémunération des fournisseurs pour la gestion des clients en contrat unique.

Cette évolution se traduirait par l'ajout d'un coefficient « Rf » à la part abonnement des tarifs :

- un coefficient $Rf_{T1, T2, TF}$ serait ajouté à la part abonnement des utilisateurs bénéficiant des options tarifaires T1, T2 et sans compteur individuel, égal à la rémunération moyenne par GRDF des fournisseurs de ces utilisateurs ;
- un coefficient $Rf_{T3, T4, TP}$ serait ajouté à la part abonnement des utilisateurs bénéficiant des options tarifaires T3, T4 et TP, égal à la rémunération moyenne par GRDF des fournisseurs de ces utilisateurs.

La rémunération moyenne serait calculée comme la moyenne de la rémunération par utilisateur de chaque fournisseur, pondérée par le nombre d'utilisateurs concernés, pour chacune des deux catégories d'utilisateurs susmentionnées (marché de masse, marché d'affaires). A titre illustratif, cela reviendrait à augmenter les parts abonnements des options tarifaires T1 et T2 d'environ 6,5 € et les parts abonnement des options tarifaires T3, T4 et TP d'environ 83,3 € par rapport à la grille tarifaire actuelle.

¹³ Délibération de la CRE du 10 mars 2016 portant décision sur le tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF

Ainsi, la rémunération versée par le GRD aux fournisseurs serait compensée par l'augmentation des recettes tarifaires du fait de l'augmentation de la part abonnement du tarif ATRD.

La CRE envisage, à ce stade, d'intégrer dans le périmètre du CRCP la différence entre, d'une part, les charges liées à la rémunération des fournisseurs pour la période postérieure au 1^{er} janvier 2018 et, d'autre part, les recettes supplémentaires liées à l'augmentation de la part abonnement des tarifs, afin d'assurer la complète neutralité de la rémunération des fournisseurs pour le GRD.

Question 9 : *Etes-vous favorable à la prise en compte du niveau moyen de rémunération des fournisseurs dans la part abonnement du tarif ATRD ?*

Question 10 : *Etes-vous favorable à l'intégration dans le périmètre du CRCP de la différence entre les charges liées à la rémunération des fournisseurs pour la période postérieure au 1^{er} janvier 2018 et l'augmentation des recettes tarifaires liées à l'augmentation de la part abonnement du tarif ATRD5 ?*

5.2 Couverture des charges relatives à la période antérieure au 1^{er} janvier 2018 par le tarif ATRD5

Pour les charges éventuelles antérieures au 1^{er} janvier 2018 relatives à la rémunération des fournisseurs, la CRE envisage, à ce stade, de prévoir le cas échéant leur couverture tarifaire dans la limite :

- pour les clients en offre de marché sur le marché d'affaires, d'un montant maximum d'environ 9 € par client par an ;
- pour les clients en offre de marché sur le marché de masse, d'un montant maximum d'environ 0,8 € par client par an.

Ces montants résultent des valeurs définies au paragraphe 3.4.1 auxquelles est appliqué l'abattement de 90 % envisagé au paragraphe 3.4.3.2.

La décision du CoRDIS conduit à appliquer une rémunération *ab initio*, depuis 2008 pour Direct Energie et 2005 pour Poweo et fait donc supporter à GRDF des charges non prévues dont l'opérateur demande la couverture. La méthode proposée par la CRE conduirait pour Direct Energie-Poweo à un niveau maximal de rémunération sur la période 2005-2016 de l'ordre de 1,8 M€.

Question 11 : *Etes-vous favorable à la prise en compte des charges passées relatives à la rémunération des fournisseurs pour les prestations qu'ils effectuent pour le compte de GRDF auprès des clients en contrat unique, dans les conditions proposées par la CRE ?*

6. LES AUTRES GRD DE GAZ NATUREL

Environ 11,3 millions de consommateurs sont raccordés aux réseaux de distribution de gaz naturel, qui comptent 26 GRD, de tailles très inégales. GRDF représente 96 % de la distribution du gaz naturel en France, les 25 autres GRD se partageant les 4 % restants.

La CRE envisage à ce stade d'appliquer aux autres GRD des principes de rémunération et de couverture tarifaire similaires à ceux qui seraient décidés pour GRDF.

S'agissant des GRD disposant de tarifs non péréqués, dont les grilles tarifaires sont issues de l'application d'un coefficient multiplicateur à la grille tarifaire de GRDF qui peut être sensiblement supérieur à 1, la CRE prévoit également de retenir le même niveau de rémunération que pour GRDF sur sa zone de desserte péréquée sans lui appliquer de coefficient multiplicateur.

La CRE considère également que le coefficient multiplicateur ne devrait pas s'appliquer aux coefficients $R_{fT1, T2, T3}$ et $R_{fT3, T4, TP}$ qui seront définis par la CRE.

Question 12 : *Que pensez-vous de l'application aux autres GRD de gaz naturel de principes de rémunération et de couverture tarifaire similaires à ceux qui seraient décidés pour GRDF ?*

7. QUESTIONS

Question 1 : Partagez-vous l'analyse de la CRE selon laquelle le niveau de la rémunération de la prestation doit s'appuyer sur les coûts d'un fournisseur normalement efficace, sans pouvoir excéder les coûts évités du GRD ?

Question 2 : Etes-vous favorable à une rémunération unique de la prestation de gestion de clientèle pour chacun des quatre marchés considérés (marché « d'affaires » et marché « de masse », en électricité et en gaz) qui correspondrait aux coûts d'un fournisseur alternatif ayant 20 % de part de marché dans une énergie ?

Question 3 : Que pensez-vous des niveaux envisagés par la CRE ?

Question 4 : La définition du périmètre « historique » telle que proposée par la CRE vous paraît-elle pertinente ? Sinon, quelle définition vous semblerait pertinente ?

Question 5 : Estimez-vous pertinente, à titre transitoire, la réduction de la rémunération de référence pour déterminer la rémunération des fournisseurs historiques pour les clients du périmètre « historique », telle que proposée par la CRE ?

Question 6 : Estimez-vous logique, en raison de la construction même des TRV, l'absence de rémunération concernant les clients aux tarifs réglementés de vente pour la période antérieure au 1^{er} janvier 2018 ?

Question 7 : Etes-vous favorable à la prise en compte d'un abattement de 90 % pour la rémunération des fournisseurs pour les clients en contrat unique et en offre de marché, pour la période antérieure à la date d'entrée en vigueur de la délibération de la CRE encadrant la rémunération des fournisseurs, soit jusqu'au 1^{er} janvier 2018 ?

Question 8 : Etes-vous favorable au traitement tarifaire proposé par la CRE en ce qui concerne l'électricité ?

Question 9 : Etes-vous favorable à la prise en compte du niveau moyen de rémunération des fournisseurs dans la part abonnement du tarif ATRD ?

Question 10 : Etes-vous favorable à l'intégration dans le périmètre du CRCP de la différence entre les charges liées à la rémunération des fournisseurs pour la période postérieure au 1^{er} janvier 2018 et l'augmentation des recettes tarifaires liées à l'augmentation de la part abonnement du tarif ATRD5 ?

Question 11 : Etes-vous favorable à la prise en compte des charges passées relatives à la rémunération des fournisseurs pour les prestations qu'ils effectuent pour le compte de GRDF auprès des clients en contrat unique, dans les conditions proposées par la CRE ?

Question 12 : Que pensez-vous de l'application aux autres GRD de gaz naturel de principes de rémunération et de couverture tarifaire similaires à ceux qui seraient décidés pour GRDF ?

Question 13 : Avez-vous toute autre remarque ?

8. MODALITES DE REPONSE A LA CONSULTATION PUBLIQUE

La CRE invite les parties intéressées à adresser leur contribution, au plus tard le 9 juin 2017 (4 semaines) :

- par courrier électronique à l'adresse suivante : dr.cp6@cre.fr ;
- en contribuant directement sur le site de la CRE (www.cre.fr), dans la rubrique « Documents / Consultations publiques » ;
- par courrier postal : 15, rue Pasquier - F-75379 Paris Cedex 08 ;
- en s'adressant à la Direction des Réseaux : + 33.1.44.50.41.90 ;
- en demandant à être entendues par la Commission.

Les contributions (ou une synthèse de celles-ci) seront publiées par la CRE, sous réserve des secrets protégés par la loi.

Merci de bien vouloir indiquer dans votre réponse si vous souhaitez que **la confidentialité et / ou l'anonymat des informations soient garantis**. Les parties intéressées sont invitées à répondre aux questions suivantes en argumentant leurs réponses.