



## **COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

12 MAI 2017

**La CRE lance une consultation publique 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.**

La rémunération des prestations de gestion de clientèle qu'accomplissent les fournisseurs d'électricité ou de gaz pour le compte des gestionnaires des réseaux de distribution (GRD) donne lieu à un débat au sein du secteur de l'énergie. Pour rétablir un climat de sérénité et fixer des modalités de rémunération équitables et transparentes, la CRE lance une consultation publique sur ce sujet pour associer les acteurs concernés à cette réflexion.

### **De quoi s'agit-il ?**

Les consommateurs d'électricité et de gaz naturel souscrivent avec leur fournisseur un contrat unique incluant la fourniture et l'accès au réseau. Le fournisseur est ainsi l'interlocuteur privilégié du consommateur. A ce titre, il gère pour le compte du GRD une partie de sa relation contractuelle portant sur des services tels que la gestion des dossiers des utilisateurs, la souscription et modification des formules tarifaires, l'accueil téléphonique ou encore la facturation. Or ces prestations ont un coût.

### **Quelle est la situation actuelle ?**

A l'origine, les contrats conclus entre les GRD et les fournisseurs ne prévoyaient pas de rémunération du fournisseur par le GRD : le fournisseur était, le cas échéant, rémunéré par le consommateur pour l'ensemble des prestations rendues. Il résulte toutefois de décisions récentes du Conseil d'Etat et de la cour d'appel de Paris que les GRD doivent rémunérer les fournisseurs d'électricité et de gaz pour ces services.

### **Quelles sont les principales modalités de rémunération proposées ?**

La CRE considère que le montant de la rémunération des fournisseurs doit s'appuyer sur les coûts d'un fournisseur efficace dans la limite des coûts évités par les GRD pour la réalisation de ces prestations.

### **La rémunération des prestations de services des fournisseurs fera-t-elle augmenter la facture des consommateurs ?**

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 cette rémunération, ce qui est sans conséquence pour les utilisateurs.

« Le secteur de l'énergie a beaucoup évolué depuis plusieurs années avec l'arrivée sur le marché de nouveaux fournisseurs de toute taille. Le principe de leur rémunération par les distributeurs pour la gestion de clientèle est désormais acquis. En revanche ses modalités donnent lieu à un débat qu'il faut absolument apaiser. De nouvelles règles doivent être définies. Nous lançons cette consultation publique pour associer les acteurs concernés à cette réflexion » déclare Jean-Francois CARENCO, Président de la Commission de régulation de l'énergie.

### **Contacts presse :**

Anne MONTEIL : 01.44.50.41.77 – anne.monteil@cre.fr

*Installée le 24 mars 2000, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) est une autorité administrative indépendante. Elle concourt, au bénéfice des consommateurs finals, au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Elle veille à l'absence de toute discrimination, subvention croisée ou entrave à la concurrence.*