



## DELIBERATION N° 2017-196

# Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 7 septembre 2017 portant projet de décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique dans les domaines de tension HTA et BT à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018

Participaient à la séance : Jean-François CARENCO, président, Christine CHAUVET, Catherine EDWIGE, Hélène GASSIN, Jean-Laurent LASTELLE et Jean-Pierre SOTURA, commissaires.

### Contexte

Les consommateurs d'électricité peuvent conclure avec leur fournisseur un contrat unique incluant la fourniture et l'accès aux réseaux publics de distribution, qui dispense le consommateur de conclure et de gérer lui-même un contrat d'accès au réseau avec le gestionnaire de réseau de distribution (GRD). Dans ce cadre, le fournisseur est l'interlocuteur privilégié du consommateur. Il gère alors pour le compte du GRD une partie de sa relation contractuelle avec les utilisateurs concernant l'accès aux réseaux publics de distribution (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 modalités financières spécifiques concernant la gestion de clientèle. Le fournisseur était, le cas échéant, rémunéré par le consommateur via la part fourniture de la facture pour l'ensemble des activités réalisées pour son compte et pour celui du GRD.

Le Conseil d'Etat a considéré, par une décision du 13 juillet 2016, 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* ».

Il en résulte que la gestion des clients réalisée par les fournisseurs pour le compte des GRD, prévue par les contrats liant les fournisseurs et les GRD pour les clients en contrat unique, doit faire l'objet d'une contrepartie par les gestionnaires de réseaux. Ainsi au lieu d'une rémunération globale via la part fourniture de la facture couvrant à la fois la gestion de clientèle liée à la fourniture et à la distribution, la rémunération de la gestion de clientèle réalisée par le fournisseur pour le compte du GRD doit dorénavant être spécifiquement distinguée.

A la suite des travaux qu'elle a engagés fin 2016 sur les coûts de gestion des clients en contrat unique, et notamment de l'étude externe qu'elle a fait réaliser sur l'analyse de ces coûts, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a organisé, du 4 mai au 9 juin 2017, une consultation publique relative à la rémunération de la gestion de clientèle effectuée par les fournisseurs pour le compte des GRD de gaz naturel et d'électricité auprès des clients en contrat unique. 42 contributions de fournisseurs, d'associations de consommateurs, de gestionnaires d'infrastructure, d'autorités organisatrices de la distribution d'énergie, d'organisations syndicales et d'autres acteurs, ont été reçues. Les réponses dont les auteurs n'ont pas demandé qu'elles restent confidentielles sont publiées en même temps que la présente délibération.

### Cadre juridique et objet de la délibération

Les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité actuels, dits « TURPE 5 HTA-BT » pour les utilisateurs raccordés en haute tension A (HTA) et en basse tension (BT), sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2017 pour une durée

d'environ 4 ans, en application de la délibération de la CRE du 17 novembre 2016<sup>1</sup> (ci-après dénommée « délibération TURPE 5 HTA-BT »).

L'article L. 134-1 du code de l'énergie dispose que la CRE précise les règles concernant « *Les conditions d'accès aux réseaux et de leur utilisation y compris la méthodologie de calcul des tarifs d'utilisation des réseaux et les évolutions de ces tarifs* ».

L'article L.341-2 du code de l'énergie prévoit que « *les tarifs d'utilisation du réseau public de transport et des réseaux publics de distribution sont calculés de manière transparente et non discriminatoire, afin de couvrir l'ensemble des coûts supportés par les gestionnaires de ces réseaux dans la mesure où ces coûts correspondent à ceux d'un gestionnaire de réseau efficace* ».

L'article L.341-3 du même code dispose que « *les méthodes utilisées pour établir les tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité sont fixées par la Commission de régulation de l'énergie* » et que la CRE « *peut prévoir un encadrement pluriannuel d'évolution des tarifs et des mesures incitatives appropriées, tant à court terme qu'à long terme, pour encourager les gestionnaires de réseaux de transport et de distribution à améliorer leurs performances, notamment en ce qui concerne la qualité de l'électricité, à favoriser l'intégration du marché intérieur de l'électricité et la sécurité de l'approvisionnement et à rechercher des efforts de productivité* ». Cet article précise en outre que la CRE « *se prononce, s'il y a lieu à la demande des gestionnaires des réseaux publics de transport ou de distribution d'électricité, sur les évolutions des tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité [...]* ».

L'accès à un réseau public de distribution d'électricité, pour un utilisateur souhaitant conclure un contrat unique avec le fournisseur de son choix, a pour contrepartie non seulement le paiement par l'utilisateur au GRD du tarif d'utilisation prévu pour ce réseau, mais également le versement par le GRD d'une contrepartie financière au fournisseur au titre de la gestion de clientèle effectuée pour son compte. En application des dispositions précitées, la présente délibération définit la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique. Cette dernière est une composante tarifaire d'un montant négatif, qui fixe le montant de cette contrepartie versée par le GRD au fournisseur pour la gestion de clients en contrat unique. Elle s'applique à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Compte tenu notamment de la situation de cocontractant obligé, dans laquelle se trouvent à la fois le fournisseur et le GRD, la définition d'une composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique contribue également à l'objectif du 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.

En outre, la CRE a reçu des sollicitations, émanant des fournisseurs et des GRD, afin qu'elle fixe la contrepartie versée par les GRD aux fournisseurs.

### **Niveaux de la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique et mesure transitoire pour les clients au tarif réglementé de vente (TRV) d'électricité**

Pour cette composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique, les montants fixés par la présente délibération s'appuient sur les coûts d'un fournisseur normalement efficace, sans dépasser les coûts évités par les GRD qui délèguent la réalisation d'une partie de la gestion des clients aux fournisseurs. Les niveaux de référence retenus, à savoir 156 € en HTA, 78 € en BT > 36 kVA et 6,8 € en BT ≤ 36 kVA par point de connexion et par an, correspondent au niveau d'efficacité d'un fournisseur alternatif actif sur un seul marché (i.e. actif uniquement en électricité, soit sur le seul marché de masse soit sur le seul marché d'affaires) et disposant d'une part de marché de 10 %. En pratique, ce niveau d'efficacité peut être atteint avec des parts de marché moindres, si le fournisseur mène d'autres activités de gestion de clientèle.

Toutefois, pour le marché de masse des clients en BT ≤ 36 kVA, la CRE considère qu'il est pertinent, à titre transitoire et jusqu'au 31 juillet 2022, de différencier la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique, selon qu'elle est versée au titre de la gestion des clients au TRV ou des clients en offre de marché. Pour les clients en offre de marché, le niveau de la composante est fixé à hauteur du niveau de référence, soit 6,8 € par point de connexion et par an. Pour les clients au TRV, le niveau de la composante applicable prend en compte une réduction proportionnelle à l'avantage que constitue le faible taux de contact des clients au TRV. En effet, leur « passivité » relative est une caractéristique de ces clients, dont le fournisseur des TRV a hérité du monopole historique et qui constitue pour lui une source d'économies sans lien avec son efficacité propre.

<sup>1</sup> Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 17 novembre 2016 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT

La composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique est applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 à l'ensemble des clients en contrat unique pour tous les gestionnaires de réseaux publics de distribution d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT.

La présente délibération sera soumise pour avis au Conseil supérieur de l'énergie.

## 1. CONTEXTE

### 1.1 Le contrat unique

Les utilisateurs des réseaux publics de distribution d'électricité 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 aux réseaux publics de distribution (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 ». En application des dispositions combinées de l'article L. 224-1 du code de la consommation et de l'article L. 332-2 du code de l'énergie, 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  $\leq 36$  kVA.

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 (BT) et en haute tension A (HTA).

Les modalités de mise en œuvre des contrats uniques sont définies par les contrats GRD-Fournisseurs (ci-après « GRD-F »), conclus entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les fournisseurs.

### 1.2 Le périmètre de la gestion de clientèle

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

La 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 aux réseaux publics de distribution, 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.

#### 1.1 Les décisions du CoRDIS, du Conseil d'Etat et de la CRE

Par une décision du 7 avril 2008<sup>2</sup>, le comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la CRE 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 aux réseaux publics de distribution. 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.

<sup>2</sup> 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 2014<sup>3</sup>.

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 2016<sup>4</sup>, 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 2017<sup>5</sup> les délibérations du 26 juillet 2012 et du 3 mai 2016, pour tenir compte de la décision du Conseil d'Etat.

## **1.2 L'étude menée par la CRE**

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. Elle a notamment fait réaliser fin 2016 une étude externe pour évaluer les coûts relatifs à la gestion de clientèle effectuée 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 aux réseaux publics de distribution des utilisateurs.

Les valeurs définies dans la présente délibération ont été établies en utilisant ce même modèle.

Le rapport final de cette étude, dont certains passages contenant des éléments relevant de secrets protégés par la loi ont été occultés, a été publié en même temps que la délibération de la CRE du 12 janvier 2017 susmentionnée.

## **2. METHODOLOGIE DE FIXATION DE LA COMPOSANTE D'ACCES AUX RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE POUR LA GESTION DE CLIENTS EN CONTRAT UNIQUE**

L'accès à un réseau public de distribution d'électricité, pour un utilisateur souhaitant conclure un contrat unique avec le fournisseur de son choix, a pour contrepartie non seulement le paiement par l'utilisateur au GRD du tarif d'utilisation prévu pour ce réseau, mais également le versement par le GRD d'une contrepartie financière au fournisseur au titre de la gestion de clientèle effectuée pour son compte. La composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique, définie par la présente délibération, est une composante tarifaire d'un montant négatif, qui fixe le montant de cette contrepartie versée par le GRD au fournisseur pour la gestion de clients en contrat unique.

### **2.1 Niveau de référence déterminé au regard des coûts d'un fournisseur normalement efficace**

La détermination du niveau de la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique doit notamment prendre en compte les éléments suivants :

- les fournisseurs engagent des coûts pour réaliser cette gestion de clientèle ;
- les GRD en retirent un avantage, en évitant d'engager eux-mêmes des coûts supplémentaires de gestion de clientèle ;

<sup>3</sup> 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.

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

<sup>5</sup> Délibération de la Commission de régulation de l'énergie 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

- le versement du GRD au fournisseur, auquel donne lieu cette composante, est pris en compte dans les coûts couverts par le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution et donc sont *in fine* supportés par les utilisateurs des réseaux.

Ainsi, la mise en place d'une composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de 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. Le niveau de la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique ne saurait donc 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).

L'étude externe menée pour la CRE fin 2016 a évalué les coûts relatifs à la gestion de clientèle effectuée 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 la gestion de clientèle.

Dans le cadre de cette étude externe, les fournisseurs « types » ont été définis non pas directement à partir des caractéristiques individuelles de tel ou tel fournisseur étudié, mais à partir de 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.

L'efficacité de chaque fournisseur pour la gestion de clientèle pour le compte du GRD est influencée par de nombreux éléments, comme par exemple le nombre de clients du fournisseur, le taux d'externalisation de ses activités ou encore la durée moyenne de traitement par ce fournisseur de la demande d'un client. L'activité de gestion de clientèle effectuée pour le compte du GRD est cependant indépendante du fournisseur considéré. Ainsi, elle devrait s'apprécier indépendamment des caractéristiques propres de tel ou tel fournisseur. La CRE considère qu'un gestionnaire de réseau efficace ne saurait verser une contrepartie plus élevée à un fournisseur donné, au motif que ce dernier est moins efficace qu'un autre fournisseur. Ainsi, les niveaux retenus ne prennent pas en compte les caractéristiques individuelles de chaque fournisseur mais s'appuient sur les coûts d'un fournisseur normalement efficace, sans dépasser toutefois les coûts évités par les GRD.

A cet effet, la présente délibération retient comme référence le niveau d'efficacité d'un fournisseur alternatif actif sur un seul marché (i.e. actif uniquement en électricité, soit sur le seul marché de masse, constitué des utilisateurs en BT  $\leq$  36 kVA, soit sur le seul marché d'affaires, constitué des utilisateurs en BT  $>$  36 kVA et en HTA) et disposant d'une part de marché de 10 %. En pratique, 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. Tel est notamment le cas de fournisseurs actifs à la fois en électricité et en gaz naturel ou encore de fournisseurs actifs à la fois sur le marché de masse et sur le marché d'affaires. Les niveaux retenus, avec ces paramètres, s'appuient sur les hypothèses décrites dans l'étude externe publiée par la CRE en janvier 2017 et sur les estimations qui en découlent.

La part de marché de référence retenue, de 10 %, est plus faible que celle de 20 % envisagée par la CRE dans la consultation publique. En effet, plusieurs contributeurs ont souligné avec raison qu'une telle part de marché conduirait à retenir un niveau d'efficacité trop éloigné de celui pouvant être raisonnablement atteint par les fournisseurs actuels sur le marché de l'électricité.

## 2.2 Segmentation par domaine de tension

Pour l'étude externe menée pour la CRE, a été retenue une segmentation du marché de l'électricité en deux catégories : le marché de masse (utilisateurs en BT  $\leq$  36 kVA) et le marché « d'affaires » (utilisateurs en BT  $>$  36 kVA et en HTA, sans distinguer chacun de ces deux domaines de tension). Dans leurs réponses à la consultation publique, certains acteurs ont fait valoir que les niveaux envisagés par la CRE, identiques pour ces deux derniers domaines de tension, ne reflétaient pas correctement la structure des coûts. Pour cette raison, la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clientèle en contrat unique, définie par la présente délibération, comporte des montants différenciés pour chacun des trois domaines de tension BT  $\leq$  36 kVA, BT  $>$  36 kVA et HTA.

Le rapport entre les coûts d'un fournisseur normalement efficace pour les niveaux de tension HTA et BT  $>$  36 kVA peut être considéré comme proche du rapport entre les coûts des GRD pour la gestion de clients en contrat unique (hors contrepartie versée aux fournisseurs) pour ces deux niveaux de tension. La distinction opérée entre HTA et BT  $>$  36 kVA s'appuie sur ce ratio.



### **2.3 Niveaux de la composante retenus et mesure transitoire pour les clients au TRV**

Le niveau de référence décrit précédemment est de 156 € en HTA, 78 € en BT > 36 kVA et 6,8 € en BT ≤ 36 kVA par point de connexion et par an. La CRE réexaminera en tant que de besoin la pertinence de ces niveaux.

Ce niveau s'applique à l'ensemble des points de connexion en HTA et en BT > 36 kVA ainsi qu'aux points de connexion en BT ≤ 36 kVA en offre de marché. En BT ≤ 36 kVA, pour les raisons exposées ci-après, un niveau différent est retenu pour les points de connexion au TRV.

En effet, l'étude externe constate une différence significative de taux de contact entre les clients du fournisseur historique dans son énergie « historique » et les autres clients (fournisseur alternatif, y compris le cas échéant le fournisseur historique sur une nouvelle énergie). Aucun élément ne permet toutefois d'établir que le taux de contact des clients en offre de marché chez le fournisseur historique dans son énergie historique diffère significativement de ceux en offre de marché chez d'autres fournisseurs. La CRE retient donc que le taux de contact des clients au TRV est significativement inférieur à celui des clients en offre de marché.

Or, le relativement faible taux de contact des clients au TRV est lié pour l'essentiel au caractère plus « passif » de ces clients et non à l'efficacité propre du fournisseur historique. Il constitue un avantage pour les fournisseurs historiques dans leur énergie historique, qui ont hérité de ces clients de par leur situation monopolistique antérieure.

Le niveau d'efficacité retenu comme référence pour les offres de marché et mentionné précédemment conduit à un niveau de contrepartie financière de 6,8 € par point de connexion BT ≤ 36 kVA et par an. Ce niveau s'appuie sur le taux de contact des fournisseurs alternatifs. En s'appuyant sur le taux de contact du fournisseur historique dans son énergie historique, sans modifier aucune autre hypothèse et notamment sans prendre en compte les caractéristiques individuelles du fournisseur historique, ce niveau serait alors de 3,9 €. Ainsi, l'avantage du taux de contact faible des clients au TRV peut être estimé à 2,9 €.

Pour le marché de masse, au regard notamment de l'avantage dont le fournisseur des clients au TRV a hérité du monopole historique, la CRE considère qu'il est pertinent, à titre transitoire et jusqu'au 31 juillet 2022, de différencier la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique, selon qu'elle est versée au titre de la gestion des clients au TRV ou des clients en offre de marché.

La CRE considère que le taux de contact observé en pratique pour le fournisseur historique résulte en grande partie des caractéristiques des clients au TRV et, à la marge, d'une optimisation des processus du fournisseur historique supérieure à celle du modèle de fournisseur alternatif normalement efficace pris comme référence. Pour l'année 2018 et jusqu'au 31 juillet 2019, la CRE retient une réduction de la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique appliquée aux clients au TRV à hauteur de 80 % de l'avantage que constitue le faible taux de contact. Cette réduction s'élève ainsi à 2,3 €, ce qui conduit à un niveau de composante applicable aux points de connexion au TRV de 4,5 €.

Pour la période du 1<sup>er</sup> août 2019 au 31 juillet 2020 (respectivement 1<sup>er</sup> août 2020 au 31 juillet 2021, 1<sup>er</sup> août 2021 au 31 juillet 2022), la CRE retient une réduction de la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique applicable aux clients au TRV à hauteur de 60 % de l'avantage actuel que constitue le taux de contact faible (respectivement 40 % puis 20 %), ce qui conduit à un niveau de composante pour les points de connexion au TRV de 5,10 € (respectivement 5,65 € puis 6,25 €).

La CRE réexaminera en tant que de besoin la pertinence et les niveaux de cette mesure transitoire.

### **3. DECISION DE LA CRE**

#### **3.1 Définitions**

Pour l'application de la présente délibération, les définitions retenues, notamment pour les termes « contrat d'accès au réseau », « domaine de tension », « point de connexion » et « utilisateur », sont celles fixées au paragraphe « 3.1.1 Définitions » de la délibération TURPE 5 HTA-BT<sup>6</sup>.

#### **3.2 Composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique**

La composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique est établie par point de connexion. Elle s'applique lorsque le contrat d'accès au réseau est conclu par le fournisseur. A l'inverse, elle ne s'applique pas lorsque le contrat d'accès au réseau est conclu par le client final. Elle s'applique à l'ensemble des gestionnaires de réseaux publics de distribution d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT, nonobstant toute disposition contraire des cahiers des charges, des conventions de concession et des contrats, notamment celles relatives à la facturation de frais d'exploitation, d'entretien et de renouvellement.

Le niveau de cette composante est négatif et se traduit ainsi par une contrepartie versée par le GRD au fournisseur. Le niveau de cette composante dépend du domaine de tension et du type de contrat de fourniture conclu pour le point de connexion (offre de marché ou tarif réglementé de vente). Les montants définis ci-après sont des montants annuels, exprimés hors tous prélèvements ou taxes applicables à l'utilisation des réseaux publics d'électricité.

Cette composante tarifaire correspond à la prise en compte de la gestion par le fournisseur des clients en contrat unique pour le compte du GRD. Cette gestion réalisée par le fournisseur comprend notamment la gestion des dossiers des utilisateurs, le choix, la souscription et la modification des formules tarifaires, les contacts avec les utilisateurs pour traiter leurs demandes, la facturation ou encore la gestion et le recouvrement des impayés.

<sup>6</sup> Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 17 novembre 2016 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT



Les niveaux de la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique sont les suivants :

Domaine de tension	Période d'application	Point de connexion en offre de marché (€ / an)	Point de connexion au TRV (€ / an)
HTA	à compter du 01/01/2018	- 156,00	- 156,00
BT > 36 kVA	à compter du 01/01/2018	- 78,00	- 78,00
BT ≤ 36 kVA	du 01/01/2018 au 31/07/2019	- 6,80	- 4,50
BT ≤ 36 kVA	du 01/08/2019 au 31/07/2020	- 6,80	- 5,10
BT ≤ 36 kVA	du 01/08/2020 au 31/07/2021	- 6,80	- 5,65
BT ≤ 36 kVA	du 01/08/2021 au 31/07/2022	- 6,80	- 6,25
BT ≤ 36 kVA	à compter du 01/08/2022	- 6,80	- 6,80

La CRE réexaminera en tant que de besoin la pertinence de ces niveaux.

La présente délibération entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Le présent projet de décision est soumis pour avis au Conseil supérieur de l'énergie.

Délibéré à Paris, le 7 septembre 2017.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

Le Président,

Jean-François CARENCO