



Dossier de presse

Rapport 2015 de la CRE
sur le fonctionnement des marchés de détail
français de l'électricité et du gaz naturel

1^{er} décembre 2015

Contacts presse :

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

Cécile CASADEI : 01.44.50.89.16 - cecile.casadei@cre.fr

SOMMAIRE

COMMUNIQUE	2
SYNTHESE DU RAPPORT	3
Si le segment des clients résidentiels demeure encore largement dominé par les tarifs réglementés dans les deux énergies, il s'inscrit désormais dans un contexte économique et réglementaire favorable à l'ouverture des marchés	3
La fin des tarifs réglementés de vente bouleverse les équilibres concurrentiels sur le segment des clients non résidentiels	5
La CRE œuvre à la suppression des barrières à l'entrée des fournisseurs alternatifs sur les territoires des ELD, sur lesquels tarifs réglementés et fournisseurs historiques demeurent ultra-majoritaires	9
Afin de répondre aux nouveaux enjeux liés au basculement d'un grand nombre de sites sur le marché concurrentiel, l'activité de surveillance des marchés de détail de la CRE se structure autour du suivi des indicateurs d'ouverture du marché, de la surveillance des pratiques commerciales et de la surveillance des pratiques des prix	10
ÉTAT DES LIEUX DE LA CONCURRENCE : Chiffres clés 2014 et 2015	13
LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE POUR LES PROFESSIONNELS : Une étape majeure de l'ouverture des marchés à la concurrence	16
UN CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET DE PRIX DE MARCHÉ FAVORABLES : Vers une intensification de la concurrence sur le marché résidentiel.....	21
LES OFFRES DE MARCHÉ PRÉFÉRÉES DES CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS : L'offre à prix fixe : un choix sécuritaire ou par défaut ?.....	22
OFFRES DE MARCHÉS A PRIX FIXE VS TARIFS RÉGLEMENTÉS ..	Erreur ! Signet non défini.
LA CONCURRENCE SUR LE TERRITOIRE DES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION : Une ouverture des marchés quasi-inexistante.....	25
LES TARIFS RÉGLEMENTÉS EN EUROPE	27

Paris, le 1^{er} décembre 2015

Marché de détail de l'énergie : il existe de nombreuses offres de marché plus compétitives que les tarifs réglementés

Dans son rapport sur les marchés de détail de l'électricité et du gaz, la CRE constate que les sites résidentiels restent en grande majorité aux tarifs réglementés. Un tiers a souscrit une offre de marché pour le gaz et seulement 10 % pour l'électricité, alors qu'il existe des offres de marché moins chères que les tarifs réglementés. Elles peuvent aller jusqu'à - 10 % pour le gaz et - 6 % pour l'électricité.

La CRE note à ce titre que le contexte économique a évolué et est devenu plus favorable au développement de la concurrence. Plusieurs facteurs expliquent cette évolution, en particulier la baisse des prix de marché mais aussi le nouveau cadre juridique des tarifs qui aujourd'hui couvrent les coûts des fournisseurs. Une meilleure visibilité est ainsi donnée aux fournisseurs alternatifs, leur permettant de définir des offres plus diversifiées et plus attractives.

Face aux échéances fixées par la loi de 2010 portant sur la nouvelle organisation du marché de l'électricité et par la loi Consommation de 2014 qui mettent fin aux tarifs réglementés pour les sites professionnels – consommant plus de 30 MWh/an en gaz ou ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA en électricité – la CRE a investi d'importants moyens. Ses efforts ont porté sur l'égalité de l'accès à l'information entre les fournisseurs historiques et leurs concurrents, plus particulièrement sur certaines données relatives aux clients aux tarifs réglementés. Cependant, malgré une première étape réussie pour les plus gros consommateurs de gaz, le retour d'expérience de la deuxième échéance (au 1^{er} janvier 2015) montre que des difficultés importantes subsistent pour réussir le passage en offre de marché de ces clients. En effet, il a fallu décaler de trois mois les coupures de gaz prévues à la date de fin de l'offre transitoire. Pour la prochaine étape fixée au 1^{er} janvier 2016, qui concerne encore 39 000 clients en gaz et 238 000 clients en électricité, la réussite de cette opération repose sur la mise en place d'un dispositif concurrentiel et incitatif prenant le relais de l'offre transitoire et sur le renforcement de l'information des consommateurs.

Pour accompagner l'évolution du marché liée à la fin des tarifs réglementés pour les professionnels, la CRE renforcera sa surveillance sur les pratiques commerciales et sur les pratiques de prix. Pour le bon fonctionnement des marchés, la CRE formule des recommandations pour éviter des éléments de confusions qui bénéficient aux fournisseurs historiques. Ainsi, elle invite les administrations à ne plus utiliser les termes « facture EDF » ou « facture GDF » quand elles demandent des justificatifs de domicile et de les remplacer par les termes « facture d'électricité » ou « facture de gaz ». Elle demande aux fournisseurs historiques de ne pas joindre des documents de prospection commerciale aux envois liés aux tarifs réglementés et de cesser d'envoyer des documents communs concernant une offre de fourniture d'une énergie au tarif réglementé et l'autre en offre de marché.

La CRE continuera également d'œuvrer à la suppression des barrières à l'entrée des fournisseurs alternatifs sur les territoires des ELD sur lesquels les tarifs réglementés restent ultra-majoritaires.

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.

Si le segment des clients résidentiels demeure encore largement dominé par les tarifs réglementés dans les deux énergies, il s'inscrit désormais dans un contexte économique et réglementaire favorable à l'ouverture des marchés

Marché du gaz naturel

Un marché résidentiel du gaz naturel encore dominé par les tarifs réglementés, mais dynamique et concurrentiel

A la fin de l'année 2014, 33 % des sites résidentiels ont souscrit une offre de marché, dont 16 % auprès d'un fournisseur alternatif. Sur ce segment, 7 fournisseurs nationaux proposent des offres de marché et 5 disposent de plus de 3 % de part de marché : ENGIE (ex-GDF Suez) (48 %), EDF (29 %), ENI (12 %), Direct Energie (8 %) et Lampiris (3 %) ; les deux appels d'offres lancés par UFC-Que Choisir en 2013 et 2014 ont permis à ce fournisseur d'accroître nettement son portefeuille.

Cette situation s'explique notamment par des offres de marché significativement plus intéressantes que les tarifs réglementés depuis plusieurs années. Au 31 décembre 2014, des économies de l'ordre de 6 à 10 % sur les factures pouvaient être réalisées en optant pour l'offre à prix fixe la moins chère. Un effort d'information reste toutefois nécessaire auprès des consommateurs, 18 % d'entre eux seulement avaient déjà engagé une démarche de changement de fournisseur en 2014 ou avant, selon le 8^{ème} baromètre énergie-info.

Les fournisseurs proposent des offres variées, notamment des offres duales gaz électricité ainsi que des offres à prix fixe. Des offres vertes, alimentées par des garanties d'origine associées à du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel, pourraient bientôt voir le jour, avec l'essor de cette nouvelle filière.

Les tarifs réglementés de vente couvrent désormais les coûts de fourniture pour chaque type de clients, à l'exception des plus petits consommateurs

Les tarifs réglementés de vente de gaz naturel couvrent aujourd'hui en moyenne les coûts d'ENGIE afférents à la fourniture aux clients en distribution publique, y compris une marge raisonnable, et sont par ailleurs contestables par les fournisseurs alternatifs. La couverture des coûts est assurée pour tous les tarifs, à l'exception du tarif Base (usage cuisson), qui reste déficitaire malgré des améliorations sensibles apportées au 1^{er} juillet 2014 et au 1^{er} juillet 2015. La CRE estime que ce déséquilibre devra être entièrement résorbé à l'occasion du prochain arrêté tarifaire en 2016.

L'accélération du basculement des clients vers les offres de marché a toutefois nécessité de prendre des mesures contraignantes à l'encontre du fournisseur historique, sous l'impulsion de la CRE et de l'Autorité de la concurrence

ENGIE disposait à la fin 2014 de près de la moitié des parts du marché libre des clients résidentiels en gaz. Sa part de marché a par ailleurs significativement augmenté depuis 2012, et a continué à progresser, ce qui traduit une pratique de conversion massive des clients aux tarifs réglementés en offre de marché. La CRE est attentive aux conditions de cette évolution.

En s'appuyant notamment sur les éléments d'analyse établis par la CRE, l'Autorité de la concurrence, saisie par Direct Energie, a estimé que les pratiques de GDF Suez¹ et l'urgence de la situation justifiaient le

¹Le 29 juillet 2015, la dénomination sociale du groupe est devenue ENGIE. Dans cette synthèse, la dénomination GDF Suez est conservée lorsqu'il s'agit de la décision de l'Autorité de la concurrence n° 14-MC-02 relative à une demande de mesures conservatoires

prononcé de mesures conservatoires. Dans sa décision du 9 septembre 2014, elle a enjoint à GDF Suez de mettre à disposition des fournisseurs alternatifs certaines données de son fichier de clients résidentiels aux tarifs réglementés de vente qu'il utilisait pour proposer des offres de marché à ces clients, sous condition d'absence d'opposition des consommateurs concernés. Les fournisseurs alternatifs ont accès, depuis le 15 janvier 2015, au fichier pour les 56 % de consommateurs qui ne s'y sont pas opposés.

Marché de l'électricité

Malgré des conditions économiques désormais favorables et une diversification des offres de marché proposées par les fournisseurs alternatifs, le marché des clients résidentiels continue à ne s'ouvrir que très lentement

Au cours de la période couverte par le rapport, les offres de marché proposées par les fournisseurs alternatifs se sont significativement enrichies et diversifiées. Elles restent généralement moins chères que les tarifs réglementés de vente, avec des gains possibles de l'ordre de 6 % sur la facture, et sont désormais davantage fondées sur des prix fixes sur des durées de un à trois ans, assurant aux clients stabilité des prix et visibilité sur les factures. Ces offres sont, par ailleurs, peu contraignantes en termes d'engagement, puisque le client, quand bien même il aurait souscrit une offre de marché sur 3 ans, peut quitter l'offre à tout moment, y compris pour revenir aux tarifs réglementés de vente, le principe de réversibilité entre tarif et offre de marché étant prévu par le code de l'énergie.

Toutefois, à la fin de 2014, le marché des clients résidentiels demeure largement dominé par les tarifs réglementés de vente, qui représentent toujours 90 % des sites. Deux fournisseurs seulement parmi les 12 fournisseurs nationaux actifs sur ce segment disposent de plus de 3 % de part de marché : ENGIE, qui détient 71 % des parts de marché sur les offres libres, et Direct Energie, qui en détient 27 %.

Certains fournisseurs proposent par ailleurs aux clients de bénéficier d'une électricité 100 % verte, produite à partir de sources d'énergies renouvelables. Si ces offres représentent une part importante de la consommation dans certains pays européens, elles restent néanmoins elles aussi, comme l'ensemble des offres de marché, très minoritaires en France. Si l'engagement des consommateurs dans les énergies vertes s'intensifie, ce type d'offre pourrait se développer en France dans les prochaines années.

Huit ans après la libéralisation, les clients demeurent mal informés sur les bénéfices de la concurrence et l'ouverture des marchés, situation qui profite essentiellement à EDF

EDF bénéficie toujours auprès de la clientèle résidentielle d'une image de marque très favorable, liée à sa situation de fournisseur historique, qui a d'autant plus de poids sur le comportement des consommateurs que leur connaissance de l'ouverture du marché est limitée. Selon le 8^e baromètre annuel énergie-info, seul un Français sur deux sait qu'il peut faire jouer la concurrence. Peu de foyers ont d'ailleurs décidé de franchir le pas, puisque 4 % des foyers consommant exclusivement de l'électricité déclarent avoir déjà changé de fournisseur en 2014.

La faible connaissance des consommateurs confère un avantage notable aux fournisseurs historiques. Par réflexe ou méconnaissance de l'ouverture des marchés, les clients contactent ainsi souvent le fournisseur historique en électricité lors d'un emménagement. Ce dernier peut profiter de cet appel pour leur proposer en parallèle un contrat en gaz naturel.

Sur l'année 2014, EDF a réalisé, en moyenne, 83 % des mises en service en électricité et 31 % en gaz naturel. D'autre part, 60 % des clients en offre duale disposent du tarif réglementé dans l'une des deux énergies. Les offres duales attirent en effet un grand nombre de consommateurs, sensibles à la simplicité que représentent une facture et un interlocuteur uniques. Selon le baromètre, 62 % des ménages français préfèrent avoir un seul et unique fournisseur pour les deux énergies.

présentée par la société Direct Energie dans les secteurs du gaz et de l'électricité, en date du 9 septembre 2014, donc antérieure au changement de dénomination sociale.

Toutefois, le contexte général tend à s'améliorer : la CRE sera désormais garante de la contestabilité des tarifs réglementés...

La CRE anticipe une intensification de la concurrence sur le marché des résidentiels, notamment sous l'effet de l'entrée en vigueur du calcul des tarifs réglementés de vente par empilement, prévue par le décret n°2014-1250 du 28 octobre 2014. Cette tarification assure désormais par construction la contestabilité des tarifs réglementés de vente d'électricité par les fournisseurs alternatifs. Les deux hausses successives de 2,5 % des tarifs bleus résidentiels intervenues en novembre 2014 et août 2015, en ce qu'elles intègrent une partie du rattrapage tarifaire issu des années 2012, 2013 et 2014, ont par ailleurs un effet conjoncturel sur la compétitivité des offres des fournisseurs alternatifs, dans un contexte au surplus favorable où les prix de l'électricité sur les marchés de gros sont significativement inférieurs au prix de l'ARENH. A compter de décembre 2015, la CRE sera chargée de la détermination des tarifs réglementés de vente d'électricité et sera dès lors garante de la pérennité de leur contestabilité par les fournisseurs alternatifs.

... et sera attentive à la levée des barrières au développement de la concurrence pour l'ensemble des clients

La CRE a travaillé à permettre le développement de la concurrence sur un segment de clients qui restait jusqu'à présent inaccessible aux fournisseurs alternatifs, celui des clients bénéficiant d'un « tarif à effacement » de type TEMPO. Un groupe de concertation, mis en place et piloté par la CRE, a ainsi abouti en octobre 2014 à une réforme de la gouvernance de l'activation des périodes de prix plus élevés, permettant à tous les fournisseurs de proposer, d'un point de vue technique, des offres équivalentes au tarif réglementé de vente Tempo.

Toutefois, si cette réforme a effectivement permis à certains fournisseurs alternatifs de tester ce type d'offre, il subsiste une difficulté économique sur la contestabilité du tarif TEMPO, que la CRE examinera dans le cadre de ses compétences de proposition tarifaire prévues par le code de l'énergie.

La fin des tarifs réglementés de vente bouleverse les équilibres concurrentiels sur le segment des clients non résidentiels

Les échéances de la fin des tarifs réglementés

L'article L.337-9 du code de l'énergie, introduit par l'article 14 de la loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité, dispose que les consommateurs d'électricité situés en métropole continentale dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA ne bénéficieront plus des tarifs réglementés de vente d'électricité à compter du 1^{er} janvier 2016.

Les dispositions de l'article L. 445-4 du code de l'énergie issues de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation prévoient pour le gaz, selon le même principe, la suppression des tarifs pour certaines catégories de consommateurs selon un calendrier en trois étapes :

- trois mois après la publication de la loi, soit le 19 juin 2014, pour les consommateurs raccordés au réseau de transport ;
- le 31 décembre 2014 au plus tard, pour les consommateurs non domestiques dont la consommation annuelle est supérieure à 200 000 kilowattheures de gaz par an ;
- le 31 décembre 2015 au plus tard, pour les consommateurs non domestiques dont la consommation annuelle est supérieure à 30 000 kilowattheures de gaz par an et pour les immeubles à usage principal d'habitation consommant plus de 150 000 kilowattheures par an.

Les consommateurs concernés doivent souscrire un contrat en offre de marché auprès du fournisseur de leur choix avant la date d'échéance de leurs contrats aux tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz. Toutefois, afin d'éviter les coupures d'électricité et de gaz en période hivernale, le III de l'article 25 de la loi

du 17 mars 2014 dispose que les consommateurs n'ayant pas souscrit une offre de marché avant la date de suppression des tarifs basculeront automatiquement sur une offre par défaut, proposée par leur fournisseur trois mois avant cette date. Cette offre par défaut, dite « offre transitoire », est résiliée automatiquement au bout de six mois.

La CRE a investi d'importants moyens, en 2014 et 2015, pour répondre aux enjeux concurrentiels de la fin des tarifs réglementés

Elle a, dans un premier temps, travaillé au partage des fichiers de clients des opérateurs historiques avec les autres fournisseurs, condition nécessaire à la mise en place d'une concurrence équitable

En amont des échéances de fin des tarifs, la CRE a travaillé à établir une symétrie entre la situation des fournisseurs historiques et alternatifs afin de permettre le développement d'une concurrence fondée sur les mérites. L'accès à certaines informations détenues par les fournisseurs historiques, auparavant en situation de monopole, telles que les données de consommation, les caractéristiques techniques d'un site ou les données de contact, est, à cet égard, essentiel aux fournisseurs pour leur permettre de faire des propositions commerciales adaptées aux besoins des consommateurs.

Dans ce contexte, le 22 mai 2014, la CRE a pris deux délibérations demandant aux gestionnaires de réseaux de distribution ERDF et GRDF de mettre en place des prestations gratuites afin de faciliter l'accès aux informations de consommations pour les consommateurs et les acteurs désignés par ces derniers.

Elle a par ailleurs saisi l'Autorité de la concurrence le 9 avril 2014 d'une demande d'avis concernant les mesures susceptibles d'être imposées aux opérateurs historiques dans le cadre de la suppression des tarifs. La CRE a notamment interrogé l'Autorité sur la nécessité de donner accès aux fournisseurs alternatifs aux fichiers des clients aux TRV des fournisseurs historiques « *afin de garantir l'exercice d'une véritable concurrence sur les segments de marchés concernés par la fin des TRV* ».

En parallèle, l'Autorité a été saisie par Direct Energie d'une demande de mesures conservatoires à l'encontre de GDF Suez concernant ses pratiques dans le secteur de la fourniture de gaz naturel et d'électricité, qui portait aussi bien sur les clients résidentiels (cf. ci-dessus) que sur les clients concernés par la fin des TRV. Sollicitée pour avis dans le cadre de cette saisine, la CRE a pris une délibération qui constatait notamment, s'agissant de GDF Suez :

- de pratiques de confusion d'image ;
- de l'utilisation du fichier des clients aux tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour proposer des offres de marché en électricité.

En s'appuyant notamment sur les éléments d'analyse fournis par la CRE, l'Autorité de la concurrence a estimé que les pratiques de GDF Suez, et l'urgence liée au contexte de la fin des TRV, justifiait le prononcé de mesures conservatoires. Dans sa décision du 9 septembre 2014, l'Autorité de la concurrence a enjoint à GDF Suez de mettre à la disposition des fournisseurs alternatifs certaines données de son fichier des clients résidentiels et non résidentiels aux TRV.

Transposant au cas de l'électricité les mesures prises par l'Autorité en matière de communication du fichier et des données de consommation d'ENGIE, la CRE a demandé à EDF de mettre en place un accès gratuit, pour ses concurrents, aux données de contact et de consommation de son fichier relatif aux clients non résidentiels concernés par la fin des tarifs réglementés de vente d'électricité. La transmission de ce fichier est opérationnelle depuis le mois de mars 2015 pour les données de contact et de consommation des clients profilés, et depuis le 30 juin 2015 pour les clients en courbe de charge.

S'agissant spécifiquement de l'identification des clients susceptibles d'être intéressés par une offre d'effacement, la CRE a mené entre juillet 2014 et mai 2015 des travaux de concertation qui ont permis d'identifier que la précision de l'option tarifaire à effacement (EJP) constituait une réponse appropriée, EDF a ainsi procédé en juillet 2015, en accord avec les orientations du groupe de travail, au partage de ces données avec les acteurs qui lui en ont fait la demande.

Enfin, dans la continuité de l'ouverture des fichiers clientèle d'ENGIE et d'EDF, la CRE a demandé aux autres fournisseurs historiques (ELD) dans les deux énergies de mettre à disposition les données de leurs clients concernés par la suppression des TRV.

Toutefois, malgré une première étape réussie dans le gaz pour les plus gros clients, le retour d'expérience de la deuxième échéance a démontré l'insuffisance de la seule mise à disposition des fichiers pour la réussite de la suppression des tarifs

En gaz, la totalité des clients raccordés au réseau de transport, premiers concernés par la disparition des tarifs réglementés, bénéficie désormais d'une offre de marché, dont les deux tiers des volumes chez un fournisseur alternatif.

La disparition des tarifs a posé plus de difficultés pour les clients dont la consommation est supérieure à 200 MWh/an, qui étaient concernés par la deuxième échéance, et dont plus de 3 000 n'avaient toujours pas choisi d'offre de marché à la fin de la période transitoire. La CRE, anticipant ce risque, avait d'ailleurs, dès le mois de mai 2015 demandé par courrier à ENGIE de transmettre aux fournisseurs alternatifs qui en feraient la demande un fichier des clients en offre transitoire comportant les mêmes données que celles prévues par la décision de l'Autorité de la concurrence s'agissant des clients aux tarifs réglementés.

Cette situation a requis la mise en place par la CRE, en urgence, d'un dispositif temporaire permettant de décaler de trois mois la suspension de fourniture initialement prévue à la date de fin de l'offre transitoire

Constatant la persistance d'un nombre significatif de clients en offre transitoire à l'approche du 30 juin 2015, la CRE a pris des dispositions en urgence pour reporter la suspension de fourniture des sites concernés au 30 septembre 2015, et prévoir que ces sites restent alimentés par les GRD à un prix majoré de 20 % par rapport au TRV d'août 2014.

La CRE considère que le fait que près d'1/5^{ème} des sites ayant basculé automatiquement en offre transitoire y demeure 6 mois plus tard est en partie lié au faible caractère incitatif du niveau de prix de cette offre (le niveau de l'offre transitoire a été établi dans une fourchette de 1 à 3 % au-dessus du niveau du tarif réglementé). Toutefois, au regard des volumétries de clients concernés par les prochaines échéances de suppression des tarifs, en gaz mais surtout en électricité, et du fait que le calendrier permettait à l'ensemble des pouvoirs publics de mieux les anticiper, la CRE a indiqué qu'un tel dispositif transitoire ne saurait être reproduit.

La dernière échéance de fin des tarifs réglementés de vente, au 1^{er} janvier 2016, nécessite des aménagements proportionnés à la volumétrie importante des clients concernés

L'échéance du 31 décembre 2015 concerne plusieurs centaines de milliers de clients

En gaz, les sites dont la consommation annuelle est supérieure à 30 MWh ainsi que les copropriétés dont la consommation excède 150 MWh/an doivent souscrire une offre de marché avant le 1^{er} janvier 2016, date à laquelle ils ne seront plus éligibles aux TRV. Au 30 juin 2015, 52 000 sites devaient encore souscrire une offre de marché (au 31 octobre 2015, il n'en restait plus que 37 000).

Les tarifs réglementés jaunes et verts représentaient toujours 407 000 sites, soit 88 % de la totalité du segment, au 30 juin 2015 (au 9 novembre 2015, il n'en restait plus que 278 000). Les grands sites sont encore largement aux tarifs réglementés (81 %), même si les plus grands d'entre eux ont souscrit une offre de marché, ils ne représentent plus que 40 % des volumes. 94 % des autres sites concernés sont encore aux tarifs réglementés, contre 5 % en offre de marché chez les fournisseurs historiques et 1 % seulement chez les fournisseurs alternatifs. Ces derniers se sont longtemps tenus à l'écart de ce segment pour lequel les offres sont complexes à développer et qui nécessite d'engager d'importants coûts de commercialisation. Sur ces segments de clientèle, les fournisseurs alternatifs ont accès au fichier des clients d'EDF aux tarifs depuis le mois de mars 2015.

La réussite de cette échéance nécessite une préparation en amont et repose sur la réalisation de quatre conditions

Le retour d'expérience des derniers mois montre qu'il est nécessaire de remplir quatre conditions pour réussir les prochaines étapes de disparition des tarifs :

1. lever les obstacles techniques,
2. fixer le prix des offres transitoires à un niveau incitant les consommateurs à rechercher une offre de marché,
3. construire un dispositif de continuité de fourniture se substituant à l'offre transitoire garantissant une ouverture effective à la concurrence,
4. renforcer l'information des consommateurs, en particulier sur les bénéfices qu'ils peuvent attendre aujourd'hui d'une offre de marché.

❖ La levée des obstacles techniques au changement de fournisseur

Les contraintes des systèmes d'information des gestionnaires de réseau de distribution étant de nature à freiner le processus de sortie des tarifs réglementés de vente, la CRE intègre depuis de nombreux mois cette question dans les groupes de concertation placés sous son égide.

Devant l'ampleur du nombre de changements de contrat d'électricité attendue à la fin 2015, la CRE a spécifiquement demandé à ERDF de mener, avant fin 2014, une étude de robustesse de son système d'information et a auditionné le président du directoire de l'entreprise le 10 février 2015. Celui-ci s'est engagé à cette occasion à ce qu'aucune limitation des systèmes d'information ne perturbe la sortie des tarifs réglementés de vente.

❖ Une offre transitoire à un niveau incitatif

En électricité comme en gaz, les niveaux de prix des offres transitoires vers lesquelles ont basculé ou vont basculer les sites n'ayant pas choisi d'offre de marché, concernés par la disparition de leurs tarifs réglementés au 1^{er} janvier 2016, sont majorés par rapport aux niveaux des tarifs réglementés. Cette majoration vise à inciter ces clients inactifs à contracter une offre de marché.

La CRE estime que les propositions d'EDF et d'ENGIE d'appliquer, pour leur offre transitoire, une majoration moyenne de 5 % par rapport au niveau des tarifs réglementés est de nature à inciter les clients à souscrire une offre de marché. Elle rappelle par ailleurs qu'il est possible de trouver sur le marché des offres significativement moins chères que les tarifs réglementés et qu'il est dans l'intérêt des consommateurs de faire jouer la concurrence.

❖ La mise en place d'un dispositif concurrentiel et incitatif prenant le relais de l'offre transitoire

S'agissant de la prochaine et dernière échéance en gaz et en électricité, au 31 décembre 2015, pour les sites non domestiques consommant plus de 30 MWh par an en gaz ou ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA en électricité, les offres transitoires disparaissent au 30 juin 2016.

Dans ce contexte, la CRE est attentive aux travaux engagés par les pouvoirs publics sur la mise en place d'un dispositif de fournisseur par défaut, chargé de la fourniture d'énergie aux clients qui n'auraient pas fait le choix d'une offre de marché à la fin de la période transitoire de 6 mois prévue par la loi. En particulier, la CRE veille à ce que ce dispositif :

- ne récompense pas les clients restés inactifs jusque-là, en leur permettant de bénéficier d'une offre plus intéressante que celles souscrites par les consommateurs ayant mené la démarche de choisir un nouveau fournisseur,
- n'aboutisse pas au maintien massif des sites dans le portefeuille des fournisseurs historiques.

La désignation du fournisseur par défaut, afin de respecter un principe de mise en concurrence, devra s'effectuer par appel d'offres. Le prix des offres proposées devra néanmoins être moins compétitif que les offres de marché proposées par ailleurs, afin d'inciter les clients à quitter l'offre par défaut et engager la démarche de sélection d'un fournisseur. L'appel d'offres devra enfin comporter plusieurs lots de clients, et le nombre de lots adjugés à un même fournisseur devra être limité, afin de réduire la part de marché des acteurs prépondérants.

❖ Le renforcement de l'information des consommateurs

La CRE a mis en place, dès janvier 2014, un groupe de travail consacré à la préparation de la fin des TRV.

Celui-ci a notamment élaboré des guides et fiches pratiques destinés à l'information des consommateurs. Ces documents sont disponibles sur le site internet de la CRE (www.cre.fr) et sur le site www.energie-info.fr/Pro. La CRE a également réalisé une vidéo pédagogique, mise en ligne le 13 octobre 2014², ainsi qu'un site internet spécifiquement dédié à la fin des tarifs réglementés de vente (www.tarifsreglementes-cre.fr).

Au cours de l'année 2014, la CRE est intervenue dans de nombreux colloques sur l'ensemble du territoire afin de sensibiliser les acteurs sur la fin des TRV, et les informer sur les démarches à réaliser.

Elle a également renforcé son action d'information auprès des interlocuteurs professionnels en contactant les fédérations professionnelles de l'artisanat et des PME, les syndicats de copropriété et les collectivités publiques. Elle a ainsi écrit le 20 mai 2015 à près de 10 300 consommateurs encore en offre transitoire à cette date, afin de les inciter à souscrire un contrat en offre de marché avant l'échéance du 30 juin 2015. Elle a également menée une campagne téléphonique ciblée sur les syndicats de copropriété afin de les sensibiliser sur les risques de coupure.

Pour améliorer l'efficacité de ses actions, elle a organisé une table ronde rassemblant les représentants des consommateurs en septembre 2015, à l'occasion de laquelle elle a pu recueillir leur retour d'expérience et identifier leurs priorités en termes de fonctionnement des marchés de détail.

La CRE renforcera tout au long de l'année 2016 ses campagnes d'information des consommateurs. Elle suivra notamment avec attention l'évolution du nombre de consommateurs restés en offre transitoire et mènera auprès de ces clients, restés inactifs, les démarches d'information nécessaires sur le niveau de leur offre transitoire, sur l'intérêt en termes de facture des offres de marché proposées sur le marché de détail et sur les dispositifs qui prendront la relève de l'offre transitoire à compter du 1^{er} juillet 2016.

La CRE œuvre à la suppression des barrières à l'entrée des fournisseurs alternatifs sur les territoires des ELD, sur lesquels tarifs réglementés et fournisseurs historiques demeurent ultra-majoritaires

Le développement de la concurrence sur le territoire des ELD est très marginal en électricité : moins de 1 % des clients, tous segments confondus, disposaient d'un contrat en offre de marché à la fin de l'année 2014.

Sur le marché du gaz, la concurrence s'est développée inégalement selon les segments. Quasiment inexistante chez les résidentiels, elle est nettement plus significative chez les clients non résidentiels, avec, à fin 2014, la moitié des sites en offre de marché pour 73 % de la consommation. Ces chiffres demeurent toutefois inférieurs à ceux mesurés sur le reste du territoire. Les fournisseurs historiques demeurent par ailleurs très présents sur ces territoires : 6 % seulement des sites non résidentiels ont souscrit une offre de marché chez un fournisseur alternatif.

² <http://www.cre.fr/infos-consommateurs/s-informer-sur-la-fin-des-tarifs-reglementes-pour-les-conso.-pro>

Les fournisseurs alternatifs préfèrent en effet développer leur activité commerciale sur les zones couvertes par ERDF et GRDF, où se concentre plus de 95 % des sites. Sur le territoire des ELD, les fournisseurs alternatifs sont confrontés à des difficultés d'ordre commercial, administratif et technique, qui tendent à augmenter les coûts d'acquisition des clients. Les procédures d'échanges de données et de documents contractuels ne sont, par exemple, pas standardisées d'un territoire à l'autre, du fait de différences entre les systèmes d'information utilisés par les différents gestionnaires de réseau de distribution (GRD). Le nombre restreint de clients sur le territoire de chaque ELD n'incite pas les fournisseurs alternatifs à engager les investissements nécessaires.

Depuis 2014, la CRE mène des travaux afin de faciliter la pénétration des fournisseurs alternatifs sur les territoires des ELD. Outre la mise à disposition de leurs fichiers des clients concernés par la fin des tarifs réglementés, précédemment évoquée, la CRE demande aux ELD de faire évoluer les modalités d'échange de données et de documents contractuels afin d'assurer une plus grande convergence entre GRD.

Afin de répondre aux nouveaux enjeux liés au basculement d'un grand nombre de sites sur le marché concurrentiel, l'activité de surveillance des marchés de détail de la CRE se structure autour du suivi des indicateurs d'ouverture du marché, de la surveillance des pratiques commerciales et de la surveillance des pratiques des prix

Dans le contexte de la fin des tarifs réglementés de vente, les indicateurs d'ouverture du marché sont suivis avec une attention particulière et livrent des enseignements sur la réussite de chaque échéance

Depuis l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie sur l'ensemble des segments de clients, en 2007, la CRE élabore des indicateurs permettant de suivre l'activité concurrentielle, tant en électricité qu'en gaz naturel, sur les différents segments de clients. Publiés régulièrement, notamment à l'occasion des Observatoires trimestriels des marchés de détail, ces indicateurs font l'objet d'une amélioration continue, notamment pour assurer la robustesse des données utilisées.

Jusqu'alors, la CRE a eu essentiellement recours aux données de tiers indépendants des fournisseurs, les gestionnaires de réseau. Toutefois, l'intensification du développement concurrentiel sur les différents segments de marché justifie désormais d'étendre ses demandes de données à l'ensemble des acteurs de marché.

En particulier, dans le contexte de la fin des tarifs réglementés de vente, la CRE a souhaité :

- développer de nouveaux indicateurs, permettant de suivre le rythme de basculement des clients restés aux tarifs ou en offre transitoire vers les offres de marché. Elle a pour ce faire recours à des données émanant directement des fournisseurs, à la qualité desquelles elle porte une attention accrue ;
- suivre avec une attention particulière la qualité des processus clefs, notamment les délais de changement de fournisseur, compte tenu du nombre de basculement auxquels les GRD, et notamment ERDF comme évoqué ci-avant, vont être confrontés.

En application des dispositions du code de l'énergie, la CRE porte une attention renforcée aux prix proposés par les fournisseurs et à la cohérence avec leurs coûts de fourniture.

En application des dispositions de l'article L. 131-2 du code de l'énergie, la CRE « *surveille la cohérence des offres, y compris de garanties de capacités, faites par les producteurs, négociants et fournisseurs, notamment vers les consommateurs finals, avec leurs contraintes économiques et techniques* ».

Afin de mener à bien cette mission de surveillance des prix de détail, la CRE recueille désormais des données de coûts et de prix relatives à certaines offres ou certains segments de marché, lorsqu'il existe un

risque ou des soupçons de pratiques anticoncurrentielles (prix prédateurs, subventions croisées, prix de vente abusivement bas ou prix sélectifs).

La compétence de la CRE s'articule tout particulièrement sur ce point avec celle de l'Autorité de la concurrence, dont relèvent le contrôle et la sanction des pratiques anticoncurrentielles.

Dans ce domaine également, et dans le contexte de la fin des tarifs réglementés de vente, la CRE accorde une attention particulière aux offres de marché des fournisseurs historiques.

La CRE examine actuellement :

- les résultats de certains appels d'offres multi-sites pour lesquels la CRE a demandé aux fournisseurs les ayant remportés, EDF et ENGIE, leurs dossiers de réponse et les méthodologies de construction des prix proposés, afin de s'assurer que les fournisseurs concernés n'ont pas mis en œuvre, par les prix, une stratégie d'éviction des fournisseurs alternatifs ;
- les résultats de la comptabilité dissociée entre activité de vente de gaz aux tarifs réglementés et activité de vente de gaz en offre de marché d'ENGIE au titre des années 2012, 2013 et 2014, afin de déterminer si le niveau de prix des offres de marché est cohérent avec les conditions économiques de l'opérateur et s'assurer notamment de l'absence de subvention croisée entre les deux activités. En ce qui concerne EDF, la CRE examinera les résultats de la comptabilité dissociée qui lui est transmise au titre de l'exercice 2014.

Constatant l'apparition de pratiques commerciales susceptibles de nuire à l'exercice d'une concurrence saine, la CRE suit désormais mensuellement les actions menées par les fournisseurs et travaille en relation plus étroite avec l'ensemble des acteurs du secteur, notamment les consommateurs

La CRE s'est organisée au cours des derniers mois afin d'être en capacité de constater toute pratique commerciale susceptible de porter atteinte au bon fonctionnement des marchés de détail :

- la CRE collecte, mensuellement, l'ensemble des pratiques et communications commerciales mises en œuvre par les fournisseurs (encarts de journaux, mailings, publicités, scripts des téléopérateurs etc.) ;
- elle auditionne et consulte régulièrement les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel sur le fonctionnement du marché de détail. Début 2015, dans le prolongement des campagnes menées en 2007, 2010 et 2012, la CRE a ainsi consulté 14 fournisseurs ;
- elle auditionne et consulte les consommateurs représentant tous les segments de clientèle, afin qu'ils partagent leurs compréhensions et leurs visions du fonctionnement des marchés de détail. La CRE a ainsi organisé une table ronde en septembre 2015 en conviant les représentants des consommateurs domestiques et non domestiques.

Compte tenu de leur position toujours prépondérante, la CRE accorde une attention particulière aux pratiques commerciales et aux offres de marché des fournisseurs historiques.

Elle a identifié des problèmes de confusion d'image - et de moyens - entretenue par EDF, notamment à l'occasion de l'envoi à certains consommateurs résidentiels aux tarifs réglementés de vente d'un courrier, assorti d'un autocollant et du guide « EDF & MOI ». Ces documents, envoyés dans le cadre d'une fourniture aux tarifs réglementés, indiquent les numéros de téléphone de dépannage en électricité et en gaz, sans préciser qu'il s'agit de services assurés en réalité par les gestionnaires de réseau, en particulier ERDF, et font la promotion des offres de marché en gaz de l'entreprise. Cette démarche est susceptible de renforcer la confusion des consommateurs quant à la distinction entre fournisseur et distributeur d'énergie. Elle témoigne par ailleurs de l'utilisation par EDF de son fichier de clients aux tarifs réglementés pour démarcher dans l'autre énergie, ce que l'entreprise n'indiquait pourtant faire que ponctuellement.

S'agissant de la confusion des moyens, la CRE examine l'affectation des coûts d'EDF et, plus généralement, de l'ensemble des fournisseurs historiques, entre leurs activités de vente aux tarifs réglementés et en offre de marché.

Alertée par certains fournisseurs, la CRE s'interroge également sur la pratique de « win-back », ou reconquête des clients perdus, mise en œuvre par ENGIE. La CRE se montre très attentive au niveau de prix des offres de reconquête et à la communication qui les entoure.

Enfin, dans la mesure où la promotion des offres duales combinant le tarif réglementé dans une énergie et une offre de marché dans l'autre peuvent donner lieu, de la part de certains fournisseurs historiques, à une confusion de moyens et à l'utilisation d'un avantage non reproductible par leurs concurrents, la CRE demande à ces fournisseurs, d'une part, de cesser de joindre des documents de prospection commerciales aux envois liés aux tarifs réglementés de vente et, d'autre part, de cesser d'envoyer des documents communs concernant une offre de fourniture d'une énergie au tarif réglementé et l'autre en offre de marché.

Par ailleurs, les mentions récurrentes d' « EDF » et de « GDF » dans divers documents administratifs (papier ou site internet), notamment pour la production de justificatifs de domicile, aboutit à une mise en valeur privilégiée des seuls fournisseurs EDF et ENGIE (ex-GDF Suez) au détriment des fournisseurs concurrents et est susceptible d'entraver le bon fonctionnement du marché. La CRE invite les administrations concernées à ne pas utiliser le terme « facture EDF » ou « facture EDF-GDF » dans leurs documents administratifs et à leur préférer les termes génériques « facture d'électricité » ou « facture de gaz naturel ».

ÉTAT DES LIEUX DE LA CONCURRENCE

Chiffres clés 2014 et 2015

Ouverture des marchés

- En électricité, **3 353 000 clients résidentiels**, sur un total de 31,6 millions, sont en offre de marché et la quasi-totalité d'entre eux a choisi un fournisseur alternatif (3 344 000) au 30 juin 2015
- En gaz naturel, **494 000 clients résidentiels** supplémentaires ont souscrit **une offre de marché** au 30 juin 2015, et **49 % des clients en offre de marché** ont choisi **un fournisseur alternatif**

Dynamique concurrentielle

- **75 %** des clients résidentiels en électricité en offre de marché et **69 %** en gaz naturel ont souscrit une **offre à prix fixe** à la fin de l'année 2014
- Plus forte **différence entre une offre de marché et le tarif réglementé** : - **6 %** en électricité et - **10 %** en gaz naturel
- **25 % des clients résidentiels** disposant des deux énergies dans leur foyer ont opté pour une **offre duale** à la fin de l'année 2014
- **60 %** des clients en **offre duale** disposent du **tarif réglementé** dans l'une des deux énergies en 2014
- **83 %** des **mises en service** en électricité et **31 %** en gaz naturel ont été réalisées par **EDF** en 2014

Connaissance du droit de changer de fournisseur d'énergie

- En 2015, **52 %** (+ 2 pts vs 2014) des consommateurs d'électricité et **60 %** (+ 6 pts vs 2014) des consommateurs de gaz naturel savent qu'ils ont le droit de changer de fournisseur
- Mais **65 %** des foyers déclarent ne pas connaître la démarche pour changer de fournisseur

Fin des tarifs réglementés de vente

- **39 000 clients gaz** n'avaient pas encore souscrit une offre de marché au 31 octobre 2015
- **238 000 clients électricité** n'avaient pas encore souscrit une offre de marché au 9 novembre 2015
- **9,5 % des clients** (sur 430 000 sites contactés par EDF) **se sont opposés à la transmission de leurs données** aux fournisseurs alternatifs, issues du fichier historique d'EDF

Données sur le marché de détail de l'électricité

Figure 6. Répartition des offres en nombre de sites et en consommation

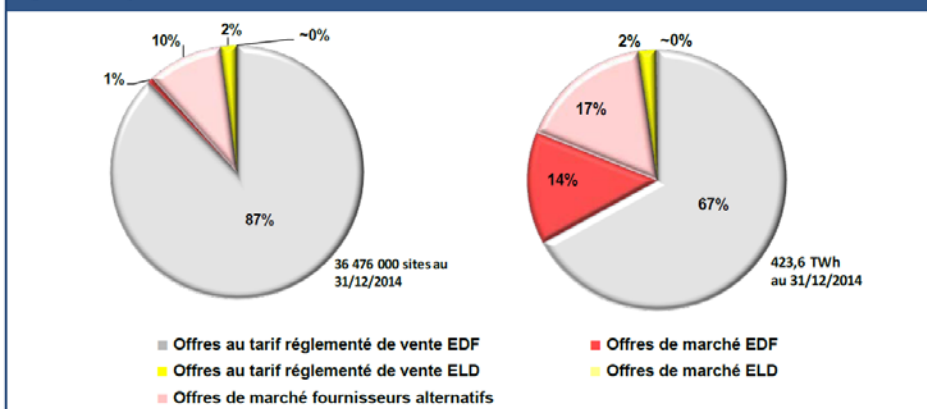


Figure 13. Répartition des ventes d'EDF aux tarifs réglementés en 2014

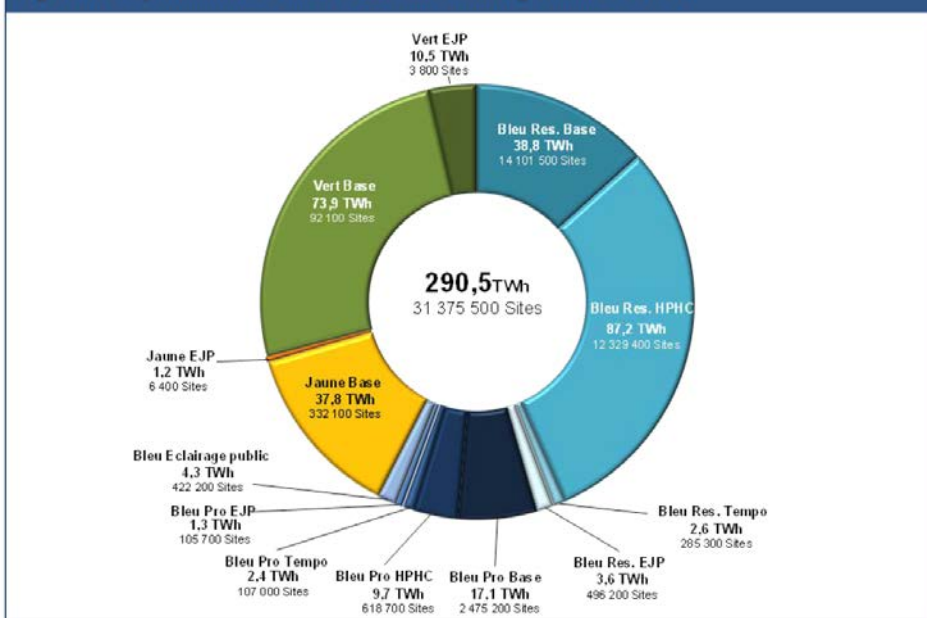
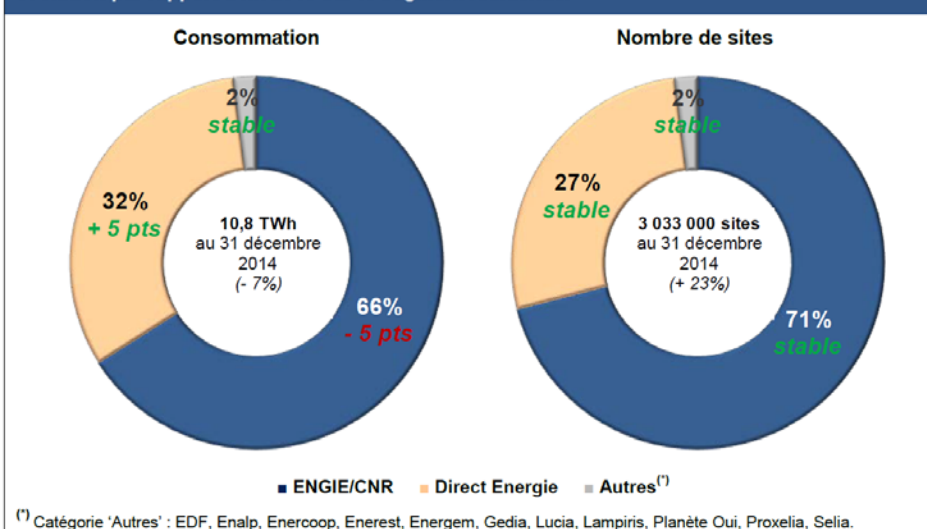


Figure 17. Répartition des offres de marché des responsables d'équilibre à fin 2014 et évolution par rapport à fin 2013 sur le segment résidentiel



Données sur le marché de détail du gaz naturel

Figure 30. Répartition des offres en nombre de sites et en volume

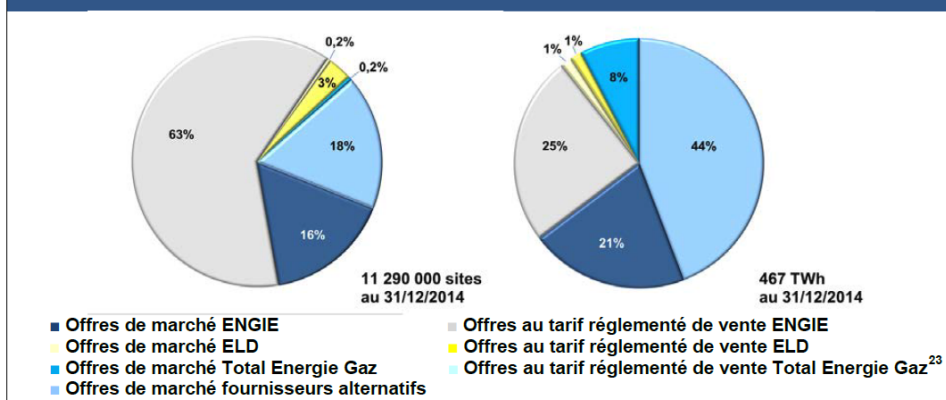


Figure 39. Répartition des ventes d'ENGIE aux tarifs réglementés de vente en distribution publique en 2014 - 2015

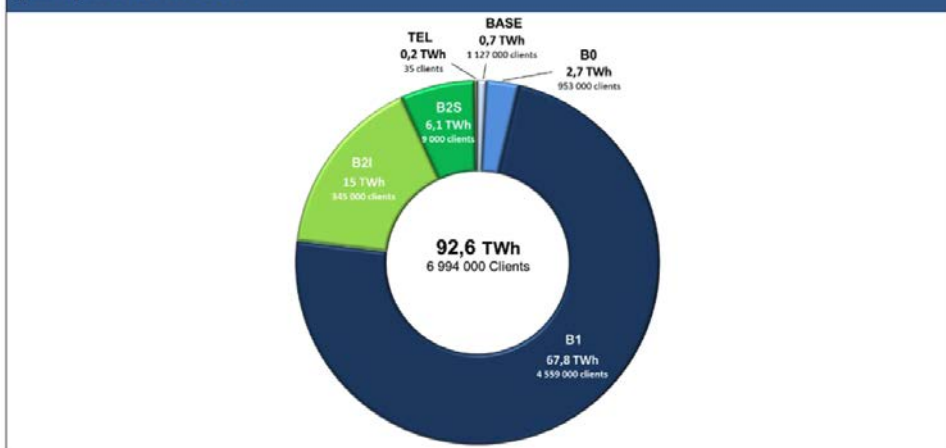
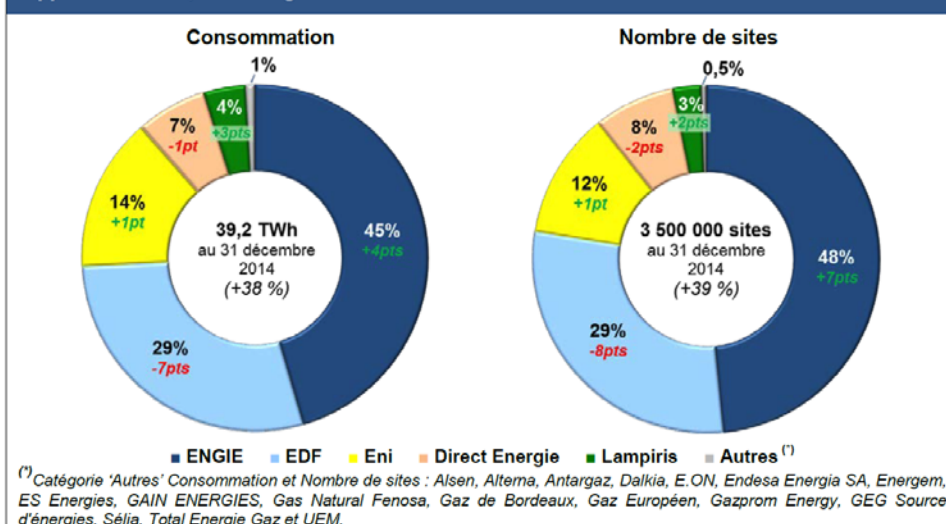


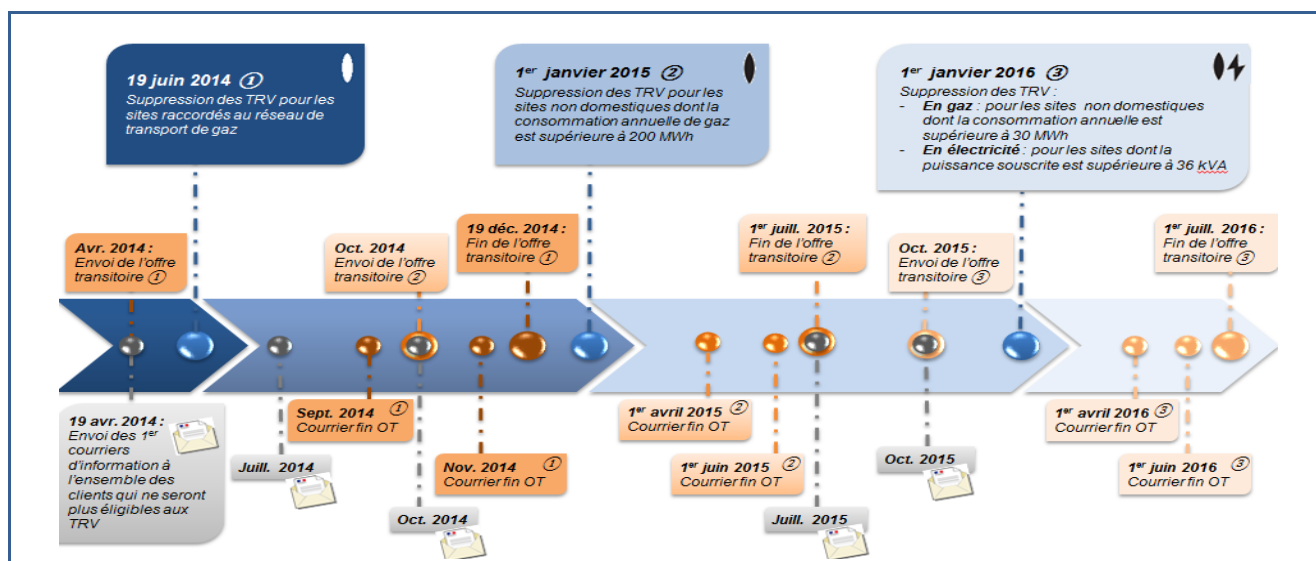
Figure 43. Répartition des offres de marché des expéditeurs finals à fin 2014 et évolution par rapport à fin 2013, sur le segment des clients résidentiels



LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE POUR LES PROFESSIONNELS

Une étape majeure de l'ouverture des marchés à la concurrence
pour laquelle la CRE s'investit pleinement

Afin de mettre fin aux procédures d'infraction engagées par la Commission européenne relatives aux tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz naturel et au tarif réglementé transitoire d'ajustement du marché (TaRTAM), le gouvernement français s'est engagé à supprimer le bénéfice des tarifs réglementés de vente pour les consommateurs non résidentiels d'électricité et de gaz naturel. Ainsi, **la loi du 7 décembre 2010 portant sur la nouvelle organisation du marché de l'électricité et la loi sur la consommation du 17 mars 2014 ont mis fin aux tarifs réglementés pour les sites professionnels**. Cela signifie qu'ils doivent obligatoirement souscrire un contrat en offre de marché auprès du fournisseur de leur choix.



Qui est concerné et à quelles échéances ?

Trois grandes étapes ont été fixées pour organiser progressivement cette ouverture à la concurrence :

- 18 juin 2014, pour les clients de gaz raccordés au réseau de transport ;
- 1^{er} janvier 2015, pour les clients de gaz et pour les immeubles à usage principal d'habitation ayant une consommation annuelle supérieure à 200 MWh ;
- 1^{er} janvier 2016, pour les clients de gaz ayant une consommation annuelle supérieure à 30 MWh, pour les immeubles à usage principal d'habitation consommant plus de 150 MWh/an de gaz, ainsi que pour les clients d'électricité ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA (tarifs jaunes et verts).

La CRE a investi d'importants moyens, en 2014 et 2015, pour répondre aux enjeux concurrentiels de la fin des tarifs réglementés

- Une surveillance accrue des informations que communiquent les fournisseurs à leurs clients

La CRE a été particulièrement attentive à ce que les clients puissent complètement bénéficier du développement de la concurrence en termes de transparence des offres et d'absence de confusion sur le rôle des différents acteurs. Dans sa délibération du 10 avril 2014, **la CRE a recommandé aux fournisseurs historiques de veiller à ce qu'aucune facture, lettre ou document à en-tête de l'opérateur n'accompagne les courriers d'information sur la fin des tarifs réglementés qui leur sont adressés**, de manière à éviter toute confusion entre leur communication commerciale et l'envoi de leur part des courriers administratifs les avisant de la fin des tarifs réglementés (qui relève de leur activité de service public).

- Le partage des fichiers clients des opérateurs historiques avec les autres fournisseurs

L'accès à certaines informations détenues par les fournisseurs historiques, auparavant en situation de monopole (données de consommation, caractéristiques techniques d'un site ou données de contact...), est essentiel aux fournisseurs pour leur permettre de faire des propositions commerciales adaptées aux besoins des consommateurs.

> La CRE a pris deux délibérations le 22 mai 2014 demandant aux gestionnaires de réseaux de distribution **ERDF et GRDF de mettre en place un accès gratuit pour les consommateurs (ou un tiers désigné) afin qu'ils récupèrent leurs informations de consommations** et les transmettent à des fournisseurs qu'ils contactent et qui en ont besoin pour faire des propositions commerciales.

> Après avoir été saisi par la CRE, et en parallèle par Direct Energie, **l'Autorité de la concurrence a enjoint à ENGIE de mettre à la disposition des fournisseurs alternatifs certaines données de son fichier des clients résidentiels et non résidentiels aux tarifs réglementés, dans sa décision du 9 septembre 2014.**

> Transposant ces mesures au cas de l'électricité, **la CRE a demandé à EDF de mettre en place un accès gratuit, pour ses concurrents, aux données de contact et de consommation de son fichier relatif aux clients non résidentiels concernés par la fin des tarifs réglementés d'électricité.** Les données sont transmises depuis mars 2015 pour les données de contact et de consommation des clients profilés, et depuis le 30 juin 2015 pour les clients en courbe de charge.

> Dans la continuité de l'ouverture des fichiers clientèle d'ENGIE et d'EDF, **la CRE a demandé aux autres fournisseurs historiques (entreprises locales de distribution) dans les deux énergies de mettre à disposition les données de leurs clients** concernés par la suppression des tarifs réglementés.

- La mise en place d'un dispositif temporaire décalant de trois mois la suspension de fourniture initialement prévue à la date de fin de l'offre transitoire

> En principe, les clients d'électricité ou de gaz naturel qui n'ont pas souscrit d'offre de marché aux 1^{er} janvier 2015 et 2016 basculent automatiquement sur **une offre de marché par défaut du fournisseur historique pour une durée maximale de 6 mois.** C'est ce qu'on appelle l'offre transitoire. Pendant cette période, le client a la possibilité de changer d'offre et/ou de fournisseur sans frais ni préavis de résiliation. **À l'issue de ces 6 mois, l'offre est résiliée automatiquement et la fourniture d'énergie n'est en principe plus assurée.**

> **Concernant les acheteurs publics**, le Conseil d'État, dans son avis n° 389174 du 16 septembre 2014, a estimé que **seuls les acheteurs publics de gaz concernés par l'échéance du 1^{er} janvier 2015 pouvaient**

bénéficiaire de l'offre transitoire, en raison du caractère d'urgence lié à la parution de la loi sur la consommation en mars 2014. Les acheteurs publics concernés par l'échéance du 1^{er} janvier 2016 (électricité et gaz naturel) ne peuvent donc pas bénéficier de l'offre transitoire, sauf pour des marchés d'un très faible montant (inférieurs à 15 000 € HT).

> Constatant la persistance d'un nombre significatif de clients en offre transitoire à l'approche du 30 juin 2015 (plus de 10 000 consommateurs), **la CRE a pris des dispositions en urgence, dans sa délibération du 28 mai 2015, pour reporter la suspension de fourniture de gaz des sites concernés au 30 septembre 2015. Les sites sont ainsi restés alimentés par les gestionnaires de réseaux à un prix majoré de 20 % par rapport au tarif réglementé d'août 2014.** Toutefois, au regard des volumétries de clients concernés par l'échéance de suppression des tarifs au 1^{er} janvier 2016, en gaz mais surtout en électricité, et du fait que le calendrier permet à l'ensemble des pouvoirs publics d'anticiper, la CRE a indiqué qu'un tel dispositif transitoire ne saurait être reproduit.

- Le renforcement de l'information des consommateurs

> La CRE a mis en place, dès janvier 2014, **un groupe de travail consacré à la préparation de la fin des tarifs réglementés**, composé du médiateur national de l'énergie, de fournisseurs, de gestionnaires de réseaux, d'associations de consommateurs, de syndicats d'énergie et de représentants de la DGEC et de la DGCCRF. Il a notamment élaboré des **guides et fiches pratiques** destinés à l'information des consommateurs, disponibles sur le site internet de la CRE (www.cre.fr) et sur le site professionnel d'Energie-Info (www.energie-info.fr/Pro).

> La CRE a également réalisé **une vidéo pédagogique**, mise en ligne le 13 octobre 2014, ainsi qu'**un site internet** spécifiquement dédié à la fin des tarifs réglementés de vente (www.tarifsreglementes-cre.fr).

> Entre 2014 et 2015, la CRE a participé à 61 réunions rassemblant 2 250 entreprises et acheteurs publics. Elle est intervenue dans de **nombreux colloques d'information sur l'ensemble du territoire** afin de sensibiliser les acteurs sur la fin des tarifs réglementés et les informer sur les démarches à réaliser. Elle a notamment participé aux **réunions publiques organisées par les Chambres de Commerces et d'Industries**. Elle a également renforcé son action d'information auprès des interlocuteurs professionnels en contactant **les fédérations professionnelles de l'artisanat et des PME, les syndicats de copropriété et les collectivités publiques**.

> Le 20 mai 2015, **la CRE a écrit à près de 10 300 consommateurs encore en offre transitoire**, afin de les inciter à souscrire un contrat en offre de marché avant l'échéance du 30 juin 2015. En septembre 2015, elle a également mené une **campagne téléphonique ciblée auprès de 243 syndicats de copropriété** bénéficiant du dispositif de continuité de fourniture assuré par GRDF afin de les sensibiliser sur les risques de coupure. Courant septembre, elle a adressé un **courrier aux collectivités publiques** se trouvant dans la même situation, en indiquant qu'elles avaient la possibilité d'adhérer à un groupement d'achats mis en place dans leur zone géographique.

> La CRE a organisé **une table ronde rassemblant les représentants des consommateurs** en septembre 2015, à l'occasion de laquelle elle a pu recueillir leur retour d'expérience et identifier leurs priorités en termes de fonctionnement des marchés de détail.

> Après l'échéance du 1^{er} janvier 2016, **la CRE suivra avec attention l'évolution du nombre de consommateurs restés en offre transitoire** et mènera auprès de ces clients, restés inactifs, les démarches d'information nécessaires sur le niveau de leur offre transitoire, sur l'intérêt en termes de facture des offres de marché proposées sur le marché de détail et sur les dispositifs qui prendront la relève de l'offre transitoire à compter du 1^{er} juillet 2016.

- La levée des obstacles techniques

Les contraintes des **systèmes d'information des gestionnaires de réseau de distribution** étant de nature à freiner le processus de sortie des tarifs réglementés, la CRE intègre depuis de nombreux mois cette question dans les groupes de concertation placés sous son égide (groupes de travail "procédures et relations fournisseurs-GRD" et "système d'information").

> Les conclusions des travaux des groupes de travail ont donné lieu à une délibération de la CRE le 27 novembre 2014 (cf. p.125 du rapport).

> Devant l'ampleur du nombre de changements de contrat d'électricité attendue à la fin 2015, la CRE **a demandé à ERDF de mener avant fin 2014 une étude de robustesse de son système d'information**, permettant d'évaluer la capacité du GRD à traiter l'ensemble de ces sites dans des délais restreints. A l'issue de cette étude, ERDF a présenté les modalités opérationnelles (cf. pp.125 à 127 du rapport).

> Elle **a auditionné le président du directoire d'ERDF le 10 février 2015**, qui s'est engagé à ce qu'aucune limitation des systèmes d'information ne perturbe la sortie des tarifs réglementés (cf. délibération du 8 avril 2015 portant communication).

La CRE recommande de fixer le prix des offres transitoires à un niveau incitant les consommateurs à rechercher une offre de marché

Afin d'inciter les consommateurs concernés par l'échéance de la fin des tarifs réglementés au 1^{er} janvier 2016 à rechercher dans les temps une offre de marché, les niveaux de prix des offres transitoires sont majorés par rapport aux niveaux des tarifs réglementés.

> Au 1^{er} janvier 2015, le niveau de l'offre transitoire a été établi dans une fourchette de 1 à 3 % au-dessus du niveau du tarif réglementé, ce qui semble ne pas avoir été suffisamment incitatif.

> En revanche, **au 1^{er} janvier 2016, EDF et ENGIE appliqueront une majoration moyenne de 5 % par rapport au niveau des tarifs réglementés**. La CRE estime que cette majoration est de nature à inciter les clients à souscrire une offre de marché.

> La CRE rappelle régulièrement qu'il existe des offres de marché plus intéressantes que les tarifs réglementés, permettant de réaliser des économies de 6 % sur la facture d'électricité et de 10 % sur la facture de gaz (données 2014).

La CRE est attentive à la nature du dispositif de fournisseur par défaut mis en place par les pouvoirs publics après le 30 juin 2016

Les offres transitoires pour les clients concernés par l'échéance du 1^{er} janvier 2016 disparaissent au 30 juin 2016. **La CRE juge essentiel que le dispositif de continuité de fourniture se substituant à l'offre transitoire garantisse une ouverture effective à la concurrence**. C'est pourquoi elle est attentive aux travaux engagés par les pouvoirs publics sur la mise en place d'un dispositif de fournisseur par défaut. Elle veille en particulier à ce que ce dispositif :

- ne récompense pas les clients restés inactifs jusque-là, en leur permettant de bénéficier d'une offre plus intéressante que celles souscrites par les consommateurs ayant mené la démarche de choisir un nouveau fournisseur ;
- n'aboutisse pas au maintien massif des sites dans le portefeuille des fournisseurs historiques.

- Le fournisseur par défaut sera désigné par appel d'offres

Afin de respecter un principe de mise en concurrence, la désignation du fournisseur par défaut doit s'effectuer par appel d'offres. **Le prix des offres proposées devra néanmoins être moins compétitif que les offres de marché commercialisées par ailleurs afin d'inciter les clients à quitter l'offre par défaut et à engager la démarche de sélection d'un fournisseur.** L'appel d'offres devra également comporter plusieurs lots de clients, et le nombre de lots adjugés à un même fournisseur devra être limité, afin de réduire la part de marché des acteurs prépondérants.

Point de vue des associations de consommateurs

La CRE a organisé une table ronde rassemblant les représentants des consommateurs en septembre 2015. A cette occasion, les associations de consommateur ont indiqué :

- qu'elles étaient **globalement satisfaites du déroulement** de la période de suppression des tarifs réglementés de gaz pour le 1^{er} janvier 2015, d'autant que les consommateurs ont été sensibilisés à l'intérêt de souscrire une offre de marché, mais qu'elles étaient **réservées** quant au bon déroulement de la suppression des tarifs réglementés d'électricité au 1^{er} janvier 2016 ;
- que les appels d'offres lancés par les copropriétés avaient permis d'obtenir, en moyenne, **des offres en gaz naturel 15 à 20 % inférieures aux tarifs réglementés** ;
- et que **les économies réalisées en électricité s'élevaient en moyenne à 10 %** pour les appels d'offres lancés par les autorités concédantes adhérentes à la FNCCR (Fédération nationale des collectivités concédantes et régies), entre 5 et 7 % pour les appels d'offres privés lancés par le CLEEE Comité de liaison des entreprises ayant exercé leur éligibilité sur le marché libre de l'électricité) et entre 5 et 10 % en moyenne pour les copropriétés adhérentes de l'ARC (Association des responsables de copropriétés) ;
- que **très peu de fournisseurs répondaient aux appels d'offres** (seuls trois fournisseurs se positionnent pour les clients aux tarifs jaunes et verts) ;
- qu'elles s'inquiétaient, pour l'échéance du 1^{er} janvier 2016 de la capacité, à la fois des fournisseurs à **répondre aux sollicitations des clients**, et d'ERDF à **gérer les basculements massifs** des clients.

UN CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET DE PRIX DE MARCHÉ FAVORABLES

Vers une intensification de la concurrence sur le marché résidentiel

La tarification par empilement permet d'assurer la contestabilité des tarifs réglementés de vente d'électricité

La tarification par empilement est entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2014 en application du décret du 28 octobre 2014. Elle consiste à établir les tarifs par addition des composantes suivantes :

- le coût d'acheminement lié aux tarifs d'utilisation des réseaux de transport et de distribution d'électricité ;
- le coût d'approvisionnement en énergie, au titre de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH) et des achats sur les marchés de gros de l'électricité ;
- le coût de commercialisation ;
- une rémunération normale de l'activité de fourniture et des charges d'acheminement.

Cette construction reflète la façon dont un fournisseur alternatif d'électricité peut construire ses offres de marché, compte-tenu des sources d'approvisionnement dont il dispose. Elle concourt à l'ouverture du marché en assurant la contestabilité des tarifs réglementés de vente d'électricité par les fournisseurs alternatifs, d'autant plus dans un contexte de prix de marché significativement inférieurs au prix de l'ARENH, et augmente l'incitation de l'opérateur historique à maîtriser ses coûts. Elle améliore aussi la transparence du calcul des tarifs réglementés.

Par ailleurs, à compter de décembre 2015, la CRE sera chargée de la détermination des tarifs réglementés de vente d'électricité et sera dès lors garante de la pérennité de leur contestabilité par les fournisseurs alternatifs.

Les tarifs réglementés de vente de gaz couvrent désormais les coûts de fourniture pour chaque type de clients, à l'exception des plus petits consommateurs

Les tarifs réglementés de vente de gaz doivent couvrir les coûts d'approvisionnement en gaz naturel du fournisseur et les coûts hors approvisionnement (transport, stockage, distribution). Ils couvrent aujourd'hui en moyenne les coûts d'ENGIE afférents à la fourniture aux clients en distribution publique, y compris une marge raisonnable, et sont par ailleurs contestables par les fournisseurs alternatifs. La couverture des coûts est assurée pour tous les tarifs, à l'exception du tarif Base (usage cuisson) qui reste déficitaire malgré des améliorations sensibles apportées au 1^{er} juillet 2014 et au 1^{er} juillet 2015. La CRE estime que ce déséquilibre devra être entièrement résorbé à l'occasion du prochain arrêté tarifaire en 2016.

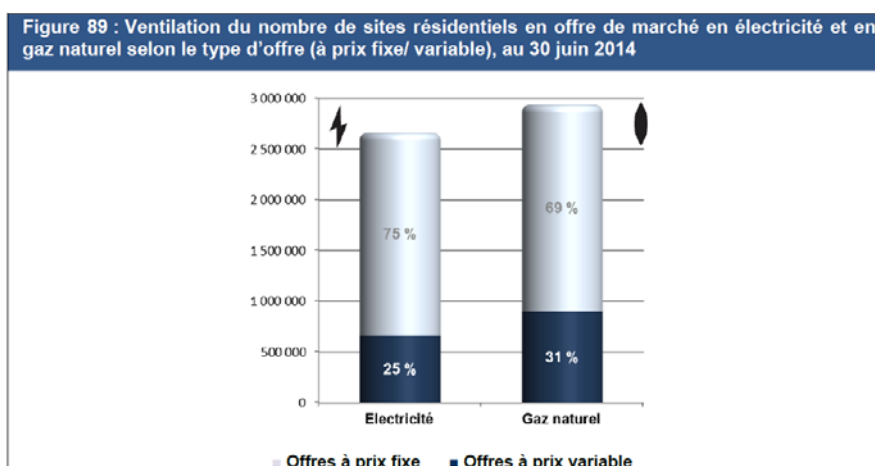
La couverture en moyenne des coûts des tarifs réglementés de vente d'ENGIE, couplée à des prix du gaz sur les marchés de gros, a permis aux fournisseurs alternatifs de proposer des offres compétitives. Au 31 décembre, des économies de l'ordre de 6 à 10 % sur les factures pouvaient être réalisées en optant pour l'offre à prix fixe la moins chère.

LES OFFRES DE MARCHÉ PRÉFÉRÉES DES CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS

L'offre à prix fixe : un choix sécuritaire ou par défaut ?

Etude de la CRE sur les politiques commerciales des fournisseurs

La CRE a souhaité mettre en évidence les préférences des consommateurs quant au type d'offres de marché proposées par les fournisseurs : **offre à prix fixe ou offre à prix variable** ? En juin 2014, elle a adressé un questionnaire aux principaux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel sur le segment des clients résidentiels. L'étude se fonde sur les données fournies par Direct Energie, EDF, ENGIE et Lampiris en électricité et ces mêmes fournisseurs ainsi qu'ENI en gaz naturel. Elle couvre respectivement 98 % et 99 % des sites résidentiels en offre de marché en électricité et en gaz naturel.



Les fournisseurs proposent davantage d'offres à prix fixe que d'offres à prix variable

Lorsqu'ils s'orientent vers une offre de marché, **les consommateurs privilégient en majorité des offres à prix fixe**, aussi bien en électricité qu'en gaz naturel. Cependant, **les résultats sont à nuancer** si l'on regarde la répartition des offres par fournisseur. En effet, **les fournisseurs proposent davantage d'offres à prix fixe que d'offres à prix variable**.

- Electricité

Si jusqu'à mi-2012 seul ENGIE proposait des offres à prix fixe en électricité, **ces offres se sont ensuite généralisées au cours de l'année 2013** chez un plus grand nombre de fournisseurs, qui continuent de les commercialiser avec succès en 2014. Il est à noter que certains fournisseurs, comme ENGIE, ne proposent que des offres à prix fixe et n'ont jamais proposé d'offres à prix variable. Seul Direct Energie propose à la fois des offres à prix variable (indexé sur les tarifs réglementés) et à prix fixe pour les deux types de clients considérés dans l'étude (client base 6 kVA et client HP/HC 9 kVA).

L'augmentation de 5 % des tarifs réglementés d'électricité pour les particuliers 1^{er} août 2013 et la hausse de 5 % qui était envisagée pour août 2014 (annulée et remplacée par + 2,5 % au 1^{er} novembre) ont créé un **climat propice au développement des offres à prix fixe** à la fin de l'année 2013. Durant l'été 2013, Direct Energie et ENGIE ont par exemple lancé une campagne de communication importante pour promouvoir leurs offres à prix fixe sur deux ans. L'argumentaire de vente se base sur **la sécurisation du budget** : le consommateur serait protégé des évolutions de prix à venir sur le tarif réglementé.

- Gaz naturel

Alors que les fournisseurs proposaient majoritairement des offres à prix variable jusqu'en 2013, les offres à prix fixe sont progressivement devenues prépondérantes sur le marché du gaz. Fin 2014, seuls ENI et Direct Energie proposaient encore des offres à prix variable aux clients résidentiels. Comme en électricité, l'argumentaire de vente est la stabilité des prix ainsi que la prévisibilité de la facture. L'évolution des tarifs réglementés d'ENGIE sont en effet difficiles à appréhender pour le consommateur : depuis le 1^{er} janvier 2013, ils évoluent tous les mois en fonction des coûts d'approvisionnement du fournisseur, qui dépend d'une formule tarifaire prenant en compte différents indicateurs de marché (prix du gaz naturel sur le marché de gros, indices relatifs à un panier de produits pétroliers, taux de change euro/dollar).

Le point de vue des fournisseurs

Les offres à prix fixe sont, selon la majorité des fournisseurs rencontrés, les offres les plus demandées par les clients résidentiels et petits professionnels. Elles assurent une certaine sécurité en apportant de la prévisibilité et de la stabilité sur la facture d'énergie pour une ou plusieurs années. Les fournisseurs constatent d'ailleurs que la demande des clients s'oriente vers des offres à prix fixe pour des durées de plus en plus longues, allant jusqu'à 4 ans.

Les fournisseurs expliquent également que les offres à prix fixe sont plus faciles à appréhender pour les consommateurs et que la comparaison entre deux offres à prix fixe leur semble plus simple. **Néanmoins, un fournisseur a une vision divergente et estime que les offres à prix indexé sur les tarifs réglementés peuvent avoir la préférence des consommateurs.** La confiance des consommateurs envers les tarifs réglementés, renforcée par la propension des pouvoirs publics à limiter leur hausse, les incitent à se tourner vers des offres à prix indexé sur les tarifs réglementés de vente, garantissant des économies durables par rapport aux tarifs réglementés. Selon ce fournisseur, les offres à prix fixe ont par ailleurs perdu de leur intérêt par rapport aux années précédentes, en gaz naturel, du fait de la tendance baissière des tarifs réglementés, en électricité du fait de l'absence de visibilité sur les évolutions à venir des tarifs réglementés.

Le point de vue des consommateurs

La CRE a organisé une table ronde le 16 septembre 2015 afin de recueillir le point de vue des associations représentantes des consommateurs. Ces dernières ont mis en avant le niveau de prix comme principale motivation à changer de fournisseur. **Le fait de pouvoir bénéficier d'un prix fixe apparaît également comme un motif important**, quel que soit le niveau de consommation (consommateurs domestiques et professionnels). Les consommateurs domestiques apprécient par ailleurs la simplicité de la facture unique. L'insatisfaction du service fourni par un fournisseur (litige sur la facturation ou relation clientèle jugée mauvaise) peut également pousser un client à changer de fournisseur, souvent pour retourner chez le fournisseur historique. Enfin, **les consommateurs domestiques montrent un attachement à l'existence des tarifs réglementés de vente, estimant que ceux-ci constituent une solution de repli en cas de modification des conditions de marché.** Concernant l'avenir, l'apparition d'offres innovantes, utilisant notamment les potentialités nouvelles offertes par les compteurs intelligents, est perçue comme un accélérateur d'ouverture des marchés.

OFFRES DE MARCHÉS A PRIX FIXE VS TARIFS RÉGLEMENTÉS

Si les offres à prix fixe apportent de la visibilité au consommateur, le bénéfice pour le client vis-à-vis des tarifs réglementés est difficile à évaluer *a priori*, c'est-à-dire avant de recevoir sa facture.

La CRE a comparé *a posteriori* la facture annuelle de l'année 2014 d'un consommateur au tarif réglementé et celle d'un consommateur ayant souscrit une offre à prix fixe sur une durée d'un an au début du mois de janvier 2014. Elle a évalué le gain (ou la perte) effectif d'un consommateur ayant choisi une offre de marché à prix fixe au début du mois de janvier 2014. L'analyse est fondée sur les clients types "HP/HC" en électricité (9 kVA, 8,5 MWh/an) et "chauffage" en gaz (tarif B1, 17 MWh/an).

L'analyse ne présume pas de l'intérêt, en général, des offres à prix fixe des fournisseurs : sur une période différente, elle pourrait conduire à d'autres conclusions.

- Gaz naturel

Tableau 4. Comparaison des factures annuelles 2014 estimées et effectives pour un client type « chauffage » en gaz naturel					
		TRV	Offres à prix fixe		
		ENGIE	Lampiris Offre gaz	ENGIE DolcePrimo 1 an	ENI Horizon 1 an
Facture annuelle	Estimée	1 200 €	1 078 €	1 197 €	1 200 €
	Réalisée	1 187 €	1 095 €	1 215 €	1 218 €
	Ecart	- 13 €	17 €	17 €	17 €
Economies/pertes par rapport au TRV	Estimées	- €	- 123 €	- 3 €	0 €
	Réalisées	- €	- 92 €	28 €	31 €

L'analyse tient compte, pour le calcul de la facture annuelle du client type chauffage, de l'évolution mensuelle des tarifs réglementés et de l'augmentation de la TICGN au 1^{er} avril 2014 qui a induit un surcoût de 17 € TTC sur la facture annuelle des clients aux tarifs réglementés et en offre à prix fixe.

- Electricité

Tableau 5. Comparaison des factures annuelles 2014 estimées et effectives pour un client type « HPHC » en électricité				
		TRV	Offres à prix fixe	
		EDF	ENGIE DolcePrimo 1 an	Direct Energie Esprit Libre
Facture annuelle	Estimée	1 221 €	1 221 €	1 297 €
	Réalisée	1 226 €	1 221 €	1 297 €
	Ecart	5 €	- €	- €
Economies/pertes par rapport au TRV	Estimées	- €	- €	76 €
	Réalisées	- €	- 5 €	71 €

L'analyse tient compte, pour le calcul de la facture annuelle du client type HP/HC, de l'évolution en 2014 des tarifs de réseaux (TURPE) qui représente -0,5 € et de la hausse des tarifs réglementés d'électricité au 1^{er} novembre 2014.

LA CONCURRENCE SUR LE TERRITOIRE DES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION (ELD) Une ouverture des marchés quasi-inexistante

Etat des lieux de la concurrence au 31 décembre 2014

- En électricité

Sur le territoire des six principales ELD (ES Energies Strasbourg, Gaz Electricité de Grenoble, Ségolis, SICAE de l'Oise, Sorégies et UEM), la concurrence est quasiment inexistante : 99,0 % des clients non résidentiels et 100 % des clients résidentiels sont fournis aux tarifs réglementés à fin 2014.

Cependant, sur le segment des clients non résidentiels, le nombre de sites en offre de marché a augmenté de 3 % entre 2013 et 2014. Sur un total de 6,9 TWh (dont 5,7 TWh au tarif réglementé), la part de marché des fournisseurs alternatifs a augmenté de 0,7 %.

- En gaz naturel

Sur le territoire des 3 principales ELD (ES Energies, Gaz de Bordeaux et Gaz Electricité de Grenoble), la concurrence est quasiment inexistante sur le segment résidentiel avec 99 % des sites et des volumes encore aux tarifs réglementés. Elle s'est même légèrement détériorée en 2014 en raison d'une légère baisse du nombre de sites résidentiels en offre de marché.

En revanche, la concurrence est nettement plus significative chez les clients non résidentiels avec la moitié des sites en offre de marché pour 73 % de la consommation à fin 2014 (+20 % vs 2013).

Les fournisseurs historiques sont très présents sur le marché libre :

- 89 % des sites en offre de marché ont souscrit une offre auprès d'un fournisseur historique ;
- 70 % des nouveaux sites en offre de marché en 2014 ont choisi un fournisseur historique ;
- seulement 6 % des sites non résidentiels ont souscrit une offre de marché chez un fournisseur alternatif.

Travaux de la CRE pour supprimer les barrières à l'entrée des fournisseurs alternatifs

Depuis 2014, la CRE mène des travaux afin de faciliter la pénétration des fournisseurs alternatifs sur les territoires des ELD qui doivent ainsi :

- faire évoluer les modalités d'échange de données et de documents contractuels afin d'assurer une plus grande convergence entre GRD ;
- transmettre leur fichier de clients aux tarifs réglementés et celui des clients en offre transitoire aux fournisseurs alternatifs qui en font la demande.

La CRE rappelle également que les ELD doivent s'abstenir, lors de leur communication au titre de la fourniture, de tout message laissant entendre que quitter le fournisseur historique pourrait entraîner une dégradation de la qualité de l'accès aux réseaux.

Le point de vue des fournisseurs alternatifs

Sur le territoire des ELD, les fournisseurs alternatifs sont confrontés à des difficultés d'ordre commercial, administratif et technique. Ils préfèrent développer leur activité commerciale sur les zones couvertes par ERDF et GRDF, où se concentrent plus de 95 % des sites de consommation. Ils évoquent les raisons suivantes :

- la méconnaissance des consommateurs de l'ouverture à la concurrence et de l'existence de fournisseurs alternatifs est plus importante, selon eux, sur le territoire des ELD que sur le reste du territoire français et les consommateurs sont très attachés aux fournisseurs historiques du fait de l'implantation locale et de la relation de proximité que les ELD ont su instaurer ;
- les procédures d'échanges de données (pour la remontée des données de facturation des clients par exemple) et les documents contractuels ne sont pas standardisées d'un territoire à l'autre, ce qui démultiplie le nombre de démarches à effectuer, tend à augmenter les coûts d'acquisition des clients et empêche la proposition d'offres compétitives ;
- le nombre restreint de clients sur le territoire de chaque ELD n'incite pas à engager les investissements nécessaires en raison des bénéfices faibles attendus en termes de part de marché.

Sur le segment des clients résidentiels, certains fournisseurs alternatifs ont engagé les démarches préalables à la proposition d'offres de marché sur le territoire d'un GRD (signature de contrats GRD-F en électricité ou CAD en gaz avec le GRD) mais ils ne procèdent cependant pas à de démarchage commercial. Ils reconnaissent n'être actifs que sur le segment des clients multi-sites non résidentiels (sites gagnés dans le cadre d'appels d'offres publics ou privés). En électricité, sur le haut de portefeuille, certains fournisseurs proposent néanmoins des offres de fourniture à des clients en contrat CARD (contrat d'accès au réseau de distribution signé entre fournisseur et client), et s'affranchissent ainsi du coût de SI spécifique à l'ELD.

Enfin, les fournisseurs alternatifs considèrent que la fin des tarifs réglementés pour les professionnels ne bénéficiera qu'aux clients multi-sites non résidentiels et aux fournisseurs historiques qui proposent des offres de marché.

Le point de vue des ELD en tant que fournisseurs

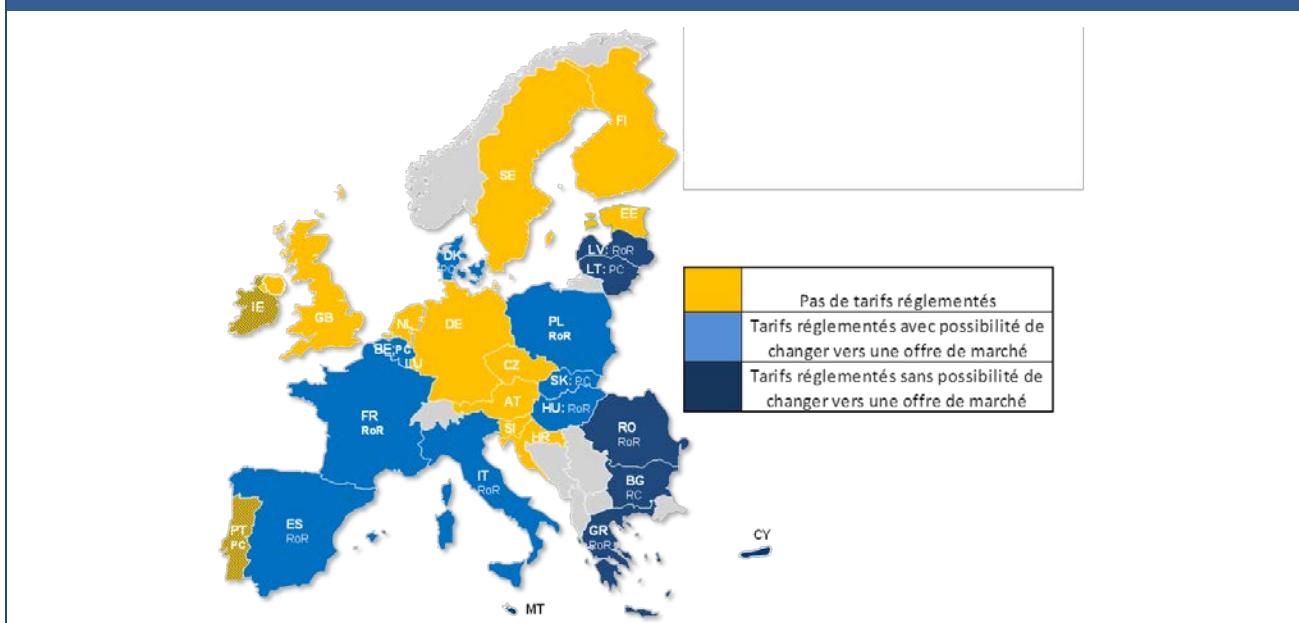
Les ELD ont indiqué que la concurrence était réellement présente sur leurs territoires, bien que plus modérée sur certains segments de clientèle. Elles constatent que l'intensité concurrentielle s'est accentuée rapidement au cours des derniers mois, avec la disparition d'une partie des tarifs réglementés de vente de gaz et l'approche de la suppression des tarifs réglementés de vente d'électricité pour une partie des professionnels. Selon elles, la fin des tarifs réglementés pour les professionnels contribuera à ouvrir davantage leurs territoires à la concurrence.

Les ELD admettent que les modes de gestion sont différents d'une ELD à l'autre mais estiment que cela n'engendre pas de difficultés particulières. Elles sont présentes sur le territoire d'autres ELD et ne semblent pas avoir rencontré de problèmes pour signer des contrats GRD-F ou CAD avec ces dernières. Seule une ELD a invoqué l'absence d'homogénéité des SI comme frein au développement.

LES TARIFS RÉGLEMENTÉS EN EUROPE

Plusieurs pays européens maintiennent des prix réglementés. L'état des lieux fait par l'Agence de coopération des régulateurs de l'énergie (ACER) et le Conseil européen des régulateurs de l'énergie (CEER) dans leur rapport de surveillance, publié en octobre 2014, montre qu'au **31 décembre 2013 des prix réglementés existaient dans 15 pays sur 29 en électricité et dans 15 pays sur 26 en gaz naturel.**

Figure 1. Les tarifs réglementés de vente en Europe et le type de régulation appliqué, décembre 2013



Source : ACER/CEER Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2013

- Electricité

Courant 2013, l'Estonie et la Grèce ont supprimé leurs prix réglementés d'électricité pour les consommateurs résidentiels. Le Portugal devrait les supprimer fin 2015. La Lettonie, la Lituanie, la Pologne et la Slovaquie ont adopté une feuille de route de suppression des prix réglementés, mais sont encore loin d'atteindre leurs objectifs. La Roumanie a franchi une première étape entre 2012 et 2013 pour les consommateurs industriels et devrait achever le processus à fin 2017, date à laquelle le Danemark devrait aussi supprimer ses prix réglementés.

- Gaz naturel

Les feuilles de routes proposées par l'ensemble de ces pays montrent que les prix réglementés en électricité seront supprimés plus tôt que ceux en gaz. La dérégulation en Irlande a pris effet en 2014 et la Roumanie devrait supprimer ses prix réglementés pour toutes les catégories de consommateurs fin 2018. Le Portugal achèvera la suppression de ses prix réglementés fin 2015.

Les consommateurs européens préfèrent les offres au tarif réglementé

Dans la majorité des pays disposant toujours de prix réglementés, les consommateurs peuvent changer de fournisseur et choisir un offre au prix réglementé ou en offre de marché, à l'exception de la Bulgarie, la Grèce et la Lettonie concernant le gaz naturel. Malgré la possibilité offerte aux consommateurs, la majorité d'entre eux restent en offre au prix réglementé chez leur fournisseur historique. Il est intéressant de noter, comme c'est le cas en France, que les consommateurs ne changent pas nécessairement d'offre même si les prix réglementés sont supérieurs aux prix de marché. Ceci s'explique notamment par **un attachement fort des consommateurs aux fournisseurs historiques et l'image de sécurité et de confort qu'ils véhiculent**, mais également par **la méconnaissance de l'ouverture du marché ou le peu de gain qu'ils peuvent retirer du changement d'offre au regard des démarches à entreprendre**. En outre, de nombreux pays, en Europe de l'Est, ont des prix réglementés construits de telle manière qu'ils ne couvrent pas les coûts, empêchant ainsi l'existence d'un espace économique nécessaire au développement d'un marché libéralisé et compétitif.

Les prix réglementés devraient être supprimés dans les pays où la concurrence sur les marchés de détail s'est suffisamment développée

Si les pays justifient leur choix de conserver des tarifs réglementés par la nécessité de **protéger les consommateurs finals**, en particulier résidentiels, de prix trop élevés, l'ACER et le CEER avancent quant à eux qu'une régulation des prix peut non seulement décourager les nouveaux entrants, mais également augmenter l'incertitude des investisseurs et dissuader les consommateurs de changer de fournisseurs. La construction des prix réglementés devrait être conforme aux dispositions du 3^e paquet énergie et ces prix devraient être supprimés dans les pays où la concurrence sur le marché de détail s'est suffisamment développée. A ce titre, la Commission européenne entreprendra des actions afin de « *faire disparaître graduellement les prix réglementés inférieurs aux coûts, grâce aux cadres applicables en matière de concurrence et de gouvernance économique* ». Elle soutient et invite les Etats membres concernés à « dresser une feuille de route pour la suppression progressive de l'ensemble des prix réglementés ».