

Réponse de l'AFIEG à la consultation publique sur la rémunération des prestations de gestion de clientèle effectuées par les fournisseurs pour le compte des gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel et d'électricité auprès des clients en contrat unique.

9 juin 2017

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

Nous partageons l'idée d'une rémunération dimensionnée à partir des coûts d'un « fournisseur efficace » qui doit, cependant, être défini par catégories, catégories elles-mêmes déterminées selon un pourcentage de parts de marché. (cf. question 2).

En outre, pour certains fournisseurs (nouveaux entrants, alternatifs, alternatifs présents historiquement sur le haut du marché d'affaires)), la référence des coûts évités du GRD ne devrait pas être un plafond par site, car l'attente des clients sur ce segment de marché contraint les fournisseurs à proposer un contrat unique. Plafonner la rémunération aux coûts évités du GRD par site pourrait ainsi entraîner des distorsions de concurrence entre typologies de fournisseurs. Un plafond global de rémunération de l'ensemble des fournisseurs correspondant au plafond global de l'ensemble des coûts évités du GRD pourrait être acceptable si toutefois un mécanisme de rémunération asymétrique était proposé (cf. question 2).

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

Nous considérons qu'il faudrait envisager une plus grande segmentation en ce qui concerne la classification selon les marchés.

En électricité, l'AFIEG considère que la rémunération devrait prendre en compte une distinction entre les sites HTA et les sites BT > 36 kVa. Dans sa délibération 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 CRE a construit ces tarifs en réalisant une distinction entre les clients BT et HTA > 36KVA, à l'intérieur du marché d'affaires. Cette structuration du TURPE permet de pleinement prendre en compte les différences qui existent dans les coûts de gestions clientèles, associés à l'utilisation des réseaux pour ces deux typologies de sites. La rémunération associée aux coûts de gestion dans les contrats uniques, devrait intégrer cette différenciation et ainsi présenter un barème distinct pour chaque type de site.

En gaz, l'AFIEG considère que les critères retenus pour distinguer marché de masse et marché d'affaires ne sont pas pertinents. Considérer l'ensemble des sites T2 comme relevant du marché de masse n'est pas justifié. En effet le tarif T2 concerne les utilisateurs dont la consommation annuelle est comprise

entre 6 et 300 MWh par an. Les clients des fournisseurs de l'AFIEG relevant du tarif T2 sont uniquement des professionnels et non des particuliers et, s'agissant des prestations effectuées pour le compte du GRD, ces clients entraînent pour les fournisseurs des coûts de gestion équivalents aux clients relevant des tarifs T3-T4. Rémunérer les fournisseurs 7,8 € par site T2 au lieu de 83,3€ pour les sites T3 et T4 n'a pas de logique. L'AFIEG recommande en conséquence de créer une subdivision au sein de la catégorie des T2 :

- Si la consommation annuelle se situe entre 6MWh et 30MWh : le client/site relève du marché de masse ;
- Si la consommation annuelle se situe entre 30MWh et 300MWh : le client/site relève du marché d'affaires.

Par ailleurs, nous considérons qu'il n'est pas pertinent de « *retenir le niveau d'efficacité d'un fournisseur actif sur un seul marché et y disposant d'une part de marché de 20%* ». Si l'on prend pour exemple le marché de la fourniture de gaz, aucun acteur ne dispose à ce jour d'une telle part de marché en dehors de l'opérateur historique. Un fournisseur alternatif qui détiendrait 20% de parts de marché serait, grâce aux économies d'échelle réalisées, bien plus efficient dans la gestion des prestations du GRD que la plupart des fournisseurs alternatifs présents actuellement sur le marché français de la fourniture de gaz. Considérer un fournisseur ayant 20% de part de marché comme la référence d'un « fournisseur normalement efficace » n'aurait pas de logique dans l'état actuel du marché et biaiserait inévitablement l'analyse des coûts (fixes et variables) évités par les GRD.

L'AFIEG demande donc à ce que soit mis en place un barème de rémunération intégrant pleinement les spécificités des différents fournisseurs, et reflétant la diversité de leurs coûts, tels que présentés par le rapport PMP. La rémunération devrait prendre en compte le « handicap concurrentiel » structurel et indépendant de la politique commerciale du fournisseur qui induit des coûts plus élevés pour certaines catégories de fournisseurs. Cette asymétrie de coûts n'est pas causée par un manque d'efficacité des « petits fournisseurs » par rapport aux « gros fournisseurs », mais par les économies d'échelle que permettent un grand nombre de clients. L'absence de prise en compte de cette asymétrie entraînerait une distorsion de concurrence en défaveur des fournisseurs ayant des petites parts de marché sur les sites en contrat unique.

Dans sa délibération du 26 juillet 2012 portant communication relative à la gestion de clients en contrat unique, la CRE reconnaissait la notion d'asymétrie pour le fournisseur Poweo Direct Energie. Le président de l'Autorité de la Concurrence, à la suite de la saisine de la CRE, indiquait qu'une régulation asymétrique était possible de manière transitoire dans les cas d'asymétries concurrentielles. Cette régulation peut être mise en place, seulement lorsqu'un « *désavantage objectif aux dépens de l'opérateur arrivé le plus récemment* » est constaté, et également lorsque la dissymétrie créée est proportionnée à la résorption du déséquilibre créé. Dans le cas du fournisseur Poweo Direct Energie, la CRE avait conclu que le critère de désavantage concurrentiel avait une existence objective ; et que l'on pouvait considérer qu'un « handicap concurrentiel » avait été causé par les coûts structurels de gestion plus importants que ceux des fournisseurs historiques. Elle avait par ailleurs fixé un seuil maximum de 1 750 000 clients finals comme critère d'éligibilité au mécanisme.

Dans sa décision du 13 juillet 2016 le Conseil d'Etat estime que la CRE a méconnu les dispositions du code de la consommation relatives aux contrats uniques, en réservant le bénéfice d'un contrat de gestion clientèle uniquement à certains fournisseurs (ceux ne dépassant pas le seuil des 1 750 000

clients) et donc en laissant à la charge des fournisseurs, dépassant le seuil, les coûts supportés par eux pour le compte du gestionnaire de réseau. Cependant le Conseil d'Etat ne s'oppose pas à l'existence d'un mécanisme asymétrique en tant que tel, mais à un mécanisme asymétrique excluant certains fournisseurs. Il reconnaît d'ailleurs 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* ».

L'AFIEG considère que certes, comme l'a rappelé le Conseil d'Etat, aucun fournisseur ne doit être exclu du dispositif mais que, a contrario, le barème qui sera défini par la CRE doit différencier le niveau de rémunération selon les parts de marché des fournisseurs sur les sites en contrat unique. L'AFIEG considère que les catégories de fournisseurs identifiées dans le rapport PMP selon leurs parts de marché (Nouvel entrant <1%, Moyen 1-20%, Challenger 20-50%, Historique >50%) pourraient être pertinentes dans la définition du barème de rémunération, sous réserve que les parts de marché soient calculées par référence à l'ensemble du marché (représentant à la fois le marché de masse et le marché d'affaires). Un tel barème permettra de prendre en compte les économies d'échelle structurelles qui existent indépendamment de la stratégie commerciale des fournisseurs, et sera le seul moyen de ne pas introduire de distorsion de concurrence entre fournisseurs. De plus, il sera pleinement compatible avec la jurisprudence et répondra aux critères fixés par l'Autorité de la Concurrence.

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

L'AFIEG estime que les niveaux de rémunération pour le marché d'affaires envisagés par la CRE sont inférieurs aux coûts réels des fournisseurs ayant de faibles parts de marché. L'AFIEG regrette d'ailleurs que l'étude PMP n'ait pas été intégralement publiée ; cela aurait en effet permis d'objectiver ce point et certainement de montrer les écarts de coûts entre typologies de fournisseurs. En outre, l'absence de publication d'éléments relatifs aux coûts de gestion des gestionnaires de réseau est d'autant plus injustifiée que ce sont des opérateurs régulés dont les coûts ne sauraient, en aucun cas, constituer des données commercialement sensibles.

Les niveaux envisagés par la CRE ne sont pas représentatifs et sont en dessous des coûts réels supportés par les fournisseurs ayant de faibles parts de marché. En outre la CRE ne présente aucun élément méthodique permettant d'explicitier les niveaux choisis (87,1€ en électricité et 83,3€ en gaz pour le marché d'affaires).

De plus, en électricité, lors de la consultation publique de la CRE sur le TURPE 5 de mai 2016, la rémunération du fournisseur envisagée au titre de la gestion des clients en contrat unique était de 230€ pour les clients HTA et de 100€ pour les BT>36 KVA. L'AFIEG s'interroge sur ce changement à la baisse de la rémunération envisagée des fournisseurs. En outre, ce niveau de rémunération était déjà très sensiblement inférieur aux coûts évités du GRD calculés par la CRE dans le cadre de TURPE 4 (différentiel de coûts de la composante de gestion selon qu'il s'agit d'un site en contrat unique ou d'un site CARD) : 654€ pour les sites HTA et 293€ pour les sites BT > 36 kVa). Ces écarts posent une question essentielle : les coûts justifiant la composante de gestion dans le cadre du TURPE ont-ils fait l'objet d'un réel audit par le passé ou du moins d'une réévaluation régulière ? Il est permis d'en douter très fortement. De surcroît, l'AFIEG s'interroge sur l'hypothèse d'une surévaluation systématique des GRD de leurs coûts de gestion depuis l'existence du TURPE. Au regard des éléments précités, l'AFIEG tient

à nouveau à souligner l'importance d'une rémunération prenant en compte une distinction entre les sites HTA et les sites BT > 36 kVA.

Enfin, les niveaux de rémunérations prévus dans la présente consultation publique sont indiqués comme étant fixés par client et non par site. Cela va à l'encontre du rapport PMP qui a révélé que les coûts doivent être considérés par site, tant pour le marché de masse que pour le marché d'affaires. Dans le cas précis du marché B2B, cette rémunération n'aurait, en particulier, aucune pertinence économique, avec l'existence de nombreux contrats multi-sites pour un seul client. Ainsi, L'AFIEG considère que la rémunération ne peut être fixée que par site et en aucun cas par client.

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

L'AFIEG considère comme pertinente la définition du périmètre « historique » proposée par la CRE pour le marché de masse.

En revanche, l'AFIEG considère que cette définition devrait être étendue aux clients demeurés chez les fournisseurs historiques d'électricité et de gaz sur le marché d'affaires. Ces derniers, quasi exclusivement aux TRV jusqu'au 31 décembre 2015, présentent en effet les mêmes caractéristiques que les clients du marché de masse encore aux TRV. Le président du fournisseur historique en électricité avançait d'ailleurs en 2016, le chiffre de 75% d'anciens clients soumis aux TRV sur le marché B2B, restés chez lui après la suppression de ces tarifs. Comme souligné par PMP dans son rapport, les clients du marché d'affaires restés chez les fournisseurs historiques sont « passifs », engendrant ainsi un taux de contact moindre et une moindre attention sur leur facture. A contrario les clients passés chez les fournisseurs alternatifs sont proactifs et cherchent à optimiser leurs factures, engendrant un taux de contact bien plus élevé.

Ainsi, il convient de considérer comme périmètre historique les sites restés au TRV sur le marché de masse et les sites restés chez les fournisseurs historiques d'électricité et de gaz sur le marché d'affaires.

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

L'AFIEG considère comme pertinente, à titre transitoire, la réduction, telle que proposée par la CRE, de la rémunération de référence pour déterminer la rémunération des fournisseurs historiques pour les clients relevant du périmètre historique, ceci sous réserve que le périmètre historique soit bien élargi au périmètre précisé à la question 4.

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

L'AFIEG considère logique de ne pas rémunérer les coûts de gestion concernant les tarifs réglementés de vente pour la période antérieure au 1^{er} janvier 2018. En effet, cette compensation a déjà été prévue dans le niveau des TRV.

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

L'AFIEG est opposée à l'abattement de 90%. Nous considérons que des fournisseurs alternatifs (comme les nouveaux entrants et ceux qui ont une taille petite ou encore moyenne) n'ont pas été capables de réaliser des « anticipations cohérentes » lors de la fixation de leur offre tarifaire. Comme évoqué précédemment, il est très difficile aujourd'hui – notamment pour un nouvel entrant - de pénétrer le marché français ; le fait d'anticiper et d'inclure les frais de gestion dans les offres représenterait pour ces fournisseurs un désavantage concurrentiel trop important. L'AFIEG rappelle que cet argument avait été précisément retenu par la CRE dans sa communication du 26 juillet 2012 : *« La société Poweo Direct Energie indique que le transfert de charges de gestion de clientèle a structurellement affecté les opérateurs nouveaux entrants, sans que ces derniers puissent bénéficier d'économies d'échelle suffisantes compte tenu de la taille de leurs portefeuilles de clientèle comparée à celle des fournisseurs historiques. Elle estime ne pas avoir la possibilité de répercuter, dans des conditions économiques acceptables, cette charge sur la facture du client final sans subir un handicap concurrentiel. »*

De plus, cet abattement est incohérent avec la jurisprudence issue de l'arrêt de la Cour d'Appel de Paris du 2 juin 2016. En effet, cet arrêt demandait à la société GrDF de verser « une rémunération équitable et proportionnée au fournisseur, au regard des coûts évités » par GrDF pour les prestations accomplies, avec un effet rétroactif. L'abattement de 90 % créerait un système à plusieurs vitesses incompatibles avec les pratiques jurisprudentielles. La CRE ne peut ignorer la jurisprudence créée par la décision de la Cour d'Appel de Paris et se doit de réconcilier les points de vue du droit pour éviter toute contestation de sa décision.

Par ailleurs, le taux d'abattement retenu, soit 90%, apparaîtrait totalement discrétionnaire.

En outre, et surtout, une rémunération rétroactive partielle des fournisseurs, source de dispositif à plusieurs vitesses, constituerait une discrimination entre fournisseurs, certains d'entre eux ayant déjà bénéficié d'une rémunération pleine et entière dans le cadre de contrats de prestations de services avec les GRD. Or, le traitement de la rétroactivité ne peut ignorer les sommes déjà perçues par certains fournisseurs qui ont bénéficié d'un effet d'aubaine (que la CRE affirme vouloir paradoxalement éviter dans la présente consultation publique) ouvert par une régulation asymétrique appliquée au détriment de certains fournisseurs alternatifs. Et ce alors même que la jurisprudence montre que le principe d'une nécessaire rémunération du fournisseur pour la prestation de gestion pour le compte du GRD est inhérent au mécanisme du contrat unique, qu'il ne dépend pas de la catégorie à laquelle appartiennent les clients finals et aurait dû donc être appliqué à l'ensemble des fournisseurs depuis plusieurs années. Si cet abattement de 90% était maintenu, il y aurait lieu de s'interroger sur la nécessaire restitution des sommes perçues au titre d'un contrat de prestation de service par certains fournisseurs.

Enfin, le traitement de la rétroactivité ne peut enfin ignorer les demandes formelles réalisées par certains fournisseurs n'ayant pas encore donné lieu à contractualisation.

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

L'AFIEG ne se prononce pas sur cette question.

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

L'AFIEG est favorable à cette option.

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

L'AFIEG est favorable au fait d'intégrer les charges dans le périmètre du CRCP.

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

L'AFIEG est favorable à la prise en compte de telles charges, sous réserves des remarques des questions 1 à 3. L'AFIEG est notamment, mais pas seulement, opposée à (i) l'abattement proposé par la CRE à l'article 3.4.2.2, (ii) s'agissant du gaz, aux critères de distinction entre marché de masse et marché d'affaires et (iii) s'agissant de l'électricité, à l'absence de distinction entre les tarifs HTA et BT sup 36kVA.

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

Nous ne sommes pas défavorables à la proposition de CRE.

13. Question 13 : Avez-vous toute autre remarque ?