

## Contribution du CLEEE à la consultation de la CRE

n°2017-005 du 4 mai 2017

sur la rémunération des prestations de gestion de clientèle effectuées par les fournisseurs pour le compte des GRD de gaz et d'électricité auprès des clients en contrat unique

**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 ?*

**Réponse du CLEEE :** Nous partageons pleinement l'analyse de la CRE selon laquelle le niveau de rémunération des fournisseurs ne doit pas excéder le coût évité par le GRD. Nous souhaitons toutefois porter à votre attention la différence qualitative entre la prestation lorsqu'elle est effectuée par le gestionnaire de réseau et lorsqu'elle est effectuée par le fournisseur : une enquête menée à plusieurs reprises auprès de l'ensemble des membres du CLEEE confirme un haut niveau de satisfaction lorsque la prestation est gérée directement par le GRD (notamment, Enedis en contrat CARD) : disponibilité et proactivité. A contrario, la qualité de service des fournisseurs est jugée plus sévèrement : pas de proactivité lorsqu'il s'agit de proposer des optimisations contractuelles, qualité du reporting insuffisante, disponibilité de l'équipe commerciale entre passable et insuffisante, qualité et régularité de la facturation souvent inadéquates. Le constat dépend bien sûr des clients et des fournisseurs mais, en moyenne, le service rendu au client en contrat unique est nettement inférieur à celui rendu au client en contrat CARD. Le différentiel de coûts constaté par la CRE doit être relativisé au regard de ces éléments.

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

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

**Réponse du CLEEE :** nous partageons l'analyse de la CRE sur les conditions de fixation de la rémunération. Nous nous interrogeons toutefois sur la pertinence de rémunérer à l'identique la prestation pour des sites en HT et des sites en BT>36kVA : en effet, le service rendu par le fournisseur au client est censé être plus complet pour un site en HTA, notamment concernant les propositions d'optimisation des puissances souscrites sur base des points 10 minutes, ou encore la mise à disposition de sites web permettant de suivre et visualiser les courbes de consommation, encore que cette dernière prestation ne relève pas directement des missions du GRD. A noter cependant que tous les fournisseurs ne proposent pas ces prestations sur les sites HTA. Concernant le niveau des coûts, nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer, n'ayant pas eu accès aux données détaillées à l'origine du calcul.

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

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

**Réponse du CLEEE :** l'approche proposée par la CRE nous semble, en première analyse, pertinente et équilibrée.

**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 ?*

**Réponse du CLEEE :** oui

**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 ?*

**Réponse du CLEEE :** nous partageons tout à fait l'analyse de la CRE selon laquelle les fournisseurs ont, jusqu'à présent, tenu compte de leurs coûts de gestion des clients en contrat unique dans leurs offres de prix. Les négociations que nous menons au cours de nos appels d'offres nous le confirment régulièrement. Nous avons également pu constater que, suite à la baisse des prix de l'énergie, certains fournisseurs ont réduit leurs équipes commerciales afin de réduire leurs dépenses. L'effet s'en est ressenti directement dans la qualité du service offert au client final. La rémunération rétroactive d'un service que nous considérons depuis au moins deux ans comme très insuffisant serait pour le moins surprenante. Il nous semble donc non seulement justifié de prévoir un abattement de 90%, mais nous considérons qu'un abattement de 100% serait le seul adapté. Toute rémunération à titre rétroactif constituerait pour les fournisseurs bénéficiaires un effet d'aubaine d'autant plus important qu'aucun fournisseur ne proposera à ses clients de leur rétrocéder la somme ainsi récupérée. Nous plaillons donc fortement pour ne pas introduire de rétroactivité.

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

**Réponse du CLEEE :** Nous ne sommes pas favorables à l'application d'une rémunération rétroactive (cf point précédent). Concernant la rémunération des sites en contrat unique, nous ne sommes pas certains d'avoir compris le mécanisme proposé par la CRE : les fournisseurs sont rémunérés à hauteur de 87€/an/client marché d'affaires, et de 6,5€/an/client marché de masse, ceci étant compensé par une hausse du Turpe de ... Rf=4,6€/an/client (cf 4.1.1). Nous avons du mal à comprendre l'équilibre économique, sauf à ce que le manque à gagner du GRD soit porté par le CRCP et donc par les utilisateurs du réseau pour les exercices suivants. Merci de votre éclairage.

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

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

**Réponse du CLEEE :** s'agissant d'une décision du Conseil d'Etat, nous ne pouvons pas contester le bien-fondé de cette mesure. Les modalités proposées par la CRE semblent cohérentes. Nous alertons toutefois la CRE sur les conséquences pour les consommateurs sur les contrats en cours, tant en gaz qu'en électricité. En effet, la rémunération supplémentaire des fournisseurs devrait se traduire, pour les nouveaux contrats, par une baisse correspondante du prix proposé par ces derniers : c'est du moins ce qui devrait se produire dans un marché parfaitement concurrentiel : nous sommes donc relativement confiants concernant le marché du gaz où la concurrence fonctionne bien, mais plus circonspects concernant le marché de l'électricité. En revanche, sur les contrats en cours (sur 2018, 2019, voire 2020 dans certains cas), il est très improbable que les fournisseurs acceptent de baisser leurs prix à concurrence de la rémunération reçue du GRD. Nos premiers échanges informels avec nos fournisseurs semblent confirmer ce sentiment. Nous comprenons que la CRE ne dispose pas de pouvoir coercitif à cet égard, mais nous souhaiterions néanmoins qu'une communication soit faite par la CRE, invitant les fournisseurs à appliquer une baisse de prix correspondant à la nouvelle

2 juin 2017

rémunération dans les contrats en cours, et invitant les consommateurs à être vigilants à ce sujet. Une telle communication nous aiderait grandement dans nos discussions avec nos fournisseurs.

**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 ?*

**Réponse du CLEEE :** avis défavorable, pour les raisons déjà précisées en réponse à la question similaire sur l'électricité

**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 ?*

**Réponse du CLEEE :** avis favorable afin de ne pas introduire de discrimination entre GRD, ce qui n'enlève en rien nos réserves sur l'ensemble du dispositif.