

## CONSULTATION PUBLIQUE DU 4 MAI 2017 N° 2017-005

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.

### Réponse des Organisations de Consommateurs :

Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (ADEIC) – Associations Familiales Laïques de Paris (AFL Paris) – Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC) – Confédération Générale du Logement (CGL) – Confédération Syndicale des Familles (CSF) – Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques (CNAFC) – Familles de France – Familles Rurales – Association pour l'information et la défense des consommateurs (Indecosa-CGT) – Association Léo-Lagrange pour la défense des consommateurs (ALLDC) – Orgeco Grand Paris

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'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.

**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 ?*

Il nous semble que la rémunération doit être fondée sur les coûts d'un fournisseur normalement efficace avec un portefeuille de clients dans la moyenne. Il n'y a en effet aucune raison de faire supporter aux consommateurs des coûts supplémentaires découlant :

- soit de la moindre efficacité d'un fournisseur,
- soit des spécificités de son portefeuille lié à sa position concurrentielle (taille réduite du portefeuille d'un nouvel entrant...) ou à sa stratégie commerciale (clients plus exigeants occasionnant des frais de gestion clientèle plus élevés, qualité de la relation clientèle plus ou moins élevée occasionnant des frais de gestion plus ou moins importants...).

**La rémunération de la prestation ne saurait servir de moyen pour introduire une régulation asymétrique entre les fournisseurs.** Un tel dispositif n'est pas prévu par la loi. Le Conseil d'Etat a condamné une telle asymétrie, ce qui a contraint la CRE à abroger ses délibérations du 26 juillet 2012 et du 3 mai 2016.

**Pour les raisons précitées, nous sommes favorables à une rémunération identique, par énergie, pour les clients au TRV et pour les clients en offre de marché.** Le fait de baser cette rémunération sur les coûts d'un fournisseur alternatif ayant une part de marché de 20% nous paraît une option raisonnable.

Les niveaux proposés par la CRE pour les coûts d'un fournisseur alternatif ayant une part de marché de 20% semblent étayés par des études sérieuses et nous paraissent adaptés, pour autant que nous puissions en juger avec les éléments à notre disposition. Nous faisons totalement confiance à la CRE et à son consultant pour le sérieux de leurs études.

**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 ?*

**Nous estimons que la différenciation faite par la CRE dans la rémunération entre les clients au TRV et les clients en offre de marché est totalement injustifiée.** Cette proposition est d'autant plus surprenante que la consultation explique longuement pourquoi il convient d'acheter la prestation à un prix unique et pourquoi la plupart des particularités n'ont pas vocation à être prises en compte. La CRE propose ensuite, à notre plus grande surprise, de tenir compte de « *certaines caractéristiques distinctives des clients des fournisseurs historiques issues du monopole* ». On comprend mal pourquoi il faudrait :

- D'un côté tenir compte des prétendus surcoûts des gros fournisseurs alternatifs comme Direct Energie (par ailleurs dans une très bonne situation financière) au risque comme on le verra plus loin de pénaliser les clients restés au TRV et les fournisseurs historiques (en fort mauvaise posture financière aujourd'hui),
- Et, de l'autre, faire abstraction des surcoûts beaucoup plus importants des nouveaux entrants sur le marché avec des portefeuilles de petite taille.

Il n'appartient pas à la CRE de privilégier les gros fournisseurs alternatifs au détriment des plus petits et de favoriser les clients en offres de marché au détriment des clients restés au TRV.

Tous les fournisseurs ont des atouts et des handicaps spécifiques en matière de coûts : les fournisseurs historiques ont peut-être un taux de contact clientèle plus bas avec leur portefeuille mais ils ont inversement plus d'obligations de service public et surtout moins d'externalisation de leurs activités et des coûts salariaux plus élevés du fait du statut des IEG qu'ils sont les seuls à être contraints d'appliquer. Il serait paradoxal de prévoir pour les fournisseurs historiques une rémunération de la prestation plus faible au motif qu'ils auraient des clients plus stables et moins exigeants alors qu'ils ont en réalité des coûts plus élevés pour la gestion de leur clientèle tout en étant normalement efficaces au regard des obligations et contraintes qui sont les leurs.

**Nous pensons donc que la rémunération proposée par la CRE pour les fournisseurs alternatifs ayant une part de marché de 20% doit être appliquée à tous les fournisseurs, y compris aux fournisseurs historiques ayant des clients au TRV.**

De plus cette rémunération de la prestation payée aux fournisseurs par les GRD a vocation à être intégrée aux tarifs réseau. Retenir par exemple comme proposé pour le gaz (le même exercice peut être réalisé pour l'électricité) une rémunération inférieure de 2,7 €/client pour la prestation concernant les clients au TRV aurait donc paradoxalement pour effet d'entraîner une hausse du TRV de 1,4 €/client. En effet les fournisseurs historiques auraient alors une rémunération de la prestation de 5,1 €/client pour une hausse de l'ATRD de 6,5€/client si l'on retient les chiffres proposés dans la

consultation. On mesure ici le caractère absurde et inéquitable d'une telle disposition manifestement contraire aux attentes légitimes des consommateurs.

**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 1<sup>er</sup> janvier 2018 ?*

**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 1<sup>er</sup> janvier 2018 ?*

Tant en gaz qu'en électricité, nous estimons 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 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Nous estimons par contre qu'il n'est pas justifié, tant en gaz qu'en électricité, de prévoir une quelconque rémunération concernant les clients en offres de marché pour la période antérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2018. Tout simplement parce qu'en suivant le raisonnement de la CRE sur les anticipations des fournisseurs il apparaît clairement que toute rémunération constituerait un pur effet d'aubaine.

Par ailleurs le TRV est le prix directeur sur le marché de masse en gaz et en électricité. Le jeu de la concurrence permettait donc aux fournisseurs alternatifs de faire des offres couvrant les charges du commissionnement comme c'était le cas pour les fournisseurs historiques concernant les clients au TRV. **Tous les clients sur le marché de masse ont donc déjà payé aux fournisseurs alternatifs les charges de commissionnement.** Il ne serait pas admissible de faire payer les consommateurs une seconde fois.

Enfin si un système équitable de commissionnement avait été mis en place dès l'origine avec une rémunération identique pour tous les fournisseurs qui soit intégrée au TURPE et l'ATRD comme la loi l'exige :

- la situation financière des fournisseurs ayant des clients en offre de marché aurait été exactement la même que celle qui a été la leur depuis l'ouverture des marchés ; en effet ces fournisseurs auraient payé au GRD un supplément au titre du TURPE ou de l'ATRD à hauteur de la rémunération que le GRD leur aurait versé,
- de même le TRV n'aurait pas été modifié.

Ainsi, pour mettre les fournisseurs dans la situation dans laquelle ils auraient été placés si un système équitable de commissionnement avait été mis en place dès l'origine, il n'y a pas lieu de verser de rémunération supplémentaire aux fournisseurs.

**En définitive, les fournisseurs ont bénéficié dans le passé d'une réduction du tarif ATRD et du TURPE strictement égale à la rémunération de la prestation qu'ils auraient dû percevoir.** Toute rémunération supplémentaire serait un pur effet d'aubaine et une double rémunération illégale, et incompréhensible pour les consommateurs.

Si la CRE ou le CoRDIS décidaient malgré tout de retenir le principe d'une rémunération pour le passé nous souhaitons en tous cas que l'effet d'aubaine des fournisseurs en offre de marché soit le plus bas

possible afin d'éviter dans toute la mesure du possible de pénaliser les consommateurs et **donc que l'abattement soit au moins égal à 90%.**

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

**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 1<sup>er</sup> janvier 2018 et l'augmentation des recettes tarifaires liées à l'augmentation de la part abonnement du tarif ATRD5 ?*

**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 ?*

Nous sommes favorables au traitement tarifaire proposé par la CRE à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 en gaz et en électricité avec les ajustements précités c'est-à-dire en retenant pour les TRV et les offres de marché une seule et même rémunération.

Concernant la rémunération de la prestation antérieurement au 1<sup>er</sup> janvier 2018, nous estimons que les tarifs réseau doivent les couvrir au niveau qui résultera de la décision du CoRDiS ou de toute autre juridiction compétente afin de ne pas pénaliser le service public de la distribution tant en électricité qu'en gaz.

**Cependant, cette question devrait normalement être sans objet car il n'y a, comme on a pu le voir, aucune rémunération de la prestation à verser aux fournisseurs au titre de la période antérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2018.**

**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 sommes favorables aux orientations proposées par la CRE.