



Le 09 juin 2017

**Consultation publique de la Commission de Régulation de l'Energie
du 4 mai 2017 sur la rémunération des prestations de gestion de
clientèle effectuées par les fournisseurs pour le compte des GRD de
gaz naturel et d'électricité auprès des clients en contrat unique**

Réponses des GRD du SPEGNN

PREAMBULE

Les GRD du SPEGNN font remarquer à la CRE que le mécanisme proposé est neutre pour les GRD et les fournisseurs et que l'on peut s'interroger sur la pertinence de la mise en place d'un mécanisme au degré élevé de complexité au regard d'un bénéfice nul.

Nous faisons remarquer que le mécanisme proposé est susceptible d'impacter le schéma contractuel existant, car il induit une augmentation faciale de l'ATRD côté GRD, ce qui ne délivre pas un bon signal au marché du gaz français.

Les GRD du SPEGNN souhaitent également mettre en avant un manque de clarté dans la consultation CRE entre la notion de contrat unique et le marché d'affaires (T3-T4-TP). Il n'existe pas de définition claire du contrat unique dans la consultation publique CRE. Par ailleurs, aucune mention d'inclusion ou d'exclusion potentielle des clients en contrats de livraison direct n'est exprimée.

Le rapport PMP nous semble opaque et les valeurs finales proposées invérifiables en se basant notamment sur des données relatives à GRDF et aux fournisseurs. N'ayant pas la possibilité de vérifier ces données, nous ne sommes dès lors pas en mesure de pouvoir juger d'éventuels effets d'aubaine susceptibles de pénaliser le consommateur final, ce qui desservirait le développement de l'Energie Gaz.

Nous faisons remarquer à la CRE que nombre de GRD du SPEGNN sont dans l'incapacité de distinguer dans leur SI les clients aux tarifs réglementés de vente (TRV) des clients en offres de marché. Le mécanisme proposé génèrerait des impacts opérationnels lourds sur nos systèmes d'information (SI).

Nous nous interrogeons par ailleurs sur le devenir du commissionnement actuel de certaines prestations (relève spéciale, contrôle visuel, redevance de location de compteur...) mentionnés dans l'annexe H du Contrat d'Acheminement Distribution. Ces modalités seront-elles maintenues dans le cadre de la mise en place du nouveau mécanisme ?

Nous tenons à préciser que les GRD réalisent eux aussi des prestations pour les fournisseurs (commissionnement inverse). La formation des agents des fournisseurs (dû à un turn-over important de

personnel chez certains) qui n'ont pas le niveau de connaissance nécessaire au bon déroulement des relations entre le fournisseur et le GRD requiert un temps conséquent.

Les GRD corrigent également des informations erronées ou incomplètes des fiches clients lors de demandes émanant des fournisseurs (code NAF, nom du client, notions Pro/Particulier,...). et traitent aussi un certain nombre d'appels téléphoniques transférés par les fournisseurs n'arrivant pas à résoudre certains problèmes avec leurs clients.

REPONSES AUX QUESTIONS

- **Question 1** : (page 11)

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 ?

Cette approche est raisonnable. La définition de « normale » mériterait néanmoins d'être clarifiée et rapprochée du mécanisme de commissionnement déjà en vigueur au titre de l'annexe H du CAD.

- **Questions 2 et 3** : (page 12)

Êtes-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 ? Que pensez-vous des niveaux envisagés par la CRE ?

Le niveau de rémunération pour le marché de masse nous semble cohérent. L'écart entre le marché d'affaires et le marché de masse nous semble cependant important. Si on lie cet écart à la fréquence d'émission des factures entre les marchés de masse et de détail, lui-même proportionnel au taux de sollicitation du fournisseur, le delta ne devrait pas dépasser un facteur 6, soit une valeur maximale d'environ 47 € pour le marché d'affaires.

- **Question 4** : (page 15)

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

Pour des raisons de simplicité opérationnelle nous souhaiterions que l'ensemble des clients du fournisseur historique soient retenus, ce distinguo momentané entre nature de clients, sur une période de temps, et avec des pourcentages variables, apparait complexe, d'autant plus que les niveaux de rémunérations du commissionnement des fournisseurs ayant des clients en TRV versus en offres de marché seraient au final identiques en 2022.

Comme précisé en préambule il n'est pas possible pour certains GRD de distinguer dans leurs systèmes d'information les clients aux TRV des clients en offres de marché.

Si toutefois ce mécanisme devait voir le jour, il passerait potentiellement par une gestion des CAD, et il nous apparaîtrait très contraignant de créer deux CAD, l'un dédié aux clients en TRV, l'autre aux

clients en offre de marché. En effet, les « changements de fournisseur » seraient très lourds à réaliser pour le transfert des PCE entre les deux CAD.

- **Question 5** : (page 15)

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 ?

Non, car : Les GRD du Spegnn rappellent que le mécanisme proposé étant neutre pour les GRD et les fournisseurs, il serait plus simple de n'utiliser qu'un prix unique.

- **Question 6** : (page 16)

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 ?

Oui, ne serait-ce que pour des raisons de simplification.

- **Question 7** : (page 17)

Êtes-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 ?

Nous sommes surpris par cette demande, et rappelons notre attachement à la simplification du système et demandons la non mise en place de tout système de rattrapage.

- **Question 8** : (page 18)

Êtes-vous favorable au traitement tarifaire proposé par la CRE en ce qui concerne l'électricité ?

N'étant pas concernés : Pas d'avis sur cette question.

- **Question 9** : (page 19)

Êtes-vous favorable à la prise en compte du niveau moyen de rémunération des fournisseurs dans la part abonnement du tarif ATRD ?

Oui.

- **Question 10** : (page 19)

Êtes-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 ?

Oui pour une intégration de la différence entre recettes et charges.

- **Question 11** : (page 19)

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 ?

A la lecture de la question nous comprenons que celle-ci ne concerne que GRDF, et ne nous prononçons pas.

- **Question 12** : (page 20)

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 ?

Le SPEGNN est en phase avec les principes proposés par la CRE, sous réserve d'une révision à la baisse du tarif du marché d'affaires, de la non-distinction TRV/offres de marché et d'une couverture totale des charges.

- **Question 13** : (page 21)

Avez-vous toute autre remarque ?

Nous souhaiterions la mise en place d'un mécanisme contribuant à améliorer la qualité de service rendue par les fournisseurs sur les prestations de commissionnement. Ceci permettrait à terme de minimiser le niveau de charges liées au commissionnement.

Concernant les CNG non-péréquées, le fait d'avoir à supporter pour les GRD une charge supplémentaire, (la rémunération des fournisseurs), induit un déséquilibre économique au périmètre de chaque concession, car ce mécanisme n'est pas pris en compte dans les contrats existants avec les communes. La CRE doit se prononcer sur le cas particulier des communes non péréquées en publiant au JO une décision rendant obligatoire pour ces communes l'intégration dans les tarifs des évolutions de prix, cette décision devant avoir force de loi et s'imposer aux parties.