

Réponse UFC-Que Choisir à la consultation de la CRE du 4 mai 2017

N°2017-005

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 ?

L'UFC-Que Choisir souhaite que le tarif couvre les coûts supplémentaires réellement subis par les fournisseurs pour la gestion de clientèle effectuée pour le compte des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD).

Pour définir ce tarif, la Commission de régulation dit s'appuyer sur la méthodologie élaborée par le cabinet PMP Beyond Consulting dans un rapport en date du 5 janvier 2017. Cette méthodologie soulève plusieurs questions :

- **Le périmètre des prestations :**

Pour définir le coût supporté par les fournisseurs, le cabinet détaille l'ensemble des prestations réalisées par les fournisseurs pour le compte du distributeur dans le cas d'un contrat unique. Certaines prestations, comme la prise de rendez-vous pour un changement de puissance, doivent effectivement être prises en compte car le surcroît d'activité engendre un coût marginal positif (sans le contrat unique cette activité ne serait pas effectuée par le fournisseur). Cette situation est plus contestable pour d'autres activités comme celles du recouvrement pour impayé, où le coût marginal est quasi nul. En effet, il n'est pas établi que l'impayé concerne uniquement la part censée revenir au distributeur. En toute hypothèse, l'impayé est donc traité par le fournisseur en vue de recouvrer la part fourniture. Ce dernier ne supporte donc pas de surcoût. Il n'est pas précisé dans la consultation si cette situation est prise en compte par la commission de régulation.

- **La digitalisation du service client et l'impact du compteur Linky**

Dans l'analyse tendancielle qui est faite par le cabinet d'étude, il est précisé que deux éléments vont impacter fortement les prestations de gestion effectuées par les fournisseurs pour le compte des GRD :

- **La digitalisation du service clients** : selon l'étude, la digitalisation a permis de réduire de 30% les coûts des services clients sur le secteur des télécoms. Dans le rapport, le cabinet mentionne que la digitalisation devrait impacter la relation fournisseurs et GRD (prise de rendez-vous, modification coordonnées, etc.).
- **Le déploiement du compteur Linky** : là encore, le rapport mentionne que le compteur devrait fortement réduire le coût de certaines prestations (auto-relevé, prise de rendez-vous pour changement de puissance, augmentation de puissance).

Au regard de ces éléments, on pourrait s'attendre à une baisse des coûts en particulier des prestations. Or, dans la consultation, la rémunération reste identique sur la période 2018/2022, voire augmente pour les clients au TRV. De plus, la commission de régulation n'apporte pas d'information sur la prise en compte ou pas de ces évolutions ou sur les éléments qui contrebalanceraient cette baisse.

Dans un contexte de forte évolution (digitalisation), il semble nécessaire de mettre en place une révision plus régulière du montant de la rémunération.

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 ?

Selon les rapports sur le fonctionnement du marché de détail de 2015-2016, sur le marché des particuliers seuls les fournisseurs historiques disposent d'une part de marché supérieure à 20%. Même si on associe les activités sur le marché gaz et électricité des alternatifs, ils restent largement en dessous du seuil de 20% sur le marché des particuliers. Il est donc étonnant de prendre ce seuil de part de marché.

Cette mesure crée un vrai biais entre les fournisseurs. Elle favorise principalement les fournisseurs historiques qui disposent de parts de marché importantes. Même si l'écart de coût reste faible par consommateur, cette situation génère une vraie problématique de concurrence au détriment des entrants sur le marché.

En l'absence d'étude d'impact et d'analyse concurrentielle, il apparaît difficile pour notre association de se positionner sur la question de la rémunération unique. Au regard de l'enjeu concurrentiel, il apparaît que de l'autorité de la concurrence devrait être saisie aux fins de consultation.

Contacts UFC-Que Choisir :

- **Nicolas Mouchnino** – Chargé de mission énergie – Tél : 01.44.93.19.69
nmouchnino@quechoisir.org
- **Clémentine Guyader** – Juriste énergie – Tél : 01.44.93.19.57
cguyader@quechoisir.org