

**Consultation publique de la Commission de régulation de l'énergie  
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**

**Contribution du médiateur national de l'énergie (MNE)**

Juin 2017

À titre liminaire, le Médiateur national de l'énergie (MNE) souhaite énoncer quelques réflexions générales.

Si le MNE n'entend pas remettre en cause le principe de la rémunération des fournisseurs par les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) pour les prestations de gestion de clientèle, il s'inquiète des conséquences que cet ajustement pourrait avoir sur le prix acquitté par les consommateurs.

En effet, si le mécanisme proposé est essentiellement un système de « vases communicants », qui est donc censé être neutre vis-à-vis des consommateurs, le MNE considère qu'un suivi devra être effectué pour éviter toute anomalie. Réciproquement, il formule le vœu que les fournisseurs qui bénéficieraient d'une baisse ou d'une rémunération rétroactive les répercutent sur les consommateurs.

Enfin, il souhaite qu'après la problématique de la charge des impayés relatifs à l'acheminement, cet autre contentieux opposant fournisseurs et GRD trouve une issue rapide.

\* \* \*

Les observations que le MNE souhaite formuler peuvent être regroupées en deux grandes catégories : celles ayant trait à la fixation d'une rémunération distincte des fournisseurs historiques pour leur énergie historique ; et celles qui concernent la rémunération rétroactive des fournisseurs.

**1) En ce qui concerne la proposition de la CRE consistant à fixer une rémunération distincte des fournisseurs historiques pour leur énergie historique (questions 4 et 5)**

La CRE indique la chose suivante :

*« D'après les résultats de l'étude externe menée par la CRE, le taux de contact des clients est un facteur déterminant fortement le coût de la gestion par le fournisseur de la relation contractuelle pour l'accès au réseau. Ainsi, le relativement faible taux de contact des clients du périmètre « historique », lorsqu'il est lié au caractère plus « passif » de ces clients et non à l'efficacité propre du fournisseur, constitue un avantage pour les fournisseurs historiques dans leur énergie historique, issu de leur précédente situation de monopole de fourniture et difficilement répliquable par les fournisseurs alternatifs ».*

C'est la raison pour laquelle elle propose de déduire de la rémunération des fournisseurs historiques les coûts évités du fait des caractéristiques de leurs clients « historiques » pour le marché résidentiel. La CRE précise que cette rémunération a vocation à être transitoire, et prévoit donc une augmentation progressive de la rémunération sur cinq ans, selon le schéma suivant :

	2018	2019	2020	2021	2022
Coefficient à appliquer à la réduction de la rémunération de référence pour les fournisseurs historiques	100 %	75 %	50 %	25 %	0 %
Electricité					
Date d'application	1 <sup>er</sup> janvier	1 <sup>er</sup> août	1 <sup>er</sup> août	1 <sup>er</sup> août	1 <sup>er</sup> août
Montant de la réduction pour le marché de masse par client par an	2,3 €	1,8 €	0,9 €	0,2 €	0,0 €
Niveau de la rémunération pour le marché de masse par client par an	4,1 €	4,7 €	5,6 €	6,3 €	6,5 €
Gaz					
Date d'application	1 <sup>er</sup> janvier	1 <sup>er</sup> juillet	1 <sup>er</sup> juillet	1 <sup>er</sup> juillet	1 <sup>er</sup> juillet
Montant de la réduction pour le marché de masse par client par an	2,7 €	2,0 €	1,0 €	0,3 €	0,0 €
Niveau de la rémunération pour le marché de masse par client par an	5,1 €	5,8 €	6,8 €	7,5 €	7,8 €

Le MNE s'interroge tant sur cette distinction entre fournisseurs que sur le mécanisme transitoire qui est envisagé.

Sur le sort tarifaire réservé aux prestations des fournisseurs historiques pour leur énergie historique, le MNE considère que les coûts moindres que ces fournisseurs supportent peuvent s'expliquer principalement par un effet de masse lié à la taille de leur portefeuille clients. Il rappelle également qu'un certain nombre de prestations (mise en service et hors service, changement de puissance) sont indépendantes de la typologie du fournisseur.

Pour ce qui est du mécanisme transitoire proposé, le MNE considère que la mise en place d'un tel mécanisme pourrait être perçue comme une forme de régulation incitative de la part de la CRE, manifestant une forme de faveur pour les offres de marché au détriment des TRV.

D'autre part, certains éléments tendraient à faire penser qu'il serait plus cohérent d'aligner sur une valeur basse plutôt que sur une valeur haute. En effet, la CRE, s'appuyant sur son étude, indique que le taux de contact plus élevé chez les nouveaux entrants s'explique par deux principaux phénomènes : « *Une plus grande activité des clients passés chez un fournisseur alternatif* » et « *Un taux de ré-appel plus important vers les fournisseurs encore en phase d'apprentissage dans le traitement des demandes clients* » (nous soulignons). À propos de ces deux phénomènes, l'étude précise la chose suivante : « *La quantification respective de ces deux phénomènes n'a pas été réalisée dans le cadre de cette étude* ».

Ainsi, et même s'il n'est pas possible de fournir des chiffres, on peut affirmer que, passée la phase d'apprentissage, le taux de contact devrait diminuer de manière significative pour les nouveaux entrants. Leur rémunération par les GRD devrait donc être amenée à baisser, ce qui est contradictoire avec le schéma proposé.

Par ailleurs, le MNE considère que du point de vue du bon fonctionnement des marchés, prévoir une rémunération plus importante pour les fournisseurs alternatifs en raison notamment d'un taux de ré-appel plus important n'est pas vertueux, car cela ne les encourage pas à être plus efficaces.

**En l'absence de chiffrages plus précis, le MNE préconise donc une rémunération identique pour tous les fournisseurs, quelle que soit leur typologie vis-à-vis du marché, et sans dispositif transitoire.**

## **2) En ce qui concerne le principe de la rétroactivité, et ses modalités d'application (questions 6, 7, 8 et 11)**

En premier lieu, le MNE considère, à l'instar de la CRE, qu'il n'y pas lieu de mettre en place une rétroactivité pour les clients aux TRV, par construction.

Pour les nouveaux entrants, il juge pertinente l'analyse suivante de la CRE : *« La CRE considère (...) que les fournisseurs ont nécessairement pris en compte l'essentiel des coûts de gestion de clientèle correspondants dans le niveau de leur offre tarifaire à prix intégré, soit qu'ils n'aient pas anticipé l'existence d'une telle rémunération, soit qu'ils aient anticipé que le gain lié à la rémunération de la prestation serait pour l'essentiel compensé par une hausse du tarif d'accès au réseau (TURPE ou ATRD). »*

*Ainsi, l'application d'une rémunération identique, avant la période d'encadrement par la CRE de la rémunération des fournisseurs au 1er janvier 2018, à celle prévue dans l'encadrement constituerait un effet d'aubaine certain pour les fournisseurs concernés. En outre, le GRD devrait supporter cette charge, alors que les tarifs de réseaux ne pourront en revanche être augmentés rétroactivement ».*

**Il constate toutefois qu'en contradiction avec cette analyse économique, les règles en vigueur semblent imposer une rémunération des fournisseurs pour le passé.**

**En électricité**, le Conseil d'État a [annulé](#) en 2016 une délibération de la CRE qui avait approuvé un contrat DIRECT ÉNERGIE/ENEDIS prévoyant une rémunération des fournisseurs - mais uniquement « *à titre transitoire* » et pour les fournisseurs disposant de moins de 1 750 000 clients. En creux, c'est donc bien une obligation de rémunération de tous les fournisseurs d'électricité qui est consacrée.

**En gaz naturel**, la CRE se réfère à l'arrêt du 2 juin 2016 de la Cour d'appel de Paris, par lequel cette dernière a fait injonction « (...) *à la société GrDF de verser à la société Direct Énergie une rémunération égale à celle qui sera fixée entre elles pour la gestion des clients en contrat unique avec effet à compter du 21 juin 2005 s'agissant du contrat d'accès au réseau public de distribution conclu avec la société Poweo, et à compter du 21 novembre 2008, s'agissant de celui signé avec la société Direct Énergie* », avec intérêts. C'est cette solution que la CRE propose de retenir.

- Toutefois, le MNE constate qu'une nouvelle disposition a été introduite dans le code de l'énergie par la [loi n°2017-55 du 20 janvier 2017](#) portant statut général des autorités administratives indépendantes et des autorités publiques indépendantes. En effet, l'[article L.134-20 du code de l'énergie](#) prévoit désormais la chose suivante :
  - « *Le [CORDIS] peut, à la demande de la partie qui le saisit, décider que sa décision produira effet à une date antérieure à sa saisine, sans toutefois que cette date puisse être antérieure à la date à laquelle la contestation a été formellement élevée par l'une des*

*parties pour la première fois et, en tout état de cause, sans que cette date soit antérieure de plus de deux ans à sa saisine »<sup>1</sup>.*

- La loi du 20 janvier 2017 a prévu [à l'article 38](#) que cette nouvelle règle était « (...) *applicable aux règlements de différends en cours à la date d'entrée en vigueur de la loi n°2017-55 du 20 janvier 2017 portant statut général des autorités administratives indépendantes et des autorités publiques indépendantes.* »
- C'est donc cette nouvelle disposition qui semble devoir être appliquée au fournisseur DIRECT ÉNERGIE/POWÉO.

En ce qui concerne les autres fournisseurs, et pour des raisons de simplicité, le MNE considère que, puisque les règles de droit semblent impliquer une rémunération rétroactive, le même délai devrait être applicable pour tous, quelle que soit l'énergie concernée. Dès lors que la loi du 20 janvier 2017 a fixé ce délai à deux ans, il propose de considérer que ce délai de deux ans doit être l'étalon, et propose donc de **limiter la rémunération rétroactive à une période de deux ans à compter du 20 janvier 2017**, et ce pour les deux énergies.

En complément, et pour aller dans le sens des développements de la CRE sur les anticipations économiques des fournisseurs dans la fixation de leurs prix en offre de marché ces dernières années, l'application d'un abattement de 90 % doit être approuvée, pour limiter l'effet d'aubaine.

**Le MNE propose donc une application en équité du nouveau délai de référence, doublée d'un abattement visant à limiter les effets d'aubaine.**

---

<sup>1</sup> L'exposé sommaire de l'[amendement](#) ayant donné lieu à cet article indique expressément la chose suivante : « (...) Il ressort de la jurisprudence de la cour d'appel de Paris que le CoRDiS peut, à la demande de l'une des parties, donner une portée rétroactive à sa décision (CA, Paris, 2 juin 2016, RG n° 2014/26021, ENI, GRDF, DIRECT ENERGIE c/ CRE). Néanmoins, afin que cette rétroactivité ne puisse pas aboutir à la remise en cause de situations contractuelles anciennes et non contestées, ce qui pourrait être une source d'insécurité juridique pour les acteurs de marchés, il est souhaitable que la loi encadre dans le temps ce pouvoir du CoRDiS (...) ».