

**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 de Réseau GDS

PREAMBULE

Réseau GDS souhaite tout d'abord mettre en avant un manque de clarté entre la notion de contrat unique et le marché d'affaires (T3-T4-TP). En effet, il n'existe pas de définition claire du contrat unique dans la consultation publique de la CRE. Par ailleurs, aucune mention d'inclusion ou d'exclusion potentielles des clients en contrat de conditions de livraison directs ne figure dans la consultation.

De surcroît, le mécanisme proposé est neutre pour le GRD ce qui met en question le degré élevé de complexité engendré.

Réseau GDS tient à souligner que le mécanisme proposé impacte le schéma contractuel existant. En outre, ce mécanisme induit une augmentation faciale de l'ATRD côté GRD, ce qui ne délivre pas un bon signal au marché du gaz français.

Le rapport PMP nous semble opaque et se base notamment sur des données relatives à GRDF et à certains 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 (notamment résidentiel), ce qui desservirait le développement de l'Energie Gaz.

Le mécanisme proposé générerait des impacts opérationnels lourds et complexes, notamment sur nos systèmes d'information (SI). En particulier, Réseau GDS n'est pas à l'heure actuelle capable de distinguer dans ses SI les clients aux tarifs règlementés de vente (TRV) des clients en offres de marché.

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 (CAD). Ces modalités seront-elles maintenues dans le cadre de la mise en place du nouveau mécanisme ?

Nous tenons à préciser que Réseau GDS réalise aussi des prestations pour les fournisseurs (commissionnement inverse). La formation des agents des fournisseurs (due à un turn-over important de personnel chez certains fournisseurs) qui n'ont pas le niveau de connaissance nécessaire au bon déroulement des relations entre le fournisseur et le GRD requiert un temps conséquent.

Nous corrigeons également des informations erronées ou incomplètes des fiches clients lors de demandes émanant des fournisseurs via le portail ou les Web-services (code NAF, nom du client, notions Pro/Particulier,...). Nous traitons aussi un certain nombre d'appels téléphoniques transférés par les fournisseurs n'arrivant pas à résoudre certains problèmes avec leurs clients.

Enfin, si nous rémunérons les fournisseurs pour les prestations qu'ils effectuent pour notre compte, nous sommes en droit d'être plus exigeants sur les prestations qu'ils nous doivent (recouvrement des impayés, qualification des données). Ainsi, des pénalités sont à envisager dans le cas où les fournisseurs ne respecteraient pas leurs obligations.

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 ?

Réseau GDS ne répond que pour le gaz naturel.

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 d'affaires, 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.

Enfin, les niveaux de rémunération proposés ne tiennent pas compte des effets de synergie potentiels avec les activités déjà existantes chez Réseau GDS notamment en matière de SI pour le segment 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 ?

Nous ne sommes pas en mesure de distinguer dans nos systèmes d'information les clients aux TRV des clients en offres de marché. Il nous apparaîtrait par ailleurs 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 fournisseurs » seraient très lourds à réaliser pour le transfert des PCE entre les deux CAD.

Pour des raisons de simplicité opérationnelle nous souhaiterions que l'ensemble des clients du fournisseur historique soient retenus, d'autant plus que les niveaux de rémunérations du commissionnement des fournisseurs ayant des clients en TRV versus en offres de marché seraient identiques en 2022. Réseau GDS est donc en désaccord avec la définition du périmètre « historique » retenue par la CRE.

- **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 ?

Le système serait plus simple s'il n'y avait 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.

- **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 proposons un abattement de 100%. Si un taux d'abattement différent venait à être retenu, le montant devrait alors être couvert par l'ATRD et la différence de taux d'abattement prise en charge dans le CRCP.

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

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

N'étant pas concerné par la distribution d'électricité, Réseau GDS n'a 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 ?

Cette question concerne uniquement GRDF.

Si cette disposition devait s'appliquer à Réseau GDS, il devrait alors y avoir une couverture de l'ensemble des charges.

- **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 ?

Compte tenu de l'absence d'étude sur le marché des ELD, Réseau GDS 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 éventuelles antérieures au 01/01/2018.

- **Question 13** : (page 21)
Avez-vous toute autre remarque ?

Concernant les CNG non-péréquées, le fait d'avoir à supporter pour les GRD une charge supplémentaire, c'est-à-dire la rémunération des fournisseurs, est susceptible de créer un déséquilibre économique au périmètre de chaque concession, d'autant que ce mécanisme n'est pas pris en compte dans les contrats existants.

Réseau GDS souhaiterait par ailleurs 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.