

Annexe 2

Charges de service public liées à la fourniture de gaz naturel au tarif spécial de solidarité au titre de 2010 (CC'10)

1. Contexte juridique

La compensation des charges de service public liées à la fourniture de gaz naturel au tarif spécial de solidarité (TSS) est introduite par les articles L. 121-35 à L. 121-44 du code de l'énergie.

Le décret n° 2008-778 du 13 août 2008 prévoit que les clients bénéficiant du TSS, s'ils sont titulaires d'un contrat individuel, se voient appliquer une déduction forfaitaire sur le prix de leur fourniture, qui dépend du nombre d'unités de consommation du foyer et de la consommation ou, s'ils résident dans un logement chauffé collectivement, perçoivent un versement forfaitaire dépendant du nombre d'unités de consommation du foyer. De plus, ces clients peuvent prétendre à la gratuité des mises en service ainsi qu'à une réduction de 80 % sur les interventions pour impayés, à l'instar des bénéficiaires de la tarification de l'électricité comme produit de première nécessité (TPN).

2. Charges constatées par les fournisseurs en 2010

2.1. Déductions et versements forfaitaires

Le nombre de clients ayant bénéficié du TSS en 2010 (~ 307 000) est en légère augmentation par rapport à 2009 (~ 298 000). Toutefois, le nombre constaté de bénéficiaires reste inférieur au nombre prévisionnel de bénéficiaires, lui-même inférieur au nombre d'ayant-droits.

La CRE a également vérifié la cohérence des informations transmises par les fournisseurs, notamment le nombre de bénéficiaires mentionnés et la non prise en compte de la TVA.

Pour 2010, les déductions et versements forfaitaires retenus après les corrections opérées par la CRE s'élèvent à **15,5 M€**

2.2. Surcoûts de gestion

Des frais spécifiques sont dus à la mise en œuvre du tarif spécial de solidarité (gestion d'un centre d'appel, envoi et traitement des attestations, affranchissement et retour par lettre T, développement d'outils informatiques, etc.), par rapport à ceux supportés pour une gestion « classique » des clients.

Au total les surcoûts de gestion se sont élevés en 2010 à **2,6 M€** dont 0,3 M€ de frais de personnel. Ce surcoût est nettement plus bas que celui constaté en 2009 (4,3 M€). Cette diminution s'explique notamment par le fait que les développements informatiques les plus lourds ont été réalisés par le passé. Seuls subsistent les surcoûts de personnel nécessaires à la gestion du dispositif qui évoluent en fonction du nombre de clients.

La CRE a considéré que les charges déclarées par EDF au titre des frais de personnel n'étaient pas justifiées au regard du nombre de bénéficiaires du TSS et des agents impliqués (2 ETP dont le coût est évalué à 237 246 € pour la gestion de 9 323 clients). Certains postes de coûts sont surévalués et ne reflètent pas une gestion opérationnelle efficace du TSS. Par exemple, le temps consacré à la formation des conseillers clientèle est nettement plus élevé (10 fois) que celui dédié au traitement des appels téléphoniques et des dossiers. De plus, le temps de travail des experts nationaux est comparable à celui des conseillers clientèle, ce qui est injustifié au regard des missions assurées.

De ce fait, plusieurs plafonnements ont été appliqués sur les différents postes des coûts composants les frais de personnel. Le montant des frais de personnel d'EDF finalement retenu est de 66 625 €.

Par ailleurs, la CRE a dû procéder à des ajustements sur les montants proposés par les autres fournisseurs au titre des surcoûts de gestion lorsque ceux-ci n'étaient pas justifiés. C'est le cas notamment pour Total Energie Gaz, Energies Strasbourg et E.ON. Au total, la CRE a exclu 26,9 k€ de surcoûts prévus par ces trois fournisseurs.

2.3. Services liés à la fourniture

Le montant des charges relatives aux services liés à la fourniture retenues pour 2012 s'élève à 0,1 M€ Ces charges sont stables entre 2009 et 2010.

2.4. Bilan des charges liées au TSS

Le total des charges à compenser aux fournisseurs au titre de 2010 s'élève donc à 18,1 M€ (15,5 + 0,1 + 2,6).

Tableau 2.1 : charges supportées par les fournisseurs de gaz naturel au titre de 2010

Fournisseur	Nombre de clients	Déductions et versements forfaitaires (€)	Services liés à la fourniture (€)	Frais de gestion externes et de personnel (€)	Total (€)
GDF SUEZ	284 546	14 291 334	88 830	2 392 471	16 772 635
EDF	9 323	612 863	105	66 625	679 593
Gaz de Bordeaux	4 384	167 735	0	20 581	188 316
Poweo	2 330	124 271	0	0	124 271
Enerest	1 592	89 473	0	19 075	108 548
Altergaz	1 966	67 540	0	0	67 540
Gedia	757	25 357	253	4 680	30 291
Gaz Electricité de Grenoble	450	22 834	0	6 561	29 395
Vialis	412	11 732	0	13 596	25 328
Energis	207	14 129	0	4 416	18 545
Gazélec de Peronne	114	4 822	445	5 555	10 822
Véolia Eau	69	2 889	0	6 380	9 269
Ene'O	68	4 084	0	4 630	8 714
Régies municipales multiservices de La Réole	52	1 769	0	6 574	8 343
Total Energie Gaz	49	2 641	0	4 252	6 894
Energies Services Lavour	39	531	0	3 652	4 183
ES Energies Strasbourg	16	1 116	0	2 549	3 666
Sorégies	21	784	0	2 470	3 254
Gaz de Barr	30	1 597	0	1 389	2 986
Energies et services Lannemezan	59	2 963	0	0	2 963
Régie municipale de Villard Bonnot	21	1 267	0	823	2 090
Caléo	52	2 052	0	0	2 052
Régie municipale du gaz de Bazas	32	1 834	0	0	1 834
E.ON	0	0	0	857	857
Gascogne Energie Services	45	552	0	0	552
SICAR	1	75	0	240	315
TOTAL	306 635	15 456 245	89 633	2 567 377	18 113 256