

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 10 avril 2014 portant communication sur l'information des consommateurs sur la suppression progressive des tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz naturel pour les clients non résidentiels

Participaient à la séance : Philippe de LADOUCETTE, président, Olivier CHALLAN BELVAL, Catherine EDWIGE et Jean-Pierre SOTURA commissaires.

1. Cadre juridique

En application des dispositions de l'article L. 337-9 du code de l'énergie issues de la loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 (loi NOME), les consommateurs d'électricité dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kilovoltampères (tarifs vert et jaune) ne bénéficieront plus des tarifs réglementés de vente à partir du 1er janvier 2016.

L'article 25 de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation a introduit à l'article L. 445-4 du code de l'énergie des dispositions prévoyant l'extinction progressive des tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour les clients non domestiques dont la consommation excède 30 000 kilowattheures (kWh) de gaz naturel (TRVG) par an. L'article L. 445-4 prévoit la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz en trois étapes :

- trois mois après la publication de la loi pour les consommateurs raccordés au réseau de transport ;
- le 31 décembre 2014 au plus tard pour les consommateurs non domestiques dont la consommation annuelle est supérieure à 200 000 kWh ;
- le 31 décembre 2015 au plus tard pour les consommateurs non domestiques dont la consommation annuelle est supérieure à 30 000 kWh.

Ce calendrier comporte l'exception et l'aménagement suivants :

- les gestionnaires d'installations de chauffage collectif consommant moins de 150 000 kWh par an pourront continuer à bénéficier des TRVG. Cette exception fera l'objet d'un réexamen régulier par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et le gouvernement, au regard de l'évolution des marchés ;
- les entreprises locales de distribution dont la consommation est inférieure à 100 000 mégawattheures (MWh) par an peuvent continuer à bénéficier des TRVG jusqu'au 31 décembre 2015.

Le II de l'article 25 de la loi du 17 mars 2014 dispose que les fournisseurs historiques doivent informer leur client de la résiliation de fait de leur contrat et de la date de son échéance à trois reprises :

- un mois après la promulgation de la loi (soit le 17 avril 2014) ;
- six mois avant la date de suppression des TRVG les concernant (soit avant les 1^{er} juillet 2014 et 2015) ;
- trois mois avant la date de suppression des TRVG les concernant (soit avant les 1^{er} octobre 2014 et 2015).

Les clients raccordés au réseau de transport de gaz naturel doivent recevoir l'information deux mois avant la date de suppression des TRV les concernant.

Ces dispositions ont été rendues applicables à l'électricité par le VI de l'article 25 de la loi du 17 mars 2014.

Le contenu des courriers relatif à l'information des consommateurs a été soumis aux ministres chargés de l'énergie et de l'économie qui a pu, en application des dispositions II de l'article 25 de la loi du 17 mars 2014, apporter les modifications qu'ils jugeaient nécessaires.

2. Contexte

L'article L. 131-2 du code de l'énergie confie à la CRE une compétence de surveillance des marchés de détail d'électricité et de gaz naturel. Dans ce cadre « *elle peut formuler des avis et proposer toute mesure favorisant le bon fonctionnement et la transparence, notamment en matière de prix, du marché de détail* ».

Sans préjudice des compétences des ministres en application du II de l'article 25 de la loi du 17 mars 2014, il appartient à la CRE de veiller à la transparence des mesures d'information mises en œuvre par les fournisseurs historiques et, à ce titre, à l'absence de confusion entre la mise en œuvre de cette obligation et leurs démarches commerciales.

En outre, plusieurs fournisseurs alternatifs ont alerté la CRE de leurs préoccupations concernant l'impact sur la concurrence des modalités de mise en œuvre de ces dispositions.

En effet, les fournisseurs alternatifs considèrent que le rôle donné aux opérateurs historiques dans l'information sur la disparition des TRVG amplifiera l'effet d'image dont ils bénéficient en tant qu'opérateurs de service public. Ils craignent que cette mission d'information ne soit coordonnée avec des actions de communication et de prospection commerciales ciblées pour amener ces clients à souscrire des offres de marché auprès de l'opérateur historique.

Comme l'a relevé l'Autorité de la concurrence dans sa décision n° 13-D-20 du 17 décembre 2013, il « *ressort de la jurisprudence que l'utilisation de l'image de marque et de la notoriété de l'opérateur historique ne constitue pas un abus en soi, mais peut devenir anticoncurrentielle au vu des circonstances particulières de sa mise en œuvre, notamment lorsqu'elle conduit à entretenir la confusion entre une activité de service public et l'activité concurrentielle, ou parce qu'elle confère un avantage non répliquable en fonction des circonstances particulières du marché* ».

La CRE a auditionné les 3 et 4 avril les représentants des sociétés EDF et GDF Suez sur les modalités de mise en œuvre des mesures d'information des clients finals prévues par l'article 25 de la loi du 17 mars 2014.

3. Examen des mesures mises en œuvre par les opérateurs historiques

3.1. EDF

EDF joint le courrier d'information validé par les ministres de l'économie et de l'énergie à l'envoi des factures portant sur le mois d'avril, qui seront adressées aux clients concernés entre le 1^{er} et le 30 avril 2014. 70 % des clients recevront ainsi le courrier avec leur facture avant le 15 avril et un envoi par courrier sera adressé aux clients non encore facturés à l'échéance du 18 avril. Pour les clients ayant fait le choix de recevoir leur facture par voie électronique, ainsi que ceux ayant plus de dix comptes de facturation, le courrier fera l'objet d'un envoi spécifique.

En parallèle de cet envoi papier, EDF prévoit d'adresser un courrier électronique aux consommateurs concernés en y joignant la version électronique du courrier d'information validé par les ministres chargés de l'énergie et de l'économie.

Enfin, un message apparaîtra sur l'ensemble des factures des clients concernés indiquant un numéro de téléphone permettant de joindre un service uniquement dédié à l'information sur la fin des TRVG. La CRE procédera à des vérifications sur la neutralité commerciale des opérateurs téléphoniques assurant le service d'information des clients.

3.2. GDF Suez

GDF Suez joint au courrier d'information susmentionné une lettre à en-tête de GDF Suez reprenant les informations sur la fin des TRVG, qui figurent déjà dans le courrier validé par les ministres en charge de l'économie et de l'énergie. Il prévoit que l'envoi à tous les consommateurs concernés par la fin des TRVG sera fait par courrier papier distinct de toute facture ou offre commerciale.

En application du III de l'article 25 de la loi n°2014-344 du 17 mars sur la consommation qui prévoit qu'à « défaut d'avoir conclu un nouveau contrat avec un fournisseur avant la date de suppression des tarifs réglementés de vente de gaz naturel le concernant et afin de bénéficier de la continuité de sa fourniture de gaz naturel, le consommateur final est réputé avoir accepté les conditions contractuelles du nouveau contrat qui lui ont été adressées sur un support durable par son fournisseur initial trois mois avant cette date », GDF Suez a adressé les conditions de l'offre transitoire aux clients au TRVG raccordés au réseau de transport de gaz n'ayant pas contracté d'offre de marché.

4. Recommandations

La CRE prend acte de l'engagement d'EDF et de GDF Suez de n'accompagner l'envoi du courrier d'information validé par les ministres de l'économie et de l'énergie, par voie postale ou électronique, d'aucune autre offre commerciale que celle visée à l'article III de l'article 25 de la loi du 17 mars 2014. La CRE procédera à une surveillance de l'envoi de ces courriers afin de s'assurer de la mise en œuvre de cet engagement.

La CRE considère néanmoins que la présence du logo des fournisseurs historiques dans un courrier ou un courrier électronique auquel est joint un courrier d'information à en-tête de la République française, du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie et du ministère de l'économie est susceptible d'entretenir une confusion entre une mission de service public et l'activité concurrentielle.

Afin de prévenir tout risque de confusion entre la mission d'information donnée aux opérateurs par l'article 25 de la loi du 17 mars 2014 et leurs démarches commerciales, la CRE recommande aux opérateurs de veiller à ce qu'aucune facture, lettre ou autre document à en-tête de l'opérateur n'accompagne les prochains envois effectués en application de ces dispositions.

Fait à Paris, le 10 avril 2014

Pour la Commission de régulation de l'énergie,
Le président,

Philippe de LADOUCETTE