



DÉLIBÉRATION N° 2019-299

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 19 décembre 2019 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de gaz naturel de Sorégies pour les clients en contrat unique

Participaient à la séance : Jean-François CARENCO, président, Christine CHAUVET, Catherine EDWIGE, Ivan FAUCHEUX, Jean-Laurent LASTELLE, commissaires.

1. CONTEXTE, COMPÉTENCE ET SAISINE DE LA CRE

Les dispositions de l'article L. 134-2 du code de l'énergie confèrent à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) la compétence pour préciser les règles concernant les conditions d'accès aux réseaux et de leur utilisation.

Les dispositions du 6° de l'article L.134-3 du code de l'énergie disposent que la CRE approuve les « *modèles de contrats ou de protocoles d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs* ».

Les dispositions de l'article L.111-97-1 de ce code énoncent également que des « *modèles de contrat ou de protocole établis par chaque gestionnaire de réseau public de distribution, déterminent les stipulations contractuelles permettant un accès transparent et non discriminatoire aux réseaux pour les fournisseurs. Ces modèles de contrat ou de protocole sont soumis à l'approbation de la Commission de régulation de l'énergie en application du 6° de l'article L. 134-3* ». Il est précisé que « *Pour les gestionnaires d'un réseau public de distribution desservant moins de 100 000 clients, le silence gardé pendant trois mois par la Commission de régulation de l'énergie vaut décision d'acceptation* ».

Par un arrêt du 2 juin 2016, la cour d'appel de Paris s'est prononcée sur les conditions de réalisation des prestations de gestion de clientèle effectuées par les fournisseurs, pour le compte du gestionnaire de réseau de distribution (GRD).

Par une délibération du 18 janvier 2018, la CRE a défini la composante d'accès aux réseaux publics de distribution de gaz naturel, correspondant à la contrepartie financière versée par le GRD aux fournisseurs pour la gestion des clients en contrat unique¹.

Par une décision du 18 juin 2018² intervenue dans le cadre de l'exécution de l'arrêt de la cour d'appel de Paris du 2 juin 2016, le comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) a considéré que le contrat de livraison direct (CLD)³, « *place les utilisateurs qui y souscrivent dans la situation d'un client en contrat unique, dès lors qu'aucun autre contrat n'encadre la prestation d'accès au réseau pour [ces] utilisateurs.* »

Par ailleurs, est intervenu le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la

¹ Délibération n° 2018-012 de la CRE du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution de gaz naturel pour la gestion de clients en contrat unique.

² Décision N° 11-38-13 du comité de règlement des différends et des sanctions en date du 18 juin 2018 sur le différend qui oppose la société DIRECT ENERGIE et la société ENI GAS & POWER à la société GRDF, dans le cadre de l'exécution de l'arrêt de la cour d'appel de Paris du 2 juin 2016.

³ Les CLD bénéficient aux clients dont l'index de compteur est relevé mensuellement ou quotidiennement et dont le débit maximum du compteur est supérieur à 100 m³/h et/ou ceux qui ont souscrit un des services de maintenance ou de pression non standard figurant au catalogue des prestations, quel que soit le débit de leur compteur.

libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données - RGPD), qui nécessite d'apporter des modifications au contrat d'accès aux réseaux publics de distribution.

Afin de tirer les conséquences de la décision du CoRDiS du 18 juin 2018, de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018 et de l'entrée en vigueur du RGPD, la CRE considère que l'ensemble des GRD doivent mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat distributeur de gaz-fournisseur (CDG-F), anciennement dénommé contrat acheminement distribution (CAD). S'agissant des entreprises locales de distribution (ELD), la CRE considère également que ces mises à jour des modèles de contrat CDG-F doivent intégrer les modalités de traitement des impayés de la part acheminement, conformément à la délibération de la CRE du 21 décembre 2017⁴, dans la mesure où les contrats actuellement en vigueur des ELD n'intègrent aucune clause spécifique s'y rapportant.

Par une délibération du 5 décembre 2018⁵, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GRDF pour les clients en contrat unique sur sa zone de desserte.

En application de l'article L.111-97-1 du code de l'énergie, Sorégies a saisi la CRE, par courrier reçu le 16 juillet 2019, puis par courrier reçu le 15 octobre 2019 en lieu et place de la saisine du 16 juillet, d'une demande d'approbation du modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution de gaz naturel pour les clients en contrat unique (CDG-Fournisseur ou CDG-F).

2. OBJET DU MODÈLE DE CONTRAT SOUMIS À L'APPROBATION DE LA CRE ET MODALITES DE CONCERTATION AVEC LES ACTEURS

2.1 Objet du contrat CDG-Fournisseur

Le modèle de contrat détermine principalement les engagements des parties permettant la réalisation de la distribution et de la fourniture du gaz naturel pour les clients ayant fait le choix d'un contrat unique.

Il définit, en particulier, les engagements des parties en matière de comptage, de tarification, de facturation, de garantie bancaire, de responsabilité et d'exécution du contrat.

Le modèle de contrat comprend les conditions générales, constituées d'un corps principal et de 12 annexes. Ce modèle de contrat comprend, dans son annexe L, les conditions de distribution applicables aux clients en contrat unique et fusionnant les dispositions des conditions standard de livraison (CSL) et des contrats de livraison direct (CLD).

Le modèle de contrat comprend également des conditions particulières.

Ces documents sont annexés à la présente délibération.

2.2 Concertation et retours des acteurs

A la suite de la saisine par Sorégies, en date du 16 juillet 2019, le modèle de contrat a fait l'objet d'une concertation, du 11 septembre 2019 au 1^{er} octobre 2019, auprès des acteurs du Groupe de travail gaz (GTG), placé sous l'égide de la CRE. A l'issue de cette concertation, est intervenue une nouvelle saisine de Sorégies, en date du 15 octobre 2019, objet de la présente délibération.

Dans le cadre des travaux menés par la CRE en vue de l'approbation de ce contrat, un seul fournisseur, parmi l'ensemble des acteurs sollicités, a fait part de ses remarques concernant le modèle de CDG-F dans sa première version (saisine du 16 juillet 2019).

S'agissant, d'une part, des définitions du projet de contrat, cet acteur relève que :

- certains mots définis ne sont pas soulignés,
- la notion de « Client » est définie à deux reprises,
- certaines définitions, telles que « Acheminement » et « Compteur », ont été supprimées par rapport au contrat CDG-F de GRDF.

S'agissant, d'autre part, de l'Annexe L « Conditions de Distribution » du modèle de contrat, cet acteur regrette que la référence au « Réseau BP » ait été supprimée des définitions, alors que celle-ci est visée à l'article 2 de cette

⁴ Délibération de la Commission de régulation de l'énergie n° 2017-281 du 21 décembre 2017 portant décision sur les tarifs péréqués d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel des entreprises locales de distribution

⁵ Délibération de la Commission de régulation de l'énergie n° 2018-249 du 5 décembre 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GRDF pour les clients en contrat unique

Annexe. Il souligne également qu'une obligation, pour le fournisseur, d'ajouter au contrat de fourniture le « numéro d'urgence et dépannage gaz » mis à disposition par le distributeur a été introduite à l'article 10 de l'Annexe L, alors que celle-ci n'est pas mentionnée dans les conditions générales du contrat CDG-F de GRDF, qui prévoit la mention de ce numéro sur les factures (article 18). Il fait valoir, à ce titre, qu'une telle obligation risque de présenter un intérêt moindre pour le client par rapport à la mention sur facture et qu'elle nécessitera des développements des Systèmes d'Informations (SI). Il considère, en outre, que la référence à celle-ci devrait apparaître dans le corps du modèle de contrat, et non en Annexe. Enfin, cet acteur observe que les plafonds d'indemnisation prévus à l'article 14 « Responsabilités et assurances » sont 2,5 fois supérieurs à ceux de GRDF.

La CRE relève, cependant, qu'aucune de ces remarques ne concerne les dispositions intégrées au modèle de contrat objet de la présente concertation, qui visaient uniquement à tirer les conséquences des décisions du CoRDIS du 18 juin 2018 et du 19 septembre 2014, des délibérations de la CRE du 18 janvier 2018 et du 21 décembre 2017, ainsi que de l'entrée en vigueur du RGPD.

Les remarques complémentaires de ce fournisseur sont, par conséquent, renvoyées à une prochaine concertation, notamment celle dédiée au modèle commun de contrat CDG-F.

3. ANALYSE DE LA CRE SUR LE MODELE DE CONTRAT ET SUR SA MISE EN ŒUVRE

3.1 Traitement des créances clients irrécouvrables relatives à la part acheminement

La délibération de la CRE du 21 décembre 2017 portant décision sur les tarifs ATRD5 des ELD prévoit la couverture des charges dues aux impayés de la part acheminement selon les modalités suivantes :

- pour les charges relatives aux impayés intervenus après le 1^{er} janvier 2018 : les tarifs prennent en compte une trajectoire prévisionnelle et les charges réellement supportées par les GRD sont intégrées au compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) ;
- pour les charges relatives aux impayés intervenus avant le 1^{er} janvier 2018 : les tarifs ne couvrent pas les montants correspondant à des impayés de consommateurs bénéficiant d'un tarif réglementé de vente (TRV), dans la mesure où les TRV couvraient l'ensemble des coûts des fournisseurs historiques, mais ils prennent en compte, au CRCP, les charges correspondant aux impayés des consommateurs ayant souscrit une offre de marché.

Ainsi, le modèle de contrat devrait respecter les principes suivants :

- s'agissant du « stock » d'impayés, qui correspond aux impayés intervenus avant la prise d'effet du contrat entre les parties, le contrat devrait distinguer la prise en charge des impayés des clients bénéficiant d'un TRV et des impayés des clients ayant souscrit une offre de marché,
- au sein de ce « stock », le contrat devrait exclure le remboursement aux fournisseurs des impayés correspondant (i) à une période contractuelle prescrite ou (ii), s'agissant des impayés des consommateurs aux TRV, à une période où ces tarifs incluaient les coûts des fournisseurs historiques liés à ces impayés (pour Sorégies, il s'agit de la période antérieure au 1^{er} janvier 2018),
- s'agissant du « flux » d'impayés, qui correspond aux impayés qui interviendront à compter de la date de prise d'effet du nouveau contrat entre les parties, le contrat devrait prévoir, selon des modalités adaptées, le remboursement des impayés de la part acheminement pour l'ensemble des fournisseurs.

Or la CRE observe que la dernière version du modèle de contrat de Sorégies (saisine du 15 octobre 2019) n'est pas conforme aux principes rappelés ci-avant. En effet, la définition de la « créance client » proposée par Sorégies dispose qu'il s'agit du « *montant total des sommes facturées par le Fournisseur au Client, facturées sur la base d'un tarif réglementé de vente antérieurement au 1^{er} janvier 2018 (...)* ».

En ne faisant référence qu'aux seuls impayés des clients bénéficiant d'un TRV, cette définition exclut tout remboursement des impayés des clients ayant souscrit une offre de marché, en méconnaissance de la délibération du 21 décembre 2017. Elle conduirait en outre à permettre le remboursement aux fournisseurs des impayés des consommateurs aux TRV intervenus avant le 1^{er} janvier 2018 alors que, jusqu'à cette date, ces tarifs intégraient le coût de ces impayés.

La CRE demande donc à Sorégies de modifier ces stipulations. Elle lui demande, plus particulièrement, de préciser *a minima* dans la définition de la « créance client » que celle-ci correspond au montant total des sommes facturées par le fournisseur au client, « *à l'exclusion de celles facturées sur la base d'un tarif réglementé de vente antérieurement au 1^{er} janvier 2018* ».

La CRE considère, enfin, que des stipulations harmonisées entre tous les GRD respectant les règles et principes susmentionnés applicables aux impayés de la part acheminement ont vocation à être élaborées dans le cadre de la concertation sur un modèle commun de CDG-F.

3.2 Mise en œuvre du nouveau modèle de contrat

3.2.1 Application du nouveau modèle de contrat aux contrats en cours

Afin de garantir la non-discrimination entre les fournisseurs, d'assurer une bonne gestion de l'accès aux réseaux par le gestionnaire de réseau et l'effectivité de la mise en conformité du modèle de contrat aux principes dégagés par le CoRDIS dans ses décisions du 18 juin 2018 et du 19 septembre 2014, et par la délibération de la CRE du 18 janvier 2018 sur la rémunération des prestations de gestion de clientèle, ainsi que de la mise en œuvre du RGPD, le modèle de contrat tel qu'approuvé par la CRE s'applique aux contrats en cours à compter de la publication de la présente décision au *Journal officiel* de la République française. Le GRD adressera donc aux fournisseurs un nouveau contrat conforme au modèle approuvé.

3.2.2 Fusion des anciens CLD et des CSL au sein des nouvelles conditions de distribution

Historiquement, la majorité des clients se voyaient appliquer des CSL. Les clients dont l'index de compteur était relevé mensuellement ou quotidiennement et dont le débit maximum du compteur était supérieur à 100 m³/h et/ou ceux qui avaient souscrit un des services de maintenance ou de pression non standard figurant au catalogue des prestations, quel que soit le débit de leur compteur, relevaient pour leur part des CLD.

Le CoRDIS a constaté que les clients en CLD étaient, comme les clients en CSL, en contrat unique dès lors que les CLD ne définissaient pas les conditions d'accès au réseau et de réalisation des interventions du GRD. Le CoRDIS, a enjoint à GRDF de mettre en conformité ses CAD et la souscription des CLD avec les dispositions du code de la consommation et du code de l'énergie.

Dans le cadre du nouveau schéma contractuel, les CLD ne seront plus proposés aux clients et il sera mis fin aux CLD en cours d'exécution. L'ensemble des clients relèvera donc des conditions de distribution (ex CSL), annexées au modèle de contrat.

La CRE considère que ces principes dégagés par le CoRDIS s'appliquent également aux ELD et, par conséquent, à Sorégies.

La CRE constate que tel est bien le cas : le modèle de contrat dont elle est saisie pour approbation comprend, dans son annexe L, les conditions de distribution applicables aux clients en contrat unique fusionnant les dispositions des CSL et des CLD.

DÉCISION DE LA CRE

- 1- En application des dispositions du 6° de l'article L.134-3 et de l'article L.111-97-1 du code de l'énergie, Sorégies a saisi la CRE par courrier reçu le 15 octobre 2019, d'une demande d'approbation du modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat distributeur de gaz - fournisseur (CDG-F), anciennement dénommé Contrat Acheminement Distribution (CAD).
- 2- Les dispositions intégrées au modèle de contrat qui ont fait l'objet de la concertation visaient à tirer les conséquences des décisions du CoRDIS du 18 juin 2018 et du 19 septembre 2014, et des délibérations de la CRE du 18 janvier 2018 et du 21 décembre 2017, et à prendre en compte les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGD. La présente délibération porte donc sur un modèle de contrat dont certaines stipulations n'ont pas fait l'objet, à ce stade, d'un examen de la CRE, ni d'une concertation. Une nouvelle concertation sera organisée dans le cadre du Groupe de travail Gaz (GTG) sous l'égide de la CRE portant sur l'ensemble du contrat. A la suite de cette nouvelle concertation, un modèle de CDG-F, commun à l'ensemble des GRD, sera soumis à la CRE.
- 3- Dans cette attente, la CRE approuve le modèle de contrat de Sorégies, modifié de la façon suivante :
 - Dans la définition de la « créance client » : « *montant total des sommes facturées par le Fournisseur au Client, facturées sur la base d'un tarif règlementé de vente antérieurement au 1^{er} janvier 2018* » est remplacé par « *montant total des sommes facturées par le Fournisseur au Client, à l'exclusion de celles facturées sur la base d'un tarif règlementé de vente antérieurement au 1^{er} janvier 2018* ».
- 4- Sorégies publiera sans délai sur son site Internet, le modèle de contrat CDG-F ainsi approuvé.
- 5- Le modèle de CDG-F s'applique aux contrats en cours à compter de la publication de la présente délibération au *Journal officiel* de la République française. Le GRD adressera donc aux fournisseurs un nouveau contrat conforme au modèle approuvé.
- 6- La présente délibération sera transmise à Sorégies et publiée au *Journal officiel* de la République française.

Délibéré à Paris, le 19 décembre 2019
Pour la Commission de régulation de l'énergie,
Le Président,

Jean-François CARENCO

4. ANNEXE : LISTE DES DOCUMENTS ANNEXÉS A LA PRÉSENTE DÉLIBÉRATION

- Conditions générales ;
- Annexe A : Rattachements et détachements des points de livraison
- Annexe B : Tarif d'utilisation des réseaux de distribution
- Annexe C : Traitement des points de livraison composés de points de comptage et d'estimation alimentés simultanément par plusieurs fournisseurs
- Annexe D : Méthode de détermination des volumes de gaz livrés en cas de dysfonctionnement du dispositif local de mesurage
- Annexe E : Détermination du montant de compensation pour la liquidation des comptes d'écart
- Annexe F : Modalités d'accès des fournisseurs aux moyens informatiques
- Annexe G : Gestion des interventions pour impayé
- Annexe H : Prestations de gestion de clientèle
- Annexe I : Traitement des réclamations formulées par les clients
- Annexe J : Traitement de la part acheminement des créances clients irrécouvrables (stock)
- Annexe K : Formulaire choix de la période considérée, modèle de la pièce justificative
- Annexe L : Conditions de distribution