L'Autorité de la concurrence ordonne à GDF Suez d'accorder à ses concurrents un accès à une partie des données de son fichier historique

Publié le 09 septembre 2014

Cet accès permettra aux concurrents de GDF Suez de lutter à armes égales avec l'opérateur historique en leur permettant de mieux faire connaître les offres compétitives qu'ils proposent actuellement.

Les consommateurs seront en mesure de réduire ainsi leur facture de gaz, notamment à l'approche de l'hiver.

L'essentiel

Saisie par Direct Energie, l'Autorité impose, en urgence et à titre conservatoire[1], à GDF Suez de rendre accessible à ses concurrents une partie des données de son fichier clients aux tarifs réglementés du gaz (TRV).

Cet accès devra intervenir au plus tard le 3 novembre 2014 pour les clients ayant qualité de personnes morales et le 15 décembre 2014 pour les clients ayant qualité de personnes physiques.

La décision ne traite pas de l'accès aux données concernant l'électricité mais il convient de signaler qu'EDF s'est montrée ouverte au principe de mettre en place un accès à son propre fichier clientèle, qui apparaît mieux renseigné que celui de GDF Suez s'agissant des données relatives à l'électricité.

Contexte : de nouveaux entrants sur le marché

Depuis le 1er juillet 2007, les consommateurs français de gaz ont la possibilité de faire jouer la concurrence en quittant l'opérateur historique (GDF Suez) et d'opter pour des offres de gaz proposées par les nouveaux fournisseurs concurrents de GDF Suez.
Sur la quasi-totalité du territoire français, les consommateurs ont actuellement le choix entre deux types d'offres :

- des offres aux tarifs réglementés de vente de gaz (TRV), proposées uniquement par GDF Suez. Le prix de ces offres est réglementé par les pouvoirs publics. La commercialisation de ces offres constitue une activité de service public.

- des offres dites « de marché », proposées par tous les fournisseurs (y compris GDF Suez et EDF). Le prix de ces offres est librement fixé par les opérateurs.

Plus de 7 ans après l'ouverture totale du marché, le développement de ces nouveaux fournisseurs de gaz est extrêmement limité puisqu'au 31 décembre 2013, leur part de marché[2] oscille entre 5% pour les particuliers et 13% pour les clients industriels et commerciaux.

Comme l'Autorité l'avait déjà noté dans son avis 13-A-09 relatif aux tarifs réglementés de vente de gaz (voir communiqué de presse), le faible développement des nouveaux entrants joue contre la compétitivité des entreprises françaises et contre le pouvoir d'achat des ménages car les nouveaux fournisseurs peuvent proposer des offres de gaz parfois très compétitives par rapport aux offres de GDF Suez (jusqu'à -15% par rapport aux tarifs réglementés de vente de GDF Suez).

La plainte de Direct Energie

En avril 2014, Direct Energie (un des nouveaux fournisseurs apparus avec l'ouverture du marché) a déposé une plainte pour dénoncer plusieurs pratiques que GDF Suez aurait mises en œuvre afin d'évincer les fournisseurs concurrents du marché du gaz.

Parmi les pratiques dénoncées, Direct Energie mentionne en particulier que GDF Suez utiliserait son fichier des clients aux TRV pour proposer des offres de marché de gaz et d'électricité, ce qui lui donnerait un avantage incomparable pour maintenir sa position sur le marché du gaz et pour conquérir de nouveaux clients sur le marché de l'électricité. Direct Energie dénonce également une pratique de confusion dans la commercialisation des offres aux TRV et offres de marché, une pratique de couplage abusif dans ses offres duales gaz et électricité et une pratique de dénigrement des concurrents.

Un fichier et des moyens commerciaux hérités de l'ancien statut de monopole de GDF et dont l'accès est indispensable aux concurrents pour se développer

Au stade actuel de l'instruction, GDF Suez est susceptible d'avoir abusé de sa position dominante sur le marché du gaz en utilisant l'infrastructure dédiée aux TRV (fichier client, site internet, plateforme clientèle…), qui relève d'une activité de service public, pour commercialiser des offres de marché de gaz et d'électricité, activité concurrentielle (voir paragraphes 138 et suivants). Cette utilisation a pu alimenter la confusion dans l'esprit des consommateurs, les empêchant de faire des choix rationnels s'agissant de leur fourniture de gaz et d'électricité.

Les avantages tirés de cette utilisation ne sont pas réplicables dans des conditions raisonnables par les concurrents dans la mesure où il n'existe pas de bases de données permettant aux concurrents de localiser précisément les

consommateurs de gaz et de connaître leur niveau de consommation, afin de leur proposer les offres les plus adaptées à leur profil. L'utilisation, par GDF Suez, de la base de données aux TRV pour commercialiser des offres de marché est par ailleurs étrangère à une concurrence par les mérites, puisqu'elle n'est pas le fruit d'une innovation spécifique que GDF Suez aurait mise en place, mais l'héritage de son statut d'ancien monopole de fournisseur de gaz.

Des mesures d'urgence à l'approche de l'hiver et à la veille de la suppression des TRV pour les non résidentiels

Le poids des dépenses d'énergie dans le budget des ménages (la dépense moyenne d'énergie domestique pour un usager s'élève en 2010 à 1600 euros) et l'augmentation constante des cas de « précarité énergétique » rendent urgente une meilleure connaissance, par les clients, des offres les plus compétitives.

Or, d'après la CRE, depuis 2013, GDF Suez a très nettement intensifié la commercialisation de ses offres de marché de gaz auprès de ses clients en offres TRV, notamment en utilisant les moyens commerciaux évoqués ci-dessus. Des documents au dossier montrent que cette tactique de conversion rapide des clients des TRV aux offres de marché fait partie de la stratégie commerciale de l'entreprise pour les prochaines années.

Il existe donc un risque fort de préemption du marché, interdisant toute diffusion des offres les plus compétitives, qui pourraient pourtant permettre d'alléger la facture des consommateurs et notamment des plus vulnérables. L'approche de la saison de chauffe renforce cette urgence.

Par ailleurs, la suppression des TRV pour les petits clients industriels et commerçants[3], dont la consommation annuelle est supérieure à 30 MWh (soit 162 000 entreprises ou artisans) accentue également l'urgence d'une intervention, car ces consommateurs seront dans l'obligation de choisir une offre

de marché, dès la fin de cette année ou au plus tard à la fin de l'année 2015, en fonction de l'importance de leur consommation.

Le dispositif

Les données concernées sont celles qui sont strictement nécessaires à l'exercice d'une concurrence effective par les fournisseurs concurrents : coordonnées du client et caractéristiques techniques de sa consommation[4] . Elles suivent les préconisations faites par la CRE dans l'avis rendu à l'Autorité.

Cet accès devra intervenir au plus tard le 3 novembre 2014 pour les clients ayant qualité de personnes morales et le 15 décembre 2014 pour les clients ayant qualité de personnes physiques, afin de préserver le droit d'opposition des particuliers à la transmission de leurs données personnelles.

Si GDF Suez ne respecte pas ces dates limites, elle devra cesser la commercialisation de ses offres de marché jusqu'à ce que l'accès aux données soit pleinement opérationnel pour les concurrents.

[1]La décision au fond sera rendue ultérieurement.
[2]Toutes types d'offres confondues et à l'exclusion d'EDF
[3]Loi Hamon du 17 mars 2014 relative à la consommation
[4]Les données concernées sont les numéros de point de comptage et d'estimation (PCE), les consommations annuelles de référence (CAR), les profils de consommation, les noms et prénoms des clients, les adresses de facturation, les adresses de consommation, les numéros de téléphone fixe.

DÉCISION 14-MC-02 DU 9 SEPTEMBRE 2014

relative à une demande de mesures conservatoires présentée par la société Direct Energie dans les secteurs du gaz et de l'électricité

Consulter le texte intégral

Contact(s)

Virginie Guin
Directrice de la communication
01 55 04 02 62
Contacter par mail

Yannick Le Dorze
Adjoint à la directrice de la communication
01 55 04 02 14
Contacter par mail

Voir arrêt de la cour d'appel de Paris du 31 octobre 2014

Cet arrêt a fait l'objet d'un pourvoi devant la Cour de cassation