L’Autorité de la concurrence sanctionne ENGIE pour avoir abusé de sa position dominante

Publié le 22 mars 2017

L’Autorité de la concurrence sanctionne ENGIE à hauteur de 100 millions d’euros pour avoir abusé de sa position dominante en s’appuyant notamment sur son fichier historique pour convertir ses clients aux tarifs réglementés du gaz à des offres de marché de gaz et d’électricité.

Par ailleurs, elle soumet à consultation publique, dans le cadre d’un autre dossier concernant les pratiques tarifaires d’ENGIE relatives aux offres de marché de gaz, sa proposition d’engagements pour répondre aux problèmes identifiés par l’Autorité.

L'essentiel

Saisie par Direct Énergie et l'association de consommateurs UFC-QUE CHOISIR, l'Autorité de la concurrence rend aujourd'hui une décision par laquelle elle sanctionne ENGIE pour avoir abusé de sa position dominante sur les marchés du gaz afin d'inciter ses clients à basculer sur ses offres de marché de gaz et d'électricité.

ENGIE a notamment utilisé son fichier des clients éligibles aux tarifs réglementés de vente (TRV) du gaz naturel, qu'elle détient en sa qualité d'opérateur historique, ainsi que ses infrastructures commerciales dédiées aux TRV, pour commercialiser auprès des particuliers et des petits clients professionnels ses offres de fourniture de gaz et d'électricité à prix de marché. ENGIE a par ailleurs employé auprès des consommateurs un argument commercial trompeur selon lequel elle aurait garanti une sécurité d'approvisionnement en gaz supérieure à celle de ses

concurrents pour inciter les clients à choisir ses offres.

Ne contestant pas les faits, Engie a souhaité recourir à une procédure de transaction avec l'Autorité. Le montant de la sanction a été fixé à 100 000 000 euros.

Pour mémoire, la décision au fond rendue aujourd'hui a été précédée, le 9 septembre 2014, d'une décision prise en urgence (voir le communiqué de presse), confirmée pour l'essentiel par la cour d'appel de Paris, aux termes de laquelle ENGIE a dû partager une partie de sa base de données de clientèle avec ses concurrents afin que ces derniers puissent lutter à armes égales avec l'opérateur historique sur les marchés ouverts à la concurrence.

La responsabilité des titulaires d'anciens monopoles sur des marchés concurrentiels

L'Autorité a rappelé dans cette affaire les principes applicables en cas de diversification de titulaires de monopoles ou de fournisseurs historiques titulaires d'anciens monopoles vers des marchés relevant de secteurs concurrentiels. Il est notamment licite, pour une entreprise qui dispose d'une position dominante sur un marché en vertu d'un monopole légal, d'entrer sur un ou des marchés relevant de secteurs concurrentiels, à condition qu'elle n'abuse pas de sa position dominante pour restreindre ou tenter de restreindre l'accès au marché de ses concurrents en recourant à des moyens autres que la concurrence par les mérites.

Lorsque les pratiques concernent non pas une diversification, mais la poursuite par un opérateur disposant d'une position dominante sur un marché en vertu d'un ancien monopole légal de son activité dans le cadre d'une ouverture de ce marché à la concurrence, l'opérateur en cause doit veiller à éviter toute exploitation abusive de moyens qui ne sont pas reproductibles par les nouveaux

entrants sur le marché ouvert à la concurrence à un coût raisonnable et selon des délais acceptables, eu égard à sa responsabilité particulière sur ce marché.

ENGIE a utilisé les moyens hérités de son ancien statut de fournisseur historique pour vendre des offres de marché

Lors de l'ouverture à la concurrence des marchés de détail du gaz et de l'électricité, ENGIE a utilisé l'ensemble des moyens résultant de son ancien monopole de fourniture de gaz et de son activité de service public de fourniture de gaz au tarif réglementé de vente (TRV) pour commercialiser auprès des consommateurs ses offres de marché de gaz et d'électricité.

- *L'utilisation du fichier historique des clients aux TRV*

  ENGIE a exploité les informations issues de sa base de données des abonnés aux TRV, qui rassemblait la quasi-totalité des clients français de gaz, soit 11 millions en 2007, pour faciliter la commercialisation de ses offres de marché. L'utilisation du fichier a débuté dès l'ouverture à la concurrence du marché du gaz soit 2004 pour les non résidentiels (petits professionnels) et 2007 pour les résidentiels (particuliers).

- *L'utilisation de la structure commerciale des TRV*

  La commercialisation de ces offres de marché de gaz et d'électricité a été réalisée par le biais de la même infrastructure et moyens commerciaux que ceux développés pour son activité de fourniture de gaz aux TRV. Elle a ainsi tiré profit de contacts avec les clients aux TRV pour leur proposer des offres de marché (rebond commercial). Elle a également tenté de reconquérir ses anciens clients aux TRV ayant changé de fournisseur (technique commerciale de reconquête ou « winback ») afin de leur proposer ses offres de marché.

- *Un discours commercial trompeur*

Fin 2013, elle a utilisé un argument commercial selon lequel la sécurité d'approvisionnement de ses offres de gaz aurait été supérieure à celle offerte par ses concurrents. Or cet argument est trompeur car il ne reflète en rien la réalité du marché du gaz, tous les fournisseurs étant soumis aux mêmes obligations d'approvisionnement. Ainsi, les clients d'ENGIE ne sont ni plus ni moins affectés par des coupures de gaz en cas d'interruption majeure de l'alimentation en gaz du pays. Cet argument est susceptible d'avoir un effet potentiel sur le marché en dissuadant certains consommateurs de quitter ENGIE pour un autre fournisseur de gaz.

Des pratiques mises en œuvre dans le contexte particulier d'ouverture à la concurrence

Ces différentes pratiques, qui se sont cumulées, reposant sur l'utilisation par ENGIE de ses avantages constitués dans le cadre de son activité de service public de fourniture de gaz aux TRV et ayant, pour certains, un caractère non reproductible dans des conditions de coûts et de délais raisonnables, ont entraîné une confusion entre son activité de service public et son activité concurrentielle de commercialisation d'offres de fourniture de gaz et d'électricité à prix de marché.

Elles sont intervenues alors que le marché est caractérisé, d'une part, par un très faible degré de connaissance du consommateur (près d'1 particulier sur 2 ignore qu'il peut changer de fournisseur de gaz[1]) et, d'autre part, par la notoriété et la bonne image de marque dont bénéficie ENGIE (une grande majorité des petits consommateurs non résidentiels n'est pas en mesure de citer spontanément un concurrent[2]).

Elles ont, en outre, été mises en œuvre alors que le marché du gaz était en cours d'ouverture à la concurrence, soit à une période sensible au cours de laquelle un opérateur historique bénéficie d'un pouvoir de marché significatif tandis que les nouveaux entrants sont en phase de développement.

Néanmoins, dans ce contexte, ENGIE a pu ne pas avoir immédiatement conscience des obligations qui lui incombaient au titre de sa situation spécifique. L'incertitude en la matière, peut, dans les circonstances de l'espèce, être regardée comme de nature à atténuer la gravité de certaines des pratiques relevées.

Au vu de ces différents éléments et de la procédure de transaction sollicitée par Engie, l'Autorité a prononcé une sanction de 100 000 000 euros.

Lancement d'un test de marché concernant le dossier des pratiques tarifaires des offres de marché d'ENGIE

Par ailleurs, l'Autorité publie ce jour sur son site Internet une proposition d'engagements transmise par ENGIE. Elle vise à répondre aux préoccupations de concurrence identifiées lors de l'instruction d'un autre dossier concernant, cette fois, les pratiques d'Engie quant à la fixation des prix de ses offres de marché (affaire qui avait conduit l'Autorité à ordonner des mesures conservatoires le 2 mai 2016).

Dans sa décision de mesures conservatoires du 2 mai 2016, l'Autorité de la concurrence considérait, au vu des éléments du dossier connus à ce stade, qu'Engie était susceptible d'avoir fixé les prix de ses offres de marché individualisées, c'est-à-dire hors catalogue, réservées aux entreprises, sans tenir compte de ses coûts réels, au risque de mettre en place des prix prédateurs ou d'éviction. En conséquence, et dans l'attente de sa décision au fond, l'Autorité avait imposé en urgence à Engie de respecter différentes mesures afin que les prix de ces offres reflètent mieux la réalité de ses coûts.

Dans le cadre de l'instruction du dossier au fond, Engie a sollicité le recours à une procédure d'engagements et fait part à l'Autorité de propositions d'engagements visant à répondre aux problèmes de concurrence identifiés. Les propositions d'engagements, que l'Autorité soumet à consultation aujourd'hui, concernent le

niveau des tarifs des offres de marché d'ENGIE à la clientèle résidentielle comme à la clientèle non résidentielle, d'une part, et la durée et les conditions de sortie des contrats de services de comptage individuel et de fourniture de gaz conclus avec les copropriétés, d'autre part.

À l'issue du test de marché, le collège de l'Autorité se réunira en séance pour entendre les parties et examiner les observations formulées par les tiers. Il pourra, le cas échéant, demander à ce que les engagements soient modifiés ou complétés puis, après les avoir rendus obligatoires, clore la procédure. Dans le cas où les engagements, même amendés, ne seraient toujours pas satisfaisants, l'Autorité reprendrait le cours de la procédure contentieuse classique.
Les tiers intéressés ont jusqu'au 24 avril 2017 pour faire part de leurs observations sur les engagements proposés. Toutes les informations pratiques sont précisées dans le test de marché.

> Consulter le test de marché

1Selon le baromètre 2016 du Médiateur national de l'énergie
2Selon le baromètre 2016 du Médiateur national de l'énergie

DÉCISION 17-D-06 DU 21 MARS 2017

relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la fourniture de gaz naturel, d'électricité et de services énergétiques

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