

DÉLIBÉRATION N°2024-91

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 30 mai 2024 portant communication sur le contrôle de la cohérence des offres proposées par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

Participaient à la séance : Emmanuelle WARGON, présidente, Anthony CELLIER, Ivan FAUCHEUX et Lova RINEL, commissaires.

Conformément à l'article L. 131-1 du code de l'énergie, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) concourt au bon fonctionnement des marchés d'électricité et de gaz naturel au bénéfice des consommateurs finals. L'article L. 131-2 du code de l'énergie dispose notamment que la CRE "*surveille la cohérence des offres faites par [...] les fournisseurs, notamment vers les consommateurs finals, avec leurs contraintes économiques et techniques, le cas échéant leurs conditions d'approvisionnement par l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique*". Cette « cohérence des offres » doit être entendue comme l'assurance que le prix des offres des fournisseurs reflète les conditions économiques auxquelles ils sont soumis pour fournir en énergie les clients concernés : conditions d'approvisionnement en commodités, couverture des risques, empilement des coûts (coûts d'acheminement, obligations réglementaires, coûts commerciaux, etc.).

La présente délibération a pour objet de présenter le nouveau cadre dans lequel la CRE exercera à l'avenir sa surveillance de la cohérence des offres des fournisseurs. Elle précise, en particulier, les données que la CRE demandera régulièrement aux fournisseurs de consommateurs résidentiels et petits professionnels (les consommateurs résidentiels et les très petites entreprises souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA en électricité et les consommateurs de gaz naturel consommant moins de 30 MWh/an).

Par ailleurs, la présente délibération précise les indicateurs de marché que la CRE recueillera auprès des principaux fournisseurs.

Sommaire

1. Contexte et objet de la délibération	3
1.1. Contexte.....	3
1.2. Objet de la délibération.....	3
2. Analyse de la cohérence économique des offres de fourniture	4
2.1. Principes du contrôle de la cohérence économique des offres	4
2.2. Conséquences des contrôles menés par la CRE	5
2.3. Données nécessaires aux contrôles de cohérence des offres	5
2.3.1. État des lieux des données disponibles.....	5
2.3.2. Besoin de la CRE et concertation avec les fournisseurs	6
2.4. Mise en œuvre opérationnelle de la collecte de données pour les offres du marché résidentiel.....	6
2.4.1. Calendrier de mise en œuvre	6
2.4.2. Périmètre et fréquence de la collecte	7
2.4.3. Définition de consommateurs types d'électricité et de gaz	7
2.4.4. Données pour les offres d'électricité.....	8
2.4.5. Données pour les offres de gaz naturel	9
3. Indicateurs fournisseurs	10
3.1. Typologie des données à transmettre à la CRE	10
3.1.1. En électricité.....	10
3.1.2. En gaz naturel	12
3.2. Modalités de transmission des données	14
3.2.1. Cadrage de transmission des données.....	14
3.2.2. Extension des fournisseurs assujettis à l'obligation de transmission de données	14
Communication de la CRE	15

1. Contexte et objet de la délibération

1.1. Contexte

A la suite de la crise exceptionnelle de l'énergie en 2022-2023 et dans le cadre de sa mission de concourir au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel, la CRE a engagé des réflexions visant à renforcer la protection des consommateurs et à améliorer le fonctionnement du marché de détail. Elle a notamment publié, en novembre 2023, des propositions, nécessitant à terme des modifications législatives ou réglementaires¹.

Dans la continuité de ces propositions, et dans le contexte de baisse des prix de gros qui intensifie la dynamique concurrentielle, la CRE a lancé des travaux associant les principaux acteurs du secteur, qui se déclinent en plusieurs axes :

- la mise en place d'un contrôle prudentiel garantissant le respect par tous les fournisseurs de pratiques prudentes et responsables s'agissant de la gestion de leurs risques ;
- le suivi et l'analyse de la cohérence des offres proposées par les fournisseurs afin de s'assurer que leurs prix reflètent les conditions économiques auxquelles ils sont exposés ;
- le renforcement de la protection et de l'information des consommateurs en définissant une typologie claire et lisible des différentes offres proposées et en s'assurant de la bonne information des consommateurs avant, pendant, et lors du renouvellement de leurs contrats de fourniture.

La CRE publiera dans les prochains mois des lignes directrices sur la présentation des offres auxquelles les fournisseurs seront invités à adhérer pour garantir à leurs clients un haut niveau de protection. Plus globalement, les conclusions de tous ces travaux alimenteront également les futurs travaux législatifs sur la protection des consommateurs d'énergie.

La présente délibération porte sur le volet « cohérence des offres », aspect sur lequel la CRE souhaite renforcer son action, en particulier pour le segment des petits consommateurs (les consommateurs résidentiels et les très petites entreprises souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA en électricité et les consommateurs de gaz naturel consommant moins de 30 MWh/an).

Le contrôle de cohérence de la CRE portera sur les prix des offres commercialisées, c'est-à-dire disponibles à la souscription pour les nouveaux clients, et sur les prix des contrats en cours, c'est-à-dire les contrats en cours pour lesquels des évolutions de prix interviennent avant la fin du contrat.

Alors que ce contrôle restera, comme actuellement, *ad hoc* pour les offres des moyens et grands consommateurs compte tenu de la diversité des situations, **il deviendra systématique pour le marché des petits consommateurs, résidentiels dans un premier temps.**

1.2. Objet de la délibération

En premier lieu, la présente délibération précise la démarche de la CRE de contrôle de la cohérence des offres des fournisseurs sur le marché des petits consommateurs et les informations que les fournisseurs d'énergies devront communiquer à la CRE.

En second lieu, elle définit des indicateurs de marché que la CRE souhaite recueillir auprès des principaux fournisseurs.

¹ [Communiqué de presse du 21 novembre 2023 "Les propositions de la CRE pour renforcer la protection des consommateurs d'énergie et améliorer le fonctionnement du marché de détail"](#)

2. Analyse de la cohérence économique des offres de fourniture

2.1. Principes du contrôle de la cohérence économique des offres

En application de l'article L. 131-2 alinéa 4 du code de l'énergie, la CRE « *surveille la cohérence des offres [...] faites par les producteurs, négociants et fournisseurs, notamment vers les consommateurs finals, avec leurs contraintes économiques et techniques, le cas échéant leurs conditions d'approvisionnement par l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique mentionné à l'article L. 336-1. [...] 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.* ».

La systématisation du contrôle de cohérence des offres pour les petits consommateurs impose :

- d'une part de définir une doctrine de contrôle des principes de « *cohérence économique* » des offres : composantes de coûts retenues, construction de références de comparaison, marges de cohérence, etc. ;
- d'autre part de collecter l'ensemble des informations nécessaires à ce contrôle auprès des fournisseurs : prix proposés, informations sur les paramètres des offres, services associés, etc.

Le contrôle de la CRE s'appliquera à la fois aux offres commercialisées et aux offres dites « en cours ».

Les principes directeurs de la CRE pour le contrôle de cohérence des offres sont décrits ci-après.

Tout d'abord, la **CRE considère que la cohérence économique d'une offre s'analyse par rapport à l'ensemble des contraintes économiques auxquelles les fournisseurs sont exposés** : conditions d'approvisionnement de l'énergie sur les marchés de gros, tarifs d'acheminement, coûts commerciaux de l'activité comprenant une marge raisonnable, primes de risques, taxes, approvisionnement en certificats d'économie d'énergie (CEE), en garanties d'origine (GO) en garantie de capacité, etc.

A ce titre, une offre dont le niveau de prix serait très inférieur ou très supérieur à ce que l'addition de tous les coûts supportés par le fournisseur donnerait pourrait être considérée comme incohérente économiquement.

Compte tenu de sa taille, le segment des petits consommateurs se caractérise par une forme de standardisation des offres des fournisseurs. La CRE envisage d'effectuer son contrôle en deux étapes :

- une première étape de comparaison des offres des fournisseurs avec des références normatives représentatives du marché ;
- en cas d'écart important, à la hausse comme à la baisse, entre une offre et la référence normative, une étude approfondie des contraintes économiques du fournisseur et de leur pertinence pour justifier l'écart.

La doctrine de contrôle de la CRE s'appuiera donc sur des références adaptées à chacun des « types » d'offres présentes sur le marché et une définition des fourchettes d'écarts acceptables à ces références.

S'agissant des références normatives, la CRE construira, après échange avec les acteurs, des « empilement de coûts » pour chaque type d'offres comprenant : les coûts d'approvisionnement en énergie et garanties de capacité, les coûts d'acheminement, les coûts de l'activité de fourniture, les primes de risques, les taxes et autres charges pesant sur les fournisseurs (CEE, GO, etc.).

S'agissant des fourchettes de tolérance, la CRE s'attachera à intégrer les éléments objectivables justifiant des choix différents d'un fournisseur à l'autre.

2.2. Conséquences des contrôles menés par la CRE

Le contrôle de la cohérence économique des offres doit permettre de détecter de façon proactive des situations dont les conséquences pourraient être négatives pour les consommateurs concernés et génératrices de litiges avec leurs fournisseurs. Ces contrôles vont ainsi de pair avec la mise en place d'actions correctives en fonction des situations rencontrées.

Sans remplacer les procédures contentieuses que les consommateurs ou associations de consommateurs peuvent engager lorsqu'ils rencontrent des difficultés avec leurs fournisseurs, cette approche proactive devrait permettre de prévenir les éventuelles pratiques considérées comme incohérentes des fournisseurs. En particulier, cette approche a pour objectif d'augmenter la confiance des consommateurs dans le marché par la garantie qu'elle apportera que les offres sont construites en cohérence avec les coûts supportés par les fournisseurs.

Dans l'hypothèse où la CRE détecterait des offres dont les prix sont décorrélés des conditions économiques qui pèsent sur les fournisseurs, les actions correctives qu'elle engagera pourront être de plusieurs natures :

- demandes aux fournisseurs d'adapter les prix de leurs offres ;
- informations aux consommateurs, par des canaux à définir, sur les pratiques des fournisseurs concernés et les doutes de la CRE sur, dans le cas d'offres trop basses, leur capacité à maintenir les prix dans la durée, et, dans le cas d'offres trop élevées, l'intérêt pour les consommateurs de souscrire de telles offres ou de rester sur ces contrats ;
- saisine des autorités compétentes, Autorité de la Concurrence (AdIC) ou Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF), en cas de suspicion de pratiques anticoncurrentielles ou non conformes au code de la consommation.

Enfin, la CRE publiera à une fréquence à définir, un rapport sur ses analyses et actions engagées qui permettra un suivi général des tendances observées sur le marché et des pratiques des fournisseurs.

2.3. Données nécessaires aux contrôles de cohérence des offres

2.3.1. État des lieux des données disponibles

Dans le cadre de sa surveillance des marchés de détail, la CRE s'appuie d'ores et déjà sur plusieurs sources de données lui permettant de recueillir les prix des offres s'appliquant aux petits consommateurs.

- [Données disponibles sur le comparateur d'offres d'électricité et du gaz naturel du Médiateur national de l'énergie \(MNE\)](#) :

Le comparateur du MNE fournit les prix des offres disponibles à la souscription pour les consommateurs résidentiels et petits professionnels. A partir des caractéristiques d'un consommateur, il présente notamment la part abonnement et les parts énergie en c€/kWh toutes taxes comprises des offres qu'il peut souscrire. D'autres informations utiles à l'identification des offres sont fournies telles que leur caractère vert ou les options disponibles (base ou heure pleine/heure creuse).

Le comparateur du MNE présente l'avantage de regrouper la grande majorité des offres proposées par les fournisseurs qui doivent, en application de l'arrêté du 12 décembre 2019 précisant les modalités de fonctionnement de l'outil de comparaison du médiateur national de l'énergie², les y inscrire.

Toutefois, le comparateur ne permet pas d'obtenir directement les grilles complètes des fournisseurs et ne présente pas d'information sur les offres qui ne sont plus disponibles à la souscription.

- [Données disponibles sur les sites internet des fournisseurs](#) :

Une grande partie des fournisseurs affiche également sur leurs sites internet les grilles de prix relatives aux offres disponibles à la souscription. Ces grilles précisent souvent le prix d'abonnement et un ou

[Arrêté du 12 décembre 2019 précisant les modalités de fonctionnement de l'outil de comparaison du médiateur national de l'énergie](#)

plusieurs prix de consommation d'énergie, en fonction de la puissance du compteur en électricité ou en fonction des zones tarifaires et des typologies de consommation pour les offres de gaz.

Certains fournisseurs mettent à disposition directement le prix s'appliquant au consommateur dès lors qu'il précise ses caractéristiques de consommation.

Toutefois, les fournisseurs ne présentent généralement pas d'informations sur les offres qui ne sont plus disponibles à la souscription. Par ailleurs, la consultation systématique des sites internet des différents fournisseurs est opérationnellement peu adaptée au contrôle qu'envisage la CRE.

2.3.2. Besoin de la CRE et concertation avec les fournisseurs

Pour mener son contrôle de la cohérence des offres des fournisseurs, la CRE estime donc nécessaire d'organiser une collecte régulière des prix de leurs offres commercialisées et des contrats en cours auprès des fournisseurs.

Cette collecte devra permettre à la CRE de recueillir l'ensemble des prix des offres et contrats concernés, mais également les informations nécessaires à la reconstruction de ces prix tels que les types de contrats, les formules d'indexations, les options associées, etc.

La présente délibération précise la liste des données que la CRE demandera aux fournisseurs. Les modalités opérationnelles d'échanges (canaux de transferts et modèles de fichiers) seront définies ultérieurement par la CRE en concertation avec les fournisseurs afin de tenir compte des spécificités des fournisseurs et de trouver un compromis entre efficacité du contrôle de la CRE et limitation de la charge de travail pour les fournisseurs.

La CRE préparera un modèle harmonisé de document à remplir par les fournisseurs qui sera mis à disposition sur le site de la CRE avec pour objectif un démarrage de la collecte des données auprès des fournisseurs dès l'automne 2024. L'utilisation d'un modèle harmonisé est en effet nécessaire à la systématisation et l'automatisation du contrôle de cohérence de la CRE.

2.4. Mise en œuvre opérationnelle de la collecte de données pour les offres du marché résidentiel

En théorie, pour contrôler les prix des offres proposées par les fournisseurs et des contrats en cours, la CRE doit disposer de l'ensemble des prix et grilles de prix appliqués par les fournisseurs à tous leurs clients en portefeuille ou proposées à la vente.

Les échanges préliminaires avec certains fournisseurs ont montré qu'une collecte exhaustive peut représenter, pour certains d'entre eux, une charge de travail très importante.

Afin de limiter la volumétrie des données à traiter, la CRE limitera, *a minima* dans un premier temps, la collecte aux offres permettant d'atteindre un niveau de représentativité suffisant du marché et des pratiques des fournisseurs. **Ce faisant, ne seront concernées par la collecte systématique de données que :**

- **l'ensemble des offres disponibles à la souscription ;**
- **pour les contrats en cours, les offres représentant au moins 5 % du nombre total de consommateurs résidentiels du portefeuille du fournisseur ou comprenant au moins 10 000 clients.** Ce périmètre devra couvrir au moins 90% des clients du fournisseur, dans le cas contraire, ces seuils ne s'appliqueront pas.

La CRE pourra, si elle l'estime pertinent, demander ponctuellement aux fournisseurs l'ensemble des informations qu'elle souhaiterait sur les offres qui ne sont pas concernées par la collecte systématique.

2.4.1. Calendrier de mise en œuvre

Avec pour objectif de démarrer la collecte de données auprès des fournisseurs à compter de l'automne 2024 et un démarrage de son contrôle de la cohérence des offres au 1^{er} janvier 2025, la CRE entend :

- 1) démarrer la concertation avec les fournisseurs au cours du mois de juin 2024 sur la base d'un projet de fichier type ;

- 2) publier sur son site internet d'ici le mois d'octobre 2024 le fichier final que l'ensemble des fournisseurs de clients résidentiels seront tenus d'utiliser pour transmettre à la CRE les informations nécessaires à ses contrôles ainsi que les modalités de transferts. La CRE notifiera à l'ensemble des fournisseurs concernés par courrier les modalités de transmission d'information ;
- 3) collecter les premières données auprès des fournisseurs d'ici le mois de décembre 2024.

La CRE se tient à la disposition des fournisseurs dont les spécificités nécessiteraient des échanges complémentaires et les invite à se rapprocher de ses services afin de convenir des adaptations qui pourraient être, à titre transitoire, envisagées pour cette collecte.

2.4.2. Périmètre et fréquence de la collecte

Périmètre :

La collecte systématique de données de la CRE concerne le segment des petits consommateurs, et, dans un premier temps, **uniquement les consommateurs résidentiels**. A terme, la méthodologie pourra être étendue et adaptée à d'autres catégories de consommateurs.

Fréquence :

Les durées de disponibilité des offres commercialisées ainsi que les dates d'évolutions de prix des contrats en cours dépendent des choix des fournisseurs.

La CRE demande ainsi aux fournisseurs de lui envoyer chaque mois, les mises à jour de prix des offres qu'ils commercialisent et des contrats en vigueur qui ont eu lieu au cours de ce mois. Cet envoi devra être effectué entre le 15 du mois M et le 5 du mois M+1 pour des évolutions au cours du mois M.

Pour les offres, commercialisées ou contractualisées, dont le prix n'a pas été modifié au cours d'un mois M, les fournisseurs n'ont pas à envoyer de données de prix à la CRE, mais devront lui indiquer les offres concernées.

2.4.3. Définition de consommateurs types d'électricité et de gaz

La CRE a analysé la structure de prix des offres d'électricité ou de gaz souscrites par les consommateurs résidentiels. Elle constate que la plupart des fournisseurs proposent, en pratique, des « grilles de prix » sous des formats assez similaires. Toutefois, de légères différences peuvent apparaître dans la segmentation des consommateurs à qui les grilles s'adressent et certains fournisseurs ne proposent pas de « grilles de prix », mais un prix adapté à chaque consommateur.

Afin de s'adapter aux différentes pratiques des fournisseurs, la CRE leur demande de lui communiquer les caractéristiques, dont le prix, qui s'appliqueraient à des consommateurs types qui sont définis ci-dessous.

Consommateurs-types résidentiels d'électricité

La plupart des grilles des fournisseurs d'électricité présentent des prix dépendant du niveau de puissance souscrite en kVA, souvent multiples de 3 et allant de 3 kVA à 36 kVA ou, et pour les consommateurs disposant d'un compteur Linky, par pas de 1 kVA.

Afin de limiter le volume de données collecté et compte-tenu de la distribution des sites résidentiels entre les différents niveaux de puissance souscrite, la CRE propose que les données remontées correspondent à des consommateurs-types dont la puissance souscrite est comprise entre 6 et 12 kVA.

Par ailleurs, de nombreuses « options » existent dans les offres à dispositions des consommateurs résidentiels : base, heures pleines/heures creuses, à pointe mobile (ex : Tempo, EJP), Weekend, etc. Toutefois, la CRE constate que la grande majorité des consommateurs résidentiels sont en option base ou heures pleines/heures creuses.

Ainsi, la CRE demande que, dans un premier temps et dans le cadre de sa collecte systématique, les prix s'appliquant aux consommateurs-types suivants soient communiqués :

- consommateurs de puissance souscrite 6 kVA et 9 kVA en option Base ;
- consommateurs de puissance souscrite 9 kVA et 12 kVA en option heures pleines/heures creuses.

Les fournisseurs proposant des offres ne comprenant pas ces options ou dont d'autres options sont plus représentatives devront se rapprocher des services de la CRE pour prévoir une collecte *ad hoc*.

Consommateurs-types résidentiels de gaz naturel

Les « grilles de prix » des offres de gaz naturel pour les consommateurs résidentiels sont la plupart du temps décomposées en « zones tarifaires » et en plages de « Consommation Annuelle de Référence » (ci-après CAR).

Les « zones tarifaires » permettent de refléter les disparités géographiques des coûts de réseaux. Historiquement, 6 zones étaient définies les tarifs réglementés de vente du gaz, toutefois les fournisseurs sont libres de définir leurs propres zones : si la plupart s'appuient sur le découpage historique, certains fournisseurs ont reconstruit leurs propres zones quand d'autres différencient leurs offres sur 300 zones.

Afin de limiter le volume de données collecté, la CRE demande aux fournisseurs de communiquer le prix qu'ils appliquent dans des communes préalablement définies correspondant aux zones historiques 1 à 3 : les villes de Paris (ancienne zone 2), Lyon (ancienne zone 1) et Nice (ancienne zone 3) sont envisagées. Les communes définitives seront indiquées dans le modèle de document final qui sera publié sur le site internet de la CRE d'ici le mois d'octobre 2024.

Les prix des offres varient également selon les CAR et les « grilles de prix » distinguent généralement plusieurs plages de consommation. Ces plages sont la plupart du temps définies autour de la valeur seuil de 4 MWh/an, bien que certains fournisseurs aient conservé le seuil historique de 6 MWh/an. **Ainsi, la CRE demande que, dans un premier temps et dans le cadre de sa collecte systématique, les prix s'appliquant aux consommateurs-types suivants soient communiqués :**

- **consommateurs dont la CAR s'élève à 2 000 kWh/an à Paris, Lyon et Nice ;**
- **consommateurs dont la CAR s'élève à 13 000 kWh/an à Paris, Lyon et Nice.**

Les fournisseurs proposant des offres qui ne seraient pas adaptées à ces segmentations ou pour lesquelles d'autres segmentations seraient plus représentatives devront se rapprocher de la CRE pour prévoir une collecte *ad hoc*.

Les paragraphes 2.4.4 et 2.4.5 résument l'ensemble des informations demandées par la CRE pour son contrôle. En fonction des échanges avec les acteurs, le fichier de collecte de données viendra préciser les éléments attendus par la CRE.

2.4.4. Données pour les offres d'électricité

Pour chaque offre d'électricité du fournisseur, la CRE souhaite recueillir les informations suivantes :

- **Nom commercial de l'offre**
- **Nombre de sites ayant souscrit l'offre à la fin du mois précédent l'envoi**
- **Modalité d'évolution du prix de l'offre et formule d'indexation** : il s'agit du type d'offre proposée et de l'évolution de son prix ainsi que la formule d'indexation le cas échéant. Par exemple :
 - tarif réglementé de vente (TRV) ;
 - offre indexée sur le TRV ;
 - offre à prix fixe, le cas échéant, préciser le périmètre de la part fixe ;
 - offre indexée sur un autre produit, le cas échéant, transmettre également la formule d'indexation ;
 - autre (prix HT variable sans indexation, prix évoluant à la discrétion du fournisseur, etc.) ;

Cette segmentation est donnée à titre indicatif et pourrait évoluer, notamment pour tenir compte des orientations qui seront retenues dans les travaux en cours sur les lignes directrices.

- **Données relatives à la durée de l'offre et à ses dates de disponibilité à la souscription**, par exemple pour les offres à prix fixe les dates de disponibilité permettent de situer sur quelles échéances l'approvisionnement sur les marchés de gros ont pu être fait.

- début et fin de la disponibilité de l'offre à la souscription (Dates auxquelles le prix est valable lors de la souscription et qui souvent notifié par les mentions « applicable au JJ/MM/AAAA » sur les sites des fournisseurs) ;
- durée de l'engagement du fournisseur sur la formule de prix (prix fixe, indexation, etc.) ;
- durée de l'offre (indéterminé, 1 an, etc.).
- **Part verte et option verte** : les offres dites « vertes » sont proposées par les fournisseurs achetant, au-delà de l'énergie, des garanties d'origine (GO). Le niveau couvert est appelé « part verte » de l'offre et est exprimée en %. Certains fournisseurs ne proposent pas d'offres vertes mais proposent une option verte à souscrire moyennant un supplément dans le prix final de l'offre. Le fichier de collecte permettra aux fournisseurs de faire la distinction entre ces deux types d'offres vertes.
- **Couplée avec une offre gaz** : une offre est couplée si les prix en gaz et/ou en électricité différent de l'offre non couplée. ;
- **Options tarifaires de l'offre** : les offres des fournisseurs sont souvent déclinées en option Base et Heures Pleines/Heures Creuses, mais les options tarifaires peuvent être variées : offres à pointe mobile, offres weekend, super heures creuses, etc. ;
- **Puissance souscrite en kVA**, d'après les profils de consommateurs définis au 2.4.3 ;
- Les **prix de l'offre**, en distinguant les montants TTC et HT pour chacun des éléments suivants :
 - la part abonnement en € par mois ;
 - la part variable en €/kWh. Celle-ci doit être décomposée en fonction du nombre de postes de consommation : une option Base présente un seul poste de consommation, une option Heures Pleines/Heures Creuses en présente deux etc.

Cette liste de données pourra évoluer en fonction des échanges avec les fournisseurs.

2.4.5. Données pour les offres de gaz naturel

- **Nom commercial de l'offre**
 - **Nombre de sites ayant souscrit l'offre à la fin du mois précédent l'envoi**
 - **Modalité d'évolution du prix de l'offre et formule d'indexation** : il s'agit du type d'offre proposée et de l'évolution de son prix ainsi que la formule d'indexation le cas échéant. Par exemple :
 - offre à prix fixe, le cas échéant, préciser le périmètre de la part fixe ;
 - offre indexée sur le Prix de Référence de Vente de Gaz (PRVG) publié par la CRE ;
 - offre indexée sur un autre produit, le cas échéant, transmettre également la formule d'indexation ;
 - autre (prix HT variable sans indexation, prix évoluant à la discrétion du fournisseur, ...) .
- Cette segmentation est donnée à titre indicatif et pourrait évoluer, notamment pour tenir compte des orientations qui seront retenues dans les travaux en cours sur les lignes directrices.
- **Données relatives à la temporalité de l'offre**, par exemple pour les offres à prix fixe les dates de disponibilités permettent de situer sur quelles échéances l'approvisionnement sur les marchés de gros ont pu être fait :
 - début et fin de la disponibilité de l'offre (Dates auxquelles le prix est valable lors de la souscription et qui souvent notifié par les mentions 'applicable au JJ/MM/AAAA' sur les sites des fournisseurs) ;
 - durée de l'engagement du fournisseur sur la formule de prix (prix fixe, indexation, etc.) ;
 - durée de l'offre (indéterminé, 1 an, etc.) ;

- **La part de gaz vert** dans l'offre et **les « options vertes »**, c'est-à-dire couvert par des garanties d'origine (GO) ainsi que des informations sur le type de gaz vert et son origine (local, français, ailleurs). A l'instar des données pour les offres électriques il est possible pour les fournisseurs de faire la distinction avec les offres présentant une 'option verte' et les suppléments induits dans le prix final ;
- **Couplée avec une offre électricité** : une offre est couplée si les prix en gaz et/ou en électricité diffèrent de l'offre non couplée ;
- **La zone tarifaire**, d'après les profils de consommateurs définis au 2.4.3 ;
- **La plage de consommation en kWh par an des « grilles de prix »**. Les plages de consommations sont souvent définies autour de la valeur seuil de 4 MWh/an. Les fournisseurs devront préciser les plages qu'ils utilisent dans leurs grilles tarifaires. Les fournisseurs ne proposant pas de grilles tarifaires n'ont pas à transmettre cette information.
- **Les prix de l'offre**, en distinguant les montants TTC et HT pour chacun des éléments suivants :
Pour deux consommateurs types :
 - la part abonnement en € par mois ;
 - la part variable en €/kWh.

Cette liste de données pourra évoluer en fonction des échanges avec les fournisseurs

3. Indicateurs fournisseurs

Depuis 2017, les quatre plus grands fournisseurs sur les marchés de détail d'électricité et de gaz envoient trimestriellement à la CRE les données relatives à leurs portefeuilles sur l'ensemble des segments : consommateurs du marché de masse (résidentiels et petits professionnels), grands et moyens consommateurs (consommateurs dont la puissance souscrite est supérieure à 36kVA en électricité ou dont la consommation de gaz naturel est supérieure à 30 MWh annuels).

Ces données permettent, par exemple, à la CRE d'analyser la distribution des types de contrats en portefeuille, les durées d'engagement des consommateurs, etc. Ces informations contribuent directement aux travaux de surveillance de la CRE et font l'objet de publications régulières, notamment au travers des observatoires trimestriels des marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel.

La présente délibération **précise les données que la CRE souhaite recueillir et étend le périmètre des fournisseurs** pour lesquels la CRE souhaite recevoir ces données. La CRE mettra à disposition des fournisseurs concernés un fichier standardisé à compléter pour la collecte trimestrielle des données.

3.1. Typologie des données à transmettre à la CRE

3.1.1. En électricité

[Structure du portefeuille clients sur le marché des petits consommateurs \(résidentiels et petits professionnels\)](#)

A chaque fin de trimestre, les fournisseurs seront tenus de communiquer au pas mensuel par segment (résidentiels/professionnels), pour chaque offre du portefeuille : le nom de l'offre, le type d'offre, le nombre de clients présents en portefeuille en fin de mois, et la durée de l'offre.

Concernant les types d'offres la CRE envisage, à ce stade, de retenir la segmentation suivante. Cette segmentation est donnée à titre indicatif et pourrait évoluer, notamment pour tenir compte des orientations qui seront retenues dans les travaux en cours sur les lignes directrices :

- offre à prix 100% fixe : offre dont les prix H.T. du kWh et de l'abonnement sont fixes sur la durée du contrat ;

- offre à prix fixe : offre dont au moins une partie du prix H.T. est inchangée pendant la durée contractuelle. En fonction des offres observées, seule la part abonnement peut être concernée par une évolution ou l'ensemble du tarif (abonnement + prix du kWh). Dans ce dernier cas, seul le prix de l'électron peut être in fine considéré comme fixe³.
- offre à prix fixe révisable à la baisse : offre à prix 100% fixe ou à prix fixe comportant en sus une clause de révision à la baisse du prix de fourniture
- offre indexée sur le TRV: offre dont l'évolution du prix H.T. du kWh est indexée sur celle des TRV. Une offre dont le prix H.T. du kWh est fixe mais dont l'abonnement est indexé sur l'abonnement du TRV est considéré comme une offre à prix fixe.
- offre indexée sur un autre produit : offre dont l'évolution du prix H.T. du kWh est indexée sur une référence autre que le TRV (marché de gros). Si possible le fournisseur devra préciser le ou les types d'indexation.
- offre à tarification dynamique : offre dont les modalités contractuelles sont conformes aux critères énoncés dans la délibération n°2022-215 de la CRE⁴.
- autre offre : offre dont le prix H.T. peut être révisée d'une à plusieurs fois par an, sans clauses plus détaillées de révision de prix.

Concernant la durée des offres, il s'agit plus précisément de la durée pendant laquelle une partie ou la totalité du prix H.T. est fixe.

Evolution du portefeuille clients sur le marché de masse

Pour chaque fin de mois, les fournisseurs seront tenus de communiquer par segment (résidentiels/professionnels), le nombre de sites en portefeuille, le nombre de résiliations à l'initiative du client et le nombre de résiliations à l'initiative du fournisseur.

Les fournisseurs historiques devront distinguer le nombre de mises en service et de résiliations intervenues sur leur portefeuille de tarifs réglementés et d'offres de marché. Les changements d'offres à l'intérieur du portefeuille (du TRV vers l'offre de marché et inversement) devront également être renseignés.

Autres indicateurs du portefeuille clients sur le marché de masse

Les fournisseurs devront transmettre les indicateurs suivants :

- taux de switch interne : il permet de suivre le nombre de changements d'offre au sein du même fournisseur. Il comprend les changements d'offre à l'initiative du client mais ne devra pas comprendre le renouvellement par tacite reconduction ou les changements d'offre à l'échéance du contrat.
- nombre de sites biénergies : sites disposant d'un contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel chez le même fournisseur.
- nombre de sites disposant d'une offre verte : incluant une distinction entre les offres couvertes par des garanties d'origine françaises et les autres.
- part de l'énergie couverte par des GO et canaux d'approvisionnement en GO ;
- part de l'énergie couverte par des contrats de vente direct d'électricité à des consommateurs finals ou à des gestionnaires de réseaux pour leurs pertes (PPA) ;
- nombre de sites disposant d'une offre d'effacement ;
- nombre de clients en base et en heures pleines / heures creuses ;
- nombre de contrats à prix fixes arrivant à échéance à horizon 1 an / 2 ans / 3 ans.

³ La CRE n'observe pas l'existence d'offres dont le prix du kWh est variable et dont le prix de l'abonnement est fixe pendant la durée contractuelle : si dans ce cas particulier : préciser « Commentaires »

⁴ Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 27 juillet 2022 portant décision relative aux modalités selon lesquelles l'offre à tarification dynamique prévue au II de l'article L. 332-7 du code de l'énergie prend en compte les variations des prix de marché et modifiant la délibération n°2021-135 du 20 mai 2021

Structure du portefeuille clients sur le moyen et haut de portefeuille

Pour chaque fin de mois, les fournisseurs communiqueront par segment (moyen/haut de portefeuille): le nom de l'offre, le nombre de sites, le type d'offre, la typologie des sites concernés, la durée de l'offre et le volume total disposant de l'offre.

Concernant les types d'offres la CRE propose, à ce stade, de retenir la segmentation suivante :

- Offre à prix fixes
- Offre à prix fixes révisables à la baisse
- Offre principalement indexée sur le spot
- Offre principalement indexée sur des produits à terme
- Offre à clic

Autres indicateurs du portefeuille clients sur le moyen et haut de portefeuille

Les fournisseurs devront transmettre les indicateurs suivants :

- le taux de renouvellement annuel, hors renouvellement par tacite reconduction (en nombre de sites, en volume) ;
- le taux de renouvellement annuel, par tacite reconduction (en nombre de sites, en volume) ;
- le nombre de sites et les volumes correspondant dont le contrat arrive à échéance à horizon 1 an / 2 ans / 3 ans ;
- la part d'énergie couverte par des GO ;
- la part d'énergie couverte par des PPA ;
- le nombre de sites en offre verte.

3.1.2. En gaz naturel

Structure du portefeuille clients sur le marché des petits consommateurs (résidentiels et petits professionnels)

A chaque fin de trimestre, les fournisseurs seront tenus de communiquer au pas mensuel par segment (résidentiels/professionnels), pour chaque offre du portefeuille : le nom de l'offre, le type d'offre, le nombre de clients présents en portefeuille en fin de mois, et la durée de l'offre.

Concernant les types d'offres, la CRE propose, à ce stade, de retenir la segmentation suivante. Cette segmentation est donnée à titre indicatif et pourrait évoluer, notamment pour tenir compte des orientations qui seront retenues dans les travaux en cours sur les lignes directrices :

- offre à prix 100% fixe : offre dont les prix H.T. du kWh et de l'abonnement sont fixes sur la durée du contrat ;
- offre à prix fixe : offre dont au moins une partie du prix H.T. est inchangée pendant la durée contractuelle. En fonction des offres observées, seule la part abonnement peut être concernée par une évolution ou l'ensemble du tarif (abonnement + prix du kWh). Dans ce dernier cas, seul le prix de l'électron peut être in fine considéré comme fixe⁵.
- offre à prix fixe révisable à la baisse : offre à prix 100% fixe ou à prix fixe comportant en sus une clause de révision à la baisse du prix de fourniture
- offre indexée sur le prix de référence de gaz publié par la CRE
- offre indexée sur la référence d'approvisionnement publiée par la CRE

⁵ La CRE n'observe pas l'existence d'offres dont le prix du kWh est variable et dont le prix de l'abonnement est fixe pendant la durée contractuelle : si dans ce cas particulier : préciser « Commentaires »

- offre indexée sur un autre produit : offre dont l'évolution du prix H.T. du kWh est indexée sur une référence autre que le PRV (marché de gros). Si possible le fournisseur devra préciser le ou les types d'indexation.
- autre offre : offre dont le prix H.T. peut être révisée d'une à plusieurs fois par an, sans clauses plus détaillées de révision de prix

Concernant la durée des offres, il s'agit plus précisément de la durée pendant laquelle une partie ou la totalité du prix H.T. est fixe.

Evolution du portefeuille clients sur le marché de masse

Pour chaque fin de mois, les fournisseurs seront tenus de communiquer par segment (résidentiels/professionnels), le nombre de sites en portefeuille, le nombre de résiliations à l'initiative du client et le nombre de résiliation à l'initiative du fournisseur.

Autres indicateurs du portefeuille clients sur le marché de masse

Les fournisseurs devront transmettre les indicateurs suivants :

- le taux de switch interne : il permet de suivre le nombre de changements d'offre au sein du même fournisseur. Il comprend les changements d'offre à l'initiative du client mais ne devra pas comprendre le renouvellement par tacite reconduction ou les changements d'offre à l'échéance du contrat.
- le nombre de sites biénergies : sites disposant d'un contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel chez le même fournisseur.
- le nombre de sites disposant d'une offre verte : incluant une distinction entre les offres couvertes par des garanties d'origine françaises et les autres.
- part de l'énergie couverte par des GO et canaux d'approvisionnement en GO ;
- part de l'énergie couverte par des contrats directs auprès d'installations de biométhane ;
- nombre de contrats à prix fixes arrivant à échéance à horizon 1 an / 2 ans / 3 ans.

Structure du portefeuille clients sur le moyen et haut de portefeuille

Pour chaque fin de mois, les fournisseurs communiqueront par segment (moyen/haut de portefeuille) : le nom de l'offre, le nombre de sites, le type d'offre, la typologie des sites concernés, la durée de l'offre et le volume total disposant de l'offre.

Concernant les types d'offres la CRE propose, à ce stade, de retenir la segmentation suivante :

- Offre à prix fixes
- Offre à prix fixes révisables à la baisse
- Offre principalement indexée sur le spot
- Offre principalement indexée sur des produits à terme
- Offre à clic

Autres indicateurs du portefeuille clients sur le moyen et haut de portefeuille.

Les fournisseurs devront transmettre les indicateurs suivants :

- le taux de renouvellement annuel, hors renouvellement par tacite reconduction (en nombre de sites, en volume) ;
- le taux de renouvellement annuel, par tacite reconduction (en nombre de sites, en volume) ;
- le nombre de sites et les volumes correspondant dont le contrat arrive à échéance à horizon 1 an / 2 ans / 3 ans ;
- la part d'énergie couverte par des GO ;
- part de l'énergie couverte par des contrats directs auprès d'installations de biométhane ;
- le nombre de sites en offre verte.

3.2. Modalités de transmission des données

3.2.1. Cadrage de transmission des données

La CRE transmettra le modèle de fichier aux fournisseurs concernés (Cf. 3.2.2). Ces données seront à communiquer tous les trimestres.

Le fichier final que les fournisseurs concernés seront tenus d'utiliser pour transmettre à la CRE les informations demandées ainsi que les modalités de transferts seront précisées ultérieurement. La CRE notifiera à l'ensemble des fournisseurs concernés par courrier les modalités de transmission d'information.

3.2.2. Extension des fournisseurs assujettis à l'obligation de transmission de données

Les fournisseurs devant transmettre ces indicateurs à la CRE sont les fournisseurs répondant à l'un des deux critères ci-dessous :

- sur le segment des petits consommateurs résidentiels et professionnels : la somme du nombre de sites en électricité et du nombre de sites en gaz excède 150 000 sites ;
- sur le segment des moyens et grands consommateurs professionnels : la somme de la consommation annuelle en électricité et de la consommation annuelle en gaz excède 6 TWh.

Communication de la CRE

A la suite de la crise exceptionnelle de l'énergie en 2022-2023 et dans le cadre de sa mission de concourir au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a engagé des réflexions visant à renforcer la protection des consommateurs et à améliorer le fonctionnement du marché de détail. Elle a notamment publié, en novembre 2023, des propositions, nécessitant à terme des modifications législatives ou réglementaires.

Parmi ses propositions figurent le renforcement du suivi et l'analyse de la cohérence économique des offres proposées par les fournisseurs. La présente délibération met en place le cadre de collecte des données auprès des fournisseurs avec pour objectif un démarrage des contrôles de cohérence au 1^{er} janvier 2025.

Le contrôle de cohérence de la CRE portera sur les prix des offres commercialisées, c'est-à-dire disponibles à la souscription pour les nouveaux clients, et sur les prix des contrats en cours, c'est-à-dire les contrats en cours pour lesquels des évolutions de prix interviennent avant la fin du contrat.

Alors que ce contrôle restera, comme actuellement, *ad hoc* pour les offres des moyens et grands consommateurs compte tenu de la diversité des situations, il deviendra systématique pour le marché des petits consommateurs, notamment résidentiels dans un premier temps.

Dans l'hypothèse où la CRE identifierait des offres dont les prix sont décorrélés des conditions économiques qui pèsent sur les fournisseurs, elle engagera des actions correctives qui pourront, selon les situations rencontrées, être de plusieurs natures : demande de correction, information des consommateurs ou encore saisine de l'Autorité de la concurrence ou de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

La présente délibération précise la liste des données que la CRE demandera aux fournisseurs d'ici la fin de l'année 2024. D'autres modalités opérationnelles d'échanges (canaux de transferts et modèles de fichiers) seront définies ultérieurement par la CRE en concertation avec les fournisseurs afin de limiter la charge de travail des fournisseurs tout en garantissant l'efficacité du contrôle de la CRE

Sur un autre plan, la CRE élargit, dans le cadre de sa mission générale de surveillance, le périmètre des fournisseurs devant lui transmettre des éléments permettant une surveillance plus exhaustive du marché de détail et de ses dynamiques. La CRE demande aux fournisseurs répondant aux conditions fixées dans la présente délibération de lui transmettre les éléments listés dans cette même délibération.

Délibéré à Paris, le 30 mai 2024.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

La présidente,

Emmanuelle WARGON