



**Consultation publique de la Commission de régulation de l'énergie
sur les principes de tarification des prestations annexes réalisées
exclusivement par les gestionnaires de réseaux de distribution de
gaz naturel**

Contribution du médiateur national de l'énergie (MNE)

11 mai 2012

Question 1 :

Quel est votre retour d'expérience sur les catalogues des prestations des GRD de gaz naturel ?

S'agissant du catalogue de GRDF, le MNE constate que le distributeur s'est efforcé d'en faciliter l'accès aux consommateurs, de par sa présence sur la page d'accueil de son site internet, et de par la clarté de sa présentation et de la classification des prestations. Il n'en est pas de même pour d'autres GRD, par exemple Régaz.

Le MNE regrette toutefois que les délais de réalisation des prestations ne soient que des délais « standards », notion floue qui n'engage pas le distributeur sur un délai maximum. Associer à une prestation un délai qui n'est pas un maximum ne répond pas aux exigences de clarté et de simplicité que sont en droit d'attendre les consommateurs finals.

Question 2 :

Etes-vous favorable au maintien du principe de la réfaction des prix des catalogues de prestations des GRD de gaz naturel ?

Le MNE est favorable au maintien du principe de la réfaction des prix, en particulier pour :

- les prestations de base, actuellement couvertes par le tarif d'acheminement,
- les prestations facturées à l'acte concernant l'ensemble des consommateurs de gaz naturel (notamment : mise en service, dont le prix doit rester le même qu'elle se fasse avec ou sans déplacement du distributeur, et relevé spécial),
- les prestations demandées par les fournisseurs à la suite d'impayés (coupure pour impayé avec ou sans prise de règlement, rétablissement suite à coupure pour impayé, mise hors service à l'initiative du fournisseur (actuellement couverte par l'ATRD).

Concernant les prestations faisant suite à un impayé de facture, le MNE considère que le fait de faire supporter à des consommateurs qui rencontrent des difficultés financières la totalité des coûts du GRD, ne peut que contribuer à aggraver leurs difficultés.

Question 3 :

Etes-vous favorable à une plus forte homogénéisation des catalogues des prestations des GRD de gaz naturel ? Que pensez-vous des orientations envisagées par la CRE en matière d'homogénéisation des catalogues de prestations?

Le MNE est favorable aux orientations proposées par la CRE. Il considère que l'adoption par l'ensemble des GRD de gaz naturel de la structure et de la classification des prestations du catalogue de GRDF est de nature à améliorer l'information des consommateurs desservis par les ELD. Il est également d'accord avec le principe de définir un tronc commun de prestations obligatoires, avec une homogénéisation des définitions, des délais de réalisation et des prix, sous réserve que, concernant les délais, ceux actuellement affichés par GRDF ne soient pas dégradés du fait de l'alignement avec les ELD. De la même façon, les prix de GRDF, ne devraient pas être augmentés au seul motif d'une homogénéisation avec les prix d'une ELD dont les coûts seraient supérieurs.

Question 4 :

Que pensez-vous du périmètre retenu pour les prestations essentielles ? Est-il exhaustif ? Si non, quelles sont selon-vous les autres prestations essentielles au bon fonctionnement du marché qu'il faudrait ajouter ?

Le MNE partage le point de vue de la CRE sur le caractère essentiel des prestations de mise en service, mise hors service, changement de fournisseur et relevé spécial. S'agissant de la prestation de coupure pour impayé, il considère qu'elle ne devrait plus exister en marché ouvert (cf. réponse à question 6).

Toutefois, dans l'hypothèse où elle serait maintenue, le MNE estime que les prestations de *rétablissement suite à coupure pour impayé* et de *prise de règlement* devraient également être qualifiées d'essentielles.

Question 5 :

Etes-vous favorable aux orientations envisagées par la CRE concernant l'homogénéisation des prestations essentielles, hors prestations de coupure pour impayé et de résiliation à l'initiative du fournisseur ?

Le MNE est favorable à ce que les prix des prestations essentielles des GRD (y compris ceux des prestations gaz des GRD bi énergie) soient alignés sur ceux de GRDF, aux réserves près développées en réponse à la question 3 (pas d'augmentation des prix de GRDF à ce seul motif).

S'agissant des délais de réalisation, le MNE est également favorable à ce que les délais de réalisation des prestations soient alignés sur ceux de GRDF, voire soient plus courts pour les ELD qui le peuvent.

Question 6 :

Etes-vous favorable à l'orientation envisagée par la CRE concernant l'alignement du prix de la prestation de coupure pour impayés en gaz sur celui de la prestation en électricité et le maintien de la gratuité de la prestation de résiliation à l'initiative du fournisseur ?

Le MNE considère que les prix actuels de réalisation de la prestation de coupure pour impayé sont prohibitifs pour des consommateurs qui rencontrent souvent des difficultés financières importantes.

S'agissant de GRDF, le MNE rappelle qu'au prix actuel de la prestation (80,08 euros HT) peut venir s'ajouter un supplément de 31,33 euros HT, voire même de 95,02 euros HT pour une demande reçue après 15h, si le consommateur qui s'est acquitté de son impayé veut être rétabli dans la journée.

En effet, le délai standard de rétablissement en gaz est de 1 jour ouvré alors qu'en électricité, le client est rétabli dans la journée si la demande de rétablissement est effectuée avant 15 h (en gaz, le supplément express est facturé en sus).

Le MNE considère donc qu'outre le prix de la prestation en gaz, qui devrait être aligné sur celui de l'électricité, les rétablissements en gaz devraient, comme en électricité, être réalisés dans la journée, sans frais supplémentaires pour les demandes reçues avant 15h.

S'agissant des consommateurs qui souhaitent être rétablis dans la journée et dont la demande est reçue après 15h, le prix total de la coupure revient actuellement à environ 200 euros TTC, ce qui est inacceptable. Le MNE est donc favorable à ce que le prix du rétablissement en urgence à la suite d'un impayé soit revu à la baisse avec une réfaction, son coût étant mutualisé dans l'ATRD.

Par ailleurs, le MNE s'interroge sur la pertinence de maintenir l'existence d'une prestation de coupure pour impayé dans un marché concurrentiel.

En effet, les fournisseurs dont les clients ne paient pas leurs factures ont la possibilité de mettre un terme à la situation d'impayé en résiliant les contrats, ce qui n'était pas possible en monopole, et légitimait donc l'existence d'une prestation de coupure pour impayé.

Le MNE souligne qu'à l'exception de la téléphonie (dans lequel la suspension de ligne pour impayé n'est pas facturée), le secteur de l'énergie est probablement l'un des seuls secteurs concurrentiels où coexistent la possibilité de résilier un contrat et, indépendamment, de suspendre la fourniture pour impayé tout en maintenant le contrat.

Le MNE est en particulier préoccupé par le fait que la prestation de coupure pour impayé soit mise en œuvre auprès de clients qui ignorent leur droit à changer de fournisseur¹.

D'ailleurs, de l'aveu même des fournisseurs, la prestation de coupure est utilisée comme une mesure de recouvrement dont les frais sont mis à la charge du consommateur, alors qu'ils devraient être supportés par le professionnel.²

Par ailleurs, le MNE juge anormal que les consommateurs dont l'alimentation en énergie a été suspendue pour impayé continuent de se voir facturer le montant de l'abonnement, voire même dans certains cas, des estimations de consommations, alors que leur alimentation n'a pas été rétablie.

De plus, la coupure pour impayé ne devrait pas constituer un obstacle au changement de fournisseur. En effet, la procédure de coupure pour impayé concertée entre les acteurs du marché prévoit explicitement qu'une demande de déplacement pour impayé n'est pas bloquante pour une demande de changement de fournisseur.

Or, le MNE a constaté que les consommateurs concernés rencontraient souvent des difficultés pour changer de fournisseur. En effet, comme il l'a déjà indiqué dans sa réponse à la consultation sur les impayés menée par la CRE en novembre 2010, il est régulièrement saisi par des consommateurs coupés à la suite d'un impayé, qui se heurtent au refus de l'ensemble des fournisseurs avec lesquels ils essaient de souscrire un nouveau contrat. Ces derniers sont en effet informés via le système d'information du GRD que la demande de changement de fournisseur qu'ils ont formulée va nécessiter un déplacement. Ils en déduisent ainsi facilement que le consommateur est coupé. Ces consommateurs, assimilés à de « mauvais payeurs », n'ont souvent pas d'autre choix que celui de régler leur dette auprès de leur ancien fournisseur pour être rétablis, même si leur impayé a pour origine une réclamation sérieuse qui n'a pas été instruite. Ces pratiques pourraient constituer une forme d'entrave au changement de fournisseur.

Enfin, en gaz comme en électricité, les GRD expriment régulièrement les difficultés qu'ils

¹ Selon le dernier baromètre Energie-info, 40 % des Français ignorent la possibilité qu'ils ont de changer de fournisseur. On peut supposer qu'un pourcentage encore plus important ignore la possibilité de changer de fournisseur dans la situation particulière où il est suspendu pour impayé.

² L'article 32 de la [loi n° 91-650 du 9 juillet 1991](#) portant réforme des procédures civiles d'exécution dispose : "Sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi, les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier. Toute stipulation contraire est réputée non écrite."

rencontrent pour réaliser les interventions de coupure pour impayés de plus en plus nombreuses (multipliées par 30 entre 2008 et 2010 selon GRDF) demandées par les fournisseurs, générant ainsi de l'insatisfaction chez lesdits fournisseurs qui gardent dans leurs portefeuilles des clients qui ne les payent plus.

Pour toutes ces raisons, le MNE est favorable à la suppression de la prestation de coupure pour impayé.

En tout état de cause, si celle-ci devait être maintenue, le MNE serait favorable à ce que l'option « *coupure ferme* » ne soit plus proposée afin que le consommateur garde toujours la possibilité de régler le montant réclamé pour éviter la suspension de sa fourniture. Permettre la coupure ferme dans une procédure destinée à recouvrer constitue en effet une forme de dévoiement visant à transformer une prestation en un acte punitif disproportionné.

S'agissant de la prestation de résiliation à l'initiative du fournisseur, généralement utilisée par les fournisseurs pour mettre un terme à un contrat à la suite d'impayés (pour les clients particuliers), le MNE est favorable à ce qu'elle ne soit pas facturée et que son coût reste couvert par le tarif d'acheminement.

Question 7 :

Etes-vous favorable aux orientations envisagées par la CRE concernant l'homogénéisation des autres prestations des GRD de gaz naturel, à l'exception des prestations spécifiques à chaque GRD ?

Sans opinion

Question 8 :

Etes-vous favorables aux orientations envisagées par la CRE concernant l'homogénéisation des formules d'indexation et des dates d'évolution annuelle des catalogues ?

Sans opinion

Question 9 :

Que pensez-vous du traitement envisagé par la CRE concernant les catalogues de prestations des nouvelles concessions de gaz naturel ?

Le MNE partage les orientations envisagées par la CRE

Question 10 :

Etes-vous favorable à la démarche progressive de mise en œuvre proposée par la CRE concernant les évolutions envisagées des catalogues de prestations des GRD de gaz naturel ?

Sans opinion

Question 11 :

Etes-vous favorable à la création d'une prestation de relève à pied pour les clients dits « T3MM »?

Compte-tenu des surcoûts qui seraient induits par le maintien d'une relève à pied pour les clients qui refuseraient d'être équipés en télé-relève, ainsi que du tarif « raisonnable » envisagé pour la nouvelle prestation (19 euros HT), le MNE est favorable à sa création.

En revanche, le MNE comprend que certains clients propriétaires de leur compteur soient réticents à le faire changer, car GRDF les oblige à l'issue de ce changement à en devenir locataires, et donc à lui payer une redevance de location de compteur. Pour les compteurs dont le débit est supérieur à 16 m³/h, le prix du loyer mensuel étant supérieur à celui envisagé pour la nouvelle prestation de relève à pied, il est donc probable que les clients concernés préféreront continuer à être relevés.

Question 12 :

Etes-vous favorable à l'orientation envisagée par la CRE concernant la prestation de rétablissement en urgence ?

Le MNE partage la position de la CRE selon laquelle l'abaissement de l'heure limite de 21 h à 19h pour les demandes de rétablissement dans la journée dégraderait la qualité de service vis-à-vis des clients. Par ailleurs, la limitation à 19h entraînerait une dissymétrie avec l'électricité, pour laquelle les rétablissements en urgence peuvent actuellement être demandés jusqu'à 21h.

Question 13 :

Etes-vous favorable à l'introduction dans le catalogue de prestations de GRDF d'une classification distinguant les prestations réalisées exclusivement par GRDF de celles pouvant être réalisées par GRDF et par d'autres prestataires ? Que pensez-vous du classement des prestations proposé par GRDF ?

Le MNE est favorable aux propositions effectuées par GRDF.

Question 14 :

Avez-vous toute autre remarque sur les catalogues de prestations des GRD de gaz naturel ?

Le MNE précise qu'il est défavorable à la demande de Réseau GDS de faire passer le délai rétablissement suite à coupure pour impayé de 1 à 2 jours ouvrés, ainsi qu'à l'ajout de prix forfaitaires aux prestations de déplacement sans intervention, en particulier pour les cas de demandes de coupures qui ne seraient pas effectuées (compteur inaccessible ou opposition du client).

Le MNE souhaiterait également que la prestation de contrôle métrologique fasse l'objet d'une réfaction plus importante. Elle est aujourd'hui facturée par GRDF à un coût - 274,91 euros TTC- qui s'il est justifié économiquement, est trop éloigné du montant d'une

facture moyenne d'un client résidentiel pour ne pas revêtir un caractère excessivement dissuasif.

Un tel montant dissuade en général un consommateur domestique de demander cette prestation même s'il s'estime dans son bon droit : en effet, si le compteur fonctionne, il devra régler la facture litigieuse, et le coût du contrôle. Nous constatons par ailleurs que le distributeur GRDF ne procède qu'exceptionnellement à des contrôles métrologiques des compteurs, alors que le comptage est pourtant une de ses missions essentielles.

On peut d'ailleurs constater que la VPE (Visite Périodique et d'Étalonnage) consiste en réalité non en un étalonnage mais en un remplacement du compteur, ce qui n'est pas équivalent.

Le MNE serait favorable à un prix de la prestation de l'ordre de 100 euros TTC, montant suffisamment dissuasif pour un client résidentiel mais soutenable s'il devait être facturé in fine.

Enfin, dans le catalogue des prestations de GRDF, il est indiqué dans les conditions générales (page 3) qu'une indemnité est versée au fournisseur, en cas de rendez-vous non tenu du fait de GrDF. Cependant, il n'est pas précisé que le consommateur peut bénéficier de cette indemnité s'il en fait la demande auprès de son fournisseur.

Cette indemnité n'étant pas connue, elle n'est donc quasiment jamais demandée. Il est donc nécessaire d'indiquer son existence dans les conditions générales du catalogue mais également au niveau de la prestation « déplacement sans intervention » (prestation 911) car l'indemnité est la « réciprocité » pour le consommateur du « déplacement sans intervention » du distributeur.