

Réponse du Mouvement Familles Rurales à la consultation publique sur les principes de tarification des prestations annexes réalisées exclusivement par les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel

Familles Rurales ne recense pas de différend lié à un GRD. C'est la raison pour laquelle, nous ne répondrons pas à l'ensemble des questions.

Néanmoins, les évolutions possibles conduisent le Mouvement a appelé votre attention sur un certain nombre de points :

- Les catalogues

Votre commission évoque un « bon niveau d'homogénéité » globale. Pour autant, certaines disparités demeurent entre les GRD et concernent, entre autres :

- Les descriptions et les délais de réalisation pour une même prestation
- Le prix des prestations et notamment les interventions pour impayés
- L'accessibilité des catalogues qui requiert parfois une demande explicite à l'opérateur.

Ces 3 aspects nous paraissent particulièrement impactant pour les consommateurs. Voir appliquer des délais disparates pour une même prestation laisse dubitatif. Les contraintes techniques nous paraissant certes variables selon le territoire, le consommateur ne doit pas en être victime. Cette « brèche » doit être comblée.

Concernant la variation des prix constatée en matière d'impayés, cet état de fait doit être corrigé au plus vite. L'impayé doit, en effet, faire l'objet d'une attention particulière. Des frais annexes ne doivent pas s'ajouter à des difficultés de paiement suffisamment lourdes pour les consommateurs en situation de précarité.

Enfin, ne pas rendre accessible les catalogues constituent une grave entrave à la transparence nécessaire à tout marché. Dans le même ordre d'idées, Familles Rurales est favorable à une plus forte homogénéisation des catalogues en vue d'assurer une meilleure comparabilité notamment.

- Les prestations

Familles Rurales partage le sentiment de la CRE selon lequel un prix élevé de la prestation de coupure pour impayés n'aide pas le client à sortir d'une situation difficile. Familles Rurales regrette également l'écart significatif entre le gaz et l'électricité pour une prestation similaire, au détriment des abonnés au gaz.

Familles Rurales accueille de ce fait très favorablement la baisse du prix de la prestation de coupure pour impayés des GRD de gaz naturel en l'alignant sur le prix de la prestation en électricité.

Familles Rurales accueille également favorablement les orientations de la CRE concernant le maintien de la gratuité de la prestation de résiliation à l'initiative du fournisseur.

- Point sur la création d'une prestation de relève à pied pour les clients dits « T3MM »

Familles Rurales émet des réserves sur la création de cette prestation. D'autant que les données sont déclaratives. Un contrôle s'avère nécessaire.

- Le rétablissement d'urgence

Familles Rurales s'oppose à la demande de GrDF d'abaisser à 19h plutôt que 21h les demandes de rétablissement en urgence. La gestion des ressources humaines de ce prestataire ne doit pas impacter les consommateurs, d'autant plus sur la problématique majeure du rétablissement.