

## **Réponse de l'UFC Que Choisir**

### **à la consultation publique de la CRE du 16 avril 2012**

#### **Question n°2 :**

Nous sommes favorables au maintien du principe de la réfaction des prix des catalogues de prestations GRD du gaz naturel.

#### **Question n°6 :**

Aucun chiffre à notre connaissance ne permet d'étayer le fait que l'essentiel des coupures sont liées à des clients « négligents » plutôt qu'à une situation difficile. Par conséquent, nous ne partageons pas la position d'ERDF.

L'association est plus proche de la vision de la CRE sur le fait qu'un prix élevé de la prestation de coupure pour impayés n'aide pas le client à sortir de sa situation d'impayés.

Plus généralement, l'association UFC Que Choisir s'interroge sur l'opportunité de conserver ces deux mécanismes que sont la résiliation à l'initiative du fournisseur et la coupure pour impayés.

La différenciation tarifaire entre les deux prestations incite le fournisseur à résilier le contrat plutôt que de réaliser une coupure payante. Cette « résiliation à l'initiative du fournisseur » semble a priori être bénéfique au consommateur car elle permet une continuité du service. Cependant, dans la pratique, il existe un risque réel « d'exclusion énergétique » pour certains consommateurs, qui du fait de leur situation n'arrivent plus à obtenir un contrat de fourniture.

#### **Question n°12 :**

Il ne nous semble pas opportun de modifier les heures de la prestation de « rétablissement en urgence » en particulier quand les erreurs de coupures ne sont pas de la responsabilité des consommateurs.