

Un témoignage d'un de nos adhérents

Gaz en cuve ANTARGAZ pour particulier : si on ne demande rien on n'a rien !

Suite à un rechargement de leur cuve en avril 2020, Mr et Mme X, clients d'ANTARGAZ depuis 1971, ont vu leur échéancier passer de 286 € par mois en 2019 à 433 € pour 2020.

Ils ont alors demandé à bénéficier du tarif achat d'énergie groupé (réduction de 10%) par le biais de leur assurance, la MACIF.

Un conseiller commercial ANTARGAZ les a rappelés et leur a proposé un contrat plus intéressant « Flexi Pack + » avec des mensualités à 260 € soit – 10 % sur leur tarif 2019 et - 40% sur le tarif 2020.

Après avoir reçu le nouveau contrat à signer et vérifié que ce n'était pas une arnaque, ils ont demandé par téléphone des explications au Siège, et il leur a été répondu : c'est parce que vous avez fait la démarche, sinon vous seriez restés au tarif que vous avez depuis 1971. Et si vous aviez fait la démarche il y a 10 ou 20 ans vous auriez eu un meilleur tarif depuis ce moment-là.

Conclusion : chez ANTARGAZ la fidélité est loin d'être récompensée, c'est même l'inverse !

Un complément d'information de L'UFC Que-Choisir de l'Artois

Notre adhérente de LOISON SOUS LENS nous a interpellés très justement sur les pratiques tarifaires de la Société ANTARGAZ, distributrice de gaz Propane en citerne.

Quelques remarques :

Depuis 2019, ANTARGAZ-FINAGAZ (ANTARGAZ SAS) font partie du Groupe UGI, multinationale américaine-8200 salariés dans le monde-

Trois barèmes existent pour les particuliers :

- SERENIPACK : livraison automatique
- FLEXIPACK : livraison sur commande du client ou livraison automatique
- VISIPACK : avec compteur

Le forfait conso n'est plus consultable sur Internet. Les nouveaux barèmes permettent de garder les anciens clients qui paient le prix fort, alors que les nouveaux clients ont une offre de prix plus compétitive.

Il est de plus en plus difficile pour les clients de comparer.

Interpellés à plusieurs reprises sur le manque de transparence du marché du gaz Propane en citerne (et il n'y a pas qu'ANTARGAZ...) sur le manque de clarté des conditions générales, notre Fédération, en Février 2020, s'est penchée sur ce dossier.

Une saisine auprès de l'AUTORITE DE LA CONCURRENCE était envisagée en Avril 2020 mais la COVID 19 a retardé cette démarche. Ce n'est que partie remise.

Si vous êtes client chez ANTARGAZ, PRIMAGAZ, VITOGAZ... n'hésitez surtout pas à les interroger sur le tarif pratiqué.

Drôle de pratique également pour PRIMAGAZ qui ne respecte pas la législation.

Une autre adhérente d'ARRAS nous a exposé son problème : elle s'est vue couper son compteur, ce qui l'a privée de gaz le 14 Avril 2020, pendant le confinement mais surtout pendant la trêve hivernale prolongée jusqu'au 10 Juillet 2020 !

Notre juriste a donc ouvert un dossier et a saisi le Médiateur de l'Energie.