



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

GDF

Question écrite n° 37710

Texte de la question

Mme Colette Le Moal attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les contentieux nombreux qui opposent GDF et ses clients. En premier lieu, l'opacité des bases de facturation interpellent les abonnés. En effet, il y a encore un an à peine, les factures transmises à ces derniers comportaient le relevé de compteur, le coefficient de transformation en kilowattheure, le prix du kilowattheure et le prix de l'abonnement ; ces informations ne sont plus transmises, au profit d'une estimation de la consommation, sans aucun repère de date de prise en compte, de coefficient de conversion, voire de variation de prix et de variation du prix de l'abonnement. Ce manque de transparence se double de pratiques commerciales qui semblent confirmer la volonté de l'entreprise d'échapper à tout contrôle, notamment au travers d'un mode de paiement qui mensualise les règlements à une somme forfaitaire. Le nombre de plaintes reçues par le médiateur de Gaz de France a ainsi quadruplé en l'espace d'une année. Elle lui demande donc de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il entend mettre en oeuvre afin de mieux protéger les consommateurs.

Texte de la réponse

Les pouvoirs publics sont bien évidemment vigilants quant à la qualité des relations avec la clientèle de GDF Suez, qui fait partie des indicateurs de suivi du contrat de service public. GDF Suez adresse 35 millions de factures chaque année à dix millions de clients en distribution publique. Le principal motif d'insatisfaction des clients est lié aux contestations autour des index et le sujet est devenu perceptible depuis début 2007 à la suite du basculement des 10 millions de clients dans un nouveau système d'information, à la suite de la recommandation de la commission de régulation de l'énergie (CRE) de séparer les systèmes entre EDF et GDF. Compte tenu de l'ampleur du changement, il en a résulté des difficultés techniques, encore visibles aujourd'hui, du fait de blocage informatique et d'altération de certaines données d'historiques de consommation pour certains clients. Les imperfections du système de GDF Suez sont en cours de résolution pour encore plusieurs mois. Les associations de consommateurs, la commission de régulation de l'énergie et la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes en sont informées. Pour répondre aux réclamations, GDF Suez a organisé des équipes de soutien au suivi, traitement et résolution des réclamations au niveau du « service consommateurs ». La problématique des factures estimées concernent environ 35 % des clients qui reçoivent tous, conformément aux dispositions légales et réglementaires, deux factures intermédiaires tous les deux mois, entre deux factures avec relevé réel des index tous les six mois. Des factures estimées sont aussi envoyées lorsque le gestionnaire du réseau de distribution (GrDF) fournit des relevés d'index estimés en cas d'absence à la relève (3 % des clients). Lors de l'abandon du service « relevé confiance » en 2007, du fait de l'arrêt de l'envoi des estimations intermédiaires par le distributeur Gaz (GrDF), GDF Suez a mené une opération d'information auprès de tous ses clients qui bénéficiaient de ce service (environ 450 000 sur les dix millions), pour leur proposer en alternative la mensualisation, dans l'attente du développement de nouveaux services. La plupart des clients apprécie aujourd'hui le service de mensualisation, qui évite les factures estimées, permet l'étalement des dépenses au moyen de dix mensualités régularisées une fois par an par un relevé réel d'index de consommation. Le choix du mode de facturation est laissé au client, qui peut à tout moment passer à deux factures par an, calées sur les relevés réels d'index des distributeurs, ou en mensualisation. Concernant les clients souhaitant transmettre leur index au moment de l'émission de la facture

intermédiaire, GDF Suez a mis en place, en sus de la possibilité de transmettre un index par téléphone, un nouveau service sur Internet, M@Relève, permettant de recueillir l'index du client avant l'envoi de sa facture estimée intermédiaire. GDF Suez a fait évoluer les factures afin d'indiquer que le calcul est alors basé sur l'index transmis. Le service M@Relève est accessible depuis février 2008 sur le site Internet www.dolcevita.gazdefrance.fr et aujourd'hui, 40 000 clients y ont souscrit. D'autres pistes d'amélioration sont aussi en cours et indiquées dans le plan d'actions transmis aux associations de consommateurs (évolution de l'affichage sur la facture intermédiaire du coefficient de conversion depuis juin 2008, affichage sur les factures estimatives des index utilisés pour le calcul de la consommation estimée, transmission par le client de son index en cas de contestation de l'index de relève réelle ou de l'estimation, par le distributeur, en cas d'absence à la relève). Aujourd'hui, GDF Suez constate une nette amélioration continue de la mise sous contrôle du processus « réclamations ». Les plans d'actions commencent à porter leurs fruits, notamment sur les index et la facturation de manière générale : par exemple, 29 % des réclamations concernent les index en novembre 2008, contre 54 % en mars. La baisse en volume des réclamations est également importante : 12 500 en novembre 2008 contre 20 000 en mars 2008, soit une baisse de près de 40 %. En tout état de cause, le prochain contrat de service public de GDF Suez devrait comporter des engagements contraignant l'entreprise à revenir à un niveau de satisfaction de sa clientèle équivalent à celui qui préexistait avant l'ouverture à la concurrence.

Données clés

Auteur : [Mme Colette Le Moal](#)

Circonscription : Yvelines (3^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 37710

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 décembre 2008, page 10844

Réponse publiée le : 24 février 2009, page 1834