



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

gaz

Question écrite n° 60480

Texte de la question

M. Pierre Cardo appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les graves problèmes rencontrés par des milliers d'habitants, domiciliés dans le parc locatif social du département des Yvelines, qui sont confrontés à de très fortes augmentations de facture qui seraient dues à des pratiques abusives imputables à des salariés de l'entreprise qui, pour le compte de Gaz réseau distribution de France, procède à la relève des index permettant aux fournisseurs de facturer l'énergie consommée. Des centaines de ménages, souvent à faibles revenus, sont ainsi facturés pour des consommations multipliées par dix et dont les sommes sont prélevées directement sur leur compte bancaire avec toutes les conséquences que cela peut entraîner. Si GRDF, alerté sur ces problèmes par des élus et des associations, accepte de procéder à un nouveau relevé des index et demande aux fournisseurs de corriger les facturations, il n'en reste pas moins que les clients, gravement lésés, sont obligés de supporter les conséquences d'une telle faute grave. Par ailleurs, il apparaît que ces mêmes consommateurs ne disposent que de peu de possibilités pour obtenir des informations quant aux facturations et pour faire valoir leurs droits, leur seul point de contact étant une plateforme téléphonique, surtaxée en cas d'appel d'un téléphone mobile. Il lui demande de lui indiquer les dispositions que le Gouvernement entend prendre, en coopération avec la Commission de régulation de l'énergie et de la direction de la concurrence, de la consommation et de la répression de fraudes, pour protéger les consommateurs d'énergie et éviter qu'ils ne soient confrontés à des difficultés en raison de pratiques abusives ou d'erreurs manifestes. De même il souhaite savoir si l'État, en tant qu'actionnaire important de GDF-Suez, entend intervenir pour inviter ce fournisseur à faciliter et à améliorer les relations avec ses clients, notamment par la mise à disposition d'un numéro de téléphone gratuit.

Texte de la réponse

Les clients de GDF Suez, du parc locatif social du département des Yvelines, victimes d'erreurs de facturation, peuvent adresser à leur fournisseur une demande d'indemnisation de leur préjudice couvrant, notamment, les frais engagés pour entrer en contact avec sa plate-forme téléphonique surtaxée. S'ils ne sont pas entendus par le service consommateurs dont ils dépendent et auquel ils auront adressé une lettre recommandée, ils pourront saisir le médiateur de GDF Suez, pour lui exposer les problèmes rencontrés, à l'adresse suivante : médiateur GDF Suez, TSA 90015, 75837 Paris Cedex 17, ou par courriel : www.gazdefrance.fr/contact/mediateur/.html. Si aucune solution n'a été trouvée dans un délai de deux mois, à compter de la réception de leur réclamation par le fournisseur ou en cas d'absence de réponse de sa part, ils disposeront du même délai pour saisir le médiateur national de l'énergie, comme le prévoit l'article 1er du décret n° 2007-1504 du 19 octobre 2007 relatif au médiateur national de l'énergie. La saisine, « écrite ou transmise sur un support durable », doit comporter tous les éléments utiles à son examen. Pour information, les coordonnées du médiateur de l'énergie sont : M. Denis Merville, médiateur national de l'énergie, libre réponse n° 59252, 75443 PARIS Cedex 09. Le médiateur formulera, dans un délai de deux mois, une recommandation écrite et motivée à compter de la date d'accusé de réception de la saisine. L'article L. 113-5 du code de la consommation issu de la loi de modernisation de l'économie (LME) interdit aux fournisseurs, à compter du 1er janvier 2009, l'usage d'un numéro d'appel

téléphonique surtaxé pour les demandes visant à la bonne exécution du contrat et au traitement des réclamations. Toutefois, l'administration a pris en considération les difficultés rencontrées par les entreprises pour la mise en place d'un tel numéro dans le délai imparti, ainsi que l'incertitude demeurant quant à l'utilisation possible des numéros Azur. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) ayant décidé, le 21 décembre 2009, de ne pas modifier le tarif de la tranche 081 relative aux numéros Azur, toute incertitude est désormais dissipée. À présent, les agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) s'assurent, lors des contrôles qu'ils effectuent, que les entreprises ont effectivement pris les dispositions nécessaires pour satisfaire à l'obligation de mise à disposition d'un numéro non surtaxé. Ces agents ne manqueront pas de prendre les mesures appropriées lorsque des manquements seront constatés. Le nouveau contrat de service public entre l'État et GDF Suez réaffirme un certain nombre d'engagements en vue d'une plus grande satisfaction des clients. À ce titre, GDF Suez, en particulier, s'engage à optimiser le traitement des litiges qui n'ont pu l'être dans le cadre des procédures habituelles, faire remonter les difficultés rencontrées sur le terrain, suivre l'évolution de la satisfaction de la clientèle résidentielle au travers d'indicateurs portant sur la qualité des processus liés à la fourniture d'énergie, prendre les dispositions nécessaires pour offrir à ses clients une qualité de service au niveau des meilleurs standards de la profession. Enfin, dans le cadre du contrat de service public, GDF Suez doit s'engager, dans la limite des possibilités techniques, à mettre à la disposition des consommateurs un service leur permettant de transmettre leur index de consommation avant facturation et d'être ainsi facturés sur la base d'une consommation réelle et non estimée.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Cardo](#)

Circonscription : Yvelines (7^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 60480

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 octobre 2009, page 9610

Réponse publiée le : 9 mars 2010, page 2695