



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

GDF

Question écrite n° 61188

Texte de la question

M. Christian Patria alerte M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur le silence éloquent de Gaz de France, grande entreprise du secteur public, suite aux nombreuses réclamations déposées de la part de particuliers, à la suite d'importantes erreurs effectuées sur des relevés de compteur en 2007 et 2008, dont certains foyers supportent encore les conséquences. En effet de nombreuses personnes de sa circonscription l'ont sollicité à propos de l'augmentation démesurée de leur facture de gaz en février 2009. Après avoir contacté les services de GDF, ceux-ci ont avoué que d'importantes erreurs ont été commises en 2007 et 2008 lors du relevé des compteurs dans le département de l'Oise. Ces relevés effectués minoraient la consommation de gaz des utilisateurs en 2007 et 2008, et le rattrapage effectué en février 2009 a alourdi considérablement leur facture, après un hiver très froid. Le prix du gaz ayant, par ailleurs, beaucoup augmenté, ces personnes se sont senties lésées, et cela représentait, pour certaines d'entre elles, une somme très importante. L'entreprise GDF, à la suite de ces plaintes, a procédé à des remboursements forfaitaire de 25 à 50 euros, sommes très éloignées du réel préjudice subi et cela seulement en faveur des personnes s'étant manifestées. Depuis, les lettres adressées à Monsieur le directeur du service client de GDF restent sans réponse, ce qui l'amène à lui demander les raisons de ce silence et de ce manque de considération vis-à-vis des usagers, qui semblent mal venus de la part d'une grande entreprise française dont le capital est détenu majoritairement par l'État.

Texte de la réponse

Le distributeur de gaz naturel GRDF a recensé, dans le département de l'Oise, environ 4 000 clients, répartis sur 44 communes, concernés par des erreurs de relève de leur consommation de gaz naturel en 2007 et 2008 conduisant à une sous-estimation de la consommation. Lorsque la relève des compteurs a été effectuée, la part de consommation non facturée antérieurement a été reportée sur la facture suivante. Les tarifs ayant augmenté, le report du gaz a été valorisé à un prix supérieur à celui correspondant à la période où le gaz a été consommé mais pas facturé. Il y a donc eu un effet prix en défaveur des clients. GDF Suez en tant que fournisseur a adressé à tous les clients concernés par cette affaire, un courrier expliquant l'anomalie et offrant une compensation du différentiel tarifaire sous la forme d'une déduction forfaitaire tenant compte de l'écart entre la facture reçue et une facture reconstituée sur la base de ré-estimation de la consommation. Les forfaits ont été globalement de l'ordre de 50 euros mais ont pu atteindre 200 euros. Au regard des évolutions tarifaires constatées en 2008 et des consommations réelles des clients, le montant des déductions forfaitaires a donc compensé le préjudice. Il a également été proposé des facilités de paiement des factures. En complément, une équipe dédiée a été mise en place pour traiter spécifiquement et individuellement les difficultés pouvant subsister. Le contrat de service public (2010-2013) en cours de signature réaffirme un certain nombre d'engagements en vue d'une plus grande satisfaction de la clientèle de GDF Suez. 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. Sur le dernier point, GDF Suez doit appliquer les recommandations de bonnes pratiques mises au point dans le cadre des groupes de travail du régulateur. 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. Christian Patria](#)

Circonscription : Oise (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 61188

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'Etat

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 octobre 2009, page 9808

Réponse publiée le : 19 janvier 2010, page 584