

Rapport  
du  
Médiateur  
de  
Gaz de  
France  
année  
1999





Monsieur Pierre GADONNEIX  
Président de Gaz de France

*Monsieur le Président,*

*Je vous prie de trouver, ci-joint, la première édition du rapport du Médiateur de Gaz de France.*

*Vous m'avez confié cette mission début 1999 et une concertation avec les Associations de Consommateurs a permis d'en préciser les modalités.*

*Je me suis attaché ensuite, en collaboration avec le Médiateur d'EDF, à informer les clients et les partenaires de l'existence de cette nouvelle voie de recours.*

*J'ai veillé tout particulièrement, lors de cette démarche, à rappeler les possibilités de recours déjà existantes au sein de l'entreprise et j'ai sensibilisé les unités à une plus grande écoute des réclamations des clients.*

*Ce rapport dresse le bilan des requêtes qui m'ont été présentées. Je les ai toutes traitées avec le même souci d'équité et sans a priori, quelles qu'aient été les positions adoptées par les interlocuteurs habituels des clients.*

*L'analyse des demandes qui ont jalonné ces douze premiers mois d'exercice m'a permis d'identifier plusieurs axes de progrès pour améliorer les services rendus par Gaz de France à ses clients. J'ai alors sollicité EDF GDF SERVICES pour conduire, dans un souci constant de qualité, les démarches d'amélioration correspondantes.*

*Je tiens à cette occasion à dire combien j'apprécie l'implication des services locaux et nationaux des directions de Gaz de France, ainsi que leur volonté d'améliorer le service rendu au client et de pallier certains dysfonctionnements.*

*En vous remerciant de la confiance que vous m'avez témoignée, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.*

Michel DUHEN





<b>I1</b>	LA MISE EN PLACE DE LA FONCTION DE MÉDIATION À GAZ DE FRANCE	page 7
<b>I2</b>	LA MISSION DU MÉDIATEUR	page 7
<b>I3</b>	LES OBJECTIFS DU RAPPORT ANNUEL	page 8
<b>I4</b>	LES REQUÊTES ADRESSÉES AU MÉDIATEUR	page 8
	4.1 ORIGINE DES DEMANDES ET CIRCUITS DE TRAITEMENT	
	4.2 MOTIFS DES DEMANDES ADRESSÉES AU MÉDIATEUR	
<b>I5</b>	LES REQUÊTES TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR	page 10
<b>I6</b>	LES ACTIONS DE PROGRÈS INITIÉES PAR LE MÉDIATEUR	page 11
	6.1 Amélioration des circuits de traitement	
	6.2 Qualité des écrits	
	6.3 Amélioration de l'information sur les conditions contractuelles	
	6.4 Rappel des règles de facturation	
	6.5 Amélioration des procédures de dépose de compteur	
	6.6 Amélioration de la communication sur les conditions de desserte	
<b>LES DOSSIERS DU MÉDIATEUR</b>		page 13
<b>Annexe 1</b>	AVENANT À LA CONVENTION DE CONCERTATION ET DE PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS	page 21
<b>Annexe 2</b>	PLAQUETTE "PORTES OUVERTES SUR TOUS VOS RECOURS"	page 22
	AFFICHE "LA MÉDIATION ET LES INSTANCES D'APPEL"	page 22

## 1 LA MISE EN PLACE DE LA FONCTION DE MÉDIATION À GAZ DE FRANCE

En janvier 1999, Pierre Gâdonneix, Président de Gaz de France, a décidé de créer une fonction de médiation. Michel Duhén est le premier Médiateur nommé dans cette fonction ; il est directement rattaché au Président de l'entreprise.

La nomination d'un Médiateur manifeste la volonté de Gaz de France d'améliorer sa relation avec ses clients et de renforcer sa capacité d'écoute. Cette nomination a été bien accueillie par les Associations de Consommateurs et a donné lieu à un avenant à la "Convention de Concertation et de Partenariat entre les Associations de Consommateurs et Gaz de France", (voir annexe 1).

Une démarche d'information sur cette nouvelle fonction a été menée en étroite collaboration avec le Médiateur d'Electricité de France. Les clients ont ainsi été informés d'une part, des différents niveaux de recours de l'entreprise, (les Directeurs de Centre et le Directeur Clientèle National d'EDF GDF SERVICES), et d'autre part, des modalités de saisine du Médiateur de Gaz de France.

La diffusion d'un livret "Portes ouvertes sur tous vos recours" et d'une affiche "Un Médiateur pourquoi ?" ont permis d'informer la clientèle sur l'ensemble des points d'accueil (présentation de ces documents en annexe 2) Les Associations de Consommateurs ont bénéficié d'une information spécifique.

En outre, la fonction de médiation a été présentée dans le document périodique d'information des clients joint aux factures, la "Lettre au client".

## 2 LA MISSION DU MÉDIATEUR

Le Médiateur intervient quand les procédures habituelles de traitement des différends n'ont pas apporté au client (ou au citoyen) une réponse qui le satisfasse, et que ce dernier souhaite un réexamen de son dossier.

Il peut être saisi, par écrit, par le client lui-même ou des organismes représentatifs de ses intérêts, notamment les Associations de Consommateurs.

Le Médiateur accuse réception auprès du client des dossiers qui lui sont transmis.

Après s'être assuré que les voies normales de traitement et de recours ont été épuisées, le

Médiateur, si tel est le cas, examine le dossier en liaison avec le responsable de l'unité de Gaz de France concernée par le fait litigieux. Il recherche une solution équitable qu'il soumet au client dans un délai maximum de deux mois après réception des éléments du dossier.

Le client a toujours le choix entre cette procédure amiable et une procédure contentieuse. Il est nécessaire de savoir que l'engagement par le client d'une action contentieuse dessaisit de fait le Médiateur de toute possibilité d'intervention sur le dossier.

En outre, un litige traité par le Médiateur ne peut plus être présenté devant les instances d'appel usuelles de l'entreprise.

A partir de l'analyse des dossiers qui lui ont été transmis, le Médiateur est à même de proposer, en liaison avec les Directions opérationnelles, une évolution des procédures et pratiques de l'entreprise en vue d'améliorer la qualité de la relation entre Gaz de France et ses clients.

Il s'assure dans le temps de la mise en oeuvre de ses préconisations.

### 3 LES OBJECTIFS DU RAPPORT ANNUEL

Le rapport annuel a pour objectif de retracer les grandes lignes de l'activité du Médiateur. Les réclamations recueillies tout au long de l'année, sont analysées afin de mettre en évidence les axes de progrès à développer pour améliorer notre relation avec la clientèle. Ce rapport est remis au Président. Il est ensuite adressé aux organismes représentatifs des intérêts des clients et en particulier aux Associations de Consommateurs. Puis, afin d'en assurer la plus grande diffusion au sein de l'entreprise et de faciliter la mise en place d'actions de progrès, il est transmis à l'ensemble des Directions opérationnelles en charge de la relation client.

### 4 LES REQUÊTES ADRESSÉES AU MÉDIATEUR

#### 4.1 ORIGINE DES DEMANDES ET CIRCUITS DE TRAITEMENT

Le Médiateur est en général saisi directement par le client. Il arrive que certaines demandes soient présentées par l'intermédiaire du Médiateur de la République, d'un élu ou par une Association de Consommateurs.



Certains problèmes peuvent également être portés à l'attention du Médiateur par des organismes tels que la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) ou le Conseil National de la Consommation (CNC).

En 1999, l'inventaire des demandes fait apparaître que 47 dossiers ont été adressés au Médiateur de Gaz de France.

Cependant, pour 80 % des dossiers qu'il reçoit, le Médiateur constate un défaut dans l'enclenchement de la procédure.

En effet le client ne présente pas toujours sa demande auprès des instances de premier niveau, compétentes en la matière.

De nombreux dossiers ont ainsi dû être réorientés : 28 demandes ont été confiées pour traitement aux Directeurs des centres concernés, et 9 dossiers ont été remis au Directeur Clientèle National d'EDF GDF SERVICES.

Ces instances ont tenu le Médiateur informé des conclusions données aux dossiers confiés.

Quelques clients insatisfaits de la réponse apportée par ces instances d'appel locales ou nationales d'EDF GDF SERVICES, ont réitéré leur demande auprès de la médiation.

Le Médiateur a ainsi statué personnellement sur 8 dossiers, et ce dans un délai maximum de deux mois.

Le faible nombre des demandes relevant effectivement du Médiateur, parmi l'ensemble des réclamations parvenant à l'entreprise, (1300 au niveau national d'EDF GDF SERVICES en 1999), est significatif d'un bon fonctionnement des différents niveaux d'instance d'appel au sein des directions de Gaz de France.

#### **4.2 MOTIFS DES DEMANDES ADRESSÉES AU MÉDIATEUR**

Les requêtes adressées au Médiateur portent, dans 45 % des cas, sur les factures de rappel, considérées par le client comme erronées ou excessives.

Ces litiges ont, pour l'essentiel, pour origine, deux facteurs :

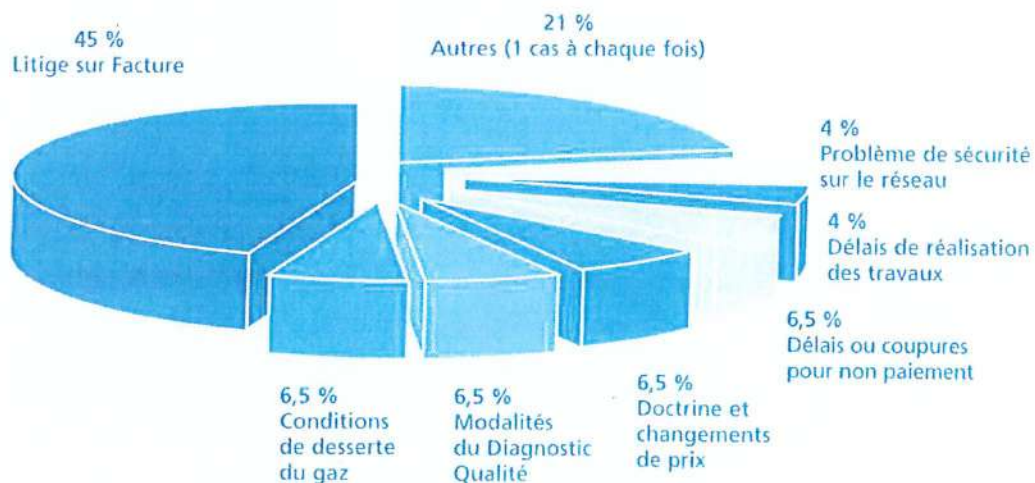
- soit une panne du matériel de comptage et par suite le non enregistrement des consommations du client,
- soit un changement de compteur effectué dans le cadre des vérifications systématiques des compteurs tous les 20 ans, et par suite, dans certains cas, un désaccord du client sur les index de dépose collectés par l'agent.

Le Médiateur est également intervenu pour des questions relatives :

- aux conditions de desserte en gaz,
- aux conditions de délai de paiement,
- aux modalités de mise en oeuvre du Diagnostic Qualité de Gaz de France,
- à la doctrine et aux changements de prix.

Parmi les 47 dossiers adressés à la médiation, près de la moitié a reçu une réponse positive de l'instance ayant traité la demande.

GRAPHIQUE DE RÉPARTITION DES LITIGES



## 5 LES REQUÊTES TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR

Tous les dossiers traités par le Médiateur sont étudiés en étroite collaboration avec les unités correspondantes, le Directeur Clientèle National d'EDF GDF SERVICES et si nécessaire, avec le Service Juridique de Gaz de France.

Tous avis entendus, le Médiateur transmet ensuite ses conclusions au client.

Pour l'année 1999, les 8 dossiers pour lesquels le Médiateur a statué font l'objet d'une présentation spécifique à partir de la page 13.

## 6 LES ACTIONS DE PROGRÈS INITIÉES PAR LE MÉDIATEUR

### 6.1 AMÉLIORATION DES CIRCUITS DE TRAITEMENT

Le faible nombre de dossiers présentés au Médiateur en comparaison du flux des réclamations adressées à EDF GDF SERVICES est significatif d'un bon fonctionnement général des différents niveaux d'instance d'appel.

Cependant, quelques voies de progrès ont été identifiées par le Médiateur, à savoir :

- un plus grand engagement des chefs d'unités pour la signature des réponses aux dossiers présentés en instance d'appel,
- une communication accrue de l'existence de ces différents niveaux de recours, devant permettre de réduire le nombre de dossiers mal orientés présentés indûment au Médiateur.

### 6.2 QUALITÉ DES ÉCRITS

L'analyse des réclamations a permis de détecter que certains désaccords entre le client et l'entreprise, proviennent ou sont accentués par :

- un manque de clarté dans les écrits de l'entreprise,
- un discours plus centré sur les besoins de l'entreprise que sur les préoccupations de son client.

Le Médiateur a ainsi identifié qu'un travail important était à réaliser pour améliorer la qualité des écrits.

EDF GDF SERVICES a donc été sollicité afin de mener une réflexion sur ce sujet.

Un groupe de travail a été missionné pour réaliser un catalogue national de 200 lettres type, couvrant l'ensemble du domaine de la gestion clientèle.

Ce catalogue sera mis à disposition des unités dès Juin 2000.

Les collaborateurs du Médiateur sont étroitement associés à cette démarche, assurant la validation des lettres au regard des remarques effectuées par les clients dans leurs réclamations.

### 6.3 AMÉLIORATION DE L'INFORMATION SUR LES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Au travers des remarques faites par les clients et à l'instigation de la DGCCRF, le Médiateur a demandé à la Direction d'EDF GDF SERVICES d'engager une démarche qualité pour améliorer l'information apportée au client sur les conditions contractuelles de la vente de gaz.



#### **6.4 RAPPEL DES RÈGLES DE FACTURATION**

Il faut constater que la plupart des litiges présentés au Médiateur proviennent d'un manque de dialogue entre les clients et leurs agences EDF GDF SERVICES et ce tout particulièrement pour les litiges relatifs aux redressements de facturation.

Le Médiateur a donc demandé à la Direction d'EDF GDF SERVICES de rappeler aux unités les règles en la matière, à savoir :

- les redressements de facturation doivent faire l'objet d'une rétroactivité limitée dans le temps. Dans un souci de bonnes relations avec la clientèle celle-ci doit être ramenée à deux ans, bien que les tribunaux ne contestent pas à Gaz de France le droit de procéder à des redressements de facturation sur une période plus longue, la prescription en ce domaine étant de cinq ans,
- des facilités de paiement doivent être proposées au client, l'étalement des paiements pouvant aller jusqu'à une durée égale à celle de la période litigieuse,
- un contact personnel doit être pris avec le client avant toute notification du montant de la somme due. L'entretien permet de définir en accord avec le client le montant global du rappel et les modalités de règlement. Les conclusions de l'entretien doivent ensuite être matérialisées dans un courrier.

#### **6.5 AMÉLIORATION DES PROCÉDURES DE DÉPOSE DE COMPTEUR**

Le Médiateur a constaté que les clients mettent parfois en doute la réalité de l'index relevé par l'agent d'intervention lors des déposes de compteur. Il a donc demandé à EDF GDF SERVICES de mener une démarche qualité sur ce sujet et de s'engager sur des pistes d'amélioration.

#### **6.6 AMÉLIORATION DE LA COMMUNICATION SUR LES CONDITIONS DE DESSERTE**

Les clients ont une préoccupation toute particulière concernant la desserte en gaz naturel.

Ainsi, ils estiment souvent que le discours de Gaz de France donne l'impression que le gaz est disponible pour qui le demande, sans contrainte. La communication ne précise pas d'une manière claire que les extensions de réseau doivent justifier d'une rentabilité minimale pour être réalisées.

En conséquence, le Médiateur a saisi la Direction d'EDF GDF SERVICES pour qu'en relation avec la Délégation à la Communication de Gaz de France cette question soit étudiée.

Il a en particulier demandé qu'un audit de toutes les communications prêtant à mauvaise interprétation soit réalisé et que les actions correctrices nécessaires soient mises en place.



MISE EN CAUSE DE L'EXACTITUDE DES CONSOMMATIONS  
ENREGISTRÉES PAR LE MATÉRIEL DE COMPTAGE - DOSSIER 990002

Fin 1991, M. S. signale à son agence clientèle un probable dérèglement de son compteur, la diminution du nombre de personnes vivant à son foyer ne s'étant pas selon lui traduite par une chute de ses consommations. Il estime donc payer des factures excessives.

De son côté, l'agence ayant constaté une baisse significative des consommations, rassure M. S. sur le bon fonctionnement de son matériel.

Le client ne semblant pas convaincu, l'agence clientèle lui propose en Mars 1992 un contrôle technique de son compteur, les frais de contrôle étant pris en charge par Gaz de France si celui-ci s'avère défectueux. M. S. ne donne pas suite à cette proposition.

Dans le cadre des procédures de changement systématique des comptages tous les 20 ans, M. S. bénéficie en Mars 1994 d'un changement de compteur. Il compare à nouveau ses consommations présentes avec celles de 1991, et renouvelle sa demande de remboursement. L'agence locale, ne détectant pas d'écart significatif de consommation, rejette sa demande.

Deux ans plus tard, M. S. fait parvenir sa réclamation auprès du Président de Gaz de France, et n'obtenant pas satisfaction, présente son dossier au Médiateur.

Il sollicite un remboursement sur une période de facturation allant de 1986 à 1991. Son argumentation est fondée sur les moyennes de consommations effectives depuis la pose du nouveau compteur, l'ancien compteur ayant toujours été pour lui défectueux.

*Après analyse de son dossier, le Médiateur a conclu qu'aucun élément probant ne permettait de penser que le compteur qui enregistrait les consommations entre 1986 et 1991 était défectueux.*

*Il n'a pu, en conséquence, souscrire à la demande du client.*



En Mars 1998, M. R. informe par courrier l'unité locale EDF GDF SERVICES, de son intention d'installer un chauffage central au gaz naturel, en remplacement de son chauffage électrique. Il demande à cette occasion de bénéficier de la gratuité du raccordement, et fait référence à une proposition de gratuité qui lui aurait été faite en 1988.

En retour, le Centre l'informe de la possibilité d'un raccordement, mais aux conditions commerciales en vigueur, à savoir 2 372 F.

En Juillet 1999, M. R. règle le devis de 2 372 F permettant à Gaz de France d'engager les travaux de raccordement.

Par la suite, en Août 1999, il sollicite auprès du Médiateur le remboursement du montant payé, faisant référence à cette offre de gratuité de 1988. Il en matérialise l'existence en précisant que l'un de ses voisins en a bénéficié à l'époque.

*L'étude du dossier de M.R. n'a pas permis de trouver trace, en ce qui le concerne, d'une proposition de raccordement gracieux en 1988. Une telle proposition n'aurait pas été conforme aux règles en vigueur à l'époque ; en effet la canalisation gaz qui passait dans la rue conditionnait alors le raccordement au paiement d'une somme de 2 372 F.*

*Le voisin auquel M. R. fait référence était dans une situation différente du fait que le raccordement s'était opéré en même temps qu'une extension du réseau de distribution publique. La politique commerciale conduisait dans ce cas à la gratuité du raccordement.*

*Le médiateur, compte tenu de ces éléments, n'a pas accédé à la requête du client.*

## REDRESSEMENT SUITE À BLOCAGE DE COMPTEUR - DOSSIER 990018

En Juin 1999, M. N. conteste auprès du Médiateur le bien fondé d'une facture de redressement couvrant la période de Septembre 1996 à Janvier 1999, pour un montant de 9 797 F, suite au blocage de son compteur de gaz.

Selon lui, cette facturation ne prend pas en compte la panne de la chaudière de gaz et son remplacement momentané par une chaudière bois durant la période. Le client ne présente malheureusement pas de justificatif de ses dires.

M. N. demande donc à ne pas régler la consommation de chauffage de la période de chauffe 97/98.

Il souhaite par ailleurs que les frais d'abonnement lui soient défalqués. En effet, il estime que la non détection du blocage du compteur, accessible à Gaz de France, est significatif d'une absence d'entretien du matériel et doit se traduire par l'annulation des frais d'abonnement sur la période litigieuse.

*Après avoir sollicité et reçu en complément un élément de preuve de la réparation de la chaudière gaz, le Médiateur :*

- a accepté de prendre en compte la panne de ce matériel pour la saison de chauffe 97/98, et d'en déduire les consommations correspondantes,
- a demandé à l'unité d'établir le redressement de facturation sur une période maximale de deux ans, conformément aux dispositions internes de l'entreprise et bien que les tribunaux ne contestent pas à Gaz de France le droit de procéder à des redressements de facturation sur une période plus longue, la prescription en ce domaine étant de cinq ans,
- a néanmoins maintenu la facturation des abonnements sur les deux années, au motif que sur cette période le client avait bénéficié de l'accès à l'énergie et que la gestion de son contrat avait bien été réalisée.

*Le montant restant à devoir par le client a donc été ramené à 3 633 F.*



## REDRESSEMENT DE FACTURATION SUITE AU DYSFONCTIONNEMENT DU MATÉRIEL DE COMPTAGE - DOSSIER 990025

En Novembre 1996, M. F. achète une nouvelle maison non loin de son précédent domicile. Début 1998, suite à la réalisation d'un Diagnostic Qualité Gaz de France, M. F. s'intéresse de plus près à ses factures et pense détecter un dysfonctionnement de son matériel de comptage. Un contrôle du compteur est réalisé par l'agence clientèle, mais ne fait apparaître aucune anomalie.

Toujours persuadé d'un mauvais fonctionnement, M. F. réitère sa demande à de multiples reprises, jusqu'à obtenir, en Août 1998, un nouveau contrôle qui révèle le mauvais fonctionnement de l'appareil. Le compteur est alors déposé et un nouveau matériel est installé aux frais de Gaz de France.

A la suite de cela, en Janvier 1999, M. F. reçoit une facture complémentaire à régler, relative à la période du dysfonctionnement du compteur, à savoir de Novembre 1996 à Août 1998, pour un montant de 5 150 F.

M. F. s'adresse alors au centre dont il dépend pour obtenir une réduction du montant demandé, qui lui semble très élevé par rapport aux consommations qu'il réglait dans son ancien logement.

N'obtenant pas satisfaction, M. F. sollicite le Médiateur et propose que la facture complémentaire soit établie sur la base des consommations qu'il avait dans son précédent logement, au prorata des surfaces chauffées. Il offre donc de régler, pour solde de tout compte un montant de 3 400 F.

*Après avoir étudié la requête du client, le Médiateur n'a pu accepter un calcul de facturation fondé uniquement sur des consommations effectuées dans un autre logement, sachant que la surface chauffée n'est qu'un des critères explicatifs des variations de consommation.*

*Cependant, trouvant tout à fait légitime que le client obtienne une facture qui soit le reflet de ses habitudes, le Médiateur a proposé au client de calculer le rappel de facturation à partir des consommations enregistrées dans son nouveau logement depuis le changement de compteur. Ce calcul aboutissait à une facture de 4 538 F.*

*Par ailleurs, compte tenu des éléments se trouvant au dossier, le Médiateur a souhaité tenir compte de plusieurs éléments :*

- la difficulté de l'agence à détecter le mauvais fonctionnement du compteur,*
- le délai important mis pour présenter au client le redressement de facturation,*
- le manque de dialogue et de concertation préalables avant la présentation d'un rappel de facturation au client.*

*Il a donc demandé au centre un geste commercial en faveur du client. L'option retenue a été de converger vers la proposition de règlement de 3 400 F faite initialement par le client.*

## TARIFICATION INADAPTÉE - DOSSIER 990029

Après avoir fait réaliser un diagnostic de son installation, et en comparant ses factures avec celles d'un appartement voisin, M. V. estime que sa facture de gaz est trop élevée.

Le 9 Février 1999, il le signale à son agence clientèle et demande la vérification de la pertinence de son tarif.

L'agence constate que le tarif actuel de M. V. est mal adapté, (code 711- deux usages gaz), car il utilise le gaz pour le chauffage, l'eau chaude et la cuisson. L'agence lui propose donc un tarif correspondant à ces trois usages (code 712).

Par la suite, M. V. adresse au centre une réclamation afin d'être dédommagé de cette mauvaise tarification, qui dure selon lui depuis plusieurs années.

Au titre des bonnes relations avec son client, le centre lui offre alors une remise de 3 863 F, correspondant à l'application du bon tarif sur les cinq années précédentes.

M. V. n'est pas satisfait par cette proposition.

Il affirme qu'il est mal tarifé depuis 1971. En effet il déclare qu'en 1971, des transformations sur le chauffage ont été réalisées en même temps pour l'ensemble des occupants de l'immeuble, et que le changement de tarif aurait du être fait à l'époque par EDF GDF SERVICES. M. V. demande donc au Médiateur d'intervenir pour obtenir le remboursement du trop perçu depuis cette date.

*L'étude du dossier de M. V. montre que l'alimentation en gaz de son immeuble date de 1956, à l'origine avec un ou deux usages du gaz, cuisine et/ou eau chaude.*

*Au fil du temps et ponctuellement, certains occupants de l'immeuble ont fait installer le chauffage individuel au gaz naturel. A cette occasion, ils en ont informé les services locaux de Gaz de France, et ont demandé à bénéficier d'un nouveau tarif, ce qui a été fait.*

*La souscription en 1971 par M. V. d'un tarif 711, correspondant à deux usages, était bien en adéquation avec l'installation d'origine de l'immeuble.*

*Malgré des recherches dans les archives, et contrairement à d'autres clients de l'immeuble, il n'a pas été trouvé trace d'une quelconque information de M. V. quant à la réalisation d'un chauffage individuel au gaz, ni d'une demande consécutive de tarification pour trois usages gaz.*

*Par conséquent, l'agence n'ayant eu connaissance de l'existence d'une installation de chauffage individuel au gaz chez M. V. qu'en Février 1999, aucun manquement ne peut être retenu à son encontre.*

*En conséquence, le Médiateur s'est étonné du geste commercial consenti par le centre.*

*Il a néanmoins accepté de respecter cet engagement et de maintenir la remise de 3 863 F promise. Il n'a bien évidemment pas accédé à la demande de remboursement complémentaire concernant la période de facturation depuis 1971.*



## FACTURATION COMPLÉMENTAIRE SUITE AU BLOCAGE DES COMPTEURS DE CHALEUR DANS UN IMMEUBLE ALIMENTÉ EN VENTE DE GAZ RÉPARTI - DOSSIER 990030

En Octobre 1999, Mlle C. présente au Médiateur un dossier afin de réexaminer une facture complémentaire de gaz de 1 804 F, émise par son agence suite au blocage des compteurs de chaleur de l'installation de chauffage collectif au gaz de son immeuble.

Celui-ci est en effet alimenté par Gaz de France dans le cadre d'un contrat de fourniture de gaz naturel en Vente de Gaz Réparti (VGR), signé avec le propriétaire bailleur.

Ce contrat permet à Gaz de France de facturer directement à chaque occupant les quantités de gaz livrées au prorata des consommations de chaleur de chaque appartement.

Depuis la mise en service de l'immeuble en 1997, les compteurs de chaleur, qui permettent la facturation individuelle, se sont avérés défectueux. L'agence clientèle n'a donc pu effectuer un calcul de répartition à partir des consommations effectives et a donc basé la facturation sur une répartition au millième.

Mlle C. conteste ce calcul au motif qu'elle était, sur la période, très peu présente dans son logement.

*Simultanément à l'intervention du Médiateur auprès du directeur d'unité, Mlle C. relance son agence clientèle et obtient un rendez-vous pour négocier le montant dû.*

*Suite à cet échange, et en fonction des arguments présentés par la cliente, une proposition d'accord amiable est engagée.*

*Il est proposé de ramener le montant de la facture complémentaire à 1 200 F.*

*Cette proposition est soumise au Médiateur qui donne son aval.*

## CONCESSIONS NOUVELLES GAZ : CONDITIONS COMMERCIALES

DOSSIER 990032

En 1999, le Médiateur de la République est intervenu plusieurs fois auprès du Médiateur de Gaz de France pour demander la gratuité du raccordement au gaz naturel d'un groupe de clients, au motif de l'égalité de traitement.

Raccordés en 1997, ces clients reprochent à Gaz de France de ne pas les avoir fait bénéficier des conditions commerciales accordées aux clients raccordés au réseau, (gratuité du raccordement), lors de la création de la concession nouvelle de gaz sur la commune en 1992.

*Le Médiateur a rappelé que les conditions de raccordement proposées lors de l'établissement des concessions nouvelles gaz, sont limitées à la fois dans le temps et dans l'espace.*

*Pour le cas traité, les conditions étaient la gratuité du raccordement limitée dans le temps, (à trois ans), et dans l'espace (aux voies qui seraient canalisées).*

*L'offre promotionnelle de gratuité de raccordement ne concernait donc que les riverains des voies destinées à être canalisées par Gaz de France pendant les trois premières années, ce qui n'était pas le cas des réclamants.*

*En effet il n'existe pas d'obligation de desserte universelle en gaz et les décisions d'extension de desserte sont subordonnées au respect d'une rentabilité minimale des investissements imposée aux distributeurs de gaz par les pouvoirs publics.*

*En application de ces règles, la rue où habitaient les réclamants n'a donc pas été canalisée pendant les trois premières années de construction du réseau.*

*Elle n'a pu être desservie que deux années plus tard, grâce à l'opportunité de travaux sur le réseau électrique, qui ont permis à Gaz de France de faire tranchée commune avec EDF, et de réduire en conséquence les coûts d'investissement tout en respectant les critères de rentabilité prescrits par le cahier des charges.*

*A cette occasion les clients habitant cette rue ont d'ailleurs bénéficié d'une offre promotionnelle de raccordement de 2 412 F, compte tenu de la simultanéité de leurs demandes.*

*Les réclamants étant bien dans une situation différente de celle des riverains des voies canalisées à l'origine de la concession, ils ne pouvaient bénéficier des mêmes conditions commerciales.*

*Au vu de l'ensemble de ces éléments et estimant que Gaz de France avait bien dans ce dossier respecté le principe de l'égalité de traitement, qui impose de traiter de façon non discriminatoire les clients qui se trouvent dans une situation identique, le Médiateur de Gaz de France n'a pu répondre favorablement à la demande du Médiateur de la République.*



## CRITIQUES SUR LE FONCTIONNEMENT DU COMPTEUR ET SUR LES CONDITIONS DE PROMOTION DU DIAGNOSTIC QUALITÉ GAZ DE FRANCE - DOSSIER 990036

En 1999, Monsieur B. adresse plusieurs réclamations aux différents niveaux d'instance d'appel, concernant :

- le mauvais fonctionnement de son compteur, considéré comme trop bruyant,
- le nombre trop élevé de relances téléphoniques qui lui ont été faites lors de la promotion du Diagnostic Qualité Gaz de France .

Il craint également que les contrôles soient réalisés par des artisans locaux devenant ainsi juge et partie sur la qualité des installations.

*Suite à l'intervention du Médiateur :*

- *le compteur de gaz du client a été gracieusement remplacé par un nouveau compteur qui lui donne toute satisfaction,*
- *les consignes de promotion du Diagnostic Qualité Gaz de France ont été rappelées par le centre aux sociétés prestataires. Il leur est en effet spécifiquement demandé de ne contacter le client qu'une seule fois afin d'éviter tout sentiment d'harcèlement.*
- *le centre a confirmé au client le professionnalisme et l'indépendance des contrôleurs, et l'a assuré de la vigilance de Gaz de France sur ce point.*

## AVENANT À LA CONVENTION DE CONCERTATION ET DE PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Annexe 1

### CONVENTION DE CONCERTATION ET DE PARTENARIAT ENTRE LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS AGRÉES ET LE GAZ DE FRANCE AVENANT N°1

#### MISSION DU MEDIATEUR DE GAZ DE FRANCE

Sachant qu'il appartient aux directions opérationnelles de traiter des différends ou réclamations avec la clientèle mais aussi d'améliorer en permanence les relations de l'entreprise avec ses clients ou avec nos concitoyens, dans la recherche constante d'une meilleure adéquation des réponses de l'entreprise aux attentes exprimées, Gaz de France a créé une fonction de médiation. Elle est assurée par un Inspecteur Général rattaché au Président.

Le médiateur intervient quand les procédures habituelles de traitement des différends n'ont pas apporté au client (ou au citoyen) une réponse qui le satisfasse et que ce dernier souhaite un réexamen de son dossier.

Le médiateur peut alors être saisi, par écrit, par le client lui-même ou par des organismes représentatifs de ses intérêts, notamment les associations de consommateurs. Le médiateur accuse réception auprès du client des courriers qui lui sont transmis.

Le médiateur s'assure que les voies normales de traitement et de recours ont été épuisées. Si tel est le cas, il examine le dossier en liaison avec le responsable de l'unité de Gaz de France concernée par le fait litigieux et, éventuellement, avec l'association de consommateurs ayant porté le dossier à sa connaissance. Il recherche, dans le respect des règles, une solution équitable qu'il soumet au client dans un délai maximum de deux mois après réception des éléments du dossier.

Les associations sont tenues informées de l'issue des différends dont elles ont assuré la présentation.

Le médiateur ne peut intervenir dès lors qu'une procédure est engagée devant une juridiction. Un différend traité par le médiateur ne peut plus faire l'objet d'une réclamation relevant des procédures habituelles de l'entreprise.

A partir de l'analyse des dossiers qui ont été transmis, il propose, en liaison avec les directions opérationnelles, des réformes de textes, procédures et pratiques de l'entreprise susceptibles d'améliorer la qualité de la relation entre Gaz de France et ses clients.

Le médiateur rédige un rapport annuel qui retrace les grandes lignes de son activité. Ce rapport est remis au Président de Gaz de France, aux Directeurs concernés et aux responsables des organismes représentatifs des intérêts des clients. Il est présenté en réunion de concertation entre Gaz de France et les associations de consommateurs.





PLAQUETTE ET AFFICHE SUR LA MÉDIATION ET LES INSTANCES D'APPEL

Annexe 2



LE MEDIATEUR DE GAZ DE FRANCE

Gaz de France

TSA - 90018

75837 Paris cedex

Site Internet : <http://www.gazdefrance.com>