

Rapport
du
Médiateur
de
Gaz de
France
année
2000



Monsieur Pierre GADONNEIX
Président de Gaz de France

Le 9 mars 2001

Monsieur le Président,

Je vous prie de trouver ci-joint le rapport du Médiateur de Gaz de France pour l'année 2000.

Cette deuxième année d'exercice de ma mission confirme son intérêt, à la fois pour les clients qui peuvent ainsi accéder à une ultime voie de recours, et pour l'entreprise qui, à partir des dysfonctionnements et des attentes identifiées, initie ensuite de nouvelles voies de progrès.

Le rapport précédent m'avait en effet permis d'alerter les Directions opérationnelles sur les anomalies relevées par les clients ou par les partenaires et sur les besoins exprimés. Plusieurs actions correctrices ou démarches d'améliorations ont d'ores et déjà été engagées. Elles font l'objet d'un chapitre particulier de ce rapport.

J'ai pu constater, à cette occasion, la réactivité des différentes Unités, preuve manifeste de leur volonté d'améliorer en permanence les services rendus par Gaz de France .

Ce rapport présente le bilan des requêtes qui m'ont été adressées pendant cette année 2000, et que je me suis attaché à traiter avec équité et sans a priori. Leur analyse m'a permis d'identifier de nouvelles pistes d'amélioration en vue d'obtenir la qualité de service qu'ambitionne Gaz de France.

Cela m'a amené à solliciter deux Directions, EDF GDF SERVICES et la Direction des Services Financiers et Juridiques, pour conduire les chantiers correspondants. Comme l'an dernier, mes demandes ont reçu un excellent accueil ; des groupes de travail sont d'ores et déjà programmés.

Je tiens à souligner l'esprit de collaboration des Services et Directions que je sollicite et leur souci constant d'améliorer le service rendu aux clients de Gaz de France.

En vous remerciant de votre confiance renouvelée, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Michel DUHEN



1	INTRODUCTION : LA FONCTION DE MÉDIATION À GAZ DE FRANCE	<i>page 7</i>
2	LE RAPPORT ANNUEL	<i>page 7</i>
3	LES REQUÊTES ADRESSÉES AU MÉDIATEUR	<i>page 8</i>
	3.1 Origine des demandes	
	3.2 Motifs des demandes	
	3.3 Présentation des requêtes directement traitées par le Médiateur	
4	LES DÉMARCHES DE PROGRÈS INITIÉES PAR LE MÉDIATEUR EN 2000	<i>page 10</i>
	4.1 Respect des règles contractuelles	
	4.2 Clarté des messages commerciaux	
	4.3 Modèles types de convention pour la réalisation de lotissement au gaz naturel	
	4.4 Amélioration du service rendu aux clients sur Paris	
	4.5 Droit de suite	
	4.6 Redressements de facturation	
	4.7 Information sur les nouvelles offres de services développées par les unités	
5	LES ACTIONS DU MÉDIATEUR EN DIRECTION DES REPRÉSENTANTS DES CONSOMMATEURS	<i>page 13</i>
6	LES ACTIONS DE PROGRÈS ENGAGÉES PAR LES DIRECTIONS OPÉRATIONNELLES SUITE AUX RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR	<i>page 14</i>
	6.1 Amélioration des circuits de traitement	
	6.2 Qualité des écrits	
	6.3 Amélioration de l'information sur les conditions contractuelles	
	6.4 Les règles de facturation	
	6.5 Procédure de dépose des compteurs	
	6.6 Communication sur les conditions de desserte	
	LES DOSSIERS DU MÉDIATEUR	<i>page 17</i>

1 INTRODUCTION : LA FONCTION DE MÉDIATION À GAZ DE FRANCE

Mise en place en janvier 1999 par Pierre Gadonneix, Président de Gaz de France, la fonction de médiation a maintenant deux années d'existence dans l'entreprise.

Elle s'inscrit dans la démarche permanente d'amélioration de la qualité de service de Gaz de France.

Michel Duhon, premier Médiateur nommé dans cette fonction, est rattaché directement au Président.

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

Connue du grand public par la diffusion d'affiches et de brochures, la fonction de médiation a été présentée aux clients dans les bulletins d'information qui sont joints aux factures.

Ainsi, les clients ou les organismes représentant leurs intérêts, notamment les Associations de Consommateurs, peuvent en cas de litige saisir le Médiateur de Gaz de France.

Par ailleurs, la Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) et le Médiateur de la République n'hésitent pas à porter à l'attention du Médiateur de Gaz de France certaines affaires sur lesquelles ils ont été eux-mêmes sollicités.

2 LE RAPPORT ANNUEL

Retraçant les grandes lignes de l'activité du Médiateur, le rapport annuel 2000 fait l'analyse et la synthèse des réclamations recueillies tout au long de l'année.

Les axes de progrès ainsi détectés sont exposés dans ce document.

Les réclamations sur lesquelles le Médiateur a statué personnellement font par ailleurs l'objet d'une présentation détaillée.

Le rapport pour l'année 2000 se voit également enrichi des suites données aux recommandations proposées par le Médiateur dans son précédent rapport.

Le rapport annuel du Médiateur de Gaz de France connaît deux modalités de diffusion :

- à l'interne : après avoir été présenté à Pierre Gadonneix, Président de Gaz de France, le rapport est ensuite diffusé aux différentes Directions de l'entreprise. De nombreux exemplaires sont adressés aux Unités locales en contact avec le client,
- à l'externe : le rapport est communiqué au Médiateur de la République, au Ministère de l'Industrie et à la Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), ainsi qu'aux médiateurs d'autres grandes entreprises, avec lesquels Michel Duhon entretient d'étroites relations.

Ainsi le rapport, tiré en 300 exemplaires en 1999, connaîtra une diffusion bien supérieure en 2000, à savoir 1000 exemplaires.

Comme il est d'usage, le rapport annuel fait également l'objet d'une présentation particulière aux Associations de Consommateurs.

3 LES REQUÊTES ADRESSÉES AU MÉDIATEUR

3.1 ORIGINE DES DEMANDES

En 2000, le Médiateur de Gaz de France a reçu directement 77 demandes, soit 65 % de plus qu'en 1999, première année d'existence de la fonction.

Ces demandes sont principalement présentées au Médiateur par les clients eux-mêmes. Toutefois il est à noter que quatre demandes ont été présentées par des Associations de Consommateurs.

Après une analyse fine des demandes, le Médiateur a constaté que près de 80 % des dossiers reçus n'avaient malheureusement pas fait l'objet d'une démarche auprès des instances d'appel de premier niveau, les Directeurs de Centre ou le Directeur Clientèle National d'EDF GDF SERVICES. Le Médiateur a ainsi dû réorienter 60 dossiers ; 53 dossiers ont été confiés pour traitement aux Directeurs des Centres concernés et 7 ont été remis au Directeur Clientèle National d'EDF GDF SERVICES.

Le Médiateur a en outre été saisi de deux dossiers pour lesquels Gaz de France n'avait pas compétence à intervenir, ce dont il a informé les clients.

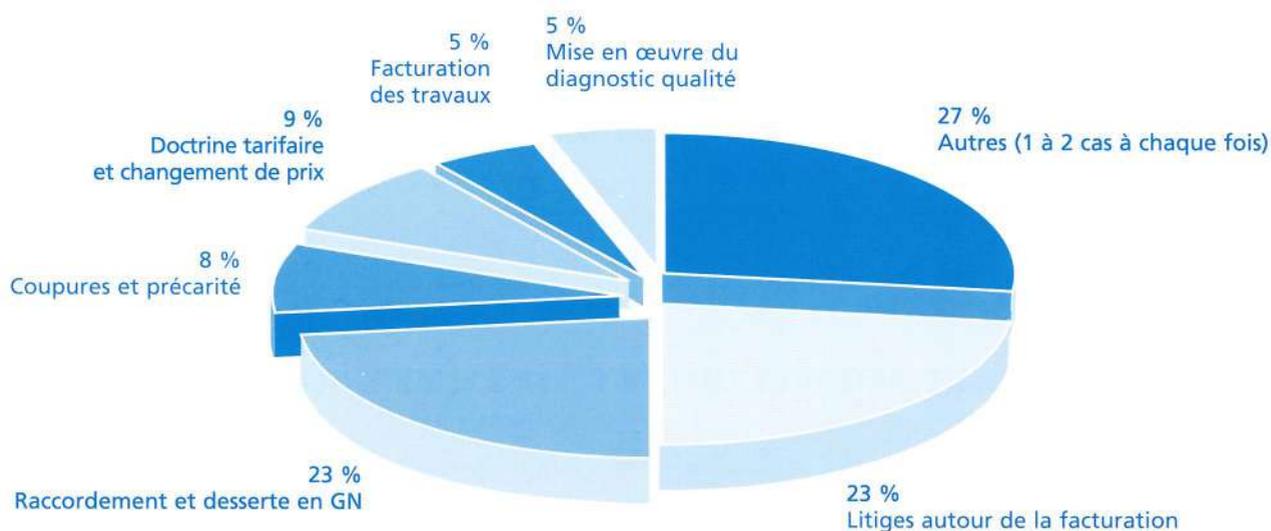
Globalement, sur les 77 demandes réceptionnées, le Médiateur a statué personnellement sur 15 dossiers, et ce dans un délai maximum de deux mois.

3.2 MOTIFS DES DEMANDES

En 2000, les 77 requêtes adressées au Médiateur de Gaz de France portent principalement sur :

- La facturation (facture erronée, compteur bloqué) : 23 % des cas.
Ce nombre est en baisse par rapport à 1999, à la fois en pourcentage et en nombre.
- La desserte et le raccordement au gaz naturel : 23 % des cas. Ce nombre est en large augmentation par rapport à 1999. Six fois plus de dossiers ont été présentés.
- La doctrine tarifaire et les changements de prix : 9 % des cas.
Ce volume est deux fois plus important qu'en 1999.
- Les situations de coupure, de précarité : 8 %.
- La mise en œuvre du Diagnostic Qualité : 5 %.
- La facturation des travaux : 5 %.

GRAPHIQUE DE RÉPARTITION DES LITIGES



Parmi les 77 dossiers adressés à la médiation, 40 % ont reçu une réponse positive de l'instance ayant traité la demande.

Nota Bene : Il faut également signaler que le Médiateur d'EDF a reçu une soixantaine de requêtes portant sur des litiges communs à Electricité de France et Gaz de France. Ces demandes portaient pour l'essentiel (70 %) sur les factures avec index estimés, qui interviennent entre deux factures établies à partir du relevé des compteurs.

Les autres sujets de saisine sont la qualité de la relation clientèle, les moyens de paiement, et les situations de précarité.

Par convention, la médiation d'EDF a totalement pris en charge le traitement de ces demandes.

3.3 PRÉSENTATION DES REQUÊTES DIRECTEMENT TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR

Les requêtes traitées par le Médiateur sont étudiées en étroite collaboration avec les Unités compétentes, le Directeur Clientèle National d'EDF GDF SERVICES et si nécessaire, avec le Service Juridique de Gaz de France. Sur certains dossiers, il arrive parfois aux collaborateurs du Médiateur de prendre l'initiative d'un contact avec le client afin de collecter les éléments d'information nécessaires à la bonne compréhension de l'affaire.

Tous avis entendus, le Médiateur transmet ensuite ses conclusions au client et en informe les Unités.

Pour l'année 2000, les 15 dossiers sur lesquels le Médiateur a statué ont pour origine des litiges touchant des clients dits "particuliers", principalement autour de la facturation, des conditions de raccordement (desserte), et des problèmes liés à la sécurité et au dépannage.

Ces dossiers font tous l'objet d'une présentation spécifique à partir de la page 17.

Par ailleurs, le Médiateur est tenu systématiquement informé des suites données aux dossiers qu'il a confiés aux Unités ou au Directeur Clientèle National d'EDF GDF SERVICES. Durant l'année 2000, le Médiateur a été amené à remettre en cause une seule fois la position prise par l'Unité vis-à-vis du client, et ce en l'absence de toute relance faite par ce dernier.

4 LES DÉMARCHES DE PROGRÈS INITIÉES PAR LE MÉDIATEUR EN 2000

4.1 RESPECT DES RÈGLES CONTRACTUELLES

Le Médiateur a constaté que plusieurs clients bénéficiant d'un tarif dit "en extinction" (tarif ancien devenu caduc, non proposable pour les nouveaux contrats), avaient vu cette base tarifaire supprimée suite à une intervention des services techniques, et ce sans information ou négociation préalable avec le client.

Ainsi, lors d'un changement de compteur, le terme "nouveau contrat" apparaissait sur la facture du client et ce dernier se voyait appliquer automatiquement par le système informatique de gestion, un nouveau tarif, parfois moins intéressant pour lui que l'ancien.

Le Médiateur a alerté la Direction d'EDF GDF SERVICES sur cette anomalie, rappelant que Gaz de France s'est engagé contractuellement à ne pas supprimer ces anciens tarifs hors renouvellement ou modification du contrat.

4.2 CLARTÉ DES MESSAGES COMMERCIAUX

L'analyse de certains litiges a permis au Médiateur de remarquer le manque de précision de certaines offres commerciales promotionnelles.

Il s'agit tout particulièrement :

- d'offres limitées dans le temps,
- d'offres de remboursement sous réserve de travaux faits par des installateurs,
- d'offres commerciales sous réserve d'installations réalisées par des professionnels PGN (Professionnels Gaz Naturel),
- des conditions d'attribution des aides financières, etc.

Le Médiateur a attiré l'attention de la Direction d'EDF GDF SERVICES sur ces faits, qui induisent des charges financières, sachant que, pour Gaz de France, le doute doit systématiquement bénéficier au client.

Les dossiers créant litiges ont été communiqués aux services compétents dans le but affiché de mettre en place une démarche qualité.

4.3 MODÈLES TYPES DE CONVENTION POUR LA RÉALISATION DE LOTISSEMENTS AU GAZ NATUREL

La Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) a présenté au Médiateur un dossier qui a permis de mettre en exergue une erreur rédactionnelle dans la convention d'alimentation d'un lotissement.

Les clauses particulières précisait en effet que *"l'acquéreur final de la parcelle devait acquitter les frais de dépose de branchement et de coffret dans les cas où il ne retenait pas la solution énergétique de gaz naturel"*.

L'Unité impliquée a d'ores et déjà mis en œuvre un audit pour identifier les conventions contenant cet alinéa erroné et a engagé un processus de modification par avenant.

Le Médiateur a demandé à la Direction d'EDF GDF SERVICES de s'assurer que cette mauvaise formulation n'avait pas été reprise dans les modèles types de conventions d'autres Unités.

4.4 AMÉLIORATION DU SERVICE RENDU AUX CLIENTS SUR PARIS

A Paris, le Cahier des Charges de la Concession de Distribution de gaz naturel stipule qu'une partie de l'installation gaz de l'immeuble en amont du compteur est sous la responsabilité du client. Dans les autres régions, la responsabilité du client ne commence qu'à l'aval du compteur ; elle concerne l'installation intérieure du logement.

Cette disposition spécifique à la ville de Paris génère pour les clients une incompréhension. La DGCCRF a été saisie à ce sujet, et a transmis le dossier au Médiateur.

Ce dernier a donc demandé à EDF GDF SERVICES de mener une réflexion afin de permettre à chaque client de savoir quel est son domaine de responsabilité.

4.5 DROIT DE SUITE

Aux termes de l'article 11 du Cahier des Charges de Concession : "si dans les huit années qui suivent l'établissement de l'extension, d'autres personnes veulent participer à l'usage de celle-ci, et si cette opération est techniquement possible, elles sont tenues de rembourser à celui qui en aura supporté la charge, une part du coût des installations utilisées par elles, évaluée en tenant compte du débit maximum du compteur. Le montant des charges à rembourser, calculé par le concessionnaire, tient compte des frais de premier établissement acquittés par les premiers clients, diminués d'un huitième par année écoulée depuis la mise en service, ainsi que des garanties de consommation fournies". Cette mesure est appelée droit de suite.

Le Médiateur a été saisi d'un litige par lequel il a constaté que les Unités n'offraient pas systématiquement aux clients initiaux la possibilité de bénéficier du droit de suite lorsqu'ils avaient apporté une contribution financière supplémentaire pour la réalisation du raccordement au réseau de gaz naturel.

Le Médiateur a signalé à EDF GDF SERVICES que ses investigations le conduisaient à penser que la complexité du mode de gestion actuel du droit de suite par les Unités constituait un frein à sa bonne application. En conséquence, il a demandé à EDF GDF SERVICES de s'assurer que les clients bénéficiaient bien, en tout lieu, de cette faculté.

4.6 REDRESSEMENTS DE FACTURATION

Le Médiateur a constaté dans un litige que, depuis la mise en service gaz d'un client aucune consommation n'avait été enregistrée au compteur de ce dernier. Il s'est étonné que cette situation n'ait pas déclenché de démarche particulière de l'Unité gestionnaire pendant trois ans, et ce malgré la présence d'états informatiques qui offrent la faculté de mettre en évidence ces anomalies.

Ce type de dysfonctionnement génère des réclamations, contraignant l'entreprise à abandonner une partie de ses créances, compte tenu de la mauvaise qualité de service.

Le Médiateur a demandé à la Direction d'EDF GDF SERVICES de s'assurer au travers des contrôles internes que ce cas n'est qu'une exception.

4.7 INFORMATION SUR LES NOUVELLES OFFRES DE SERVICES DÉVELOPPÉES PAR LES UNITÉS

A l'occasion d'un litige survenu sur Paris, le Médiateur a constaté qu'une offre commerciale, l'offre Assistance Dépannage, proposée sur les Centres parisiens depuis 1995, ne faisait l'objet d'aucun document clientèle.

Cette offre Assistance Dépannage repose sur une charte de coopération signée entre Gaz de France et les Professionnels Gaz Naturel (installateurs PGN). Ceux-ci ont mis en place une organisation par roulement qui leur permet d'intervenir rapidement et à tout moment chez le client pour réparer une anomalie survenue sur l'installation intérieure.

Dans cette affaire, un agent de Gaz de France a proposé cette offre à un client avec maladresse. Le client, en l'absence de tout support écrit, a mis en doute l'intégrité de Gaz de France dans sa relation avec les plombiers privés.

Le Médiateur a pris contact avec EDF GDF SERVICES afin que toute nouvelle offre clientèle soit bien accompagnée des documents d'information clientèle nécessaires.

5 LES ACTIONS DU MÉDIATEUR EN DIRECTION DES REPRÉSENTANTS DES CONSOMMATEURS

Les Associations de Consommateurs sont destinataires du rapport du Médiateur.

Une présentation particulière leur en est faite lors de la première réunion plénière annuelle des Associations de Consommateurs et de Gaz de France.

En retour, les Associations de Consommateurs alertent régulièrement le Médiateur sur des sujets particuliers touchant à la qualité de service. Elles participent aux groupes de travail organisés par Gaz de France pour l'élaboration des nouveaux services. Ainsi, le Médiateur a personnellement tenu à ce que les Associations de Consommateurs participent aux travaux mis en place pour la refonte des pictogrammes de sécurité. Plusieurs réunions techniques se sont ainsi déroulées.

D'autres thèmes ont également été présentés en 2000 aux Associations de Consommateurs par le Médiateur :

- les résultats et les grandes orientations de l'entreprise,
- le livre vert et le projet de loi de transposition gazière,
- le Diagnostic Qualité de Gaz de France,
- le plan de desserte gaz,
- les tarifs et contrats de Gaz de France,
- la cogénération,
- le Plan Environnement de Gaz de France.

6 LES ACTIONS DE PROGRÈS ENGAGÉES PAR LES DIRECTIONS OPÉRATIONNELLES SUITE AUX RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

6.1 AMÉLIORATION DES CIRCUITS DE TRAITEMENT

Dans son rapport précédent, le Médiateur avait noté le bon fonctionnement général des différents niveaux d'instance d'appel d'EDF GDF SERVICES. Il avait cependant demandé à la Direction d'EDF GDF SERVICES de mieux communiquer sur les différents niveaux de recours et d'obtenir ainsi un plus grand engagement des chefs d'Unités pour la signature des dossiers présentés en instance d'appel.

En attendant une refonte plus complète des pratiques, avec une mise sous assurance qualité, la Direction d'EDF GDF SERVICES a rappelé par note interne du 6 juillet 2000 (GCL 213), les principes suivants :

- mise à disposition systématique dans les points d'accueil de la brochure "Portes ouvertes sur tous vos recours",
 - rappel de la présence de l'instance d'appel "Directeur de Centre" sur tous les courriers utilisés dans la relation clientèle au niveau du Centre.
- De même, les courriers signés par les Directeurs de Centre font référence à l'appel possible auprès du Directeur Clientèle National. Par ailleurs les réponses émises par ce niveau national font mention du recours possible auprès du Médiateur.

Les Centres ont également été invités à assurer un enregistrement exhaustif des réclamations clients, avec une mise sous contrôle des délais de réponse.

6.2 QUALITÉ DES ÉCRITS

Le Médiateur avait détecté que certains désaccords entre le client et l'entreprise provenaient ou étaient accentués par le manque de clarté des écrits et la forme du discours. Ce dernier était en effet essentiellement centré sur les besoins de l'entreprise pour son bon fonctionnement, négligeant ainsi les besoins spécifiques du client.

En réponse, le Directeur d'EDF GDF SERVICES a missionné un groupe de travail pour analyser les lettres types les plus usuelles.

130 lettres types ont ainsi été revues et réécrites. Elles ont été insérées dans un catalogue national. Elles seront intégrées dans l'outil de gestion informatique en juin 2001 (Note ICL 0040 du 26 décembre 2000).

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 avait demandé à la Direction d'EDF GDF SERVICES d'améliorer l'information apportée au client sur les conditions contractuelles de la vente de gaz.

Le Médiateur de Gaz de France et la Direction d'EDF GDF SERVICES ont donc missionné un groupe de travail piloté par le Centre d'Expertise Clientèle, pour assurer la réécriture des conditions générales de vente de gaz.

Un premier projet était en cours d'élaboration fin 2000. Il sera présenté aux Associations de Consommateurs au deuxième trimestre 2001. Il devra ensuite être ajusté afin de tenir compte des modifications qui découleraient de la loi de transposition.

Ce projet sera ultérieurement soumis pour avis à la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes.

6.4 LES RÈGLES DE FACTURATION

La Direction d'EDF GDF SERVICES a été sollicitée par le Médiateur afin de rappeler aux Unités les règles prescrites en matière de redressement de facturation.

Une note de doctrine est en cours d'élaboration. Elle doit être diffusée à l'ensemble des Unités EDF GDF SERVICES au premier trimestre 2001.

6.5 PROCÉDURE DE DÉPOSE DES COMPTEURS

La validité des index relevés lors des déposes de compteurs étant souvent mise en cause par les clients, le Médiateur avait demandé à la Direction d'EDF GDF SERVICES d'engager une démarche qualité en ce domaine.

En réponse, le Centre d'Expertise Clientèle d'EDF GDF SERVICES a proposé de modifier le bon d'intervention utilisé par les agents techniques, afin de permettre de laisser au client un compte rendu matérialisant l'intervention effectuée.

La mise en œuvre de ce nouveau document a été précisée aux Unités par note interne (ICL 0046 du 29 décembre 2000).

6.6 COMMUNICATION SUR LES CONDITIONS DE DESSERTE

Le Médiateur avait dans son précédent rapport identifié le manque de clarté de la communication sur les conditions de desserte en gaz naturel.

Ce problème avait en particulier été soulevé à l'occasion de réclamations de clients situés sur des concessions nouvelles gaz.

Après une étude des meilleures pratiques des Centres, le Centre d'Expertise et de Développement Gaz d'EDF GDF SERVICES a élaboré un kit de communication à l'intention des Unités. Cet outil vise à rendre plus transparentes et plus homogènes les démarches commerciales menées par les Unités lors de la réalisation des concessions nouvelles gaz.

Il est constitué de 16 panneaux de communication et d'un guide d'animation permettant d'expliquer lors de réunions publiques le déroulement des opérations à l'occasion de l'arrivée du gaz naturel. Il intègre également un dossier support qui peut être remis aux clients potentiels.

Il doit être diffusé aux Unités au deuxième trimestre 2001.



LES DOSSIERS DU MÉDIATEUR

CONTESTATION D'UN RAPPEL DE FACTURATION - DOSSIER N°00 0002

En septembre 1999, Monsieur T., professionnel de la restauration, vient de résilier son contrat. Il conteste auprès de son agence le rappel de facturation de 21 665 F (3 302,74 €) qui lui est présenté sur la facture de résiliation. Il estime ce montant anormalement élevé pour 4 mois de consommation.

Son agence gestionnaire l'assure du bien-fondé de la somme réclamée, celle-ci couvrant quatorze mois de facturation. Cette longue période de facturation est due à une erreur de relevé.

En désaccord avec cette réponse, le client fait alors appel au Directeur Clientèle National d'EDF GDF SERVICES, puis, n'obtenant pas satisfaction, sollicite le Médiateur.

Après une étude du dossier du client, le Médiateur a constaté que la facture de 21 665 F (3 302,74 €) était le cumul de trois factures antérieures. Parmi celles-ci, la facture de février 1999 à avril 1999 était particulièrement importante. En effet, la part gaz s'élevait à 15 742 F (2 399,80 €).

Cette somme de 15 742 F (2 399,80 €) provenait d'un remboursement fait à tort au client, suite à une erreur de relevé en avril 1998. Une nouvelle défaillance dans le relevé d'octobre 1998, n'avait pas permis de régulariser cette situation.

Le Médiateur a considéré que le montant réclamé au client était bien légitime et que Monsieur T. n'avait pu ignorer avoir réglé en 1998 un montant représentant moins de 10 % des sommes habituelles.

Cependant, le Médiateur a voulu tenir compte de la difficulté pour le client de faire face à cette échéance, et de la mauvaise qualité de la prestation de relevé des compteurs. Il a ainsi proposé à Monsieur T. d'échelonner le paiement de ce rappel de facturation sur 11 mois.

Le 15 décembre 1999, Monsieur O. écrit à son agence EDF GDF SERVICES en s'interrogeant sur l'utilité d'un courrier qu'il vient de recevoir, l'informant de la date de passage du releveur.

Monsieur O. trouve cette démarche inutile et coûteuse et signale qu'il aurait préféré recevoir les 150 F (22,87 €) que l'agence lui doit, au titre de la garantie des services. En effet Monsieur O. n'aurait pas reçu de réponse de son agence à un précédent courrier en date du 24 décembre 1998 et attend un dédommagement, pour non-respect de l'engagement de courtoisie.

Monsieur O. transmet le même courrier à la Direction Générale de Gaz de France, qui accuse réception et en avise le Directeur Clientèle National.

Monsieur O. s'adresse le même jour au Médiateur d'EDF afin d'obtenir les 150 F (22,87 €) dus pour le courrier de décembre 1998, qu'il a personnellement déposé à l'agence. Le Centre gestionnaire signale n'avoir pas eu connaissance de ce courrier.

Cette contradiction conduit le Médiateur d'EDF à conseiller au Centre de régler les 150 F (22,87 €) afférents.

Répondant par écrit le 16 décembre 1999 au courrier en date du 15 décembre, l'agence explique par courrier à Monsieur O. l'intérêt de la démarche visant à prévenir les clients de la date de passage du releveur.

Cette réponse sera complétée par une lettre du Directeur Clientèle National le 2 février 2000.

Par la suite, Monsieur O. va solliciter par divers procédés (mails ou télécopies) et à plusieurs reprises le Directeur Clientèle National, puis le Médiateur de Gaz de France.

Il exige des versements multiples de 150 F (22,87 €), au motif que ses relances ne reçoivent pas de réponse dans les huit jours. Une dernière demande de versement de 150 F (22,87 €) sera adressée le 21 février au Médiateur.

Après étude du dossier du client, le Médiateur a considéré qu'une réponse avait bien été apportée à sa demande initiale du 15 décembre 1999, dans le respect de l'engagement de courtoisie. Le Médiateur a estimé que les éléments de réponses apportées par d'autres entités de l'entreprise avaient été complémentaires de cette demande initiale.

Par ailleurs le Médiateur a été surpris de la densité de la correspondance de Monsieur O. avec son agence pour quelque motif que ce soit.

Il tient à signaler que la Garantie des Services a été élaborée par Gaz de France afin d'améliorer le service rendu aux clients et non pour qu'un client l'utilise pour mettre l'entreprise en défaut, afin de percevoir l'indemnité de 150 F (22,87 €), et sans que sa démarche corresponde à un problème fondé.

MAINTIEN D'UNE DÉCISION PRISE PAR LE MÉDIATEUR EN 1999

DOSSIER N°00 0008

Le Médiateur avait statué en 1999 sur le dossier de Monsieur S., qui remettait en cause l'exactitude des appareils de comptage. (Dossier 990002 du rapport de 1999 du Médiateur).

Monsieur S. sollicite de nouveau le Président de Gaz de France pour qu'une nouvelle lecture de son dossier soit réalisée. En effet, il considère pouvoir apporter dans cette affaire des éléments complémentaires.

Le Médiateur a demandé à ses services de bien vouloir rouvrir ce dossier et d'analyser finement les nouvelles informations communiquées par le client.

Malheureusement, aucun élément nouveau n'a permis de reconsidérer la position prise en 1999.

Le Médiateur a ainsi confirmé au client sa décision de juin 1999.

DEMANDE D'INDEMNISATION - DOSSIER N°00 0016

DOSSIER PRÉSENTÉ PAR UNE ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS

Le 6 novembre 1998 une explosion endommage le pavillon de Madame D.
Des experts sont mandatés et constatent qu'une fuite sur la canalisation gaz naturel située en domaine public est à l'origine du sinistre.

Les experts de Gaz de France et de l'assurance du client ainsi que l'expert nommé directement par le client chiffrent le dommage à 1 277 073 F (194 684,66 €).

Une proposition de remboursement est faite à Madame D. et à son assurance.

Madame D. présente son dossier au Médiateur en alléguant du fait que la proposition de remboursement de Gaz de France est insuffisante. En outre, Madame D. ne comprend pas pourquoi les frais engagés auprès de l'expert qu'elle a mandaté restent à sa charge, à savoir 80 904 F (12 333,49 €).

Le Médiateur s'est rapproché du service des Assurances de Gaz de France afin d'étudier le dossier.

Il a constaté que Gaz de France avait dans un premier temps apporté une aide immédiate à Madame D. (15 000 F / 2 286,69 €), puis avait remboursé l'assurance de Madame D. pour 620 610 F (94 609,51 €), et avait enfin financé la partie du mobilier non couverte par l'assurance de Madame D., soit 96 183 F (14 662,71 €). La participation financière de Gaz de France s'élevait donc à 731 793 F (111 558,91 €).

Après analyse du dossier, le Médiateur n'a pu répondre favorablement à la requête de la cliente de prendre en charge les frais d'expert privé.

En effet cette expertise a été engagée unilatéralement par Madame D., en complément des experts désignés respectivement par les assurances de Madame D. et de Gaz de France.

Des frais ainsi engagés ne peuvent malheureusement pas faire partie d'une quelconque base d'indemnisation, et restent à la charge de celui qui en a été à l'origine.

Le Médiateur a considéré que le dossier avait bien été traité en toute équité, dans le respect des règles des assurances.

CONVENTION DE RACCORDEMENT

PRÉSENTÉ PAR LA DGCCRF - DOSSIER N°00 0019

En mars 2000, la DGCCRF interroge le Médiateur sur le bien-fondé d'un alinéa figurant dans une convention signée entre Gaz de France et la commune de T.

L'objet de cette convention porte sur le raccordement au réseau de gaz naturel d'un lotissement de 40 pavillons.

L'alinéa dont il est question mentionne que : "dans le cas où les acquéreurs des parcelles n'optent pas pour le gaz naturel, le coffret est déposé et le branchement obturé aux frais de l'acquéreur".

Le Médiateur a contacté le Centre concerné qui l'a informé que cet alinéa était bien erroné puisqu'il manquait la mention "si l'acquéreur du lot demande la suppression du branchement".

Une démarche corrective était déjà en cours au niveau du Centre pour identifier les conventions risquant de comporter cette erreur et les modifier sans attendre.

Le Médiateur a ainsi pu confirmer à la DGCCRF que l'erreur avait bien été détectée et corrigée pour l'ensemble des conventions du Centre.

PROCÉDURES DE DÉPÔT DES NOUVEAUX BARÈMES DE PRIX

PRÉSENTÉ PAR LA DGCCRF - DOSSIER N°00 0020

En mars 2000, la DGCCRF s'étonne auprès du Médiateur d'avoir été saisie par un service hospitalier régional et universitaire, afin de fournir une information tarifaire sur le tarif S2S de Gaz de France.

En effet, ce tarif ayant subi une augmentation, le client cherche à s'assurer du bon respect des procédures engagées par Gaz de France pour le dépôt des nouveaux barèmes de prix.

Le client mettant en doute les arguments de l'agence commerciale de Gaz de France, il lui a été conseillé de demander confirmation à la DGCCRF.

Le Médiateur a écrit au responsable du centre hospitalier afin de lui garantir que les procédures réglementaires de dépôt de barèmes de prix avaient bien été respectées.

Il a communiqué au client le Décret du 20 novembre 1990 paru au Journal Officiel, précisant les conditions de mise en œuvre de la procédure de dépôt, ainsi que la copie de la grille tarifaire déposée le 15 décembre 1999 auprès des Pouvoirs Publics.

La copie de ce courrier a été envoyée à la DGCCRF.

En octobre 1999, Monsieur O. formule une demande de branchement gaz pour son pavillon. Il reçoit alors un devis de 5 427 F (827,32 €) assorti de la possibilité de bénéficier d'une prime commerciale de 2 500 F (381,11 €), s'il utilise le gaz dans un délai d'un an, pour les trois usages courants : chauffage, eau chaude et cuisson. Les travaux doivent être réalisés dans les 15 jours suivant le paiement du devis, sous réserve des autorisations administratives. Fin octobre Monsieur O. règle le devis.

En décembre 1999, constatant qu'aucuns travaux de branchement ne se dessinent, il relance l'Unité.

Le Centre l'informe alors que le devis n'est pas valable. Le technicien l'ayant établi a fait une erreur, négligeant des paramètres techniques préexistants.

En effet, la maison de Monsieur O. est déjà alimentée par un branchement, situé à un autre angle de son terrain. Les conditions commerciales sont alors différentes, car il ne s'agit plus d'un branchement neuf, mais d'un déplacement de branchement.

Dans ces circonstances, l'Unité considère que Monsieur O. ne peut pas bénéficier de la prime commerciale de 2 500 F (381,11 €).

Le Centre propose alors au client deux solutions financières moins intéressantes que le devis initial, et dans le même temps lui rembourse les 5 427 F (827,32 €) versés.

Monsieur O. écrit alors au Directeur Clientèle National, puis au Médiateur pour obtenir son branchement aux conditions définies en octobre 1999.

Après avoir étudié le dossier, le Médiateur a bien constaté que la proposition de branchement de 5 427 F (827,32 €) n'était pas conforme aux règles internes en vigueur, puisque la maison de Monsieur O. comportait déjà un branchement. Il y avait bien eu une erreur des services locaux lors de la réalisation du devis initial.

Cependant, le Médiateur a considéré que Gaz de France se devait de respecter des engagements pris. Le remboursement du chèque de 5 427 F (827,32 €), réalisé par le Centre, ne constituait pas un juste motif libérant l'Unité de sa proposition de départ.

Le Médiateur a ainsi demandé au Centre d'honorer l'engagement d'origine et de permettre au client de bénéficier d'une prime commerciale de 2 500 F (381,11 €) sous réserve d'une utilisation du gaz pour trois usages dans l'année à venir.

PLAINTÉ POUR DÉGRADATIONS COMMISES PAR UNE ENTREPRISE SOUS-TRAITANTE - DOSSIER N°00 0024

En octobre 1999, Monsieur M. est contacté par son voisin qui l'informe que le tuyau d'eau en aval de son compteur d'eau fuit, et ce, depuis l'intervention d'un ouvrier en uniforme vert à bande fluo. Monsieur M. ne se trouvant pas sur place, il demande à son voisin de faire le nécessaire pour stopper la fuite.

Monsieur M. recherche alors quelle entreprise a pu ainsi intervenir et apprend que l'entreprise T. a réalisé des travaux de desserte de gaz pour le compte de Gaz de France à cette époque. Monsieur M. écrit donc à l'entreprise T., lui demandant 1 500 F (228,67 €) de dommages et intérêts pour violation de domicile, détérioration du bien d'autrui et vandalisme.

L'entreprise T. mène une enquête auprès de ses ouvriers et confirme par téléphone à Monsieur M. qu'une autre entreprise a pu intervenir de la même manière.

Monsieur M. continue à enquêter, puis certain que seule l'entreprise T. était sur place, renouvelle sa demande de dédommagement pour un montant de 3 000 F (457,34 €).

Devant le refus écrit de l'entreprise T. de reconnaître le dommage, Monsieur M. écrit à Gaz de France afin d'obtenir le paiement des 3 000 F (457,34 €) demandés.

Une première réponse lui est alors faite par le Centre EDF GDF SERVICES concerné, qui l'informe ne pouvoir donner suite à sa demande, l'entreprise T. ne reconnaissant pas le dommage et le client n'apportant aucune preuve de ses dires.

Monsieur M. renouvelle sa demande, et une réponse similaire lui est faite par le Directeur Clientèle National. Insatisfait de cette réponse Monsieur M. présente sa requête au Médiateur pour un examen en dernier recours.

Après avoir étudié ce dossier, le Médiateur a attiré l'attention du client sur deux points :

- *l'entreprise T. ne reconnaît pas les faits reprochés,*
- *le préjudice constitue un acte étranger à l'exécution des travaux de desserte demandés par Gaz de France, et ne peut en conséquence engager la responsabilité de l'entreprise.*

Le Médiateur n'a donc pas donné suite à la demande d'indemnisation de Monsieur M.

Dans le mois qui a suivi, le client a de nouveau sollicité le Médiateur de Gaz de France qui a confirmé le rejet de la demande d'indemnisation.

INDEMNISATION SUITE À SINISTRE – REMBOURSEMENT DES FRAIS D'EXPERT PRIVÉ - DOSSIER N°00 0027

En octobre 1999, la rupture d'une canalisation d'eau entraîne une pénétration d'eau dans le réseau de gaz naturel. Il en résulte un engorgement du compteur de gaz et des appareils de chauffage de l'immeuble de Madame M.

En décembre 1999, l'expert de Madame M. fait parvenir à Gaz de France une demande d'indemnisation de 23 176 F (3 533,09 €). Une expertise amiable est alors réalisée en février 2000, et les dommages sont arrêtés contradictoirement à 16 000 F (2 439,14 €).

En mai 2000, Madame M., considérant ce remboursement comme insuffisant et refusant toute notion de vétusté pour la chaudière inondée, intervient auprès du Médiateur de Gaz de France.

Après une étude du dossier, le Médiateur a alors relevé deux éléments :

- *le premier fait apparaître que la somme de 16 000 F (2 439,14 €) n'intègre un taux de vétusté de 50 % que sur une pièce maîtresse de la chaudière. Ce calcul est favorable à la cliente, dans la mesure où la chaudière a dix ans d'âge,*
- *le second permet de relever qu'un taux de vétusté a été appliqué à tort sur les frais de main-d'œuvre et de déplacement. Cette pratique est contraire aux usages. Le Médiateur a alors souhaité que ces frais soient intégralement remboursés à la cliente.*

Une nouvelle proposition de remboursement a ensuite été faite à Madame M. sur ces bases. Madame M. l'a acceptée.

CONDITIONS DE VERSEMENT DE LA PRIME VISSOGAZ

DOSSIER N°00 0042

En mars 2000, Monsieur B. écrit au Directeur de l'Unité qui assure la gestion de son contrat et au Directeur Clientèle National, pour demander le versement de la prime Vissogaz, car il a installé un robinet de commande automatique et un flexible inox. Il ne comprend pas pourquoi ce versement lui est refusé par son agence locale.

L'Unité l'informe que le versement de la prime de 200 F (30,49 €) est conditionné à la pose du robinet d'obturation par un professionnel certifié.

Monsieur B. conteste cette obligation et adresse alors sa requête au Médiateur.

Après étude du dossier, le Médiateur a constaté que les messages commerciaux mentionnaient que le versement de la prime Vissogaz était conditionné par la mise en place d'un robinet à obturation automatique en remplacement d'un robinet non normalisé.

En effet, le remplacement de ces robinets nécessite en général la réalisation d'une brasure qui doit être réalisée dans les règles de l'art, par un professionnel. La prime de 200 F (30,49 €) est donc destinée à alléger le coût de cette intervention.

Or Monsieur B. avait en fait procédé au remplacement d'un robinet qui comportait déjà un pas de vis des deux côtés. Le remplacement d'un tel robinet, déjà normalisé, ne donne par conséquent pas lieu à un versement de prime.

Le Médiateur a cependant voulu tenir compte du vif intérêt manifesté par Monsieur B. pour la sécurité, et du fait qu'il avait sans doute mal compris les conditions de versement de la prime. Il a donc demandé à l'Unité, à titre exceptionnel et commercial, d'effectuer le versement de la prime de 200 F (30,49 €).

REDRESSEMENT DE FACTURATION SUITE À COMPTEUR BLOQUÉ

PRÉSENTÉ PAR UNE ASSOCIATION D'AIDE AUX VICTIMES - DOSSIER N°00 0048

En mars 2000, suite au relevé de son compteur, Monsieur P. reçoit une facture d'un montant très important. Mécontent du montant à payer, Monsieur P. demande une vérification de son compteur. Celle-ci met en évidence que le comptage n'a pas tourné depuis la mise en service des installations de Monsieur P. en février 1997. Ainsi, les consommations de gaz de Monsieur P. ne lui ont jamais été facturées. L'agence clientèle envoie alors à Monsieur P. une facture de rappel de 5 093 F (776,41 €).

Monsieur P. fait alors appel au Directeur de Centre afin de revoir cette facturation. Le Directeur lui précise que le rappel a été calculé sur deux ans, et non sur les trois années dues par Monsieur P. et qu'un abattement de 20 % a été en outre consenti. Par suite, le Centre maintient sa facturation.

Monsieur P. s'adresse alors au Directeur Clientèle National. Celui-ci rappelle les conditions intéressantes de la facturation établie, précisant que les consommations ont été calculées sur une base favorable au client puisqu'en dehors des périodes hivernales. Le Directeur Clientèle National propose en outre à Monsieur P. de revoir le montant facturé si le prochain relevé fait apparaître des consommations inférieures.

Toujours insatisfait des réponses obtenues, Monsieur P. présente alors son dossier à une association d'aide aux victimes, qui transmet sa requête au Médiateur de Gaz de France lui demandant de revoir les positions du Directeur de Centre et du Directeur Clientèle National. L'association allègue que Monsieur P. n'est pas responsable du dysfonctionnement de son compteur de gaz et qu'il rencontre en sus des difficultés financières.

Après avoir examiné le dossier de Monsieur P. le Médiateur a constaté que Monsieur P. ne contestait pas la réalité de sa consommation mais qu'il souhaitait s'en affranchir au motif qu'il n'était pas responsable du dysfonctionnement de son compteur de gaz.

Le Médiateur a confirmé que l'Unité était bien fondée à réclamer à Monsieur P. les consommations non mesurées, mais réelles depuis 1997, soit trois années.

Sur ce dossier, le Médiateur a noté divers points :

- le Centre avait établi le rappel de facturation sur deux ans, et ce, bien que les tribunaux ne contestent pas à Gaz de France le droit de procéder à des redressements de facturation sur des périodes plus longues. La prescription en ce domaine étant de cinq ans, la période de référence retenue (2 ans) était favorable au client,*
- à titre commercial un abattement de 20 % avait été consenti.*

Le Médiateur n'a pas manqué de rappeler la proposition du Directeur Clientèle National de revoir le montant facturé si la consommation annuelle de Monsieur P. se révélait, au relevé suivant, inférieure à celle retenue pour le rappel de facturation.

Le Médiateur a conclu que le dossier avait été traité en veillant à ne pas pénaliser le client. Il n'a pas remis en cause la proposition du Directeur Clientèle National.

Cependant, sensible aux difficultés financières de Monsieur P. évoquées par l'association, le Médiateur a proposé à Monsieur P. d'étaler le règlement de l'arriéré sur 7 mois, soit environ 700 F (106,71 €) par mois.

CONTESTATION D'UN PRÉLÈVEMENT SUITE À RÉSILIATION

DOSSIER N°00 0053

En mars 2000, Monsieur S. s'étonne auprès de son agence, puis auprès du Directeur de Centre, d'un prélèvement inhabituel et très élevé de 1 857 F (283,09 €). Ce montant ne correspond pas à l'engagement qu'il avait pris pour un paiement mensuel de 350 F (53,36 €) par mois.

Monsieur S. pense qu'il y a eu erreur de facturation, signale que ce montant a été prélevé sur son compte sans qu'il en soit informé et que cela l'a mis en découvert. Il demande le remboursement de la somme prélevée.

Le Directeur de Centre répond à Monsieur S. que cette facture est en fait la facture de résiliation de son ancien logement, car Monsieur S. a changé d'appartement au sein du même immeuble, passant d'un trois pièces à un deux pièces. Par ailleurs, suite à un problème technique au sein de l'entreprise, la facture annonçant ce prélèvement n'a pas été adressée à Monsieur S. dans des délais lui permettant d'y faire face.

Insatisfait de cette réponse et toujours persuadé que ses consommations sont erronées, Monsieur S. s'adresse en août 2000 au Directeur Clientèle National pour obtenir le remboursement des 1 857 F (283,09 €). Le Directeur Clientèle National ne détectant aucune anomalie dans le dossier de Monsieur S. l'informe qu'il ne peut accéder à sa demande.

En septembre 2000, Monsieur S. saisit le Médiateur de Gaz de France au motif que son dossier comporte une erreur de facturation, provenant d'un changement de compteur. Il argumente d'une part en faisant référence aux consommations plus basses du nouvel occupant de son appartement, d'autre part en signalant une nouvelle facture de 172 F (26,22 €) qui lui semble plus conforme à ses consommations.

Monsieur S. rappelle qu'il a eu des frais avec sa banque suite au rejet de prélèvement, et demande un remboursement forfaitaire de 3 000 F (457,34 €).

Le Médiateur après avoir étudié le dossier de Monsieur S. a constaté les faits suivants :

- *l'importance du montant à régler par Monsieur S. à la résiliation de son appartement était liée au fait que cette résiliation était intervenue en sortie d'hiver alors que le paiement mensuel vise à étaler les consommations sur toute l'année. Par ailleurs, le montant n'avait sans doute pas été parfaitement évalué, ce qui est toujours difficile pour un premier occupant.*

- *le compteur enregistrant les consommations du premier appartement de Monsieur S. fonctionnait parfaitement et n'avait pas été changé. Il enregistrait sans anomalie les consommations du nouvel occupant, qui étaient, c'est exact, inférieures à celles de Monsieur S.*
- *la facture de 172 F (26,22 €) représentait la mise en service du nouvel appartement de deux pièces de Monsieur S. Elle correspond à une facturation de deux mois d'abonnement sans consommation.*

Le Médiateur a en sus demandé à l'agence un calcul détaillé des consommations de Monsieur S. à la fois dans son ancien logement et dans le nouveau. Il a également demandé qu'une comparaison avec les consommations moyennes de l'immeuble soit faite. Cette étude a mis en évidence que Monsieur S. dans les deux logements avait des consommations plus élevées que les autres occupants.

Le Médiateur en a conclu que les factures élevées de Monsieur S. provenaient de son mode d'utilisation de l'énergie et non d'un dysfonctionnement des matériels de comptage. Il a proposé à Monsieur S. un contact avec les conseillers locaux de Gaz de France afin de rechercher des solutions permettant d'économiser l'énergie.

Par ailleurs, le Médiateur n'a pas trouvé normal que le compte de Monsieur S. soit prélevé sans que le client en soit informé dans des délais lui permettant d'y faire face. Il a demandé à l'Unité concernée de rembourser à Monsieur S. les frais facturés par la banque pour insuffisance de provision, soit 229 F (34,91 €).

FUITE SUR L'INSTALLATION INTÉRIEURE DU CLIENT À PARIS, ENTRE LE ROBINET DE BRANCHEMENT PARTICULIER ET LE COMPTEUR

PRÉSENTÉ PAR LA DGCCRF - DOSSIER N°00 0060

En octobre 2000, la DGCCRF attire l'attention du Médiateur sur la réclamation de Monsieur M. Monsieur M. qui a par ailleurs fait parvenir son dossier au Directeur de l'Unité qui assure la gestion de son contrat.

En septembre 2000, Monsieur M. détecte une fuite de gaz sur le palier de son appartement à Paris. Il appelle le service de dépannage de Gaz de France qui intervient et diagnostique une légère fuite au niveau du raccord de la colonne montante et du tuyau de raccordement de l'appartement de Monsieur M., en amont du compteur de gaz.

L'agent d'intervention de Gaz de France informe le client qu'il doit fermer le gaz pour raison de sécurité, mais qu'il ne peut effectuer la réparation. Celle-ci doit être faite par un plombier privé. Ces travaux seront supportés financièrement par le client. L'agent d'intervention indique au client les coordonnées d'un plombier et l'informe que le gaz sera remis par Gaz de France, une fois les travaux terminés.

Le lendemain, le client a la visite d'un plombier qui effectue la réparation et remet lui-même l'installation en gaz. La facture réglée par le client est de 3 000 F (457,34 €).

Monsieur M. interpelle Gaz de France, sur les points suivants :

- il ne comprend pas pourquoi il a dû faire la réparation d'une installation qui avait été faite en 1955 par Gaz de France,
- il s'étonne de n'avoir eu qu'une seule adresse de plombier privé,
- il ne comprend pas pourquoi le gaz a été rétabli par le plombier privé.

Le Centre répond au client par courrier et lui explique que la fuite était située sur une partie de son installation intérieure qui a la particularité de commencer, à Paris, au robinet de branchement particulier du client. Cette installation, faite en 1955 par Gaz de France en maîtrise d'œuvre et aux frais du propriétaire du logement, est bien sous la responsabilité du client.

L'intervention du plombier se situait dans le cadre d'une démarche de service appelée "Assistance dépannage", réalisée avec une dizaine de plombiers volontaires qui interviennent à tour de rôle 7 jours sur 7, s'engageant à contacter le client dans les deux heures suivant son appel. Il s'agit d'une facilité offerte au client pour trouver rapidement un professionnel.

Enfin, la remise en gaz par le plombier constitue une anomalie qui sera corrigée.

Le Médiateur s'est assuré que les informations apportées par le Centre étaient bien en cohérence avec le Cahier des Charges de Distribution du gaz naturel de la Ville de Paris, et a confirmé cet état de chose à la DGCCRF.

CONDITIONS DE DESSERTE EN GAZ NATUREL

DOSSIER N°00 0065

En février 2000, Monsieur L. demande à son agence Gaz de France le raccordement au gaz naturel de son pavillon. L'agence procède à une étude afin de savoir si d'autres clients sont intéressés. En effet, le pavillon de Monsieur L. est situé dans une rue non encore desservie en gaz naturel et son raccordement au réseau nécessite des travaux d'extension importants.

L'étude ne permet de détecter que deux clients : Monsieur L. et son beau-père. L'agence informe donc Monsieur L. que son pavillon est trop éloigné du réseau et que le faible nombre de clients potentiels ne permet pas de réaliser les travaux.

Monsieur L. intervient auprès du maire de sa commune, qui demande à Gaz de France de réétudier le dossier. Une deuxième étude est alors réalisée sur un autre tracé, mais là encore aucun nouveau client n'est détecté. L'agence confirme donc sa réponse négative.

En septembre 2000, Monsieur L. présente sa requête au Médiateur, qui transmet en respect des règles de saisine, le dossier au Directeur de l'Unité.

Monsieur L. reçoit confirmation du refus de raccordement.

Il fait alors appel auprès du Directeur Clientèle National. Les règles régissant les extensions de réseau réalisées par Gaz de France lui sont alors expliquées et le Directeur Clientèle National l'informe que le raccordement serait possible sous réserve d'une participation financière de Monsieur L. aux travaux.

Mécontent de cette réponse, Monsieur L. renouvelle sa demande auprès du Médiateur, en émettant un doute sérieux sur la réalité des enquêtes réalisées pour rechercher des clients potentiels.

Le Médiateur s'est assuré de divers points :

- *sur la bonne réalisation des enquêtes, il a constaté le refus ou l'absence d'engagement des clients contactés par l'agence. Il a ainsi pu confirmer à Monsieur L. que cette démarche s'était bien déroulée selon les usages,*
- *sur la bonne conduite des études financières, il a fait recalculer pour confirmation la participation demandée au client, à savoir 9 000 F (1 372,01 €).*

Le Médiateur a cependant constaté qu'aucun des courriers adressés au client n'avait fait référence à l'article 11 du Cahier des Charges de Concession et à la possibilité pour le client de bénéficier pendant huit années du droit de suite.

Ainsi, "Si dans les huit années qui suivent l'établissement de l'extension, d'autres personnes veulent participer à l'usage de celle-ci, et si cette opération est techniquement possible, elles sont tenues de rembourser à celui qui en aura supporté la charge, une part du coût des installations utilisées par elles, évaluée en tenant compte du débit maximum du compteur. Le montant des charges à rembourser, calculé par le concessionnaire, tient compte des frais de premier établissement acquittés par les premiers clients, diminués d'un huitième par année écoulée depuis la mise en service, ainsi que des garanties de consommation fournies."

Le Médiateur a informé le client de ces dispositions qui lui permettaient de voir sa participation financière réduite dès lors que d'autres clients se présenteraient. Cela pouvait être le cas très rapidement, si le beau-père de Monsieur L. maintenait son projet de raccordement.

CONDITIONS D'ATTRIBUTION DES AIDES FINANCIÈRES

DOSSIER N°00 0071

En avril 2000, Monsieur L. écrit au Directeur Général de Gaz de France au motif qu'il s'estime lésé par un manque d'information sur les aides financières proposées par Gaz de France.

En effet, suite à une intervention des services d'urgence de Gaz de France dans un appartement qu'il loue, le gaz a été coupé. Monsieur L. s'est vu dans l'obligation de faire réaliser des travaux de remise en conformité du logement (et par voie de conséquence d'un deuxième appartement similaire dans le même immeuble).

Il déplore ne pas avoir été informé à ce moment du fait que Gaz de France proposait diverses aides financières, dont une prime de 200 F (30,49 €) par appartement pour la mise en place d'un système de sécurité Vissogaz.

Après plusieurs échanges, le Centre verse à Monsieur L. 400 F (60,98 €) de prime Vissogaz, et lui refuse l'attribution de toute autre aide au motif que celles-ci sont assujetties à la réalisation préalable d'un Diagnostic Qualité Gaz de France. En outre, ces aides ne sont pas cumulables avec la prime Vissogaz.

En août 2000, Monsieur L. réclame à nouveau ces aides arguant du fait que les prospectus nationaux ne précisent pas que les aides ne sont pas cumulables.

Le Directeur Clientèle National lui répond alors qu'il ne peut prétendre aux aides, celles-ci nécessitant au préalable la réalisation d'un Diagnostic Qualité.

Mécontent de cette réponse, et après de nouveaux échanges avec les responsables locaux, Monsieur L. saisit le Médiateur en décembre 2000. Il demande une aide de 985 F (150,16 €) et souligne qu'il a été insuffisamment accompagné lors de sa démarche de remise en état de ses installations.

Sur ce dossier, le Médiateur a constaté que l'Unité était dans l'impossibilité de contacter Monsieur L., propriétaire, dans la mesure où l'outil de gestion de Gaz de France ne collecte que les coordonnées du locataire, seul titulaire du contrat.

Il en a informé le client, lui expliquant que cela rend difficile les démarches d'accompagnement.

Par ailleurs, le Médiateur a pris connaissance des documents commerciaux détaillant les conditions d'attribution des aides, et comme l'avait indiqué Monsieur L., le Médiateur a pu constater en toute objectivité un manque de précision des documents de référence.

En conséquence, le Médiateur a demandé à l'Unité de verser l'aide financière complémentaire de 985 F (150,16 €).

LE MEDIATEUR DE GAZ DE FRANCE
TSA - 90015
75837 Paris cedex 17
Site internet : <http://www.gazdefrance.com>