

Rapport du Médiateur de Gaz de France 2001

Monsieur Pierre Gadonneix
Président de Gaz de France

Monsieur le Président,

Je vous prie de trouver, ci-joint, le rapport du Médiateur de Gaz de France pour l'année 2001.

Après trois années d'exercice de ma mission, j'en confirme l'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 constatés et des attentes identifiées, initie de nouvelles voies de progrès.

Les rapports précédents m'avaient permis d'alerter les Directions opérationnelles sur les anomalies relevées par les clients ou par les partenaires, et sur les besoins exprimés. En réponse, plusieurs actions correctrices ou démarches d'amélioration ont été engagées.

Ce rapport présente le bilan des requêtes qui m'ont été adressées pendant cette année 2001, et que je me suis attaché à traiter avec équité et sans a priori.

De leur analyse ont émergé de nouvelles pistes d'amélioration. Cela m'a amené à solliciter EDF GDF SERVICES et la Direction de la Stratégie, pour conduire les chantiers correspondants. Comme les années précédentes, mes demandes ont reçu un excellent accueil et font d'ores et déjà l'objet de groupes de travail.

Je désire ici souligner l'esprit de collaboration des services et directions que je sollicite, leur souci constant d'améliorer la qualité du service rendu aux clients de Gaz de France, et je les remercie vivement du soutien qu'ils apportent à la Médiation.

Cette collaboration s'exerce également avec EDF, et je tiens à en remercier Josette Fourier, Médiateur d'EDF. Nos services ont en effet travaillé de concert, et avec beaucoup d'efficacité, sur plusieurs dossiers.

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

Michel Duhen



	AVANT-PROPOS	6
1	LES FAITS MARQUANTS	7
2	L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR	8
	2.1 LE RAPPORT ANNUEL	8
	2.2 LES REQUÊTES ADRESSÉES AU MÉDIATEUR	8
	2.2.1 <i>Origine des demandes</i>	8
	2.2.2 <i>Motifs des demandes</i>	10
	2.2.3 <i>Présentation des requêtes directement traitées par le Médiateur</i>	11
	2.3 LA CONCERTATION AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS	11
3	LES DÉMARCHES DE PROGRÈS INITIÉES PAR LE MÉDIATEUR EN 2001	12
	3.1 INFORMATION SUR LES VOIES DE RECOURS	12
	3.2 INFORMATION SUR LES CHANGEMENTS DE PRIX	12
	3.3 DÉLAIS DE RACCORDEMENT	12
	3.4 RÉALISATION CONJOINTE DE TRAVAUX GAZ ET ÉLECTRICITÉ	13
	3.5 APPLICATION DU « DROIT DE SUITE »	13
	3.6 NON-RELEVÉ DE COMPTEURS ACCESSIBLES	14
4	LES ACTIONS ENGAGÉES PAR LES DIRECTIONS OPÉRATIONNELLES SUITE AUX RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR	15
	4.1 AMÉLIORATION DE L'INFORMATION SUR LES CONDITIONS CONTRACTUELLES	15
	4.2 LES CONDITIONS DE RÈGLEMENT DES TRAVAUX DE BRANCHEMENT	15
	4.3 LE TRAITEMENT ET LE SUIVI DES RÉCLAMATIONS EN UNITÉS	16

5	LES DOSSIERS DU MÉDIATEUR	17
	<i>Aide financière pour un changement de chaudière</i>	18
	<i>Confirmation d'une information technique</i>	19
	<i>Demande de prime commerciale</i>	20
	<i>Application d'un tarif en extinction</i>	21
	<i>Application d'un tarif en extinction (suite)</i>	22
	<i>Dysfonctionnement du système de lecture à distance du compteur (Téléreport)</i>	23
	<i>Contestation des factures de gaz</i>	24
	<i>Information préalable à la souscription de l'offre Diagnostic Qualité Gaz de France</i>	26
	<i>Coefficients de facturation gaz</i>	27
	<i>Applications réitérées de la Garantie des Services</i>	28
	<i>Contestation de la facturation de déplacements d'ouvrages</i>	29
	<i>Facturation en l'absence de relation contractuelle</i>	30
	<i>Sinistre suite à des travaux de branchement</i>	32
	<i>Contestation des mouvements tarifaires</i>	33
	<i>Rappel de facturation suite au non-relevé d'un compteur accessible</i>	34

Gaz de France a la volonté d'améliorer en permanence la qualité des services rendus aux clients. Cela s'est traduit au fil des années par des démarches innovantes : la Garantie des Services, le Conseiller Gaz de France, le Diagnostic Qualité Gaz de France et, plus récemment, une action de certification concernant l'accès au gaz.

La mise en place en 1999, par le Président de Gaz de France, Pierre Gadonneix, de la fonction de Médiation s'inscrit dans cette ligne.

Elle symbolise la volonté de Gaz de France d'établir avec ses clients une relation d'écoute et de confiance, en leur proposant une ultime voie de recours. Le Médiateur intervient donc 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.

Souvent, grâce à cet échange, le Médiateur identifie une anomalie, un dysfonctionnement, un besoin nouveau. Il transmet ensuite aux services opérationnels ces constatations, ces demandes, et participe ainsi à l'engagement d'actions de progrès.

Ainsi, les clients et les organismes représentant leurs intérêts (les associations de consommateurs peuvent, en cas de litige, saisir le Médiateur) jouent un rôle essentiel dans l'évolution des services rendus par l'entreprise.

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

Retraçant les grandes lignes de l'activité du Médiateur, le rapport annuel de 2001 fait l'analyse et la synthèse des réclamations recueillies tout au long de l'année. Les axes de progrès ainsi détectés y sont présentés.

Les réclamations sur lesquelles le Médiateur a statué personnellement font l'objet d'une présentation détaillée dans la partie « Les dossiers du Médiateur ».

Le rapport pour l'année 2001 précise également les suites données aux recommandations proposées par le Médiateur dans son précédent rapport.

Michel Duhen
Médiateur de Gaz de France

- Au cours de l'année 2001, le Médiateur de Gaz de France a reçu 133 dossiers de réclamations. 98 % de ces demandes concernent des clients particuliers.

90 % des dossiers reçus n'ont pas fait l'objet d'une démarche préalable auprès des instances d'appel de premier niveau. Le Médiateur a ainsi dû réorienter 116 dossiers.

- Le Médiateur a statué sur 15 affaires. En sus, deux dossiers sont toujours en cours de négociation, et un dossier n'a pas été traité, le différend soumis ayant fait l'objet d'une décision de justice.

Les litiges portent, comme les années précédentes, principalement sur la facturation (compteurs bloqués, factures erronées), sur la desserte et le raccordement au gaz naturel.

Cette année voit émerger, en outre, un nombre élevé de réclamations relatives à la tarification du gaz naturel (doctrine tarifaire et changements de prix).

L'euro, quant à lui, n'a suscité que très peu de réclamations.

- Le rapport expose également les pistes d'améliorations identifiées par le Médiateur au cours du traitement des réclamations, et dont il a informé les Directions concernées.

Parmi les thèmes recensés cette année, citons plus particulièrement :

- l'information sur les voies de recours ;
- l'information sur les changements de prix ;
- les délais de raccordement ;
- la réalisation conjointe des travaux gaz et électricité ;
- l'application du « droit de suite » ;
- le non-relevé des compteurs accessibles.

- Le rapport du Médiateur fait également le point sur les actions engagées par les Directions opérationnelles suite aux recommandations faites les années précédentes, à savoir :

- l'amélioration de l'information sur les conditions contractuelles ;
- les conditions de règlement des travaux de branchement ;
- le traitement et le suivi des réclamations en unités.

- Dans le cadre de son activité de Médiateur, Michel Duhen a également tenu, en 2001, deux réunions nationales de concertation avec les associations de consommateurs.

■ 2.1 Le rapport annuel

Le rapport annuel, tiré à 1000 exemplaires, connaît deux modalités de diffusion :

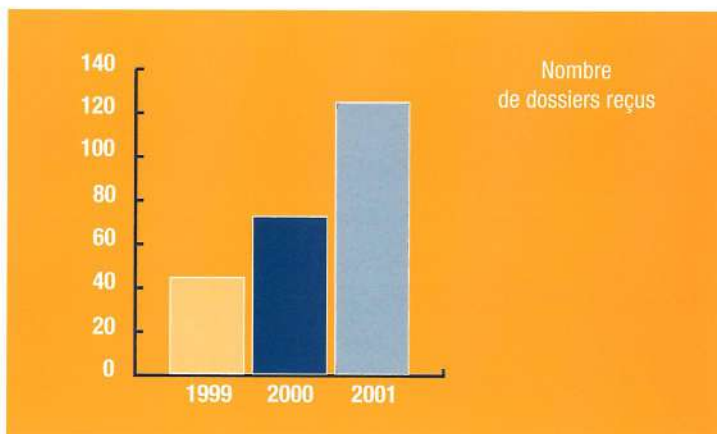
- à l'**interne**. Après avoir été présenté à Pierre Gadonneix, Président de Gaz de France, le rapport est remis aux administrateurs de Gaz de France. Il est ensuite diffusé aux différentes directions de l'entreprise. De nombreux exemplaires sont adressés aux unités locales en contact avec les clients ;
- 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). Il est également adressé aux médiateurs d'autres grandes entreprises, avec lesquels Michel Duhen entretient d'étroites relations.

Comme il est d'usage, le rapport annuel fait l'objet d'une présentation spécifique aux associations de consommateurs.

■ 2.2 Les requêtes adressées au Médiateur

2.2.1 Origine des demandes

- Un fort accroissement du nombre de dossiers



En 2001, le Médiateur de Gaz de France a reçu directement 133 demandes (77 demandes en 2000 et 47 en 1999, première année d'existence de la fonction).

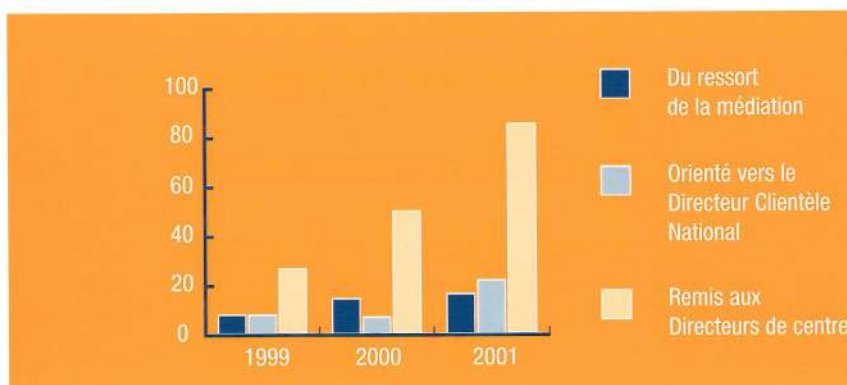
L'accroissement du nombre de demandes est dû à la notoriété croissante du Médiateur, ainsi qu'à la communication réalisée dans *La lettre au client*, courrier envoyé périodiquement par EDF GDF SERVICES à tous les clients.

- Des demandes concernant principalement les clients particuliers

Parmi les 133 demandes adressées au Médiateur, 130 concernent les particuliers.

95 % des dossiers ont été transmis au Médiateur par les clients eux-mêmes. Une demande a été présentée par le Médiateur de la République, deux par la Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes, et deux par des associations de consommateurs.

- L'importance des voies de recours au niveau local et au niveau national



Après une analyse fine des requêtes, le Médiateur a constaté que près de 90 % des dossiers reçus n'avaient pas fait l'objet d'une démarche auprès des instances d'appel de premier niveau qui, très généralement, règlent le litige.

Le Médiateur a ainsi dû réorienter 116 dossiers :

- 91 ont été confiés pour traitement aux Directeurs des Centres EDF GDF SERVICES concernés ;
- 23 ont été remis au Directeur Clientèle National d'EDF GDF SERVICES ;
- 2 dossiers ont été transmis à la Direction Transport de Gaz de France.

- 15 affaires traitées en 2001

Sur les 133 demandes enregistrées, et après réacheminement vers les Directions compétentes, le Médiateur a donc statué personnellement sur 15 affaires, et ce, dans un délai de deux mois.

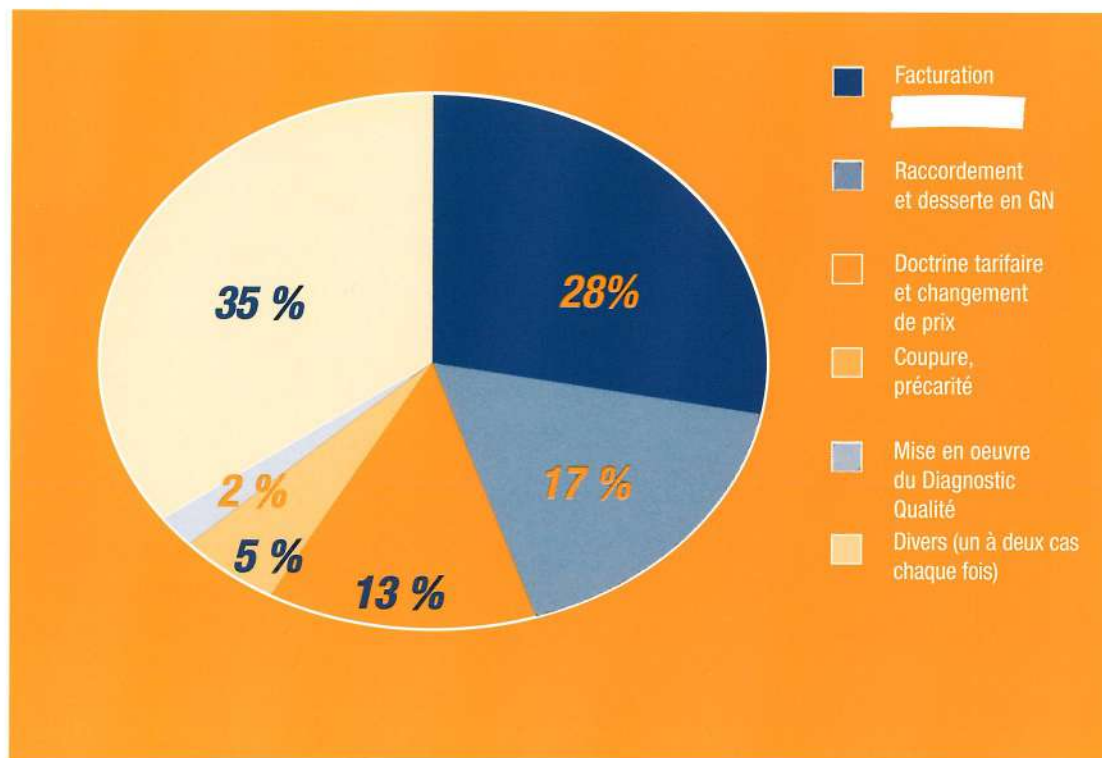
En plus de ces 15 affaires, deux dossiers sont toujours en cours de négociation, et un dossier n'a pas été traité, le différend soumis ayant fait l'objet d'une décision de justice.

■ 2.2.2 Motifs des demandes

En 2001, sur les 133 requêtes adressées au Médiateur de Gaz de France :

- 28 % concernent **la facturation** (facture erronée, compteur bloqué) : ce nombre est en hausse par rapport à 2000 ;
- 17 % des cas portent sur **la desserte et le raccordement au gaz naturel** (22 dossiers ont été présentés en 2001, 17 dossiers en 2000, soit une baisse en pourcentage mais une augmentation en nombre) ;
- 13 % sur **la doctrine tarifaire et les changements de prix** soit 17 dossiers en 2001 (7 dossiers en 2000) ;
- 5 % sur **les situations de coupure, de précarité** ;
- 2 % sur **la mise en œuvre du Diagnostic Qualité**.

Graphique de répartition des litiges



■ 2.2.3 Présentation des requêtes directement traitées par le Médiateur

Les requêtes traitées par le Médiateur sont étudiées en étroite collaboration avec les unités territoriales dont dépend le client concerné, avec le Directeur Clientèle National d'EDF GDF SERVICES et, si nécessaire, avec le Service Juridique de Gaz de France. Certains dossiers peuvent nécessiter un contact avec le client lui-même afin de collecter des éléments d'information complémentaires nécessaires à la bonne compréhension de l'affaire.

Tous avis rassemblés, le Médiateur se forge sa propre opinion, transmet ensuite ses conclusions au client et en informe les Unités.

Pour l'année 2001, 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 de la **doctrine tarifaire de l'entreprise**.

Ces dossiers font l'objet d'une présentation spécifique dans « Les dossiers du Médiateur », page 16.

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. Il s'assure de la qualité de traitement de l'affaire.

■ 2.3 La concertation avec les associations de consommateurs

Le Médiateur a tenu, en 2001, deux réunions de concertation avec les associations de consommateurs.

Les thèmes évoqués en 2001, au cours de ces réunions, ont été les suivants :

- les résultats et les grandes orientations de Gaz de France ;
- le bilan pour l'année 2001 du service Diagnostic Qualité Gaz de France ;
- la tarification du gaz naturel ;
- la mise en œuvre du plan de desserte gazière ;
- la communication de Gaz de France sur la sécurité domestique ;
- l'espace Particuliers du site Internet de Gaz de France *gazdefrance.com*.

Les associations de consommateurs sont destinataires du rapport du Médiateur, qui leur est présenté et commenté lors de la première réunion plénière annuelle des associations de consommateurs et de Gaz de France.

De leur côté, les associations de consommateurs alertent régulièrement le Médiateur sur des sujets touchant à la qualité de service. Elles participent aux réflexions pour l'élaboration des nouveaux services. Ainsi, les associations de consommateurs ont été associées, en 2001, aux travaux de réécriture des « Conditions Générales de Vente » de Gaz de France.

■ 3.1 Information sur les voies de recours

Le Médiateur tient à souligner le bon fonctionnement général des différents niveaux d'instance d'appel d'EDF GDF SERVICES, Directeurs de Centres et Directeur Clientèle National.

Toutefois, il constate que toutes les unités n'appliquent pas systématiquement les principes donnés dans la note interne du 6 juillet 2000 (GCL 213), notamment :

- le 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 ;
- la mention, dans les courriers signés par les Directeurs de Centre, de l'appel possible auprès du Directeur Clientèle National.

Le Médiateur a demandé à la Direction d'EDF GDF SERVICES de rappeler ces consignes.

■ 3.2 Information sur les changements de prix

Le Médiateur a été plusieurs fois interpellé par des clients sur les raisons de l'augmentation du prix du gaz au moment où la presse se faisait l'écho d'une baisse des prix du fioul.

Les clients reprochaient en particulier à Gaz de France d'avoir donné une information uniquement par la voie des médias, information à leurs yeux incomplète. Ils auraient souhaité être informés personnellement par Gaz de France de cette augmentation et de ses motifs.

Cette demande, correspondant au besoin croissant de personnalisation de la relation clientèle, le Médiateur a demandé au service Prix et Contrats de Gaz de France d'étudier comment améliorer la communication en la matière.

■ 3.3 Délais de raccordement

Plusieurs dossiers ont mis en exergue des délais importants entre le paiement d'un devis de raccordement par le client et la réalisation des travaux.

Le Médiateur a donc demandé à la Direction d'EDF GDF SERVICES, en complément de la démarche visant à proposer au client un paiement partiel du devis (voir 4.2), d'étudier une solution visant à mieux garantir les délais de réalisation des raccordements.

En particulier, le Médiateur a suggéré de préciser dans les devis une date limite de réalisation de travaux, avec une indemnisation type Garantie des services, en cas de non-respect du délai prévu.

■ 3.4 Réalisation conjointe de travaux gaz et électricité

À l'occasion d'un litige, le Médiateur a constaté que la réalisation conjointe de travaux gaz et électricité pouvait donner lieu à des devis de raccordement à prix réduit pour l'une et l'autre des deux énergies.

Toutefois, aucun des devis proposés ne mentionnait que le coût facturé était conditionné à une réalisation conjointe des travaux.

Le client pouvait donc demander la réalisation des travaux pour une seule énergie, à des conditions avantageuses, sans se sentir contraint de commander les travaux concernant l'autre énergie.

Afin d'éviter d'autres litiges, le Médiateur a demandé que les unités intègrent des informations plus précises dans leurs propositions de travaux.

■ 3.5 Application du « Droit de suite »

La mesure usuellement appelée « droit de suite » est ainsi décrite dans le *Cahier des charges de concession de distribution publique du gaz*. Aux termes de l'article 11 : « 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, évalué 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, une nouvelle fois, été saisi d'un litige à ce sujet. Il a constaté que les unités n'informaient pas les clients initiaux de la possibilité de bénéficier du « droit de suite » lorsque ces clients devaient supporter une contribution financière au-delà du forfait habituel, 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 rappeler aux unités que les clients étaient en droit de bénéficier, en tout lieu, de cette faculté.

■ 3.6 Non-relevé de compteurs accessibles

Le Médiateur a constaté, dans un litige, que l'absence de relevé répétée d'un compteur accessible, s'était traduite pour le client par un redressement de facturation important.

Ce non-respect de l'obligation de relevé annuel inscrite au cahier des charges, accompagné d'un manque de suivi évident du compte client, a conduit le Médiateur à abandonner, à titre commercial, une partie des créances dues.

Le Médiateur a demandé à la Direction d'EDF GDF SERVICES de s'assurer au travers de ses contrôles internes que ce cas, qui manifeste l'absence de traitement des états informatiques de gestion, n'était qu'une exception.

■ 4.1 Amélioration de l'information sur les conditions contractuelles

L'attention du Médiateur avait été attirée par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), sur l'intérêt de diffuser aux clients des « Conditions Générales de Vente » mieux adaptées à la nature des relations entre Gaz de France et ses clients et plus précises quant aux engagements respectifs de chacun.

Gaz de France a donc mené cette refonte en 2001, en collaboration avec les associations de consommateurs, la DGCCRF et la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR).

Le pilotage des travaux a été confié à EDF GDF SERVICES. La réflexion a été conduite avec EDF, afin d'élaborer un document d'une lecture facile pour les clients alimentés simultanément par les deux entreprises. Ces travaux seront finalisés début 2002.

Ce document sera ensuite envoyé à tous les nouveaux clients. Le texte intégral de ces nouvelles « Conditions Générales de Vente » sera également disponible pour tous les clients dans tous les points d'accueil et sur le site Internet de Gaz de France.

■ 4.2 Les conditions de règlement des travaux de branchement

En 2000, la facturation des travaux avait fait l'objet de plusieurs réclamations, les clients se plaignant de devoir payer 100 % du prix des travaux avant leur réalisation par Gaz de France.

Le Médiateur avait donc demandé à EDF GDF SERVICES d'étudier la possibilité d'un paiement partiel ou différé.

Après une phase test, menée de mars à septembre 2001, EDF GDF SERVICES a rédigé de nouvelles procédures concernant le paiement des travaux de raccordement. Ainsi, les clients particuliers de Gaz de France (jusqu'au tarif B2I) peuvent payer les travaux de raccordement sous forme d'un acompte de 50 % à la commande, le solde étant réglé à l'achèvement des travaux.

Ces nouvelles modalités, qui ne concernent ni les branchements provisoires ni les branchements de chantier, font l'objet d'une note de doctrine interne (GCL 242) et seront applicables dans les unités au cours du deuxième trimestre 2002.

Par ailleurs, afin d'améliorer et de garantir la qualité du service rendu pour les raccordements, EDF GDF SERVICES a engagé une démarche de certification autour de l'accès au gaz.

4.3 Le traitement et le suivi des réclamations en unités

Au cours des années précédentes, suite à l'intervention du Médiateur, EDF GDF SERVICES a mené plusieurs actions de progrès pour améliorer le suivi et le traitement des réclamations.

Ces actions se sont poursuivies en 2001, avec la mise en place, le 1^{er} octobre 2001, du Service Consommateur National.

Ce service traite ou oriente :

- les courriers « instance d'appel » du Directeur Clientèle National ;
- les mails issus de l'Agence en ligne pour des questions d'ordre général ;
- les appels téléphoniques parvenant dans les services centraux de Gaz de France.

Il apporte également un appui fonctionnel aux unités d'EDF GDF SERVICES en développant :

- la mise sous assurance qualité du traitement des réclamations ;
- un outil de suivi et de reporting des réclamations ;
- des argumentaires techniques, réglementaires et juridiques pour aider les unités dans la réponse aux demandes.

- Aide financière pour un changement de chaudière
- Confirmation d'une information technique
- Demande de prime commerciale
- Application d'un tarif en extinction
- Application d'un tarif en extinction (suite)
- Dysfonctionnement du système de lecture à distance du compteur (Téléreport)
- Contestation des factures de gaz
- Information préalable à la souscription de l'offre Diagnostic Qualité Gaz de France
- Coefficients de facturation gaz
- Applications réitérées de la Garantie des Services
- Contestation de la facturation de déplacements d'ouvrages
- Facturation en l'absence de relation contractuelle
- Sinistre suite à des travaux de branchement
- Contestation des mouvements tarifaires
- Rappel de facturation suite au non-relevé d'un compteur accessible

Aide financière pour un changement de chaudière

Le 24 novembre 2000, à la suite de la réalisation d'un Diagnostic Qualité Gaz de France qui a mis en évidence des anomalies sur son installation, M. P. sollicite le Directeur Clientèle National en vue de l'obtention d'une aide financière pour remplacer sa chaudière, ses moyens financiers étant très insuffisants.

Cette demande est traitée par le Directeur local d'EDF GDF SERVICES. Il est ainsi proposé à M. P. une aide financière de 228,67 euros (1500 F) ou un prêt à taux préférentiel auprès du Crédit National.

En janvier 2001, M. P. s'adresse au Médiateur pour lui signaler son inquiétude : il n'a pas pu obtenir de prêt car il est en situation de surendettement, et il ne sait pas comment payer ses factures d'énergie.

Le Médiateur a étudié le dossier sous trois angles : le surendettement, l'aspect technique et l'aide à la gestion pour le client.

Il a ainsi donné au client les informations suivantes :

- la dette de 4 586,28 euros (30 084 F) fait l'objet d'un dossier en Commission de surendettement et n'est donc pas à payer dans l'immédiat ;
- le changement de chaudière, selon l'avis d'un professionnel agréé qui connaît l'installation, ne constitue pas une urgence et peut être envisagé ultérieurement ;
- la gestion des factures d'énergie à venir peut être facilitée par la mise en place du Service Clé. Cette solution permet, grâce à l'installation d'un compteur qui affiche les consommations en francs, de régler l'énergie au fur et à mesure de son utilisation sans avoir à payer de grosses factures. Elle assure ainsi une meilleure maîtrise des dépenses et est très appréciée des clients qui en bénéficient.

Confirmation d'une information technique

Le 23 novembre 2000, M. G. écrit à l'organisme Qualigaz.

Il a fait construire une cheminée pour l'évacuation des gaz brûlés de sa future chaudière gaz, et il craint que cette réalisation ne soit pas conforme.

Qualigaz lui confirme, en effet, que la cheminée ne débouche pas du toit à une hauteur suffisante, et qu'elle n'est donc pas conforme à la réglementation.

Début décembre 2000, M. G. écrit au Directeur de son centre EDF GDF SERVICES afin de savoir dans quelle mesure il peut éviter de rehausser son conduit de cheminée.

Après une visite sur place, les techniciens du centre EDF GDF SERVICES lui indiquent qu'un rehaussement est nécessaire afin de dépasser le faîtage de 40 cm.

Insatisfait de cette réponse, le client s'adresse alors au Médiateur.

Le Médiateur a traité ce dossier technique en relation avec les experts de Gaz de France à CeGIBAT (Centre d'Information de Gaz de France pour l'Industrie et le Bâtiment).

Il a ainsi confirmé qu'un rehaussement du conduit de cheminée était nécessaire. Ce rehaussement pouvait être limité au faîtage si le client installait, en plus, un dispositif antirefouleur.

Le Médiateur a suggéré au client une autre solution : l'installation d'une chaudière avec circuit de combustion étanche qui ne nécessite pas un raccordement à une cheminée, mais qui peut être raccordée en façade par un conduit concentrique.

Demande de prime commerciale

En janvier 2001, M. B. exprime au Directeur Clientèle National d'EDF GDF SERVICES son mécontentement quant aux délais de réalisation du branchement gaz.

En effet, M. B. a réglé le devis de son branchement le 19 juin 2000, pour des travaux qui devaient avoir lieu en septembre 2000.

Les travaux n'étant pas réalisés, M. B. a dû refaire le plein de sa cuve de fioul.

Par ailleurs, il demande le versement d'une prime commerciale d'un an d'abonnement gaz gratuit, qui lui avait été proposé en novembre 2000.

La réclamation de M. B. est transmise au Directeur de l'unité concernée. Celui-ci refuse d'accorder la prime au motif que celle-ci était liée à une visite sur un salon, et n'était valable que pour la durée du salon. Or, M. B. ne s'est pas rendu au salon.

Insatisfait de cette réponse, M. B. écrit alors au Médiateur, en soulignant que son raccordement n'a eu lieu qu'au début 2001. Il signale qu'il n'a pu se rendre au salon pour des raisons personnelles graves. Il demande à nouveau à bénéficier de la prime commerciale.

Lors de l'étude du dossier, le Médiateur a constaté que le courrier d'information au client mentionnait sans ambiguïté que l'offre n'était valable que pour la durée du salon et qu'elle devait être, en outre, validée sur le stand de Gaz de France.

M. B. ne pouvait donc légitimement prétendre à cette offre.

Toutefois, le Médiateur a souhaité tenir compte des graves difficultés personnelles de M. B. qui ne lui avaient pas permis de se rendre sur le stand en temps et en heure, alors qu'il avait l'intention de convertir son installation au gaz naturel.

Exceptionnellement, à titre commercial, il a demandé à l'unité de faire bénéficier M. B. d'un an d'abonnement gratuit.

Application d'un tarif en extinction

En septembre 1999, M^{me} E. écrit à son agence, car elle trouve le montant de son abonnement gaz trop élevé. Elle ne comprend pas pourquoi, en juillet 1999 lors de l'ouverture de son contrat, l'agence lui a proposé le tarif codé 712, tarif comportant un montant d'abonnement plus élevé que le tarif qu'elle avait auparavant. En effet, avant une longue période de coupure, liée à de graves difficultés personnelles, M^{me} E. était alimentée en gaz avec un tarif codé 729.

L'agence tarde à répondre. M^{me} E. la relance, et l'agence réalise, en décembre 1999, une étude tarifaire. L'agence propose alors à M^{me} E. un tarif mieux adapté, dont la prime d'abonnement est plus faible, le tarif codé 711.

La réponse de l'agence ne satisfait pas complètement M^{me} E. ; celle-ci présente à nouveau son dossier au Directeur Clientèle National.

Ce dernier lui rappelle qu'en septembre 1998, un service Maintien d'Énergie lui avait été accordé suite à des difficultés de paiement. Cependant, devant l'absence de prise en charge par les organismes sociaux, son contrat a dû être résilié le 1^{er} février 1999.

Par la suite, lorsqu'elle a repris, en juillet 1999, un nouveau contrat, le tarif codé 729 ne faisait plus partie des tarifs proposés à la clientèle.

Persuadée de ne pas avoir le tarif le plus avantageux, Mme E. renouvelle sa demande auprès du Médiateur.

À l'étude du dossier, le Médiateur a constaté que M^{me} E. avait bénéficié, jusqu'en février 1999, du tarif dit « 3GB Immeuble » (code 729). Ce tarif, en extinction, ne pouvait être offert à de nouveaux clients. Le contrat de M^{me} E. ayant été résilié, elle ne pouvait obtenir lors d'une nouvelle ouverture de contrat qu'un tarif choisi dans la gamme existante.

L'unité avait donc bien, dans ce cas, respecté les règles tarifaires.

Cependant, le Médiateur a souhaité tenir compte des graves difficultés de M^{me} E. qui avaient entraîné la résiliation.

Il a donc demandé à l'unité une étude tarifaire comparative entre le tarif codé 729 et le tarif dont M^{me} E. bénéficiait. Cette étude a permis de rassurer M^{me} E. : compte tenu de ses faibles consommations, le tarif codé 711 était plus intéressant pour elle que le tarif codé 729.

Le Médiateur a donc demandé au Directeur de l'unité de faire un geste commercial vis-à-vis de M^{me} E., en appliquant rétroactivement le tarif 711 au 13 septembre 1999, date de la demande de M^{me} E.

En étudiant le dossier, le Médiateur avait noté le retard de l'agence à répondre au courrier de M^{me} E. en septembre 1999. Ce retard a également été dédommagé par l'attribution d'une somme de 25 euros au titre de la Garantie des Services.

Application d'un tarif en extinction (suite)

En juin 2001, M^{me} E. écrit de nouveau au Médiateur, demandant que le tarif codé 711 lui soit appliqué depuis sa mise en service de juillet 1999. M^{me} E. estime que son agence lui a proposé, à la mise en service, un tarif mal adapté, le tarif codé 712.

Le Médiateur a indiqué à M^{me} E. que le tarif codé 712 était en général bien adapté pour des clients ayant trois usages gaz, comme c'était son cas.

Il a précisé que ce tarif constitue une proposition de l'entreprise et qu'il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de ce tarif à ses besoins, en fonction de son mode de vie, de sa façon de consommer et donc de son niveau de consommation annuel.

Il a rappelé que les conditions optimales d'utilisation sont mentionnées dans les documents d'information communiqués aux clients et reprises dans la facture contrat.

Le Médiateur a rappelé que des modifications de tarifs sont possibles, mais il a souligné que, dans ce cas, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à remboursement.

Le travail fait par l'agence ne pouvait donc donner lieu à un remboursement.

Cependant, le Médiateur est demeuré très sensible à la situation difficile qu'avait rencontrée M^{me} E. avant la souscription de son nouveau contrat. Il a eu à cœur de contribuer à restaurer une entière relation de confiance entre Gaz de France et M^{me} E.

Il a donc demandé, à titre commercial et exceptionnel, au Directeur de Centre de consentir que M^{me} E. puisse bénéficier du tarif codé 711, à compter du 13 juillet 1999.

Dysfonctionnement du système de lecture à distance du compteur (Téléreport)

En janvier 2000, M. L. reçoit une facture de 5 489 euros (36 008 F). Il s'en étonne auprès de son agence clientèle.

Celle-ci l'informe que cette facturation élevée provient d'un mauvais fonctionnement du système de lecture à distance (Téléreport) du compteur de gaz depuis 1996. Elle propose à M. L. une remise de 10 % et un paiement en plusieurs fois.

M. L. saisit alors le Directeur de Centre. Il offre de ne régler que 50 % de la facture, l'erreur de relevé n'étant pas de son fait.

Le Directeur de Centre, conscient des désagréments subis par M. L. à cause de cette panne du téléreport, accepte de consentir un abattement exceptionnel de 25 % accompagné d'un versement en trois fois.

Cette position sera maintenue par le Directeur Clientèle National à qui M. L. s'adresse ensuite.

M. L. demande alors au Médiateur d'accepter son offre de paiement de 50 % de la somme due.

Le Médiateur constate, dans ce dossier, que seul le dispositif de lecture à distance a été défaillant. Dans le même temps, le compteur de gaz a enregistré correctement les consommations du client.

Cette situation se traduisait en facturation par la présence de montants estimés de gaz sur les factures intermédiaires, ces montants étant remboursés ensuite sous forme d'avoirs dans les factures sur relevés. Ainsi pendant trois ans, M. L. n'avait réglé que 20 % de ses factures habituelles de gaz.

Bien que des soucis personnels n'aient pas permis au client d'identifier cette anomalie, le Médiateur a considéré qu'une énergie avait bien été livrée, consommée et mesurée. Elle était donc due par M. L. Le Médiateur a souligné l'importance du geste commercial consenti par le Centre, les textes autorisant l'établissement à recouvrer la totalité des sommes dues.

Cependant, comme cet arriéré constituait une somme lourde à gérer pour le client, il a proposé à M. L. d'en échelonner le paiement sur trois ans.

Contestation des factures de gaz

En mars 1999, M. L. reprend l'appartement auparavant occupé par son père.

À la fin de l'année 2000, il s'inquiète auprès de son agence de ce que ses consommations gaz soient plus élevées que celles de son père. Il suggère l'existence d'une anomalie, le compteur de gaz ayant été changé en février 1999.

Son agence lui assure que son compteur de gaz fonctionne bien, et évoque la nécessité d'un éventuel entretien de la chaudière.

Insatisfait de cette réponse, M. L. adresse en décembre 2000, une réclamation au Médiateur. Il estime que ses consommations de gaz sont toujours trop élevées.

Sa demande est transmise au Directeur de Centre qui lui propose une visite, à domicile, d'un conseiller Gaz de France afin d'étudier son mode de consommation et d'essayer d'en limiter le montant pour l'avenir. Lors de la visite, le conseiller Gaz de France détecte une fuite de gaz. Il procède alors à la coupure de l'installation du client.

M. L., sur les recommandations du Directeur Clientèle National auquel il a également fait appel, fait réaliser un Diagnostic Qualité Gaz de France. Ce contrôle ne détecte que des anomalies techniques mineures.

M. L. écrit alors une nouvelle fois au Médiateur. Il pense qu'il y a une anomalie dans ses factures, celles-ci étant passées de 1 006 euros (6 600 F) en moyenne à 2 135 euros (14 000 F). Il demande à Gaz de France de prendre en charge une partie de ces dépenses.

Le Médiateur a procédé à une étude du compte de M. L.

Il a constaté que, depuis sa mise en service, les factures de M. L. variaient de 6 775 F la première année à 7 377 F la seconde et que ces factures étaient cohérentes.

Il a informé M. L. de la possibilité de faire réaliser un contrôle du compteur, les frais de vérification étant à la charge de Gaz de France si le matériel est reconnu défectueux, et à la charge du client dans le cas contraire.

Le Médiateur a remarqué que M. L. n'avait effectué aucun règlement d'énergie, même partiel, depuis 16 mois, ce qui se traduisait par une dette importante de 1 643,71 euros (10 782 F).

Le Médiateur a confirmé à M. L. que cette somme était due en totalité.

Il a cependant souhaité tenir compte des difficultés financières de M. L. et a proposé un paiement échelonné de cette dette à raison de 152,45 euros (1 000 F) par mois, à compter de septembre 2001.

Il a également conseillé à M. L., pour mieux répartir ses dépenses d'énergie, de faire la demande d'un paiement mensuel.

Information préalable à la souscription de l'offre Diagnostic Qualité Gaz de France

Dossier présenté par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

En septembre 2001, à la suite de plusieurs réclamations concernant le Diagnostic Qualité Gaz de France, la DGCCRF saisit le Médiateur de Gaz de France.

Les plaignants reprochent à Gaz de France de ne pas leur avoir précisé, lors de la souscription du Diagnostic, que celui-ci pouvait entraîner, d'une part, la réalisation de travaux coûteux, d'autre part, le cas échéant, l'interruption de la fourniture de gaz pour danger grave et immédiat.

Ils critiquent également la présentation des aides apportées par Gaz de France lorsque des travaux s'avèrent nécessaires. Il ne semble pas évident, à la lecture des supports de promotion, que la participation plafonnée à 10 % du montant des travaux et le prêt à taux zéro soient exclusifs l'un de l'autre.

En réponse à cette demande, le Médiateur a étudié avec les services responsables les documents de communication du Diagnostic Qualité Gaz de France actuellement disponibles.

Il a pu ainsi informer la DGCCRF que les documents et les argumentaires utilisés avaient d'ores et déjà été modifiés suite aux retours d'expérience.

Ainsi les documents actuels stipulent clairement les conséquences possibles postdiagnostic, notamment l'obligation de faire réaliser les travaux suite à une anomalie grave, ou l'interruption immédiate de fourniture en cas de danger grave et immédiat.

La présentation des aides financières proposées par Gaz de France est désormais scindée en deux brochures, l'une précisant l'ensemble des possibilités qui s'offrent au client selon le montant total des travaux à réaliser, et l'autre exclusivement axée sur le « prêt sécurité » à taux préférentiel.

Enfin, l'argumentaire utilisé à l'occasion des actions de relance téléphonique est à présent très explicite sur la portée et les conséquences du Diagnostic Qualité Gaz de France.

Par ailleurs, le Médiateur a communiqué à la DGCCRF l'excellent taux de satisfaction du Diagnostic Qualité Gaz de France (66 % de clients très satisfaits et 29 % de clients satisfaits), résultant d'une enquête menée récemment auprès de 6000 clients parmi les deux millions ayant bénéficié du service.

Coefficients de facturation gaz

Présenté par une association de consommateurs

En juillet 2001, M. G. s'adresse à une association de consommateurs pour se plaindre des conditions de facturation de Gaz de France. Il critique en particulier les coefficients de conversion utilisés par l'entreprise dans les factures estimées et dans les factures sur index réels.

L'association, après avoir fait un premier niveau de réponse au client, s'adresse au Médiateur pour lui demander une réponse plus détaillée.

Le Médiateur a informé directement le client des modes d'élaboration de la facturation.

Le volume de gaz naturel, mesuré en mètre cube par le compteur, est converti en kWh par l'application d'un coefficient modulable, appelé dans la facture « coefficient de conversion ».

Ce coefficient tient compte, d'une part, des conditions réelles de livraison liées à la température et à la pression, et, d'autre part, du « pouvoir calorifique supérieur » (P.C.S.).

Le P.C.S. est la quantité de chaleur dégagée par la combustion complète sous pression atmosphérique de 1,013 bar, de l'unité de quantité de combustible, l'eau produite lors de la combustion étant condensée, et la température des gaz issus de la combustion étant de 0 °C.

Le P.C.S. dépend de l'origine du gaz naturel livré, et il varie donc dans le temps et selon les zones géographiques.

Sa valeur est déterminée en fonction d'une moyenne des mesures journalières couvrant la période de facturation.

Les mesures et calculs sont réalisés par Gaz de France, dans le respect de la législation en vigueur, et sous le contrôle des autorités concédantes.

Applications réitérées de la Garantie des Services

Comme il l'avait fait en 2000, M. O. écrit une nouvelle fois au Médiateur pour lui demander que lui soit versée une indemnité de Garantie des Services de 22,87 euros (150 F), suite à la non-réponse de son agence locale à une demande écrite en date du 4 juillet 2001.

À l'étude du dossier, le Médiateur a constaté que M. O. cherchait périodiquement à mettre l'entreprise en défaut, au titre de l'engagement de courtoisie de la Garantie des Services.

Il a constaté que de nombreuses questions de M. O. avaient reçu réponse dans des délais courts, et qu'il n'existait aucune trace d'un courrier du 4 juillet 2001. Par contre, la relance que M. O. avait faite le 19 juillet avait bien reçu réponse dans les délais.

Ces éléments ont conduit le Médiateur à ne pas accéder à la demande de M. O.

Le Médiateur rappelle 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 22,87 euros, et sans que sa démarche corresponde à un problème fondé.

Contestation de la facturation de déplacements d'ouvrages

En avril 2000, M. B. écrit à la Direction locale d'EDF GDF SERVICES pour obtenir le déplacement d'un compteur de gaz situé dans un coffret, dans sa propriété.

Un devis de 321,67 euros (2 110 F) est établi par son agence clientèle pour ces travaux.

M.B. s'étonne de devoir payer ce déplacement de compteur. Il signale que d'autres prestataires de services réalisent ces modifications gratuitement.

L'agence informe M. B. que le devis proposé pour le déplacement du compteur de gaz est à un prix réduit, dans la mesure où EDF GDF SERVICES prévoit d'effectuer les travaux gaz en même temps que les travaux d'électricité.

M. B. refuse alors de régler le coût des travaux gaz, paie pour les travaux électriques et renouvelle sa demande de gratuité pour les travaux gaz.

L'unité suspend alors la réalisation des travaux électricité, arguant du fait que le devis de 122,11 euros (801 F), facturé pour ces travaux, est à un coût réduit car il tient compte de la réalisation concomitante des travaux gaz. Le Directeur de Centre refuse donc de réaliser les travaux électriques tant que les travaux gaz n'ont pas été payés.

M. B. en appelle au Médiateur d'EDF. Ce dernier, constatant que le devis électricité ne mentionne pas qu'il est conditionné à la réalisation des travaux gaz, demande à l'unité d'exécuter la partie électricité des travaux.

M. B. s'adresse ensuite au Médiateur de Gaz de France, réitérant sa demande de gratuité pour les travaux gaz.

En étudiant le dossier du client, le Médiateur constate que le devis gaz ne fait aucunement mention d'un prix réduit lié aux travaux électriques. Le devis est donc bien valable pour le client dans sa période limite de validité, que les travaux gaz soient ou non réalisés en même temps que les travaux électricité.

À la date de la réclamation du client, ce devis n'était plus d'actualité et l'unité aurait pu légitimement en établir un nouveau. Cependant, les travaux électricité ayant été programmés pour fin décembre 2001, le Médiateur a prolongé la validité du devis gaz jusqu'à cette date.

Il a également indiqué à M. B. que la politique tarifaire de Gaz de France conduit à facturer les modifications de branchement aux demandeurs. Ainsi ces travaux sont financés par ceux qui en bénéficient et ne sont pas répercutés sur tous les clients à travers le prix du kWh. Ce choix tarifaire reflète le souci d'équité de Gaz de France.

Cette réponse ne satisfera pas M. B. qui réglera le déplacement de son compteur de gaz mais qui manifestera, par courrier, son opposition à cette politique commerciale.

Facturation en l'absence de relation contractuelle

En juillet 2001, M^{me} M. écrit à son agence, puis au Directeur de Centre, pour contester la facture de rappel de 1629 euros qui vient de lui être adressée par son ancienne agence EDF GDF, pour ses consommations de gaz et d'électricité couvrant la période de février 1999 à juillet 2000.

L'unité l'informe que cette facture correspond à des consommations non enregistrées sur un compteur d'électricité et un compteur de gaz desservant son logement.

En effet, le prédécesseur de M^{me} M. avait réalisé des travaux de regroupement de deux appartements. Il avait omis d'en informer EDF GDF SERVICES.

Le logement loué par M^{me} M. comportait donc deux compteurs d'électricité et deux compteurs de gaz, et non un pour chaque énergie comme il est d'usage. À la mise en service de M^{me} M., deux compteurs sur les quatre n'ont pas été repérés, et M^{me} M. n'a réglé, pendant toute la période où elle était dans le logement, que les consommations d'énergie mesurées par deux compteurs sur quatre.

Au départ de M^{me} M., cette situation a perduré avec son successeur et n'a été découverte qu'un an plus tard.

M^{me} M. conteste cette facture, émise un an après son départ du logement.

Elle argue que les relevés ont été faits par son prédécesseur ou son successeur, mais jamais par EDF GDF SERVICES, ni par elle-même ; elle ne reconnaît donc pas l'exactitude des montants annoncés. Elle estime également n'avoir eu aucun moyen d'identifier ces consommations et de faire des économies. Elle estime ne pas être responsable de cette situation et rappelle qu'elle s'était même inquiétée d'un montant relativement faible des dépenses d'énergie. M^{me} M. présente sa réclamation au Directeur de Centre, qui lui propose une remise de 20 %, puis au Directeur Clientèle National, qui consent un geste commercial supplémentaire de 10 %.

M^{me} M. écrit alors au Médiateur d'EDF et à celui de Gaz de France pour demander à être exonérée en totalité de la facture. Cette demande a été examinée conjointement par les deux médiateurs.

Les médiateurs ont constaté qu'EDF GDF SERVICES était tout à fait fondé à demander un rappel de facturation un an après le départ de M^{me} M. de son appartement, la prescription en la matière étant de cinq ans.

En revanche, l'envoi d'une facture de rappel n'est possible que sous réserve de l'existence d'un lien contractuel avec le client. Ce lien contractuel est usuellement réalisé lors du paiement de la facture-contrat, mais il existe également par le simple fait de la consommation, par le client, de l'énergie distribuée.

Mais M^{me} M. pensait, en toute bonne foi, que la totalité de l'énergie qu'elle consommait était enregistrée par les deux compteurs et lui était facturée. Elle était dans l'ignorance absolue d'une consommation complémentaire et de tout contrat verbal y afférant.

Considérant cette absence de lien contractuel pour deux compteurs, les médiateurs ont demandé à l'unité d'annuler en totalité la facture de rappel présentée.

Sinistre suite à des travaux de branchement

Transmis par le Médiateur de la République

En octobre 2001, le Médiateur de la République demande à Michel Duhén d'examiner la réclamation de M. L. Ce dernier rend Gaz de France responsable d'une inondation survenue au rez-de-chaussée de son pavillon.

Selon M. L., ces dégâts sont dus à des travaux d'adduction de gaz entrepris sous la responsabilité de Gaz de France. M. L. a entamé une procédure contentieuse qui n'a pas abouti. En effet, le tribunal de grande instance saisi s'est déclaré incompétent dans la mesure où il s'agissait de dommages de travaux publics. Un expert a cependant été désigné, et son rapport a permis d'établir un lien de causalité entre la réalisation des travaux publics et le préjudice allégué.

Le Médiateur s'est rapproché de l'unité concernée.

Il a constaté que l'unité s'était mise en relation avec le client, dès septembre 2001, en lui proposant de transiger sur la base du rapport rendu par l'expert. Le client avait accepté cette proposition.

Le Médiateur a ainsi pu informer le Médiateur de la République que cette affaire était close.

Contestation des mouvements tarifaires

En septembre 2001, M. G. adresse une première réclamation au Médiateur, demandant des explications sur les raisons qui ont conduit à une augmentation de son abonnement. Il estime que seul le prix du kWh est susceptible d'être touché par les variations de prix.

Sa réclamation est transmise au Directeur de l'unité d'EDF GDF SERVICES dont il dépend. La réponse apportée ne le satisfaisant pas, M. G. réitère sa question auprès du Médiateur.

Le Médiateur décide alors de ne pas transférer cette réclamation au Directeur Clientèle National, et d'apporter lui-même la réponse à M. G.

Il confirme au client que les barèmes de prix de Gaz de France, abonnement et prix proportionnel du kWh, sont élaborés en étroite concertation avec les Pouvoirs Publics, dans le souci de l'intérêt du consommateur.

Les abonnements des tarifs de distribution publique, comme les prix proportionnels, ont augmenté lors du mouvement tarifaire de novembre 2000 afin d'intégrer partiellement l'évolution des coûts d'approvisionnement de Gaz de France sur les deux termes du tarif.

La hausse globale moyenne, pour l'ensemble des tarifs, est bien conforme aux arrêtés ministériels.

Le Médiateur a souligné que les abonnements de Gaz de France restent très modérés en regard de ceux qui sont applicables à d'autres biens et services. Il a rappelé au client que son tarif d'abonnement est largement inférieur aux coûts fixes qui devraient être répercutés. C'est pourquoi les hausses concernent, habituellement, à la fois l'abonnement et le prix du kWh.

Enfin, le Médiateur a signalé que, même après cette hausse, le gaz naturel restait une énergie très compétitive.

Rappel de facturation suite au non-relevé d'un compteur accessible

Présenté par une association de consommateurs

En février 2001, M. C. reçoit de son agence une facture de rappel de 1809 euros pour ses consommations de gaz.

M. C. adresse alors une réclamation au Directeur de l'unité, refusant de payer la totalité de cette dette. Il estime que le compteur de gaz n'a pas été relevé alors qu'il est accessible, et qu'il n'en est pas responsable.

L'unité maintient sa position, et lui propose, pour faciliter le règlement de cette dette, un paiement échelonné.

Toujours insatisfait, M. C. écrit au Médiateur de Gaz de France, qui transmet le dossier au Directeur Clientèle National. Ce dernier confirme la position de l'unité.

M. C. demande alors à nouveau l'intervention du Médiateur.

Le Médiateur a constaté que, pendant deux années, M. C. avait payé des factures anormalement faibles (27% puis 26% des montants annuels précédents). En effet, le relevé n'étant pas effectué, les factures de M.C. étaient, depuis le 25 mars 1999, éditées avec des index estimés. Cela expliquait le montant élevé du rappel de facturation.

Le Médiateur a confirmé que l'unité était bien fondée à réclamer à M. C. les consommations effectivement réalisées. Ces consommations étaient bien dues en totalité par le client malgré la défaillance des services chargés du relevé.

Cependant, le Médiateur a estimé que les services locaux de Gaz de France, en ne relevant pas le compteur de gaz, n'avaient pas permis à M. C. de prendre conscience de ses dépenses réelles d'énergie, lui enlevant ainsi la possibilité de modérer ses dépenses.

En conséquence, le Médiateur a demandé à l'unité, à titre exceptionnel et commercial, de procéder à un abattement de 10 % du montant de la facture, et de permettre à M. C. d'en effectuer le règlement sur 24 mois.

Pour tout renseignement concernant le Médiateur de Gaz de France
N° vert : 0 800 825 825
Internet : <http://gazdefrance.com>

Pour lui écrire :
Le Médiateur
Gaz de France
T.S.A.900015
75837 Paris Cedex 17