

Rapport du Médiateur de Gaz de France
Rapport du Médiateur de Gaz de France
2002



Monsieur Pierre Gadonneix
Président de Gaz de France

Paris, le 11 mars 2003

LE MÉDIATEUR

TSA 90015
75837 Paris cedex 17

N° Vert 0 800 825 825
www.gazdefrance.com

Monsieur le Président,

Je vous prie de trouver, ci-joint, le Rapport du Médiateur de Gaz de France pour l'année 2002.

Après ces quatre années d'exercice de la fonction de Médiateur, je pense pouvoir affirmer que la médiation prend une place de plus en plus naturelle auprès des clients, de leurs représentants, mais aussi auprès des différentes directions de l'Entreprise, fonctionnelles ou opérationnelles. L'avis du Médiateur est ainsi sollicité pour de nombreux dossiers.

L'analyse de l'évolution de la nature des litiges m'a permis de mesurer l'efficacité des démarches de progrès engagées par les directions opérationnelles (démarches Qualité, certification de services...), suite aux observations que je leur avais transmises les années précédentes.

Même si des progrès restent à faire, je suis convaincu que la voix des clients est toujours mieux accueillie par les services qui s'efforcent de conduire les actions correctrices les mieux adaptées.

Ce Rapport présente le bilan des requêtes qui m'ont été adressées pendant cette année 2002, et que je me suis attaché à traiter avec équité et sans a priori.

De nouveaux dysfonctionnements et pistes d'amélioration ont ainsi pu être identifiés et signalés aux entités responsables. J'ai apprécié une nouvelle fois, cette année, l'esprit de collaboration des services et directions que je sollicite, et leur souci constant d'améliorer la qualité du service rendu aux clients de Gaz de France. Je les remercie vivement du soutien qu'ils apportent à la médiation.

Au terme de mon mandat en tant que Médiateur de Gaz de France, je tiens à vous remercier de la confiance que vous m'avez toujours témoignée et qui a été le fondement de l'indépendance dont je me suis toujours efforcé de faire preuve lors de l'examen des différents dossiers qui m'ont été soumis.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

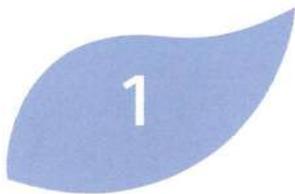


Michel Duhen

Sommaire

1	LES FAITS MARQUANTS	4
2	L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR	6
2.1	Les requêtes adressées au Médiateur	6
2.1.1	Origine des demandes	6
2.1.2	Motifs des demandes et évolution	8
2.1.3	Présentation des requêtes directement traitées par le Médiateur	9
2.2	La concertation avec les associations de consommateurs	10
2.3	Les autres interventions du Médiateur	10
2.3.1	La commission consultative du Syndicat Intercommunal pour le Gaz et l'Électricité en Île-de-France (SIGEIF)	10
2.3.2	Les « Rencontres avec les Médiateurs de Paris »	10
2.3.3	Le Club des Médiateurs du service public	11
2.3.4	Le Livre Vert sur les modes alternatifs de règlement des litiges	11
2.4	Le Rapport annuel	11
3	LES DÉMARCHES DE PROGRÈS INITIÉES PAR LE MÉDIATEUR EN 2002	12
3.1	La dépose des compteurs	12
3.2	La personnalisation de la relation avec les clients	12
3.3	Le traitement des réclamations	12
3.4	Les devis sur frais réels pour déplacement de branchement	12
3.5	La vérification périodique des compteurs	13
3.6	La qualité des écrits adressés aux clients	13
3.7	Les « Conditions Générales de Vente »	13

4	LES ACTIONS ENGAGÉES PAR LES DIRECTIONS OPÉRATIONNELLES SUITE AUX RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR	14
4.1	L'amélioration de l'information sur les voies de recours	14
4.2	La communication sur les changements de prix	14
4.3	La mise sous Assurance-Qualité du processus de raccordement	14
4.4	Réalisation conjointe des travaux gaz et électricité	15
4.5	Le rappel de la procédure de « droit de suite »	15
4.6	La démarche Qualité engagée pour le relevé des compteurs	16
4.7	La diffusion des « Conditions Générales de Vente » aux particuliers	16
5	LES DOSSIERS DU MÉDIATEUR	17
	Contestation des hausses tarifaires du gaz naturel	19
	Application de la Garantie des Services	20
	Contestation du rappel de facturation	21
	Contestation des modes de calcul de la facturation	22
	Contestation des frais de raccordement	24
	Inquiétude quant à des fuites de gaz	25
	Rappel de facturation suite à une panne de compteur	26
	Diagnostic Qualité Gaz de France	27
	Convention de servitude litigieuse	30
	Contestation des calculs d'arrondis sur la facture	31
	Contestation de la facturation	32
	Contestation de la consommation de gaz	34
	Demande d'application de la Garantie des Services	35
	Contestation du rappel de facturation	36
	Demande d'explications sur la hausse de prix du gaz	38
	Contestation du montant du redressement de facturation	39
	Facturation considérée comme excessive	40
	Demande d'augmentation de l'indemnisation suite à un sinistre	41
	Facture de résiliation considérée comme excessive	42
	Contestation de la facture de gaz	43
	Contestation de la facture de gaz naturel	45
	Contestation des frais de déplacement de branchement	47
	Demande de remise sur les frais de déplacement de branchement	48
	Critique des documents d'information accompagnant les démarches Qualigaz	49
	Modification de branchement	50
	Conditions Générales de Vente aux clients professionnels	51
	Raccordement en concession nouvelle gaz	52
	Contestation de la facture de gaz	54
	Rappel de facturation	55



Les faits marquants

Au cours de l'année 2002, le Médiateur de Gaz de France a reçu 142 dossiers de réclamations, soit 6 % de plus qu'en 2001. 94 % de ces demandes concernent des clients particuliers.

Plus de 75 % des dossiers reçus n'avaient pas fait l'objet d'une démarche préalable auprès des instances d'appel de premier niveau. **Le Médiateur a ainsi dû réorienter 111 dossiers.**

Les litiges portent tout particulièrement sur la facturation (41 % des litiges concernant principalement des factures erronées ou des compteurs bloqués). Ce chiffre est en nette hausse, en pourcentage et en nombre, par rapport à 2001 (28 %).

Les litiges concernant la desserte et le raccordement au gaz naturel sont en diminution (12 % des cas).

Cette année voit émerger des réclamations sur la facturation des travaux gaz, ainsi que sur le respect de la Garantie des Services.

Le Médiateur a statué personnellement sur 29 affaires.

55 % des dossiers ont été traités dans un délai de deux mois, et 25 % ont nécessité dix jours supplémentaires de traitement. Certains dossiers plus complexes ont requis des délais plus importants.

Onze dossiers ont reçu une réponse positive. Pour les dix-huit autres, le Médiateur a maintenu la position des instances d'appel de premier niveau.

Le Rapport expose les pistes d'amélioration identifiées par le Médiateur au cours du traitement des réclamations, et dont il a informé les directions concernées. Parmi les nouveaux thèmes recensés en 2002, citons plus particulièrement :

- > La dépose des compteurs
- > La personnalisation de la relation avec les clients
- > Le traitement des réclamations
- > Les devis sur frais réels
- > La vérification périodique des compteurs
- > La qualité des écrits adressés aux clients

Les faits marquants

Le Rapport fait également le point sur les actions engagées par les directions opérationnelles suite aux recommandations faites les années précédentes, à savoir :

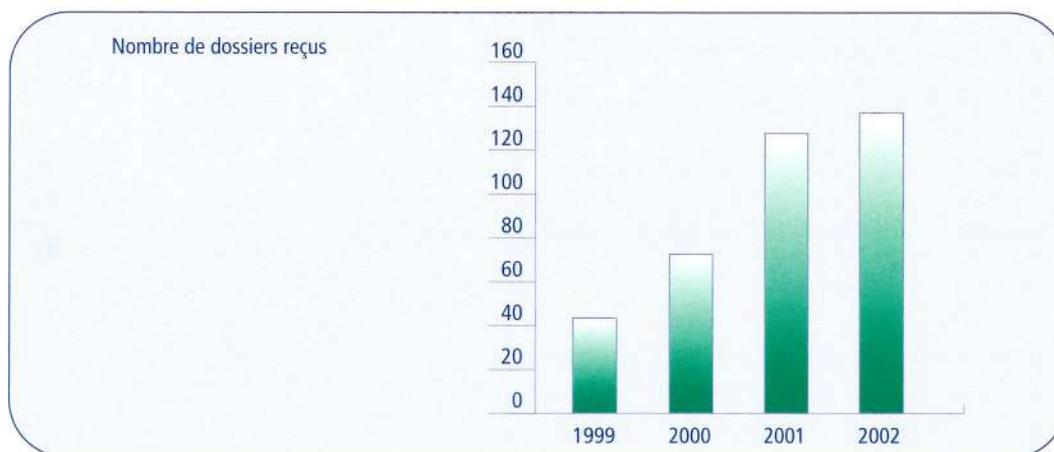
- > L'amélioration de l'information sur les voies de recours
- > La communication sur les changements de prix
- > La mise sous Assurance-Qualité du processus de raccordement
- > La réalisation conjointe des travaux gaz et électricité
- > Le rappel de la procédure de « droit de suite »
- > La démarche Qualité engagée dans le domaine du relevé des compteurs
- > La diffusion des Conditions Générales de Vente aux particuliers

Dans le cadre de son activité, le Médiateur a également tenu, en 2002, trois réunions nationales de concertation avec les Associations de Consommateurs. Il est également intervenu à la Chambre de commerce de Paris dans le cadre des « Rencontres avec les Médiateurs de Paris » ainsi que devant les instances du Syndicat Intercommunal du Gaz et de l'Électricité d'Île-de-France.

2.1 Les requêtes adressées au Médiateur

2.1.1 Origine des demandes

Un nombre de demandes stable par rapport à 2001



En 2002, le Médiateur de Gaz de France a reçu directement 142 demandes (133 demandes en 2001, 77 demandes en 2000 et 47 en 1999, première année d'existence de la fonction).

La relative stabilité du nombre des demandes adressées au Médiateur en 2001 et 2002 montre que l'existence et le rôle du Médiateur sont maintenant connus, et qu'un régime de croisière dans le nombre des demandes est vraisemblablement atteint.

Des demandes concernant principalement des clients particuliers

Parmi les 142 demandes reçues par le Médiateur, 94 % d'entre elles concernent des clients particuliers.

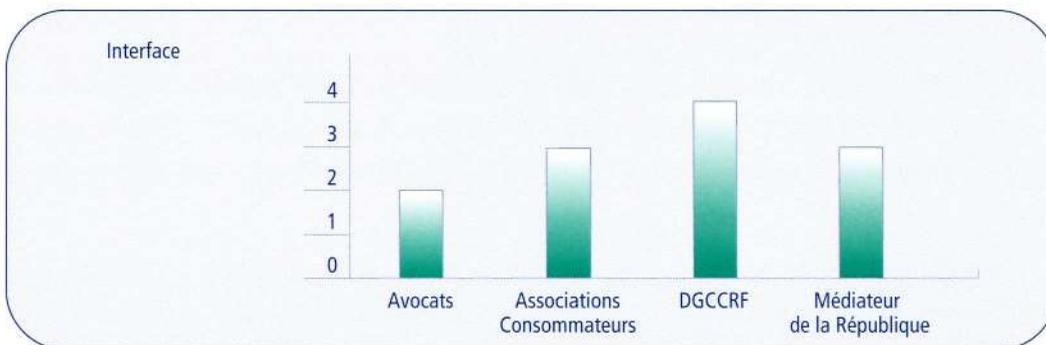
Pour les 9 autres demandes, il s'agit d'un syndic, d'une association de locataires, d'une maison de retraite, d'une école, de deux commerçants, d'une profession libérale, d'une collectivité locale et d'une entreprise.

En majorité, des demandes directement adressées par les clients

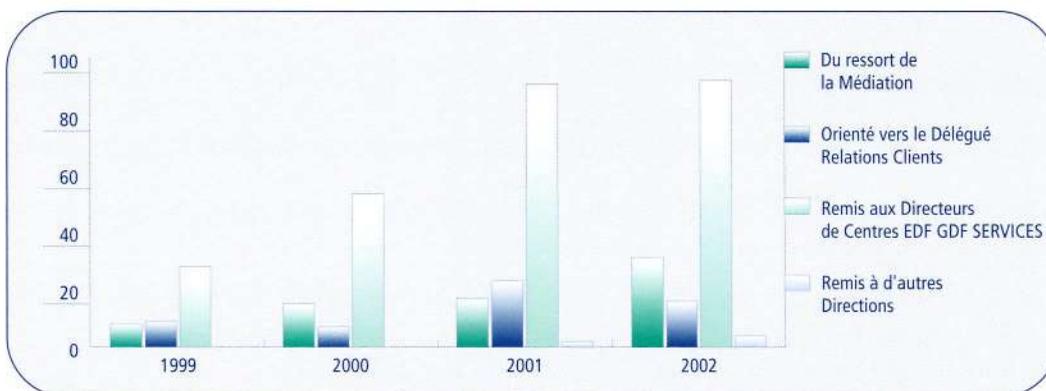
La plupart des demandes sont transmises au Médiateur par les clients eux-mêmes.

L'activité du Médiateur

Toutefois, cette année, 12 demandes ont été présentées par les entités interfaces suivantes : Médiation de la République, Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), Associations de Consommateurs et Avocats.



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



Pour un nombre stable de demandes adressées au Médiateur, le nombre pris en charge par la Médiation a doublé par rapport à 2001 (15 dossiers traités en 2001, 29 dossiers traités en 2002).

Le Médiateur a réorienté 111 dossiers qui n'avaient pas fait l'objet d'une démarche auprès des instances d'appel de premier niveau.

- > 92 dossiers ont été confiés pour traitement aux Directeurs des Centres EDF GDF SERVICES
- > 16 ont été remis au Délégué Relations Clients d'EDF GDF SERVICES
- > 2 ont été adressés à la Direction Transport de Gaz de France
- > 1 dossier a été transmis au Directeur de projet « Qualité et Sécurité des Installations Intérieures »

L'activité du Médiateur

Deux dossiers n'ont pu être traités par le Médiateur, car ils concernaient des affaires faisant d'ores et déjà l'objet de procédures devant les tribunaux.

29 affaires traitées en 2002

Sur les 142 demandes enregistrées, et après réorientation vers les directions compétentes, le Médiateur a donc statué personnellement sur 29 affaires. Onze dossiers ont reçu une réponse positive, et, pour les 18 autres, le Médiateur a maintenu la position des instances d'appel de premier niveau.

55 % de ces dossiers ont été traités dans un délai de deux mois, et 25 % ont nécessité dix jours supplémentaires de traitement. Certains dossiers plus complexes ont requis des délais plus importants.

2.1.2 Motifs des demandes et évolution

Motifs des demandes

En 2002, les 142 requêtes adressées au Médiateur de Gaz de France se répartissent de la façon suivante :

- > 41 % sur la facturation (facture erronée ou compteur bloqué). Ce chiffre est en nette hausse en pourcentage et en nombre par rapport à 2001 (28 %)
- > 12 % sur la desserte et le raccordement au gaz naturel. Ce chiffre est en baisse par rapport à 2001
- > 8 % sur les situations de coupure, de précarité, les demandes de délai de paiement
- > 6 % sur la mise en œuvre du Diagnostic Qualité Gaz de France
- > 6 % sur la facturation des travaux gaz
- > 3 % sur la doctrine tarifaire et les changements de prix
- > 3 % sur le respect de la Garantie des services

Graphique de répartition des litiges

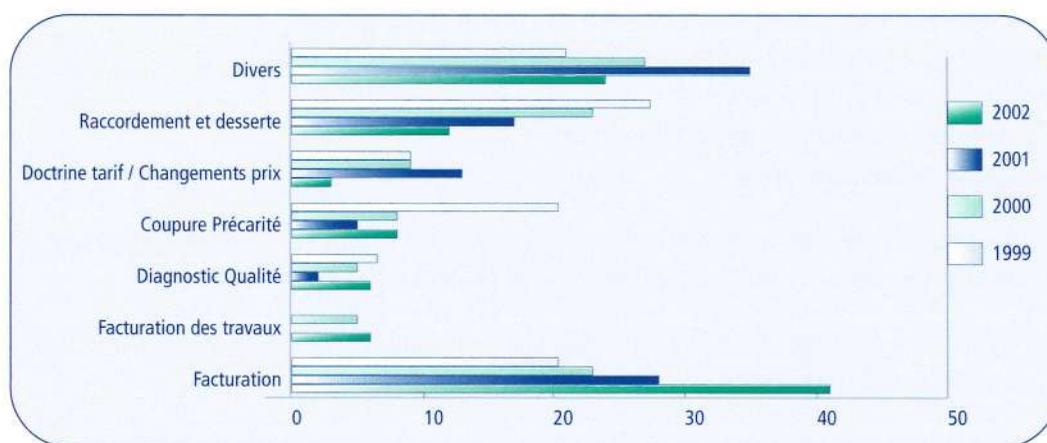


L'activité du Médiateur

Évolution des demandes

On note que les litiges concernant la facturation sont en constante augmentation depuis 1999. A contrario, les litiges concernant le raccordement et la desserte ont diminué en liaison avec les actions menées par EDF GDF SERVICES dans le domaine de l'accès au gaz, en particulier avec la mise sous Assurance-Qualité du processus de raccordement (voir paragraphe 4.3).

Graphique de l'évolution des demandes depuis 1999



2.1.3 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 Délégué Relations Clients 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. Il transmet ensuite ses conclusions au client et en informe les unités.

Pour l'année 2002, les 29 dossiers sur lesquels le Médiateur a statué concernent principalement la facturation et, plus particulièrement, les trois sujets suivants :

- > les rappels de facturation suite à une défaillance du compteur
- > la contestation des frais de déplacement de branchement ou de compteur
- > la contestation des consommations enregistrées par le compteur

2.2 La concertation avec les Associations de Consommateurs

Le Médiateur a tenu, en 2002, trois réunions de concertation avec les Associations de Consommateurs.

Les thèmes évoqués en 2002, au cours de ces réunions, ont été les suivants :

- > les résultats et les grandes orientations de Gaz de France
- > le bilan pour l'année 2002 du service Diagnostic Qualité Gaz de France
- > la tarification du gaz naturel
- > la mise en œuvre du plan de desserte gazière
- > la loi de transposition gazière

Les Associations de Consommateurs sont destinataires du Rapport du Médiateur, qui leur est présenté et commenté lors de leur première réunion plénière annuelle 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 de nouveaux services, pour la mise en œuvre de nouvelles procédures (dans le domaine de la sécurité, par exemple), ou pour la rédaction de documents destinés à la clientèle (Conditions Générales de Vente).

2.3 Les autres interventions du Médiateur

2.3.1 La commission consultative du Syndicat Intercommunal pour le Gaz et l'Électricité en Île-de-France (SIGEIF)

En novembre 2002, le Médiateur de Gaz de France a été invité à présenter son activité en ouverture des débats et réflexions de la commission consultative des usagers pour la distribution du gaz et de l'électricité.

Composée de représentants du SIGEIF, d'Associations de Consommateurs et de représentants des concessionnaires, cette commission a pour objet de recueillir l'avis des usagers sur les services publics du gaz et de l'électricité en Île-de-France.

2.3.2 Les « Rencontres avec les Médiateurs de Paris »

En novembre 2002, la Chambre de commerce de Paris a organisé, à l'attention des entreprises de la capitale, une rencontre, suivie d'une table ronde avec les principaux Médiateurs de Paris.

L'activité du Médiateur

Le Médiateur de Gaz de France a été présent à cette manifestation aux côtés des Délégués du Médiateur de la République pour le département de Paris, et d'autres Médiateurs de services publics.

2.3.3 Le Club des Médiateurs du service public

Ce Club informel a été initié en 2001 par Mme Josette FOURRIER, précédent Médiateur d'EDF, dans le but d'échanger sur les meilleures pratiques en matière de médiation.

Le Club accueille maintenant une vingtaine de Médiateurs représentant des services publics ou des entreprises chargées d'une mission de service public, dont Gaz de France.

En 2002, trois réunions d'échanges ont été organisées.

2.3.4 Le Livre Vert sur les modes alternatifs de règlement des litiges

Le Médiateur de Gaz de France a apporté sa contribution aux travaux de la Commission européenne sur les modes alternatifs de règlement des litiges.

La médiation est en effet fortement mise en avant dans de nombreux États comme alternative au traitement judiciaire des litiges.

2.4 Le Rapport annuel

Après avoir été présenté au Président de Gaz de France, Pierre GADONNEIX, le Rapport annuel est ensuite remis aux administrateurs de Gaz de France, puis aux différentes directions de l'Entreprise. Le Rapport est également accessible à tous les salariés de Gaz de France sur le site intranet de l'Entreprise.

À l'externe, le Rapport est adressé ensuite au Médiateur de la République et 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 le Médiateur de Gaz de France entretient d'étroites relations.

Le Rapport est également diffusé sur le site Internet de Gaz de France, gazdefrance.com

Le Rapport annuel fait l'objet d'une présentation spécifique aux Associations de Consommateurs.

Les démarches de progrès initiées par le Médiateur en 2002

3.1 La dépose des compteurs

Après la dépose momentanée d'un compteur gaz (fuite), la pose du nouveau compteur s'est traduite dans la facture du client par le libellé « Nouveau contrat » associé à la facturation de frais d'accès à l'énergie.

Le Médiateur a demandé à EDF GDF SERVICES la raison de cette anomalie, craignant que cette situation puisse se produire dans d'autres cas de dépose de compteurs, comme dans le cas de la Vérification Périodique des Compteurs (remplacement systématique des compteurs de plus de vingt ans).

3.2 La personnalisation de la relation avec les clients

Le Médiateur a constaté, dans une réclamation concernant le Diagnostic Qualité Gaz de France, que la lettre recommandée, adressée au client pour l'avertir d'une possible suspension de fourniture, ne comportait que la mention « Votre conseiller Gaz de France » sans identification de nom.

Informé des démarches de personnalisation de la relation engagées par EDF GDF SERVICES, qui recommandent de préciser les noms des interlocuteurs internes, il a demandé à cette Direction de s'assurer que ce cas n'était qu'une exception.

3.3 Le traitement des réclamations

Le Médiateur a constaté une dérive dans les délais de traitement des réclamations transmises aux unités.

Il a attiré l'attention d'EDF GDF SERVICES sur ce sujet, demandant que les démarches Qualité engagées ne visent pas seulement l'amélioration du contenu des réponses mais s'assurent également d'une amélioration des délais de traitement.

3.4 Les devis sur frais réels pour déplacement de branchement

De nombreux travaux répétitifs, exécutés par Gaz de France, font l'objet d'une facturation au forfait. D'autres travaux plus particuliers nécessitent une facturation aux frais réels.

Dans un litige, le Médiateur a constaté le manque de précision d'un devis correspondant à des travaux facturés aux frais réels.

Soucieux d'améliorer la qualité de l'information apportée au client, le Médiateur a demandé à EDF GDF SERVICES d'étudier les habitudes des unités en la matière et de modifier les pratiques en vue de l'établissement de devis plus détaillés.

3.5 La vérification périodique des compteurs

Ayant identifié, au cours d'un litige, la présence d'un compteur de plus de vingt ans d'âge (1975), le Médiateur s'est étonné de cette situation, non conforme au décret n° 72-866 du 6 septembre 1972.

Il a demandé à EDF GDF SERVICES d'engager un état des lieux sur ce sujet.

3.6 La qualité des écrits adressés aux clients

Lors d'un litige, le Médiateur a constaté l'insuffisance de clarté des informations écrites apportées aux clients lors de la création d'une nouvelle concession gaz, pour les informer de l'avancée des travaux de pose du réseau et de la mise en gaz.

Il a suggéré à EDF GDF SERVICES que les démarches Qualité, déjà engagées au sein des équipes de gestion, soient étendues aux équipes chargées du suivi des travaux.

3.7 Les « Conditions Générales de Vente »

Lors de la réunion entre les Associations de Consommateurs et Gaz de France, en novembre 2002, certaines d'entre elles ont fait part au Médiateur de nouvelles remarques qu'elles souhaitaient voir prises en compte dans les « Conditions Générales de Vente » régissant les relations commerciales entre les clients particuliers et l'Entreprise.

En complément des concertations précédentes sur ce sujet, le Médiateur a demandé à EDF GDF SERVICES de poursuivre les échanges avec les Associations de Consommateurs sur ce thème, en vue d'amender les Conditions Générales de Vente lors de leur prochaine édition.

Les actions engagées par les Directions Opérationnelles suite aux recommandations du Médiateur

Suite aux recommandations faites par le Médiateur dans son rapport précédent, les directions opérationnelles ont mis en œuvre plusieurs actions de progrès.

4.1 L'amélioration de l'information sur les voies de recours

Tout en soulignant le bon fonctionnement général des différents niveaux d'instance d'appel d'EDF GDF SERVICES, le Médiateur avait noté que les unités n'appliquaient pas systématiquement les principes suivants, donnés dans la note interne du 6 juillet 2000 (GCL 213), à savoir :

> 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

> mention, dans les courriers signés par les Directeurs de Centre, de l'appel possible auprès du Délégué Relations Clients d'EDF GDF SERVICES.

Par note interne du 27 septembre 2002 (GCL 256), EDF GDF SERVICES a confirmé les différents niveaux de recours et a précisé le mode opératoire à suivre pour les réclamations.

4.2 La communication sur les changements de prix

En 2001, le Médiateur avait été plusieurs fois interpellé par des clients sur les raisons de l'augmentation des prix du gaz au moment où la presse se faisait l'écho de la baisse des prix du fioul.

Il avait alors demandé au Service « Prix et Contrats » de Gaz de France d'améliorer et de renforcer la communication sur ce sujet.

En réponse à cette demande, et dans le souci de s'adresser à tous les clients, le Service « Prix et Contrats » a décidé de diffuser, à partir de mars 2003, une information sur l'élaboration des prix du gaz, dans la « Lettre au client », support d'information joint à la facture.

4.3 La mise sous Assurance-Qualité du processus de raccordement

En 2002, plusieurs dossiers ont mis en exergue les délais importants entre le paiement d'un devis de raccordement par le client et la réalisation des travaux.

Pour répondre à ces dysfonctionnements, EDF GDF SERVICES a engagé la mise sous Assurance-Qualité de l'ensemble du processus de raccordement. Ainsi, ce processus a été certifié en 2001. Cette mise sous contrôle a permis d'améliorer notablement les délais de réalisation des travaux de branchement.

4.4 Réalisation conjointe des travaux gaz et électricité

À l'occasion d'un litige, le Médiateur a constaté le manque de précision dans une proposition de raccordement dont le prix était réduit compte tenu de la réalisation conjointe de travaux gaz et électricité.

EDF GDF SERVICES a engagé une réflexion autour des modalités de facturation, qui permettra, à terme, d'intégrer ce type de précision.

4.5 Le rappel de la procédure de « droit de suite »

En 2002, le Médiateur a, une nouvelle fois, constaté que certaines unités n'informaient pas systématiquement les clients de la possibilité de bénéficier d'un « droit de suite » quand le coût de leur raccordement au gaz était trop élevé.

En effet, la mesure usuellement appelée « droit de suite » est ainsi décrite dans le Cahier des Charges de Concession de Distribution Publique du Gaz, dans 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. »

Ce rappel a été porté à la connaissance des unités par une mise à jour du Guide des Prestations à la Clientèle, chapitre 701-4 « Droit de suite pour les clients n'ayant pas été facturés à l'aide d'un forfait ».

Les modalités de gestion de cette faculté ont en outre été précisées dans les réponses apportées dans la base interne interactive d'échanges « SVP Clientèle ».

4.6 La démarche Qualité engagée pour le relevé des compteurs

Le Médiateur a constaté dans un litige le non-relevé d'un compteur accessible. Il a signalé à EDF GDF SERVICES que cette situation était un manquement à l'obligation annuelle de relevé et pouvait se traduire, en cas de litige, par un abandon de créances dues.

L'amélioration du service de relevé était d'ores et déjà un objectif d'EDF GDF SERVICES. Ainsi, cette Direction a développé en 2001 un outil spécifique de suivi de la qualité du relevé.

Par ailleurs, EDF GDF SERVICES a engagé en 2002 une démarche de mise sous Assurance-Qualité du processus de relevé.

4.7 La diffusion des « Conditions Générales de Vente » aux particuliers

Ce chantier, initié en 2001 par la Médiation Gaz de France, s'est concrétisé depuis novembre 2002 par la diffusion d'un exemplaire des « Conditions Générales de Vente » à tous les clients souscrivant un nouveau contrat auprès de Gaz de France.

Élaboré en concertation avec les Associations de Consommateurs et la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), ce document est également à la disposition de tous les clients dans les locaux d'accueil de Gaz de France et sur le site Internet de Gaz de France.

Il remplace le document succinct qui figurait au verso de la facture-contrat, première facture reçue par le client après la souscription d'un contrat.



5

Les dossiers du Médiateur

Sommaire

Contestation des hausses tarifaires du gaz naturel	19
Application de la Garantie des Services	20
Contestation du rappel de facturation	21
Contestation des modes de calcul de la facturation	22
Contestation des frais de raccordement	24
Inquiétude quant à des fuites de gaz	25
Rappel de facturation suite à une panne de compteur	26
Diagnostic Qualité Gaz de France	27
Convention de servitude litigieuse	30
Contestation des calculs d'arrondis sur la facture	31
Contestation de la facturation	32
Contestation de la consommation de gaz	34
Demande d'application de la Garantie des Services	35
Contestation du rappel de facturation	36
Demande d'explications sur la hausse de prix du gaz	38
Contestation du montant du redressement de facturation	39
Facturation considérée comme excessive	40
Demande d'augmentation de l'indemnisation suite à un sinistre	41
Facture de résiliation considérée comme excessive	42
Contestation de la facture de gaz	43
Contestation de la facture de gaz naturel	45
Contestation des frais de déplacement de branchement	47
Demande de remise sur les frais de déplacement de branchement	48
Critique des documents d'information accompagnant les démarches Qualigaz	49
Modification de branchement	50
Conditions Générales de Vente aux clients professionnels	51
Raccordement en concession nouvelle gaz	52
Contestation de la facture de gaz	54
Rappel de facturation	55

DOSSIER N° 020005 PRÉSENTÉ PAR UNE ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS

Contestation des hausses tarifaires du gaz naturel

En janvier 2002, Monsieur S. s'adresse à une association de consommateurs afin d'obtenir des informations sur les hausses importantes de prix qu'il constate depuis un an. Il ne comprend pas que l'augmentation porte à la fois sur l'abonnement et sur le prix du kWh.

L'association transmet alors sa demande au Médiateur de Gaz de France, qui décide d'y répondre directement en apportant au client les précisions suivantes.

L'évolution des prix de vente du gaz naturel dépend pour beaucoup du contexte des marchés énergétiques qui pèse sur les prix d'approvisionnement. Ce contexte est malheureusement peu favorable depuis début 1999.

Afin de lisser les évolutions de prix dans le temps, Gaz de France et les pouvoirs publics ont mis au point une formule tarifaire qui prévoit un examen semestriel des prix (le 1^{er} mai et le 1^{er} novembre de chaque année). Après presque 10 années d'une tendance à la baisse assez régulière des prix du gaz, les tarifs ont effectivement subi une première hausse de 6,5 % en mai 2000, bien après l'envolée des prix sur les marchés des énergies de début 1999, puis une seconde en novembre 2000, volontairement contenue pour ne pas trop alourdir la facture des ménages au cours de l'hiver, puis enfin, en mai 2001, afin de réajuster les prix de vente sur les coûts d'approvisionnement.

Le Médiateur signale que, malgré ces hausses qui résultent d'une situation très exceptionnelle sur les marchés de l'énergie, le prix du gaz naturel est, en monnaie constante, inférieur à son niveau de 1988. Il est, par ailleurs, l'un des plus bas parmi les pays européens non producteurs.

Il rappelle également qu'en novembre 2001, il n'y a pas eu d'évolution des tarifs ni à la hausse ni à la baisse, le contexte énergétique, combiné à la faiblesse de l'euro par rapport au dollar, ayant conduit à une quasi-stabilité des cours entre mai et novembre 2001.

DOSSIER N° 020006

Application de la Garantie des Services

Comme il l'avait fait en 2000, puis en 2001, Monsieur O. écrit une nouvelle fois au Médiateur pour demander le versement d'une indemnité de 25 euros, promise dans le cadre de la Garantie des Services, au motif qu'il n'a pas reçu de réponse dans les huit jours à un courrier envoyé en recommandé.

Il a, en effet, envoyé au Délégué Relations Clients un courrier en recommandé le 22 août 2001, et n'a reçu réponse que le 3 septembre 2001.

Après avoir consulté les services postaux, le Médiateur a informé Monsieur O. que la date de dépôt d'un envoi en recommandé ne constitue pas la date de remise au destinataire.

En l'occurrence, le courrier de Monsieur O. est parvenu au Délégué Relations Clients le 27 août 2001. La réponse, faite le 3 septembre 2001, a bien été envoyée dans un délai de huit jours.

Le Médiateur a donc informé Monsieur O. qu'il ne pouvait prétendre à une indemnité.

DOSSIER N° 02007

Contestation du rappel de facturation

En octobre 2001, Monsieur N. écrit à la Direction locale d'EDF GDF SERVICES. Suite à un dysfonctionnement de son compteur de gaz, il a reçu une facture complémentaire de 528 euros pour la période du 27 juin 1999 au 29 juin 2000. Il a réglé cette facture en octobre 2001.

Il ne comprend pas le fondement d'un deuxième rappel de 997 euros pour la période allant du 15 octobre 1997 au 29 juin 2000, et conteste ce rappel.

Le Directeur de Centre lui répond que ces factures complémentaires concernent, d'une part, une régularisation de mensualisation et, d'autre part, un rappel de facturation.

En effet, les dix mensualités versées par Monsieur N. ne couvraient pas les dépenses totales de l'année, un onzième et un douzième versement, soit 528 euros, ont donc été demandés au client en complément.

Par ailleurs, l'agence avait constaté en juin 2000 le dysfonctionnement du compteur de gaz. Afin de calculer les consommations réellement dues par Monsieur N., l'agence a attendu d'avoir en référence une année de chauffe avec le nouveau compteur pour établir le rappel. Celui-ci s'est établi à 997 euros, somme due en totalité par Monsieur N.

Trouvant le montant du rappel trop élevé, Monsieur N. s'adresse alors au Délégué Relations Clients.

Celui-ci lui précise que le compteur de gaz a fonctionné de façon anormale, vraisemblablement depuis la mise en service, soit entre le 15 octobre 1997 et le 29 juin 2000. Cette situation a généré des factures de gaz sous-évaluées.

Le Délégué Relations Clients assure Monsieur N. que Gaz de France est légitime à demander le paiement de l'énergie réellement consommée sur la période litigieuse. Le Délégué souligne qu'à titre commercial, l'agence n'a établi le rappel que sur la période du 29 juin 1998 au 29 juin 2000, les consommations entre le 15 octobre 1997 et le 29 juin 1998 n'étant pas facturées.

Sensible aux difficultés financières de Monsieur N., le Délégué lui propose d'étaler le paiement de cette dette sur 24 mois.

Non satisfait de cette réponse Monsieur N. adresse alors sa requête au Médiateur.

Le Médiateur confirme à Monsieur N. la réalité de la créance, telle que l'a rappelée le Délégué Relations Clients.

Cependant, en étudiant les pièces du dossier, le Médiateur constate que l'agence clientèle a adressé, le 8 décembre 2000, une lettre à Monsieur N. l'informant qu'un rappel de facturation allait être fait suite au dysfonctionnement du compteur de gaz, et que ce rappel de facturation serait établi sur la période du 17 juin 1999 au 29 juin 2000.

Bien que la période indiquée sur ce courrier soit erronée, le Médiateur a demandé à l'Unité de respecter cet engagement écrit et d'adosser le rappel de facturation à la période citée dans ce courrier. La créance due par Monsieur N. a donc été ramenée à 488 euros.

DOSSIER N° 020008

Contestation des modes de calcul de la facturation

En septembre 2001, Monsieur M. signale aux services locaux de Gaz de France des erreurs répétées dans le mode de calcul des factures. Il constate des erreurs de conversion en euros, des erreurs d'arrondis. Il conteste les variations du pouvoir calorifique supérieur (PCS) du gaz naturel.

Insatisfait des réponses apportées au niveau local, il saisit le Médiateur d'EDF.

Le Médiateur d'EDF lui apporte un premier niveau d'information sur les modes de calcul des arrondis concernant les taxes locales et municipales en électricité. Pour la question concernant le gaz naturel, il transmet le dossier au Médiateur de Gaz de France.

Dans un premier temps, le Médiateur de Gaz de France explique à Monsieur M. les raisons des variations du pouvoir calorifique supérieur du gaz naturel (PCS).

Le PCS dépend, en effet, de l'origine du gaz naturel livré. Il varie donc dans le temps et selon les zones géographiques desservies.

Le PCS indiqué sur les factures provient de mesures réalisées par Gaz de France dans le respect de la législation en vigueur et sous le contrôle des autorités concédantes.

Trop générale, cette réponse ne satisfait pas Monsieur M., qui sollicite une réponse plus précise. En août 2001, il a communiqué les index de son compteur afin d'obtenir un nouveau calcul de la facture de gaz du 23 juillet 2001. Les estimations portées sur cette facture de juillet étaient supérieures à sa consommation. Il a alors constaté, en recevant la facture corrigée du 6 septembre 2001, que le pouvoir calorifique de la facture corrigée était différent de celui de la facture du 23 juillet.

Le Médiateur a alors complété sa réponse à partir de ces éléments. Il a mis en évidence la situation particulière de Monsieur M. pour lequel les estimations de consommation étaient largement supérieures aux consommations réelles. Cette situation était liée à l'impossibilité, pour les releveurs, d'accéder régulièrement au compteur de Monsieur M., ce qui rendait difficile l'établissement des historiques de consommation.

Les dossiers du Médiateur

Le Médiateur a rappelé au client l'obligation de donner accès au compteur pour en effectuer le relevé. Cette obligation est inscrite à l'annexe 4 du Cahier des Charges de Concession.

Il a ensuite expliqué à Monsieur M. que la facture du 23 juillet correspondait à une consommation estimée pour la période du 4 mai au 20 juillet 2001. La facture du 6 septembre correspondait alors à une consommation pour la période du 20 juillet au 27 août 2001.

Or, le système de facturation applique automatiquement, pour, chacune des factures, le PCS de la période correspondante (11,26 pour la première période, 11,21 pour la seconde).

En fait, l'index, communiqué par le client le 27 août, était le même que celui du 4 mai 2001. La facture éditée le 23 juillet n'avait donc pas lieu d'être et aurait dû être annulée. En effectuant un remboursement adossé à une période différente, l'Unité a remboursé à Monsieur M. 24 centimes d'euros de moins que ce qu'il avait payé sur la facture de juillet.

Le Médiateur a convenu que cette situation n'était pas acceptable. Il a noté que l'Unité, consciente de ce problème, avait crédité Monsieur M. de 24 centimes d'euros.

Le Médiateur a cependant attiré l'attention de Monsieur M. sur une situation inverse qui s'était produite à son avantage en novembre 1999.

Le Médiateur ayant constaté que ce dossier mettait en évidence, d'une part, le souci d'exactitude du client et, d'autre part, sa difficulté pour laisser accès au compteur, il a recommandé à Monsieur M. d'opter pour un paiement mensuel des factures. En effet, la régularisation de consommation n'intervient, dans ce mode de facturation, qu'une fois par an, après un relevé du compteur.

DOSSIER N° 020009

Contestation des frais de raccordement

En octobre 2000, Madame B. demande à son service local une étude pour raccorder au gaz naturel le pavillon qu'elle prévoit d'acheter.

En avril 2001, Madame B. confirme sa demande, et l'Unité engage alors une démarche commerciale auprès de ses voisins. À la suite de cette étude, l'Unité confirme que le raccordement pourrait être fait au prix de 656 euros HT, sous réserve du raccordement d'autres clients.

Puis, les voisins pressentis n'ayant pas donné suite, Madame B. est informée que le prix du raccordement sera de 3 160 euros TTC.

Madame B. écrit alors au Directeur de Centre, lui signalant que les services commerciaux de Gaz de France lui avaient promis oralement, lors d'un premier contact en octobre 2000, un raccordement au prix de 381 euros HT.

Elle s'estime lésée, car cet élément a pesé dans sa décision d'acheter le pavillon. Elle demande un raccordement à ce prix initialement convenu.

Le Directeur de Centre confirme par écrit, puis, lors d'un entretien avec Madame B., le montant de 3 160 euros lié au désistement des voisins. Voyant Madame B. toujours mécontente, il lui conseille d'adresser sa requête au Médiateur.

À partir des documents écrits échangés entre Madame B. et le Centre, le Médiateur constate que le Centre avait, dans un premier temps, informé Madame B. que le raccordement nécessiterait une participation de 656 euros HT par client, trois clients étant pressentis.

À la suite du désistement de deux voisins, Madame B. avait été informée que la participation financière à payer était de 3 160 euros TTC.

Le Médiateur a signalé à Madame B. qu'une partie de ces frais pouvait lui être ultérieurement remboursée au titre du « droit de suite », si une personne située sur le trajet de l'extension se raccordait à son tour. En effet, 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, 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 invité Madame B. à se rapprocher à nouveau de la Direction du Centre afin de pouvoir bénéficier de cette clause.

Sensible à la bonne foi de Madame B., le Médiateur a, par ailleurs, demandé à l'Unité de rechercher avec la cliente une solution amiable. Un nouveau rendez-vous a donc été pris localement avec Madame B. Un accord amiable a été trouvé entre les deux parties, qui ont convenu d'un prix de raccordement de 1 580 euros TTC.

DOSSIER N° 020012

Inquiétude quant à des fuites de gaz

En octobre 2001, Madame B. écrit au Délégué Relations Clients, se plaignant de désagréments dus à une fuite de gaz dans son commerce.

Saisi de cette affaire, la Direction locale d'EDF GDF SERVICES confirme qu'une fuite de gaz a bien été constatée le 25 septembre 2001 sur l'installation intérieure du commerce. L'installation de Madame B. a alors été mise hors gaz.

Par ailleurs, suite à d'autres appels de Madame B., de nouveaux contrôles ont été effectués, qui ont mis en évidence une légère fuite de gaz dans la rue, rapidement réparée.

Enfin, toujours à proximité du commerce de Madame B., l'arrachage d'un branchement par une entreprise extérieure, a nécessité une nouvelle intervention des services de dépannage de Gaz de France.

Dans le souci de rassurer Madame B., le Directeur l'informe également que l'ensemble de son branchement de gaz a été renouvelé.

Mettant en cause les délais d'intervention des équipes locales, arguant de problèmes de santé, et estimant avoir subi un préjudice commercial du fait de la coupure du gaz pour son commerce, Madame B. demande alors un dédommagement au Délégué Relations Clients.

Après avoir étudié le dossier, le Délégué confirme à Madame B. que la fuite détectée le 25 septembre était de peu d'importance et ne nécessitait pas d'intervention en urgence. La réparation a cependant été faite rapidement les 2 et 3 octobre 2001. Trois vérifications ont été faites par la suite en octobre et décembre 2001, suite à de nouveaux appels de Madame B. sans détecter aucune autre fuite.

Faute d'avis médical ou d'attestation, le Délégué informe Madame B. qu'il ne peut prendre en compte sa demande concernant des problèmes de santé.

Il précise également à la cliente que la coupure de son installation a été nécessaire pour des raisons de sécurité. L'installation intérieure, étant sous la responsabilité de la cliente, le préjudice commercial qui pourrait en découler n'est pas imputable à Gaz de France.

Persuadée de la persistance de fuites de gaz, Madame B. saisit alors le Médiateur. Elle demande également la résiliation de son contrat.

Au vu des éléments du dossier, le Médiateur a réaffirmé les éléments donnés par le Délégué Relations Clients.

Il a confirmé à Madame B. que les fuites détectées ont bien été réparées, et que les vérifications faites à la suite de ces travaux ont bien constaté la disparition des odeurs de gaz. Une nouvelle vérification, faite en mars 2002, à la suite d'un nouvel appel d'urgence de Madame B., n'a mis en évidence aucune présence de gaz naturel.

Le Médiateur a confirmé à Madame B. la résiliation de son contrat.

DOSSIER N° 020013

Rappel de facturation suite à une panne de compteur

Début 2002, Madame D. reçoit un rappel de facturation de 483 euros, suite à une panne de son compteur de gaz. Elle écrit alors au Directeur de Centre, refusant de régler cette somme au motif qu'elle n'est pas responsable de la panne et que son compteur est à tout moment accessible.

Elle conteste également le mode de calcul de ce rappel qu'elle estime basé sur des estimations non vérifiables.

Le Directeur de Centre lui confirme le bien-fondé du rappel de facturation, établi comme l'y autorise le Cahier des Charges de Concession, à partir des consommations de la période similaire précédant la panne.

Madame D. renouvelle alors sa réclamation auprès du Délégué Relations Clients. Elle demande que la consommation soit calculée sur les deux années précédentes, et propose de régler 50 % du montant demandé. Dans le même temps elle intervient à nouveau auprès de son service local et obtient que le rappel soit ramené à la somme de 321 euros.

Le Délégué Relations Clients confirme ce montant.

Trouvant ce rappel encore trop élevé, Madame D. présente à nouveau sa requête au Médiateur, contestant le choix des périodes choisies comme référence, et arguant qu'elle n'est pas responsable de la défaillance du compteur. Elle propose de régler 99 euros.

Bien que comprenant le mécontentement de Madame D. qui a subi les conséquences de cette panne technique, le Médiateur a tenu à rappeler les règles de facturation des consommations, prévues à l'article 19 du Cahier des Charges de Concession, à savoir : « Lorsqu'une erreur est constatée dans l'enregistrement des consommations, un redressement de facturation est effectué par le concessionnaire dans la limite des textes applicables en matière de prescription ¹.

« Pour la période où ces appareils ont donné des indications erronées, les quantités d'énergie livrées sont déterminées par comparaison avec les consommations des périodes similaires au regard de l'utilisation du gaz, précédant la date du constat, ou à défaut, par analogie avec celles de clients présentant des caractéristiques comparables. Nos services sont donc bien légitimes à vous réclamer un rappel de facturation, établi selon ces modalités. »

Le Médiateur n'a pas remis en cause l'accord convenu entre Madame D. et les services locaux sur la durée de la période d'anomalie, soulignant, cependant, qu'il est fréquent que l'arrêt complet d'un compteur soit précédé d'une période de sous-enregistrement, ce qui expliquait la durée plus longue retenue initialement par l'Unité.

Toutefois, dans le souci de rétablir une relation de confiance avec la cliente, le Médiateur a accepté que le rappel soit établi en comparaison avec les deux années de référence précédentes, comme le souhaitait Madame D, ce qui ramenait la créance à 270 euros.

¹ En l'espèce, la prescription est de cinq ans.

DOSSIER N° 020016 PRÉSENTÉ PAR LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONSOMMATION,
DE LA CONCURRENCE ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES

Diagnostic Qualité Gaz de France

Début 2002, la Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes saisit le Médiateur suite à la réclamation de Madame B. sur les conditions de réalisation du Diagnostic Qualité Gaz de France.

En 2000, les anciens propriétaires du logement acquis par Madame B. avaient fait réaliser successivement deux Diagnostics Qualité.

Le premier Diagnostic de mai 2000 avait détecté une anomalie de type A1 (sans gravité). Suite à des remarques du chauffagiste qui entretenait la chaudière sur la non-conformité du conduit de fumée, un deuxième Diagnostic avait mis en évidence des anomalies de type A1 (sans gravité) et A2 (présentant un danger), et recommandait de faire vérifier le conduit de fumée.

Une fois dans les lieux, Madame B., nouvelle propriétaire, a eu un problème de chauffage. L'entreprise à laquelle elle avait fait appel a signalé que le conduit de fumée ne répondait pas aux normes de sécurité. Madame B. a alors demandé un nouveau Diagnostic Qualité qui a mis en évidence trois anomalies : une de type A1 (sans gravité), une de type A2 (présentant un danger) et une de type DGI (Danger Grave et Immédiat). Le contrôleur conseillait à nouveau de faire vérifier le conduit de fumée.

Madame B., ayant dû remplacer l'installation pour un montant de 1 784 euros, estimait que cette dépense ne lui aurait pas été imputée si les contrôles précédents avaient révélé l'ensemble des anomalies.

Outre le préjudice présenté par Madame B., la DGCCRF soulevait la question de l'étendue des investigations requises pour assurer le contrôle efficace d'une installation, et s'interrogeait sur l'efficacité du Diagnostic Qualité.

Après avoir étudié en détail le dossier, le Médiateur a précisé à la DGCCRF à la fois les circonstances de l'affaire et les conclusions qui en ont été tirées.

Les circonstances

L'installation initiale de Madame B. a été réalisée en 1992. Bien que comportant une non-conformité au niveau du conduit de fumée par rapport aux prescriptions techniques en vigueur, elle a fait l'objet d'un certificat de conformité modèle 2, certificat par lequel l'installateur ayant réalisé l'installation atteste qu'il a vérifié la conformité du conduit de fumée.

> La non-conformité du conduit de fumée a été signalée aux propriétaires quatre années de suite par la société ayant en charge l'entretien de l'installation, sans que les travaux de mise en conformité soient effectués. Lors de chacune de ces visites d'entretien, le tirage de la cheminée a dû faire l'objet d'un contrôle, et tout problème de refoulement aurait dû être signalé au propriétaire.

> Les deux premiers Diagnostics Qualité Gaz de France, réalisés respectivement le 10 mai et le 27 juillet 2000 au profit des précédents propriétaires, n'ont mis en évidence aucun défaut de tirage de la chaudière et aucun problème d'étanchéité sur le conduit de raccordement de la chaudière.

> Le premier Diagnostic a révélé des anomalies mineures de type A1 concernant la ventilation de l'espace cuisson.

> Le second Diagnostic, a été réalisé à la demande des services de Gaz de France dans le but de comprendre la situation, et non à la demande du client. Ce Diagnostic a révélé une anomalie de type A2 « Amenée d'air de la chaudière obturable ». La présence de cette anomalie ne présente pas un Danger Grave Immédiat, et ne justifie pas une interruption immédiate de la fourniture de gaz. La correction de l'anomalie a été attestée par le précédent propriétaire.

> Le troisième Diagnostic, réalisé le 14 novembre 2001 à la demande de Madame B., a mis en évidence un défaut d'étanchéité sur le conduit de raccordement de la chaudière, et non un défaut de tirage lié à la non-conformité du conduit de fumée. Ce type de défaut, pouvant conduire à un risque d'intoxication au monoxyde de carbone, est classé DGI. L'installation a donc été mise immédiatement en sécurité par la fermeture et la condamnation du robinet de gaz alimentant la chaudière.

Le Médiateur a signalé qu'en cas de découverte d'une anomalie de type DGI, des mesures d'accompagnement, en vue d'apporter aux clients les conseils qu'ils sont en droit d'attendre sont mises en œuvre systématiquement à l'initiative de Gaz de France.

Dans le cas présent, le conseiller Gaz de France a pris contact avec Madame B. afin de lui présenter les mesures d'accompagnement proposées par Gaz de France.

Face à une telle situation, plusieurs alternatives étaient possibles : remise en état du conduit de raccordement de la chaudière avec, ou non, mise en conformité du conduit de fumée ou remplacement de la chaudière par une chaudière étanche. C'est cette deuxième solution qui a été retenue par la cliente qui a bénéficié, pour ces travaux, d'une aide de Gaz de France égale à 10 % des sommes engagées.

Les dossiers du Médiateur

Conclusions

Le Médiateur a estimé que cette affaire montrait qu'il était nécessaire, pour Gaz de France, de mieux communiquer sur le contenu et le périmètre du Diagnostic Qualité Gaz de France, car les différences entre Diagnostics Qualité et contrôles de conformité restent difficilement perçues par les clients.

Le Diagnostic Qualité vise à s'assurer, par un examen visuel, que l'installation du client ne comporte pas de défauts susceptibles de mettre en jeu sa sécurité. Il ne constitue pas un contrôle de conformité aux normes en vigueur (il n'intègre pas de point de contrôle sur le conduit de fumée, mais vérifie l'état du conduit de raccordement, comme le montre l'anomalie relevée à l'occasion du troisième Diagnostic) et n'intègre pas de moyens lourds d'investigation.

Le bilan réalisé par le bureau de contrôle porte sur les quatre domaines clés de l'installation intérieure, qui est sous la responsabilité du client : la tuyauterie fixe, le raccordement cuisson, la ventilation et la combustion ; il comporte au total une quarantaine de points de contrôle. (On entend par « installation intérieure » la partie qui commence à la sortie du compteur et qui va jusqu'au conduit de raccordement reliant la chaudière au conduit de fumée.).

Le Médiateur a signalé qu'il était possible que trois Diagnostics, réalisés à un an et demi d'intervalle, puissent révéler des anomalies différentes. Des éléments nouveaux peuvent survenir au fil du temps qui modifient l'état de l'installation.

Cependant, le Médiateur a confirmé à la DGCCRF que Gaz de France mène des audits réguliers afin de s'assurer du respect du Cahier des Charges par les bureaux de contrôle.

Le Médiateur a convenu que la cliente avait pu comprendre que toute son installation était « conforme » après le Diagnostic. En effet, à l'époque, le courrier adressé aux clients suite à la réalisation du Diagnostic comportait un coupon intitulé « Certificat Qualité Gaz de France » qui pouvait être interprété comme une garantie quant à la conformité de l'installation. D'autres réactions de clients ayant déjà fait ressortir cette difficulté, l'information qui fait suite à la réalisation d'un Diagnostic a été revue courant 2001. Les courriers ne comportent plus de coupon intitulé « Certificat Qualité Gaz de France ». Ils sont maintenant accompagnés d'une brochure intitulée « Bien vivre le gaz naturel en toute sécurité » qui présente, à la fois, des informations et des conseils pour le suivi et l'entretien des installations et des chaudières.

Le Médiateur a enfin rappelé que les 2,3 millions de Diagnostics Qualité Gaz de France réalisés jusqu'alors avaient permis de sensibiliser les clients à la sécurité de leur installation intérieure. Ces Diagnostics avaient satisfait près de 95 % de ses souscripteurs et avaient permis de détecter et de faire éliminer des facteurs importants de risques, et de diminuer sensiblement le nombre des accidents.

DOSSIER N° 020023

Convention de servitude litigieuse

En juin 1999, les agents de la Direction Transport de Gaz de France constatent que Monsieur B. a planté des arbres à proximité d'une canalisation de gaz qui traverse sa propriété, dans l'ignorance de toute servitude. Ne retrouvant pas les documents afférents à la convention de servitude, l'Unité propose à Monsieur B. d'établir une nouvelle convention.

Monsieur B. refuse cette proposition.

Ayant retrouvé les pièces relatives à cette servitude qui date de 1967, l'Unité en informe alors Monsieur B. et annule sa proposition précédente.

Monsieur B. signale alors à l'Unité que cette servitude n'est pas mentionnée dans les fiches cadastrales et qu'elle ne figure pas sur son acte de vente. Il demande alors la signature d'un nouvel accord amiable et l'établissement d'une servitude assortie du versement d'une indemnité.

La Direction Transport refuse cette proposition, arguant que la servitude de 1967 a bien été publiée à la Conservation des hypothèques et qu'elle est applicable. L'indemnité consentie à l'époque a été versée au précédent propriétaire.

Monsieur B. demande alors au Médiateur d'intervenir.

Après de multiples démarches et enquêtes, le Médiateur a confirmé que le terrain de Monsieur B. avait fait l'objet d'une convention de servitude établie le 3 juillet 1967 avec le précédent propriétaire. Les formalités de publicité afférentes avaient bien été effectuées et publiées à la conservation des hypothèques. Malheureusement, à la suite de la rénovation du cadastre, la servitude afférente à cette parcelle n'a pas été réinscrite sur les fiches cadastrales.

Le Médiateur a assuré Monsieur B. que cette servitude était valable. Cependant, sa réinscription sur le cadastre rénové était impossible, car la Conservation des Hypothèques n'était pas compétente en matière de concordance cadastrale. Il n'en restait pas moins que la convention de servitude, publiée en 1967, était opposable aux tiers.

Bien que Gaz de France n'ait pas à prendre en charge des erreurs qui ne relèvent pas de sa responsabilité, le Médiateur a considéré l'entière bonne foi du client en cette affaire. Il a donc proposé à Monsieur B. d'assurer, de manière gracieuse, à titre commercial exceptionnel, la coupe des arbres situés sur l'emprise de la servitude et la remise en état nécessaire.

Il a également jugé préférable de mettre fin à une situation administrative anormale et a recommandé d'établir avec Monsieur B. une convention de servitude sur la base des propositions initiales qui lui avaient été faites.

Cette démarche permettait ainsi de corriger une erreur administrative dont Gaz de France n'était en aucune façon responsable.

DOSSIER N° 020025 PRÉSENTÉ PAR LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONSOMMATION, DE LA CONCURRENCE ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES

Contestation des calculs d'arrondis sur la facture

Début 2002, la Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), interpelle le Médiateur de Gaz de France à la suite de la réclamation d'un client sur les modalités de facturation du gaz naturel et du calcul des arrondis.

Le client a, en effet, constaté que la conversion des mètres cubes en kWh était réalisée au moyen d'un coefficient de conversion à deux chiffres et était systématiquement arrondie à l'Unité supérieure, de façon non équitable.

Le Médiateur a souhaité répondre directement à cette demande. Il a ainsi apporté à la DGCCRF les éléments suivants sur le coefficient de conversion.

Le volume de gaz naturel, mesuré en mètre cube, 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 ² » (PCS).

Le PCS est mesuré de façon horaire sur le réseau de transport. Ce pouvoir calorifique est ramené à des valeurs dites « normales » de température et de pression (0° C et 1 013 mbar) suivant l'altitude du lieu de la mesure. Une moyenne mensuelle est calculée pour la facturation des clients particuliers, en fonction des points d'arrivée du gaz naturel du réseau de transport sur le réseau de distribution. Les variations sont cependant assez faibles d'une facture à l'autre.

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. Les conditions de mesure sont en effet précisées dans le contrat de concession entre la commune ou le groupement de communes et Gaz de France.

Le Médiateur a également précisé les modes de calcul des arrondis de facturation. Ceux-ci sont effectués selon la règle suivante : les valeurs supérieures ou égales à 0,50 sont arrondies au kWh supérieur, les valeurs inférieures à 0,50 sont arrondies au kWh inférieur. Cette méthode permet de garantir au client l'équité dans le calcul de la facture.

² Le PCS 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.

DOSSIER N° 020026

Contestation de la facturation

En juin 2001, Monsieur D. écrit à la Direction de son Centre, contestant le montant trop élevé d'une facture de solde de 731 euros, présentée en mars 2000. Cette facture lui semble injustifiée car il été absent de son domicile en 1999 et en 2000.

Par ailleurs, Monsieur D. a fait contrôler son installation, et aucune fuite ni anomalie de fonctionnement de la chaudière ne peuvent expliquer une consommation de gaz si élevée. Monsieur D. est donc persuadé du mauvais fonctionnement du compteur de gaz. Il refuse de régler la facture et demande une vérification du compteur.

L'Unité envoie alors à plusieurs reprises un technicien afin de vérifier le bon fonctionnement du compteur. Aucune anomalie n'étant apparue, elle confirme au client le bien-fondé de la facturation. Elle propose en outre à Monsieur D. la vérification du compteur de gaz par un laboratoire agréé, les frais de contrôle du compteur étant à la charge du client si le compteur est reconnu exact.

Monsieur D. écrit alors à nouveau, refusant tout paiement de vérification de compteur et contestant à nouveau la facture de 731 euros présentée.

Le Directeur de Centre lui propose alors, à titre exceptionnel et commercial, de réaliser l'étalonnage du compteur aux frais de Gaz de France. Il informe également le client du recours possible au Médiateur.

Monsieur D. saisit alors le Médiateur de Gaz de France, arguant qu'il n'a pas consommé de gaz, étant absent de son domicile. Il présente en justificatif des factures d'eau confirmant la vacance de son domicile.

Bien que le client n'ait pas utilisé l'ensemble des voies de recours proposées par l'Entreprise, le recours au Délégué Relations Clients ne lui ayant pas été indiqué par l'Unité, le Médiateur a pris en charge le dossier de Monsieur D.

Les dossiers du Médiateur

Le Médiateur a constaté les éléments suivants :

Monsieur D. paie ses factures par paiement mensuel. Fin mars 1999, il a demandé à son service local de réduire le montant de ses mensualités d'énergie de 126 euros/mois à 10 euros/mois, pour tenir compte de consommations prévisibles plus faibles car il devait s'absenter.

Les services de Gaz de France ont alors proposé au client un tarif gaz adapté à de faibles consommations, le tarif Base, et des mensualités de 10 euros par mois.

Or, le relevé de février 2000 a montré une consommation beaucoup plus élevée que celle prévue. Compte tenu des faibles mensualités versées, il restait à Monsieur D. à régler un complément, pour l'année, de 977 euros.

Ne souhaitant pas pénaliser le client pour une mauvaise prévision, les services locaux de Gaz de France ont alors recalculé la consommation en lui associant un tarif gaz plus avantageux, le tarif B1, ramenant ainsi les 977 euros dus à une somme de 731 euros.

Le Médiateur a noté que les consommations de gaz correspondant à cette somme couvraient une période allant de février 1999 à janvier 2000, et étaient en baisse de 20 % par rapport à l'année précédente.

Un nouvel échéancier de mensualisation a été établi pour la période suivante, de février 2000 à janvier 2001, où Monsieur D. était également absent.

Le Médiateur a remarqué que le montant de cet échéancier, 83 euros par mois, était pertinent dans la mesure où le solde à régler en février 2001 s'était élevé à 84 euros, soit une mensualité.

Le Médiateur a noté que pour cette période, non contestée par le client, les consommations de gaz avaient de nouveau baissé par rapport à l'année précédente. C'était également sur cette deuxième année que les consommations d'eau de Monsieur D. étaient les plus faibles.

En conclusion, le Médiateur a constaté une baisse de la consommation sur les années 1999 et 2000, correspondant à l'absence de Monsieur D.

Il a estimé que la consommation enregistrée pouvait s'expliquer par le fonctionnement en mode réduit de l'installation de chauffage.

Le Médiateur a remarqué que Monsieur D. n'avait pas souhaité accepter la réalisation de l'étalonnage du compteur bien que cette disposition lui ait été proposée à titre gratuit quels qu'en soient les résultats. Aucun élément ne permettait donc de remettre en cause le bon fonctionnement du compteur de gaz.

Le Médiateur a confirmé à Monsieur D. que la facture de 731 euros était à régler.

DOSSIER N° 020030 PRÉSENTÉ PAR LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

Contestation de la consommation de gaz

Début 2002, le Délégué du Médiateur de la République demande au Médiateur de Gaz de France d'étudier la situation de Madame S. qui conteste le montant de sa consommation de gaz naturel. Cette consommation est, selon Madame S., dix fois supérieure à sa consommation habituelle, et Madame S. évoque la possibilité d'une défaillance du compteur.

En étudiant le dossier de Madame S., le Médiateur a remarqué que la facture litigieuse est une facture de résiliation qui régularise une période de consommation de 12 mois. Pendant cette période, le logement, habituellement inhabité, a accueilli un locataire pendant deux mois. Le Médiateur a observé que la cliente a également laissé le chauffage dans le logement, à température réduite, afin d'éviter le gel.

Le Médiateur a considéré que ces deux éléments pouvaient expliquer la forte augmentation de consommation.

Le Médiateur a également noté que le logement était occupé depuis le départ de Madame S., et qu'aucune anomalie n'avait été constatée tant sur le fonctionnement du compteur que sur l'installation en aval, qui avait fait l'objet d'un Diagnostic Qualité Gaz de France.

Aucun élément ne permettant d'établir l'existence d'un dysfonctionnement, le Médiateur a confirmé l'exigibilité de la créance due par Madame S.

DOSSIER N° 020063

Demande d'application de la Garantie des Services

En mars 2002, Madame M. écrit au Médiateur d'EDF pour se plaindre d'un délai trop long mis pour la raccorder au gaz lors de son emménagement.

Madame M. demande à être indemnisée de ce préjudice qui l'a privée de gaz pendant trois semaines. Elle a en effet entendu parler, à la radio, de l'indemnité de Garantie des Services offerte par Gaz de France en cas de délai de mise en service supérieur à 48 heures.

Saisi de la réclamation, le Directeur d'Unité explique à Madame M. qu'elle a emménagé dans un immeuble neuf pour lequel les certificats de conformité nécessaires à la mise en gaz n'avaient pas été produits par l'installateur lors de son emménagement. Pour cette raison, malgré deux déplacements des services techniques de Gaz de France, la mise en service n'avait pu être réalisée.

Insatisfaite de cette réponse, Madame M. saisit alors le Médiateur de Gaz de France qui transmet sa demande au Délégué Relations Clients. Ce dernier confirme la réponse du Directeur d'Unité.

Madame M. présente alors une nouvelle fois sa demande, en dernier recours au Médiateur.

Après avoir étudié les dates des certificats de conformité et les dates de mise en service, le Médiateur a confirmé les positions prises par le Directeur d'Unité et le Délégué Relations Clients.

La mise en service de l'installation de Madame M. ne pouvait être faite qu'une fois les certificats de conformité remis aux services de Gaz de France.

Cette mise en service est, par ailleurs, celle d'une installation neuve qui ne rentre pas dans le cadre des engagements de délais pris dans la Garantie des Services.

Le Médiateur a donc informé Madame M. qu'elle ne pouvait prétendre à une indemnisation qui ne s'applique que dans le cas d'installations existantes.

DOSSIER N° 020064

Contestation du rappel de facturation

En décembre 2001, Madame O. écrit à son agence pour contester le rappel de facturation de 2 420 euros qui lui est présenté pour la consommation de gaz naturel de son commerce, suite à un dysfonctionnement du compteur de gaz.

Madame O. estime avoir payé ses consommations de gaz au fur et à mesure des factures émises, et refuse tout règlement complémentaire.

L'agence l'informe alors que son compteur de gaz est tombé en panne du 4 septembre 1998 au 20 juillet 2000, date à laquelle le compteur de gaz a été changé. Le rappel de facturation correspond à une évaluation de ses consommations sur cette période, à partir de la période de référence du 20 juillet 2000 au 1^{er} novembre 2001.

Estimant ne pas être responsable de la défectuosité du compteur, Madame O. refuse de régler le rappel de facturation et réécrit à son agence.

Cette dernière identifie alors une erreur dans les index relevés à la mise en service du nouveau compteur, confirme qu'un rappel est dû pour la période de blocage du compteur, en recalcule le montant, et informe Madame O. qu'elle reste à devoir 941 euros.

Refusant tout paiement, Madame O. envoie alors une réclamation au Médiateur.

Saisi du dossier, le Directeur de Centre lui confirme que son compteur n'a pas enregistré de consommation depuis le 4 septembre 1998 jusqu'au 20 juillet 2000, et que les factures qu'elle a payées étaient établies sur des estimations de consommation. Ces estimations lui étaient ensuite remboursées sur les factures de relevé, les index collectés par les releveurs étant toujours identiques.

Le Directeur confirme l'erreur lors de la mise en service du nouveau compteur, erreur qui a été corrigée, et maintient la créance de 941 euros de Madame O.

Insatisfaite, Madame O. saisit alors le Délégué Relations Clients.

Celui-ci confirme les explications données par l'Unité et maintient le rappel de 941 euros.

En dernière instance, Madame O. s'adresse au Médiateur, contestant le rappel de facturation, qui est une charge trop lourde compte tenu de ses difficultés financières. Elle précise qu'à l'époque des faits, elle n'avait pas l'activité de restauration qu'elle a exercée ensuite.

Les dossiers du Médiateur

Le Médiateur a tout d'abord confirmé la période pendant laquelle le compteur de gaz a été défaillant.

En effet, entre le 4 novembre 1998 et le 20 juillet 2000, Madame O. a versé pour le gaz 178 euros d'abonnement, et 421 euros de consommation.

Le 20 juillet 2000, les index relevés étant identiques à ceux du 4 novembre 1998, l'agence a crédité le compte de Madame O. de 421,97 euros. Ce crédit a couvert en totalité la facture d'électricité et de gaz du 22 novembre 2000, ainsi qu'une partie de la facture du 8 janvier 2001.

Ainsi, le gaz que Madame O. a pu consommer entre le 4 novembre 1998 et le 20 juillet 2000 ne lui a jamais été facturé.

Le Médiateur a informé Madame O. qu'elle était bien redevable des consommations réalisées. En effet, aux termes de l'article 19 du Cahier des Charges de Concession, « lorsqu'une erreur est constatée dans l'enregistrement des consommations, un redressement est effectué par le concessionnaire, dans la limite des textes applicables en matière de prescription³. Pour la période où ces appareils ont donné des indications erronées, les quantités d'énergie livrées sont déterminées par comparaison avec les consommations des périodes similaires... ».

Intégrant le fait que Madame O. n'avait pas, au moment des faits, d'activité de restauration, le Médiateur a demandé à l'Unité de calculer le montant du redressement en se basant sur les consommations antérieures au dysfonctionnement, soit entre le 18 septembre 1997 et le 4 novembre 1998.

Le montant du rappel a donc été ramené à 499 euros.

Le Médiateur a, en outre, souhaité tenir compte des difficultés financières évoquées par Madame O. et a demandé à l'Unité de lui accorder un délai de règlement sur 10 mois.

Madame O. ayant à nouveau écrit au Médiateur pour contester cette proposition, celui-ci, faute d'éléments nouveaux, a maintenu sa position.

³ En la matière, la prescription est de cinq ans.

DOSSIER N° 020065

Demande d'explications sur la hausse de prix du gaz

Fin 2001, Monsieur G. interroge son service local sur les raisons qui ont entraîné une hausse des prix du gaz naturel.

Le Directeur d'Unité l'informe alors que le prix du gaz est ajusté deux fois par an, afin de tenir compte des évolutions des prix d'achat du gaz. Le prix d'achat du gaz a donc varié en relation avec l'augmentation des produits pétroliers.

Insatisfait de cette réponse et contestant le lien entre prix des produits pétroliers et prix du gaz naturel, Monsieur G. demande alors au Délégué Relations Clients des informations plus précises.

Ce dernier lui apporte alors les explications suivantes :

Gaz de France importe 95 % du gaz naturel consommé en France. Ce gaz provient de plusieurs pays, dont la Russie, la Norvège, le Royaume-Uni et l'Algérie.

Les prix d'achat du gaz naturel sont indexés sur les coûts des produits pétroliers sur les marchés internationaux et dépendent également des variations du dollar par rapport à l'euro. Une hausse des prix des produits pétroliers entraîne, avec un décalage, une hausse des prix du gaz naturel.

Le coût de gaz approvisionné par Gaz de France a triplé entre le début de l'année 1999 et le début de l'année 2001. Gaz de France a pu absorber une partie de ce triplement qui n'a pas été répercuté en totalité aux clients.

La légère baisse du dollar (10 % depuis juillet 2001) le ramène en fait à son niveau de février 2001, mais fait suite à une envolée du dollar de presque 50 % sur trois ans. Cette baisse n'est donc pas sensible sur les prix moyens d'approvisionnement.

Le Délégué Relations Clients signale également que Gaz de France fait tous ses efforts pour minimiser l'impact de ces augmentations de coût dans le prix final pour les clients particuliers. Ainsi, au titre des accords de gestion conclus avec les pouvoirs publics, Gaz de France rétrocède une grande partie de ses gains de productivité à ses clients, et, en 10 ans, hors coûts d'achat du gaz, les tarifs ont, de ce fait, baissé de 20 % à monnaie constante. Ces conditions font qu'au 1er août 2001, le prix TTC du gaz naturel en France est un des moins chers d'Europe.

Ne comprenant par pourquoi le dollar constitue une monnaie de référence, Monsieur G. interpelle à nouveau Gaz de France.

Le Médiateur a assuré le client de la qualité de la réponse détaillée apportée par le Délégué Relations Clients.

En complément, il a expliqué à Monsieur G. que les achats de gaz se font sur des marchés internationaux, en référence aux prix des produits pétroliers.

Ces produits pétroliers sont eux-mêmes cotés en dollar, ce qui rend inévitable l'influence de la parité euro/dollar sur les prix du gaz naturel.

DOSSIER N° 020075

Contestation du montant du redressement de facturation

En avril 2002, Madame D. s'adresse au Médiateur pour contester le montant important d'un redressement de facturation. Madame D. estime que ce montant est dû à l'absence de relevé de son compteur de gaz pendant quatre ans et qu'elle n'en est pas responsable. Elle demande un abattement de 50 % de la facture.

L'Unité à laquelle le Médiateur a transmis le dossier reconnaît que l'absence de relevé a entraîné des factures sous-estimées. Elle attire l'attention de Madame D. sur le fait qu'elle n'a pas communiqué ses index par auto-relevé.

L'Unité confirme que l'énergie consommée reste due, et propose un échelonnement du paiement en 6 échéances.

Madame D. s'adresse alors au Délégué Relations Clients, assurant qu'elle n'a jamais trouvé de carte d'auto-relevé dans sa boîte aux lettres. Elle réitère sa demande d'abattement.

Le Délégué Relations Clients confirme la position de l'Unité, en acceptant toutefois un plus large échelonnement du règlement de la facture.

Madame D. saisit alors le Médiateur, en dernier recours, ne comprenant pas que son compteur de gaz n'ait pas été relevé alors que celui de son voisin l'avait été.

En étudiant le dossier, le Médiateur constate que Madame D. a subi un réel dysfonctionnement du service de relevé, lié à l'emplacement particulier de son compteur de gaz.

Il a établi que le compteur de gaz de Madame D. est en permanence accessible au releveur, mais qu'il est placé à une autre adresse que le compteur d'électricité, dans une rue perpendiculaire.

Le Médiateur a constaté que le service chargé de la facturation n'avait pas mis en œuvre des moyens spécifiques pour obtenir un relevé annuel de ce compteur, se contentant d'émettre des factures estimées pour le gaz. Madame D. n'y avait pas fait attention.

En conséquence, le Médiateur a reconnu la responsabilité des services locaux en cette affaire et a proposé à Madame D. une remise de la moitié de la consommation en cause.

DOSSIER N° 020077

Facturation considérée comme excessive

En mars 2002, Monsieur G. écrit au Directeur des services locaux de Gaz de France, contestant la consommation de gaz du studio de son fils, largement supérieure aux estimations de consommation qui avaient été indiquées au jeune homme lors de son emménagement. Il pense à une erreur sur l'index collecté lors de l'entrée dans le logement.

L'Unité l'informe que les consommations ne semblent pas anormales et qu'il n'y a pas eu d'erreur sur l'index du compteur à la mise en service. L'Unité propose à Monsieur G. de réaliser un contrôle du compteur par un bureau de contrôle extérieur, les frais de contrôle étant à la charge du client si le compteur est reconnu exact.

Monsieur G. présente alors sa demande au Délégué Relations Clients.

Celui-ci étudie les consommations réalisées entre décembre 2000 et mars 2002, et confirme leur cohérence et leur régularité.

Monsieur G. présente alors sa requête au Médiateur. Il rappelle que la consommation réelle est cinq fois supérieure aux estimations. Il maintient son hypothèse d'un mauvais fonctionnement du dispositif de comptage, confirmé, selon lui, par le fait que l'Unité a procédé au changement du compteur.

Après avoir étudié le dossier, le Médiateur a constaté que les estimations de consommation étaient sous-évaluées par rapport aux consommations effectivement réalisées. Il a signalé à Monsieur G. que Gaz de France constate des écarts de consommation importants pour des surfaces similaires, en fonction des habitudes et des modes de consommation des clients.

Le Médiateur a confirmé la cohérence des historiques de consommation, avant et après le changement de compteur.

Le Médiateur a remarqué que Monsieur G. n'avait pas donné suite à la proposition de l'Unité de contrôle du matériel de comptage, et que rien ne permettait de penser que ce matériel présentait un dysfonctionnement.

Après vérification, il a expliqué à Monsieur G. que le compteur avait été changé pour des motifs légitimes, en raison des procédures obligatoires imposant le changement des compteurs de plus de vingt ans.

En conséquence, le Médiateur a maintenu la facturation établie.

DOSSIER N° 020080

Demande d'augmentation de l'indemnisation suite à un sinistre

En avril 2001, Monsieur L. adresse une réclamation au Directeur des services locaux de Gaz de France. Il signale que sa chaudière a été détériorée en janvier 2001 et que la dégradation est due à une anomalie de pression de livraison du gaz naturel. Il demande à être indemnisé, car il a dû remplacer sa chaudière.

Dans un premier temps, l'Unité, qui n'a constaté techniquement aucune anomalie, rejette sa demande. Monsieur L., qui est par ailleurs installateur Professionnel Gaz Naturel, intervient localement avec insistance, met en avant sa compétence, et obtient que sa demande soit prise en considération.

L'Unité mandate alors un expert afin d'évaluer le sinistre. Une expertise est effectuée en janvier 2002. L'expert prend en compte la rupture des rampes des brûleurs et fixe le montant de l'indemnisation à 1 884,90 euros.

Monsieur L. conteste ce montant, arguant que le remboursement proposé tient compte d'un prix avec remise, qu'il a obtenu auprès du fournisseur de chaudières de par son activité professionnelle. Il exige une indemnisation basée sur le prix public de la chaudière, assortie du remboursement d'une location de chaudière sur un an.

Sa demande est rejetée par l'Unité, puis par le Délégué Relations Clients, aux motifs que le versement d'une indemnité supérieure aux frais réellement engagés constituerait un enrichissement sans cause.

Insatisfait, Monsieur L. réitère sa demande auprès du Médiateur.

Reprenant l'historique de l'affaire, le Médiateur a constaté qu'une intervention technique a bien eu lieu en janvier 2001 au domicile de Monsieur L. suite à un appel pour manque de gaz. Une fois sur place, l'agent n'a constaté aucune anomalie de pression et n'a été informé d'aucune dégradation de matériel.

Le Médiateur a remarqué que Monsieur L. n'avait pas déclaré le sinistre à sa compagnie d'assurances, comme il est d'usage.

Le Médiateur a alors expliqué à Monsieur L. que ces éléments justifiaient le délai qu'avait mis l'Unité pour prendre en compte sa demande d'indemnisation.

Le Médiateur a noté que l'Unité avait considéré au premier chef la bonne foi de Monsieur L.

Il a remarqué que l'expert, bien que n'ayant pas vu le matériel détérioré, avait accepté d'indemniser le remplacement des rampes de brûleurs. L'expert avait également accepté le remplacement complet de la chaudière, compte tenu des remises consenties à Monsieur L. par son fournisseur.

Malgré l'absence d'éléments concrets, le Médiateur n'a pas souhaité remettre en cause cette proposition.

Il a rappelé à Monsieur L. qu'il ne pouvait, en sus, prétendre à une indemnisation de location de chaudière qui n'avait pas eu lieu.

Le Médiateur a donc rejeté la requête de Monsieur L. et a confirmé la proposition initiale, adossée au rapport d'expertise, faite par l'Unité.

DOSSIER N° 020084

Facture de résiliation considérée comme excessive

En mars 2002, Monsieur G. adresse une réclamation au Directeur des services locaux de Gaz de France. Il s'étonne du montant trop élevé d'une facture de gaz qui lui a été adressée après la résiliation de son abonnement à son précédent domicile.

L'Unité précise alors à Monsieur G. que la dernière facture établie sur relevé dans son ancien domicile datait d'août 2000. Les quatre factures suivantes ayant été des factures estimées, la facture de résiliation intervenue en juin 2001 tenait compte des index relevés à la résiliation et correspondait bien à sa consommation.

Monsieur G. s'adresse alors au Médiateur qui transmet sa demande au Délégué Relations Clients. Il précise qu'il ne serait pas resté dans le logement s'il avait su que les consommations étaient si élevées.

Le Délégué Relations Clients lui confirme qu'il est bien débiteur de ses consommations pour un montant de 982,23 euros et propose d'échelonner ce paiement en 14 versements.

Toujours insatisfait, Monsieur G. saisit alors en dernier recours le Médiateur.

Étudiant le dossier, le Médiateur a constaté que la somme demandée correspondait bien aux consommations effectuées par Monsieur G.

Il a remarqué qu'en février 2001, les agents de Gaz de France n'avaient pu avoir accès au compteur de Monsieur G. pour en effectuer le relevé et que Monsieur G. n'avait pas donné suite à la proposition d'envoyer lui-même ses index à l'agence.

La facture de février avait donc été établie sur une estimation de la consommation de Monsieur G. Or, compte tenu du peu d'ancienneté de Monsieur G. dans son logement (il a emménagé en avril 2000), l'estimation avait été établie sur la base de consommations types, et n'a malheureusement pas pu refléter exactement la consommation du client.

Cette situation n'étant en rien imputable aux services locaux de Gaz de France, le Médiateur a confirmé au client que la facture de résiliation était bien due dans son intégralité.

Comprenant les difficultés financières de Monsieur G., le Médiateur a réitéré la proposition du Délégué Relations Clients d'en étaler le paiement sur 14 mensualités.

DOSSIER N° 020085 PRÉSENTÉ PAR LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

Contestation de la facture de gaz

En mars 2002, Monsieur B. écrit à son agence clientèle pour se plaindre du montant élevé de la dernière facture de gaz naturel d'un logement qu'il a donné en location depuis le 15 novembre 2001. Il signale que son compteur de gaz a été changé, mais il n'en connaît pas la raison et pense que l'ancien compteur ne fonctionnait pas correctement.

L'agence l'informe être intervenue d'urgence chez le client suite à un appel pour odeur de gaz. Lors de cette intervention, l'agent a suspendu la fourniture de gaz et déposé le compteur. L'agence informe le client des index relevés à cette occasion et lui propose d'effectuer le contrôle du compteur, les frais de contrôle étant à la charge du client si le compteur est reconnu exact.

Monsieur B. réécrit à son agence, il maintient que sa facture est anormale et que la fuite de gaz ne peut justifier l'importance des consommations enregistrées. Il réaffirme que le compteur ne fonctionnait pas.

L'agence complète alors les éléments apportés dans le premier courrier, expliquant que la consommation facturée est normale pour un logement équipé des trois usages gaz et que ce n'est sans doute pas la fuite qui est à l'origine de la consommation mais plutôt la présence du locataire.

Monsieur B. écrit à nouveau, refusant l'étalonnage du compteur, contestant toujours sa facture. Il signale que sa facture mentionne des frais de mise en service et un nouveau contrat de gaz. Or, il n'a pas demandé de changement de contrat et ne comprend pas ces frais.

L'agence reconnaît alors que la mention « nouveau contrat » a été portée par erreur sur la facture du client, et que des frais de mise en service ont été facturés indûment. L'agence rembourse les frais de 13 euros facturés par erreur, mais maintient la facturation de la consommation.

À la suite d'un nouveau courrier de Monsieur B., le Directeur de Centre confirme la position prise par l'agence, proposant une nouvelle fois l'étalonnage du compteur. Il transmet ces éléments à l'association de consommateurs à laquelle Monsieur B. a fait appel dans le même temps.

Toujours convaincu que le compteur a mal fonctionné, et souhaitant que sa facture soit établie en fonction des historiques de consommation du logement, Monsieur B. s'adresse alors au Délégué du Médiateur de la République, qui présente son dossier au Médiateur de Gaz de France.

Le Médiateur a constaté que le logement dont il était question était une résidence secondaire, équipée en gaz de trois usages : le chauffage, l'eau chaude et la cuisine. Ce logement était occupé de façon intermittente, et la présence de locataires n'était pas systématique.

Le Médiateur en a conclu qu'il était difficile d'effectuer des comparaisons de consommation d'une année sur l'autre, surtout en ce qui concernait les postes de chauffage et d'eau chaude.

En effet, en fonction du mode de vie et des habitudes des utilisateurs, des écarts de consommation importants peuvent apparaître, et ce, pour des logements de surface identique.

Le Médiateur a rappelé que les factures de Gaz de France sont adossées aux indications données par les matériels de comptage. Ceux-ci sont agréés et vérifiés périodiquement, ce qui permet aux consommateurs de régler le gaz effectivement consommé.

En cas de doute sur le fonctionnement du compteur, le client peut tout à fait demander la vérification du matériel ; cette disposition est prévue au Cahier des Charges de Concession à l'article 19 : « Le client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils soit par le concessionnaire, soit par le service chargé du contrôle des instruments de mesure, soit par un organisme agréé par ce dernier. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge du client si ces appareils sont reconnus exacts, et à celle du concessionnaire dans le cas contraire. »

Le Médiateur a bien noté que cette proposition de vérification avait été faite à Monsieur B., qui n'y avait pas donné suite.

Le Médiateur s'est assuré que le compteur déposé était disponible, en l'état de sa dépose. Il a donc renouvelé la proposition faite par l'Unité, de vérifier ce matériel.

Le Médiateur a expliqué au Délégué du Médiateur de la République qu'il était normal que le compteur déposé ne soit pas celui qui avait été remis en place lors de la remise en gaz.

En effet, il n'est pas d'usage, lors des mises en service, que les agents recherchent le matériel déposé précédemment. Les compteurs étant interchangeables, les agents posent le matériel à disposition dans leur véhicule, collectant, à ce moment, les caractéristiques du matériel posé (numéro de compteur et index).

En conséquence, le Médiateur a maintenu la facturation présentée à Monsieur B.

DOSSIER N° 020087

Contestation de la facture de gaz naturel

En juin 2002, Monsieur L. saisit le Délégué Relations Clients d'un différend qui l'oppose aux services locaux de Gaz de France. Il conteste une facturation de gaz naturel de 400 euros, et demande à ce que cette facture soit ramenée à 100 euros. Il s'étonne d'un écart de consommation important avec ses voisins.

Après avoir analysé l'historique des consommations du client, le Délégué Relations Clients lui confirme que ces historiques montrent une consommation régulière. Il précise que la facture de 400 euros est, en fait, la régularisation d'une facturation de paiement mensuel. En effet, Monsieur L. paie ses factures mensuellement. En 2001, le montant de ses mensualités a été revu à la baisse avec son accord. Par la suite, les consommations réelles, entre août 2001 et février 2002, ayant été plus élevées, les mensualités n'ont pas couvert les dépenses faites, et en février 2002, la facture de régularisation a été plus élevée.

Le Délégué Relations Clients l'informe, en outre, que des écarts importants peuvent exister avec des voisins et que ces écarts s'expliquent par des modes d'utilisation différents des appareils de chauffage, de production d'eau chaude et de cuisson.

Le Délégué Relations Clients constate que les 400 euros demandés tiennent compte d'un abattement de 10 %, consenti par le Centre à titre commercial.

Il confirme ce geste, mais ne va pas au-delà.

Insatisfait, Monsieur L. s'adresse alors au Médiateur, contestant cette facture et se plaignant de la rigidité et de l'incompréhension des services locaux.

Le Médiateur a confirmé à Monsieur L. la stabilité de ses consommations adossées à un relevé annuel du compteur de gaz. Il a précisé à Monsieur L. que ses consommations s'échelonnaient comme suit : 1 700 m³ de gaz de fin décembre 1997 à février 1999, 2 026 m³ de février 1999 à février 2000, 1 827 m³ de février 2000 à février 2001, et 1 884 m³ l'année suivante.

Le Médiateur a remarqué qu'à la suite d'une erreur, une proposition sous-évaluée de mensualisation avait été faite à Monsieur L.

Ainsi, au lieu de 108 euros réglés mensuellement habituellement, il lui avait été demandé, en août 2001, de ne régler que 78 euros. La consommation du client étant restée stable, cette somme s'était révélée insuffisante pour couvrir les consommations annuelles de février 2001 à février 2002. En fin de période, un complément de 440 euros avait alors été demandé.

Le Médiateur a constaté que Monsieur L. avait reçu de l'Unité plusieurs courriers détaillés expliquant les éléments ci-dessus.

En outre, un agent du service commercial de Gaz de France s'était rendu au domicile du client pour lui apporter de vive voix les explications nécessaires.

Enfin, le Médiateur a considéré que le geste commercial de remise de 10 % sur le montant de la somme due couvrait très largement le désagrément lié à la sous-évaluation des mensualisations.

Le Médiateur a estimé que la requête de Monsieur L. avait été traitée avec beaucoup d'attention et de compréhension, et a maintenu le montant de 400 euros à devoir.

Cependant, sensible à la situation financière difficile de Monsieur L., il lui a proposé d'en assurer le paiement en dix mensualités.

DOSSIER N° 020099

Contestation des frais de déplacement de branchement

En juin 2001, la société G., syndic de copropriété, écrit à son service local pour demander le déplacement d'un branchement de gaz gênant pour réaliser des travaux d'amélioration dans la copropriété. Il s'étonne de l'absence de convention de servitude afférent à ce branchement.

Le service local lui répond que le déplacement de branchement est possible et qu'il est payant. Le service l'informe que le branchement de gaz est accessoire à l'exécution du contrat de fourniture. À ce titre, il ne requiert pas l'établissement d'une convention de servitude.

Insatisfait de cette réponse, le syndic réitère alors sa demande au Directeur de Centre, arguant que l'ouvrage dessert un autre immeuble. Il ne s'agit donc pas d'un branchement, mais d'une canalisation, occupant un domaine privé, sans droit ni titre.

Le Directeur de Centre précise au syndic que l'ouvrage est un branchement collectif, et que le fait qu'il alimente un autre ouvrage est sans conséquence sur sa qualification.

Cette position sera confirmée par le Délégué Relations Clients auquel s'adresse ensuite le syndic. Le branchement a en effet été réalisé en 1979 par un promoteur pour alimenter deux résidences. Bien que par la suite ces deux résidences soient devenues distinctes, l'ouvrage qui les alimente reste un branchement.

En septembre 2002, le syndic sollicite le Médiateur en dernier recours, contestant l'appellation de branchement. Il estime en effet qu'un branchement ne peut appartenir à deux copropriétés distinctes. Le syndic prévient également le Médiateur que toute intervention de Gaz de France sur l'ouvrage ne pourrait se faire qu'avec l'accord préalable des propriétaires.

Après une étude approfondie du dossier, le Médiateur a confirmé la position du Délégué Relations Clients et de l'Unité, à savoir que l'ouvrage en question était bien un branchement, conséquence nécessaire de la fourniture, dont l'installation s'impose aux propriétaires des espaces à desservir sans qu'il y ait lieu à l'institution d'une servitude.

Il a précisé que le branchement n'appartient pas aux propriétaires des résidences mais fait partie de la concession de distribution publique (article 17 du Cahier des Charges de Concession). À ce titre, les agents de Gaz de France peuvent intervenir sur le branchement à tout moment, en tant que de besoin, sans accord préalable des propriétaires.

Le Médiateur a également réaffirmé que tout déplacement de branchement était facturé aux frais réels à la charge du demandeur.

DOSSIER N° 020107

Demande de remise sur les frais de déplacement de branchement

En juin 2002, Monsieur M. écrit au Directeur des services locaux de Gaz de France pour se plaindre du montant élevé qui lui est demandé pour déplacer le compteur de gaz situé dans le mur, près de l'entrée de son garage. Il remarque que, s'il prenait le gaz pour la première fois, le prix d'un nouveau branchement serait inférieur au prix du déplacement.

Il souhaite que sa fidélité à Gaz de France soit prise en compte et demande un geste commercial.

Le Directeur d'Unité l'informe que les déplacements de branchement sont facturés aux frais réels et qu'il ne peut en conséquence consentir une remise.

Mécontent, Monsieur M. écrit alors au Délégué Relations Clients en précisant qu'il n'a pas donné son accord sur l'emplacement du coffret en 1974, et que son déplacement doit être à la charge de Gaz de France.

Le Délégué Relations Clients précise à Monsieur M. qu'il est d'usage que les emplacements de coffrets soient fixés en accord avec les clients et que ces déplacements sont à la charge de ceux qui les demandent, conformément à l'article 17 du Cahier des Charges de Concession.

Monsieur M. saisit alors en dernier recours le Médiateur.

En étudiant le dossier de Monsieur M., le Médiateur n'a détecté aucun élément permettant de penser que Monsieur M. était en désaccord avec l'emplacement du coffret convenu à l'origine.

Le Médiateur a confirmé à Monsieur M. que le Cahier des Charges de Concession imposait bien une facturation aux frais réels pour les déplacements de branchement.

Le Médiateur s'est assuré que les travaux nécessaires pour le déplacement de branchement conduisaient à des frais de 786 euros et a confirmé au client le montant du devis correspondant.

DOSSIER N° 020108

Critique des documents d'information accompagnant les démarches Qualigaz

Au courant de l'année 2002, Monsieur B. interpelle plusieurs fois Gaz de France quant aux procédures de réalisation du Diagnostic Qualité Gaz de France et quant à la compétence et l'intégrité des intervenants. Il conteste également la somme de 80 euros qui lui est demandée pour mettre son compteur en limite de propriété.

En juin 2002, le Directeur d'Unité lui explique les procédures particulières dans lesquelles ont été mises en œuvre les démarches de Diagnostic Qualité Gaz de France dans sa région. Il s'agit en effet d'une opération exceptionnelle menée dans sa région suite à un sinistre important. Il rappelle également les différentes règles régissant les contrôles de sécurité des installations intérieures, ainsi que les modes d'habilitation des intervenants.

En ce qui concerne le déplacement du compteur, il maintient que celui-ci est à la charge de Monsieur B., conformément au Cahier des Charges de Concession.

Insatisfait de ces réponses, contestant les procédures de mise en œuvre du Diagnostic Qualité Gaz de France et la compétence des installateurs, Monsieur B. écrit à nouveau au Président de Gaz de France.

Une réponse complémentaire lui est alors donnée par le Délégué Relations Clients qui lui rappelle l'indépendance des bureaux de contrôle vis-à-vis de Gaz de France, et l'invite à se rapprocher des organismes professionnels en cas de doléances à l'égard des installateurs.

Le Délégué Relations Clients confirme la position du Directeur d'Unité quant à la facturation du déplacement de compteur.

En octobre 2002, Monsieur B. interpelle alors le Médiateur de Gaz de France. Il estime que les documents diffusés par Gaz de France dans le cadre du Diagnostic Qualité Gaz de France sont de nature à induire en erreur les consommateurs sur la nature des services rendus et la qualité des intervenants. Il demande une nouvelle fois une révision du prix demandé pour le déplacement de son compteur, trouvant ce prix trop élevé pour un déplacement de faible distance.

En étudiant le dossier de Monsieur B. le Médiateur a noté la qualité et le détail des réponses apportées par le Directeur d'Unité puis par le Délégué Relations Clients.

En complément, il a informé Monsieur B. que les documents publicitaires associés au Diagnostic Qualité Gaz de France faisaient régulièrement l'objet d'améliorations en fonction des avis et des remarques émises par les clients, et que ses remarques seraient prises en compte dans ce cadre.

Le Médiateur s'est assuré que la proposition de 80 euros correspondait bien aux règles commerciales en vigueur, et a confirmé à Monsieur B. que cette somme était bien à devoir pour le déplacement du compteur.

DOSSIER N° 020112

Modification de branchement

En novembre 2001, Monsieur F. demande à son agence un devis afin de déplacer son compteur de gaz.

Devant l'importance du devis (321,67 euros), il demande que les travaux soient pris en charge par Gaz de France au motif que le branchement allant jusqu'au compteur est vétuste, car réalisé en plomb.

L'agence refuse cette prise en charge, expliquant à Monsieur F. que la modification est à sa charge.

S'ensuit un échange de courriers entre Monsieur F. et l'Unité. Monsieur F. s'inquiète en particulier de la sécurité de son installation. Une proposition de contrôle est faite mais le rendez-vous, signalé trop tardivement au client qui n'habite pas sur place, ne peut se tenir.

Dans le même temps, l'agence informe Monsieur F. que son compteur doit être changé, dans le cadre des procédures de vérification périodique des compteurs.

Pour Monsieur F. cette opération matérialise bien que son installation est obsolète et doit être renouvelée. Il saisit alors le Délégué Relations Clients.

Celui-ci lui explique que les branchements ne sont pas renouvelés s'ils ne présentent pas d'anomalies. Il confirme que les modifications de branchement sont à la charge de celui qui les demande. Il rappelle qu'une deuxième visite de contrôle a été proposée au client mais que celui-ci était absent au rendez-vous. Il explique enfin que les changements de compteurs font l'objet de procédures systématiques et que celle qui a été proposée à Monsieur F. est indépendante de la question du branchement.

Insatisfait de cette réponse, Monsieur F. saisit alors le Médiateur, arguant d'un danger possible.

Soucieux de la sécurité du client, le Médiateur a demandé à l'Unité de prendre toutes les mesures nécessaires pour effectuer un contrôle rapide du branchement situé à l'intérieur du logement, la partie extérieure ayant pu être vérifiée.

Il a attiré l'attention de Monsieur F. sur la nécessité de prendre les dispositions permettant ce contrôle, l'informant que Gaz de France ne pouvait laisser en service une installation signalée comme présentant un risque.

Le Médiateur a, par ailleurs, confirmé les éléments apportés par le Délégué Relations Clients, tant sur les procédures de vérification périodiques des compteurs que sur la facturation au demandeur des modifications de branchement.

DOSSIER N° 020116 PRÉSENTÉ PAR LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONSOMMATION,
DE LA CONCURRENCE ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES

Conditions Générales de Vente aux clients professionnels

En novembre 2002, la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) interpelle le Médiateur de Gaz de France quant au bien-fondé et à l'équité de clauses des Conditions Générales de Vente associées aux contrats du tarif B2S (article 6-2).

La DGCCRF s'interroge, d'une part, sur la possibilité pour un client de bénéficier des clauses d'indemnisation adossées aux avances sur consommation, dès lors que ce client paie ses factures par prélèvement automatique. En effet, ce mode de paiement dispense le client du versement de l'avance sur consommation. D'autre part, la DGCCRF doute de la validité des clauses de limitation de responsabilité.

Le Médiateur a confirmé à la DGCCRF les points suivants.

Le montant de l'avance sur consommation n'est pas perçu par Gaz de France lorsque le client souscrit au prélèvement automatique (dérogation prévue par l'article 4.2.2. des conditions particulières de vente).

Cependant, ce mode de règlement des factures ne remet pas en cause la régularité de l'article 6-2. En effet, le montant de l'avance sur consommation du tarif B2S est défini dans les conditions particulières de vente (article 4.1.), qu'il soit ensuite facturé ou non selon le mode de règlement choisi par le client.

Ce montant peut tout à fait constituer, en tant que de besoin, la base d'une indemnisation prévue au contrat.

En outre, le Médiateur a informé la DGCCRF que Gaz de France avait récemment revu les conditions de limitation de responsabilité de ces contrats. En synthèse, celles-ci sont structurées de la façon suivante :

- > responsabilité sans faute : abandon mutuel de tout recours
- > responsabilité pour faute : indemnisation forfaitaire selon les tarifs souscrits ; pour le tarif B2S, le plafond d'indemnisation est maintenant porté à 10 000 euros
- > responsabilité pour faute lourde ou intentionnelle : pas de limitation

En conclusion, le Médiateur a précisé que les clauses de limitation de responsabilité énoncées par Gaz de France en matière contractuelle sont valides dans leur principe en application de l'article 1134 du Code civil. Les indemnités ainsi fixées sont conséquentes, respectueuses de l'équilibre des contrats, et ne constituent pas une exonération de responsabilité en faveur de Gaz de France.

DOSSIER N° 020120 PRÉSENTE PAR LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA
CONSUMMATION, DE LA CONCURRENCE ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES

Raccordement en concession nouvelle gaz

Au cours de l'année 2000, dans le cadre de l'arrivée du gaz naturel dans sa commune, Monsieur R. demande un raccordement au gaz naturel. Il est alors informé que le gaz arrivera pour l'hiver 2001.

Or, le 6 octobre 2000, il reçoit un courrier des services techniques lui signalant que les travaux de raccordement sont prévus entre le 9 octobre 2000 et le 11 octobre 2000. Il décide alors, au printemps suivant, de transformer son installation de chauffage. A l'automne 2001, lorsqu'il demande la mise en service du gaz naturel, il apprend que le gaz n'est pas encore présent dans les canalisations et ne sera pas disponible à la date prévue.

Monsieur R. adresse une réclamation aux services locaux de Gaz de France.

L'Unité lui confirme que le gaz naturel ne sera pas disponible pour l'hiver 2001. Comprenant la situation difficile du client, elle propose exceptionnellement à Monsieur R. une solution d'attente, à partir d'une cuve provisoire de propane et offre une prime commerciale devant couvrir les frais de cette solution transitoire. Un contrat est alors signé entre Monsieur R. et l'Unité, précisant les montants pris en charge par Gaz de France.

En octobre 2002, Monsieur R. intervient de nouveau auprès du Directeur de Centre. Il a fait réaliser par son installateur les travaux permettant de passer au propane, et ces frais se sont révélés supérieurs aux montants forfaitaires convenus avec Gaz de France. Il demande un remboursement complémentaire.

L'Unité refuse d'aller au-delà des montants convenus, arguant que Monsieur R. a déjà bénéficié d'un geste commercial important. L'Unité rappelle alors que Monsieur R. avait été informé que les branchements étaient posés en anticipation, hors gaz, la voirie devant être refaite. L'Unité estime que Monsieur R. savait que la mise en gaz de la canalisation principale de gaz naturel interviendrait plus tard.

Monsieur R. adresse alors sa réclamation à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, qui demande au Médiateur son avis sur le dossier.

Après avoir étudié l'ensemble des pièces de cette affaire, le Médiateur a pu informer la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes des éléments suivants.

Les faits

Dans le cadre de la coordination des travaux, assurée par les services techniques de la commune pour l'arrivée du gaz naturel, Gaz de France a été informé que la rue où habitait Monsieur R. allait faire l'objet d'une prochaine réfection de voirie. Il était donc souhaitable que Gaz de France procédât rapidement à une prospection commerciale afin d'engager la réalisation d'éventuels branchements avant la réfection de la rue.

Les dossiers du Médiateur

Lors de cette prospection, le négociateur a pris soin d'informer les clients potentiels que la pose des branchements était faite de façon anticipée, hors gaz, du fait des travaux de réfection de la voirie. De ce fait, la mise en gaz du réseau et des branchements n'aurait lieu qu'ensuite, sans doute vers la fin 2001, en fonction de l'avancement des travaux de pose de la canalisation principale. Ces derniers travaux étaient eux-mêmes liés à la pose du réseau d'eau effectuée par la commune.

À ce moment, il avait été précisé aux clients que l'accès au gaz était conditionné par le paiement d'un devis de 381 euros HT.

Outre Monsieur R., trois clients ont fait, dans ces conditions, le choix du gaz naturel. Ils ont tous compris que les travaux seraient, dans un premier temps, effectués hors gaz, et ont attendu de recevoir les devis de branchement pour effectuer les modifications d'installation nécessaires.

Le courrier adressé le 6 octobre 2000 à Monsieur R. par le service Travaux avait pour objet de confirmer la réalisation technique des branchements hors gaz. Ce courrier ne constituait pas un devis de branchement. Le devis a été envoyé le 14 mai 2002, et Monsieur R. l'a réglé en août 2002.

La position du Médiateur

Le Médiateur a convenu que le courrier des services techniques était insuffisamment précis. Ce courrier aurait dû rappeler les informations orales apportées par le négociateur en mentionnant que les branchements resteraient hors gaz jusqu'à la phase d'alimentation de la canalisation principale, cette dernière étant elle-même retardée.

Le Médiateur a mis en évidence que Monsieur R. a effectué au printemps 2001 la transformation de son installation de chauffage, sans s'assurer de la disponibilité du gaz et sans avoir acquitté les frais de branchement.

Le Médiateur a noté que l'Unité, avertie de la situation difficile du client, lui a proposé une solution d'attente avec une citerne au propane en le faisant bénéficier, à titre exceptionnel et commercial, d'une prime de 609 euros HT.

Le Médiateur a signalé que la prime forfaitaire de 609 euros HT permet habituellement de couvrir les frais de la partie d'installation provisoire. Il a estimé qu'il appartenait à Monsieur R. de s'en assurer en demandant des devis à plusieurs professionnels.

Le Médiateur a donc considéré qu'il n'y avait pas lieu d'aller au-delà du geste commercial consenti par l'Unité. Il a également rappelé aux intervenants locaux de Gaz de France l'importance de compléter les informations commerciales orales apportées aux clients par des jalonnements écrits, clairs et précis.

DOSSIER N° 020127

Contestation de la facture de gaz

En juin 2002, après avoir quitté son appartement, Monsieur F. reçoit une facture de résiliation de 450 euros. Il en conteste alors le montant auprès de l'Unité, cette facture étant bien plus élevée que ses consommations habituelles.

L'Unité lui confirme alors qu'une fuite de gaz a été détectée, depuis son départ, sur l'installation intérieure du logement, mais rappelle que cette partie d'installation est sous la responsabilité du client et que les consommations qui découlent de cette fuite sont dues au même titre que l'ensemble des consommations du logement.

Insatisfait de cette réponse, Monsieur F. écrit alors au Délégué Relations Clients.

Ce dernier lui confirme la position prise par l'Unité.

En dernier recours, Monsieur F. écrit alors au Médiateur.

Le Médiateur a remarqué, en étudiant les consommations de Monsieur F., que la facture de résiliation couvrait la période du 24 octobre 2001 au 26 mars 2002. Cette facture correspondait à une consommation de 18 655 kWh pour une période de six mois intégrant la période de chauffe, et elle était cohérente avec les consommations précédentes du client.

Le Médiateur a confirmé que les successeurs de Monsieur F. avaient fait appel aux services de Gaz de France pour odeur de gaz et que, lors de l'intervention, une fuite de gaz avait été détectée.

Le Médiateur a cependant rappelé au client que, quel que soit l'impact de cette fuite sur la consommation qui lui avait été facturée, il n'en demeurait pas moins que cette fuite était située en aval du compteur sur une portion d'installation qui relevait de sa responsabilité. Les consommations qui en découlaient étaient donc bien à la charge de Monsieur F.

Le Médiateur a donc maintenu la facturation de 450 euros demandée au client.

DOSSIER N° 020130

Rappel de facturation

En octobre 2002, Monsieur G. écrit à la Direction locale d'EDF GDF SERVICES. Il refuse de régler un rappel de facturation de 1 993 euros, au motif qu'il n'est pas responsable de la facturation erronée qui a été faite pendant deux ans.

Le Directeur de Centre lui explique que ce rappel est dû à l'application d'un tarif mal adapté lors de son emménagement. Cela a généré des estimations de factures sous-évaluées. Bien que regrettant cette erreur, le Directeur lui confirme que l'énergie facturée dans le rappel a bien été consommée par Monsieur G. et qu'elle est due. Il propose un délai de paiement de 24 mois.

Mécontent de cette réponse, Monsieur G. adresse alors sa demande au Délégué Relations Clients. Il demande un geste commercial, argumentant qu'il n'a pas à supporter le mauvais fonctionnement du service de relevé.

Le Délégué explique alors à Monsieur G. que le tarif souscrit lors de son emménagement correspondait à deux usages du gaz (eau chaude et cuisine), alors que Monsieur G. utilisait le gaz pour le chauffage. Cette erreur de tarif n'a pu être détectée du fait de plusieurs absences de Monsieur G. au relevé.

Des estimations ont alors été établies, sous-évaluées car adossées à un tarif erroné. Cependant, les consommations relevées étaient bien dues par le client. Le Délégué Relations Clients a rappelé à Monsieur G. que le Centre ne lui avait pas facturé la différence d'abonnement entre les deux tarifs, ce qui représentait une économie d'environ 200 euros.

Monsieur G. présente alors son dossier au Médiateur, en demandant à ne pas payer la totalité de la facture de rappel.

Le Médiateur a étudié le dossier sous l'angle du contrat et de l'écart de consommation.

Pour le contrat, il a constaté qu'il avait été proposé à Monsieur G., lors de son emménagement, un contrat correspondant à une consommation annuelle comprise entre 1 000 et 6 000 kWh/an, soit deux usages du gaz.

Ce contrat, similaire à celui de l'occupant précédent, semblait bien adapté. Les caractéristiques de ce contrat avaient été confirmées à Monsieur G. Ce dernier n'avait pas manifesté de désaccord et n'en avait pas demandé la modification.

En ce qui concerne l'écart de consommation, le Médiateur a remarqué que les agents de Gaz de France n'avaient pu effectuer le relevé du compteur du client, ni en septembre 2000, ni en mars 2001.

En septembre 2000, les index relevés par Monsieur G. ont été pris en compte, mais en mars 2001 seule une estimation des consommations a pu être faite. Cette estimation était sous-évaluée car adossée à un tarif qui ne correspondait pas à l'utilisation du gaz.

En septembre 2001, les services locaux ont bien relevé le compteur de Monsieur G., mais ce relevé a été considéré comme erroné par le système de gestion. Il a été rejeté et a donné lieu à une nouvelle estimation sous-évaluée.

L'absence de Monsieur G. au relevé de mars 2002 n'a pas permis de corriger cette anomalie, et une estimation erronée a encore été produite.

Les consommations réelles ont pu enfin être relevées le 17 septembre 2002. Leur analyse a conduit les services locaux de Gaz de France à proposer un tarif mieux adapté.

Le Médiateur a confirmé qu'en fonction de ce relevé, une régularisation des consommations s'imposait et que Monsieur G. était bien débiteur de 1 826 euros. Le Médiateur a souligné que cette créance compensait les factures de consommation de gaz anormalement basses (de l'ordre de 10 euros TTC par mois) qui avaient été adressées au client de novembre 2000 à novembre 2002.

Le Médiateur a mis en évidence le geste commercial de l'Unité de près de 200 euros et le délai de paiement accordé. Il a considéré qu'il n'y avait pas lieu d'aller au-delà de ce geste commercial.

Pour tout renseignement concernant le Médiateur de Gaz de France

N° vert : 0 800 825 825

Internet : gazdefrance.com

Pour le saisir, écrire à l'adresse suivante :

Le Médiateur

Gaz de France

T.S.A.90015

75837 Paris Cedex 17