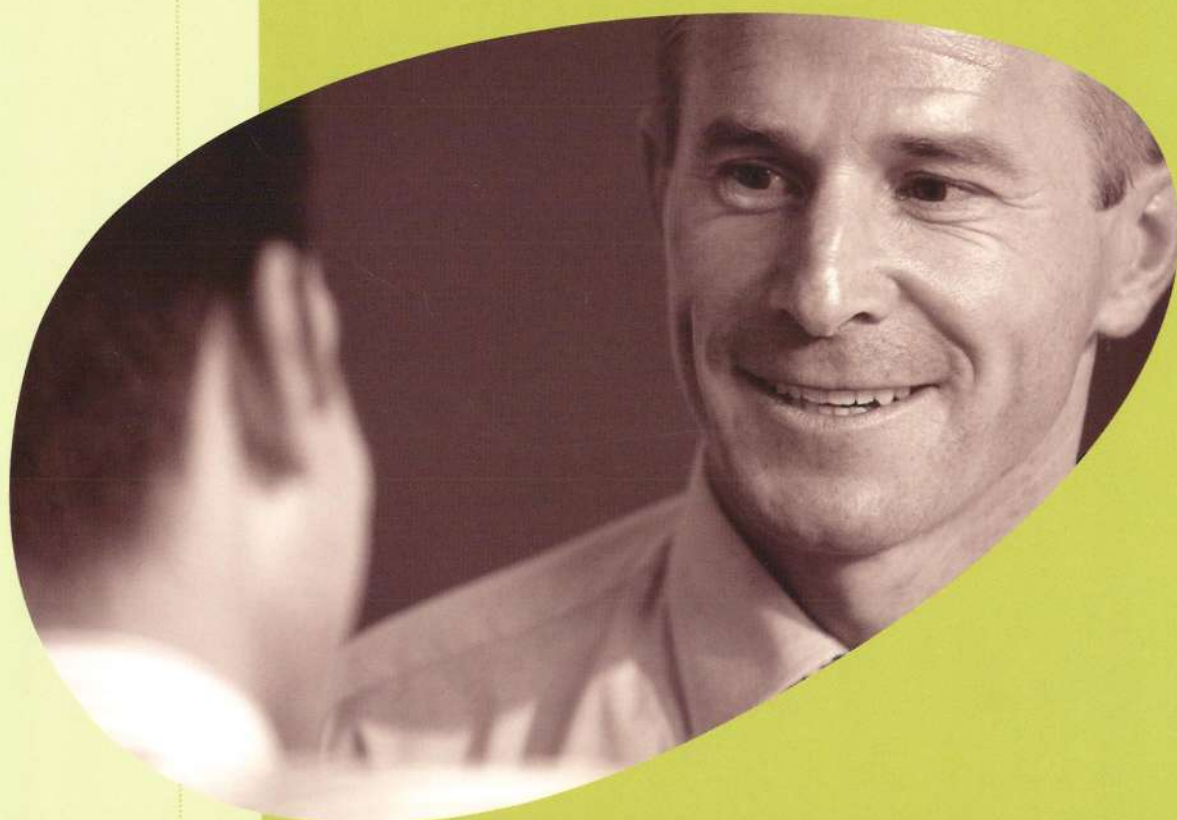


# LE RAPPORT du Médiateur 2003



Parce qu'il est naturel  
de vous écouter,  
Gaz de France vous offre  
des voies de recours.

Pierre Gadonneix  
Président de Gaz de France

Monsieur le Président,

Je vous transmets mon premier rapport de Médiateur de Gaz de France, mission que vous m'avez confiée le 1<sup>er</sup> janvier 2003.

J'ai pu exercer, pendant un an, avec une totale indépendance, ce qui m'a permis de traiter les cas qui m'ont été soumis avec impartialité et recherche d'équité vis-à-vis des requérants.

J'ai reçu environ trois cents dossiers, dont une quarantaine relevait de ma compétence comme ultime recours.

Le nombre réduit de dossiers à traiter rapporté au nombre de clients traduit la bonne qualité globale du pilotage de la relation clientèle. Cependant, un certain nombre de dysfonctionnements subsistent ; ils ont fait l'objet d'une information auprès des Directions de l'Entreprise concernées.

Je retiendrai particulièrement le manque de clarté dans les engagements pris vis-à-vis de nos clients et l'hermétisme de notre communication écrite qui ne se met pas souvent à la portée du client.

Ce rapport présente le bilan des requêtes qui m'ont été adressées et que j'ai traitées en 2003.

Il est à noter une sollicitation plus marquée de la Direction Commerciale, sur des affaires de son périmètre et de son ressort, qui l'a incitée à mettre en place un système spécifique de traitement des réclamations.

L'évolution de la médiation de Gaz de France est directement liée aux aspirations des clients qui peuvent y faire appel ; elle reste pour le Groupe un atout important.

En vous remerciant de votre confiance, qui me permet d'exercer ma fonction dans sa plénitude, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération.

Jean-Claude Mathieu

# SOMMAIRE

**1**

FINALITÉS DU RAPPORT ANNUEL

**2**

ÉVÉNEMENTS 2003

**3**

LES PARTENAIRES DE LA MÉDIATION

- 3•1 LES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS
- 3•2 LE CENTRE NATIONAL DE LA CONSOMMATION
- 3•3 LES MÉDIAS
- 3•4 LE CLUB DES MÉDIATEURS DU SERVICE PUBLIC

**4**

LES DEMANDES ADRESSÉES AU MÉDIATEUR

- 4•1 279 SOLLICITATIONS - EN FORTE HAUSSE
- 4•2 9 DEMANDES SUR 10 EN PROVENANCE DES CLIENTS PARTICULIERS
- 4•3 PLUS DE 4 DEMANDES SUR 10 RELATIVES À DES LITIGES DE FACTURATION
- 4•4 42 REQUÊTES TRAITÉES PAR LE MÉDIATEUR
- 4•5 232 REQUÊTES TRANSFÉRÉES PAR LE MÉDIATEUR

**5**

DEMANDES DU MÉDIATEUR FORMULÉES EN 2002  
RÉPONSES APPORTÉES EN 2003

- 5•1 DÉPOSE DES COMPTEURS
- 5•2 PERSONNALISATION DE LA RELATION AVEC LES CLIENTS
- 5•3 TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS
- 5•4 DEVIS SUR FRAIS RÉELS POUR DÉPLACEMENT DE BRANCHEMENT
- 5•5 VÉRIFICATION PÉRIODIQUE D'ENTRETIEN DES COMPTEURS
- 5•6 QUALITÉ DES ÉCRITS ADRESSÉS AUX CLIENTS
- 5•7 CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## 6

### LES VOIES DE PROGRÈS INITIÉES PAR LE MÉDIATEUR EN 2003

- 6•1 RESPECT DES VOIES DE RECOURS OFFERTES AUX CLIENTS
- 6•2 QUALITÉ RÉDACTIONNELLE DES LETTRES ADRESSÉES AUX CLIENTS
- 6•3 CODES TARIFAIRES MIS EN EXTINCTION
- 6•4 DEVIS POUR TRAVAUX
- 6•5 FACTURATION COMPLÉMENTAIRE
- 6•6 DIAGNOSTIC QUALITÉ
- 6•7 CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DANS L'INTERNET
- 6•8 SUSPENSION DES FOURNITURES DE GAZ POUR DÉFAUT DE RÈGLEMENT
- 6•9 RELEVÉS INTERMÉDIAIRES POUR CLIENTS EN *PAIEMENT MENSUEL*
- 6•10 RESPECT DE LA *GARANTIE DES SERVICES*
- 6•11 TAXE INTÉRIEURE SUR LES CONSOMMATIONS DE GAZ NATUREL

## 7

### LES DÉCISIONS PRISES PAR LE MÉDIATEUR

- 7•1 RELEVÉ, FACTURATION, RECOUVREMENT
- 7•2 RACCORDEMENT AU RÉSEAU DE GAZ
- 7•3 DIAGNOSTIC QUALITÉ
- 7•4 OFFRE COMMERCIALE
- 7•5 DIVERS

Le Rapport annuel du Médiateur est adressé au Président de Gaz de France avant d'être présenté aux Administrateurs. Il est également accessible en ligne dans l'Intranet.

Ce Rapport est ensuite adressé au Médiateur de la République, au Ministère de l'Industrie et à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes ainsi qu'aux Médiateurs du service public avec lesquels le Médiateur a des relations suivies.

Il est présenté aux Associations Nationales de Consommateurs lors de la réunion de concertation de printemps organisée chaque année par le Médiateur.

Il peut être obtenu par tout client, sur simple demande, auprès des représentations locales de Gaz de France ou par téléchargement dans l'Internet, à l'adresse [www.gazdefrance.com](http://www.gazdefrance.com)

**1<sup>er</sup> janvier**

Pierre Gadonneix, Président de Gaz de France, confie **la mission de Médiateur** à Jean-Claude Mathieu ; il succède à Michel Duhén.

**2 avril**

**Première réunion annuelle des Associations Nationales de Consommateurs**, au siège de Gaz de France ; le Rapport du Médiateur 2002 est présenté par Michel Duhén.

**1<sup>er</sup> septembre**

**Édition et diffusion** dans les agences EDF GDF SERVICES d'**un nouveau dépliant** : il présente les trois voies de recours, offertes aux clients particuliers en litige avec Gaz de France, et met l'accent sur le rôle et le mode de sollicitation du Médiateur.

**24 septembre**

**Seconde réunion annuelle des Associations Nationales de Consommateurs**, au siège de Gaz de France. **Présentation du dépliant diffusé le 1<sup>er</sup> septembre.**

**7 novembre**

**Réunion de concertation avec les Associations Nationales de Consommateurs**, au siège de Gaz de France, pour la présentation du **projet industriel** de Gaz de France et le recueil de leurs attentes.

## 3 • 1

## LES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS

Trois réunions d'échange et de concertation se sont tenues au siège de Gaz de France.

En avril, Michel Duhen, le Médiateur au 31 décembre 2002, a présenté le Rapport 2002. Il a mis en évidence les thèmes de litige récurrents et les solutions d'amélioration mises en œuvre par Gaz de France. Après une présentation du dossier *Avenir du distributeur*, le Président, Pierre Gadonneix, a commenté les résultats 2002 du Groupe.

En septembre, les dispositions de la *deuxième directive gazière* européenne et une comparaison des pratiques du service public dans les pays européens ont été présentées. Le nouveau dépliant d'information de la clientèle sur la médiation a été commenté, et un avis sur les *conditions générales de vente* a été recueilli auprès des Associations Nationales de Consommateurs.

En novembre, les Associations Nationales de Consommateurs ont été sollicitées pour émettre avis et suggestions sur le *projet industriel* du Groupe Gaz de France.

En dehors de ces réunions formelles, les Associations Nationales de Consommateurs alertent le Médiateur, en cas de besoin, sur des sujets liés à la qualité de la relation clientèle.

## 3 • 2

## LE CENTRE NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Le Médiateur contribue, *via* son délégué, à deux groupes de travail\* du Centre National de la Consommation, organisme paritaire animé par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes ; il y représente Gaz de France dans le collège *Professionnels*, et dialogue avec les Associations Nationales de Consommateurs du collège *Consommateurs*.

\* Médiation / Information sur la qualité des services collectifs marchands.

### 3 • 3 LES MÉDIAS

---

Le médiateur d'une radio nationale a sollicité par deux fois le Médiateur au cours de l'année. La position de Gaz de France a été exprimée, dans le premier cas, par lecture d'un communiqué, et, dans le second cas, par intervention du Médiateur en direct sur les ondes.

Une situation particulière d'un client a été relatée dans un billet d'humeur d'un journal quotidien national.

Ces trois situations ont rapidement été réglées et les solutions apportées ont donné satisfaction aux clients.

### 3 • 4 LE CLUB DES MÉDIATEURS DU SERVICE PUBLIC

---

Le Médiateur participe régulièrement aux travaux et échanges de ce club qui réunit les médiateurs des entreprises publiques et des administrations.



# LES DEMANDES ADRESSÉES AU MÉDIATEUR

## 4 • 1 279 SOLLICITATIONS - En forte hausse

Ce nombre a presque doublé en un an ; l'accroissement de la notoriété de la fonction de médiation auprès de la société consumériste française et, plus particulièrement, de celle mise en place dans les grandes entreprises de service public fournit une première explication.

Cet accroissement trouve également, en partie, son origine dans le transfert des demandes d'intervention auprès du Président de Gaz de France et des Directeurs Généraux, vers le Médiateur ; elles pèsent pour plus d'un tiers. Cette disposition a été mise en place au premier semestre 2003.

À noter : depuis le 18 mars 2004, le Médiateur peut être sollicité par courriel dans l'Internet, à l'adresse [www.gazdefrance.com](http://www.gazdefrance.com)



Évolution du **nombre annuel** de sollicitations du Médiateur

## 4 • 2 9 DEMANDES SUR 10 en provenance des clients particuliers



Comme en 2002, les demandes d'intervention auprès du Médiateur émanent presque exclusivement des clients *particuliers* et sont le plus souvent faites par un canal direct ; les quelques intervenants institutionnels, pour le compte de tiers, sont les Ministères, la Médiation de la République ou les Associations Nationales de Consommateurs.

La saisie directe trouve son origine dans la relation entre Gaz de France et la clientèle des *particuliers* qui se fait dans le cadre d'un traitement de masse alors que, pour la clientèle des *professionnels*, des *marchés d'affaire* et des *industriels*, les litiges sont traités, dans le cadre d'une relation personnalisée, par un spécialiste des différents segments.

Particuliers      Professionnels Agriculteurs      Marchés d'affaires Industriels      Collectivités locales

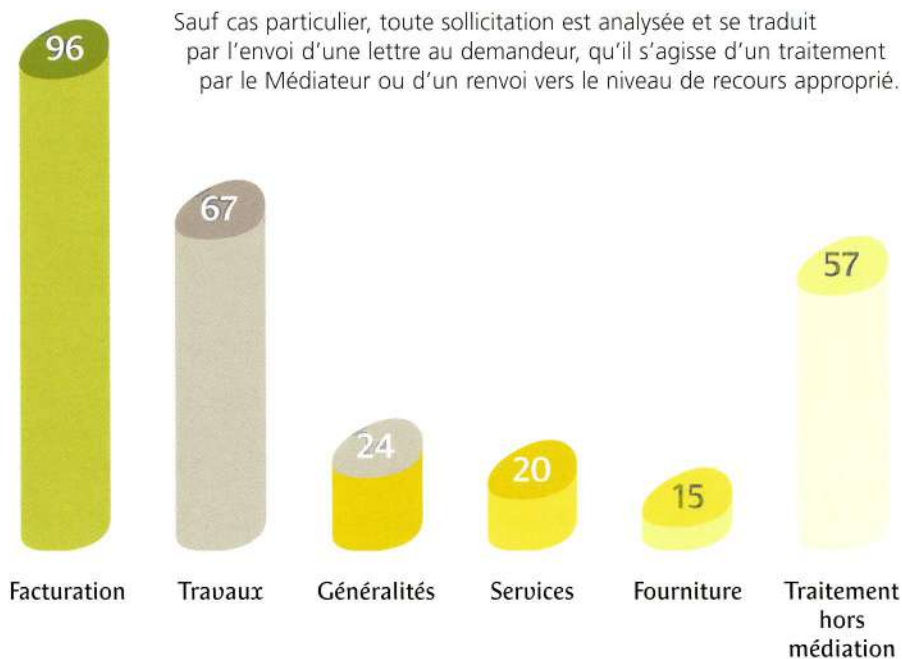
Répartition par **type de clientèle** des sollicitations du Médiateur

## 4 • 3

### PLUS DE 4 DEMANDES SUR 10 relatives à des litiges de facturation

Malgré les actions correctrices mises en œuvre depuis plusieurs années, et les recommandations du Médiateur, les trois quarts des demandes d'intervention relèvent des domaines *Relevé*, *Facturation*, *Recouvrement* et *Travaux*.

Une cinquantaine de requêtes, hors du champ d'intervention du Médiateur, ont essentiellement été confiées aux Directeurs d'EDF GDF SERVICES, à la Présidence ou à la Médiation EDF.



Répartition par **domaine** des sollicitations du Médiateur

**Le nombre de requêtes a sensiblement augmenté**

Le Médiateur a traité treize dossiers de plus qu'en 2002 (+ 45 %) ; comme en 2002, ils représentent environ 20 % des requêtes totales. On note une croissance du nombre de sollicitations et de l'insatisfaction quant aux réponses apportées par les niveaux de recours locaux et nationaux ; la réponse apportée à une réclamation conforte souvent les dispositions initialement arrêtées, sans qu'il y ait un véritable réexamen.

À noter : deux dossiers ont été présentés par la Médiation de la République, un par UFC Que choisir et un par la MAIF.

**Des délais de réponse à raccourcir**

Le délai de deux mois, retenu comme critère d'efficacité, l'est uniquement comme une mesure du fonctionnement interne de la médiation. En 2003, le délai moyen constaté a été légèrement supérieur à soixante jours. La réactivité doit être améliorée en sollicitant les différents acteurs locaux et nationaux.

**Les requérants ont souvent eu satisfaction en tout ou partie**

La mission du Médiateur est de prendre des décisions en réexaminant des demandes en toute indépendance et équité dans le meilleur délai ; le résultat attendu trouve sa réalisation dans le respect de ces trois critères. Le nombre de décisions qui sont de nature à satisfaire le demandeur reste un indicateur factuel.

**Des décisions qui s'imposent à toute l'Entreprise**

Chaque décision prise par le Médiateur a été localement suivie d'effet dès lors que le requérant de la médiation l'a acceptée.

Aucune des positions arrêtées par le Médiateur, n'a fait l'objet, à notre connaissance, d'un recours en justice.

**Une forte croissance des demandes transférées**

Ce constat peut s'expliquer par la tendance qu'ont les requérants à s'adresser directement au Médiateur en pensant que leurs demandes seront traitées avec plus de *hauteur de vue* ; c'est aussi avec l'intention d'alerter le plus haut niveau de l'Entreprise sur des dysfonctionnements. La seconde explication est mécanique : il s'agit de la centaine de demandes adressées au Président ou aux Directeurs Généraux de Gaz de France, confiées au Médiateur.

Comme en 2002, environ 80 % des dossiers reçus par le Médiateur ont été retransmis à différents interlocuteurs pour traitement.

**Des destinataires plus variés pour le traitement des demandes**

La progression de la notoriété du Médiateur au-delà des clients *particuliers* et la différenciation plus marquée entre les fonctions *commercial* et *clientèle* ont généré une plus grande diversité d'interlocuteurs dans l'instruction des dossiers.

Les plus sollicités sont les Directeurs des centres EDF GDF SERVICES et le Directeur Clientèle National d'EDF GDF SERVICES, première et deuxième voies de recours offertes par Gaz de France. Malgré les informations délivrées aux clients, ceux-ci sollicitent très souvent, en premier recours, le Président de Gaz de France ou le Médiateur en considérant que ces derniers sont les seuls à pouvoir régler le litige qui n'a pas trouvé localement, à leur avis, une solution satisfaisante.

Les Délégations Commerciales régionales et la Direction Commerciale des Particuliers de Gaz de France, considérées comme première et deuxième voies de recours dans le cadre de la relation commerciale avec les clients, ont été sollicitées pour près de 15 % des demandes transférées. Cela a nécessité de mettre en place un processus de traitement des réclamations au sein de la Direction Commerciale.

Les autres demandes transférées concernent la Direction du Transport de Gaz de France, le Président et la Médiation d'EDF, la Direction d'EDF GDF SERVICES et COFATHEC.

## RÉPONSES apportées en 2003

## 5 • 1

## DÉPOSE des compteurs

**Constat**

Après dépose d'un compteur gaz, à la suite d'une fuite constatée, la pose du nouveau compteur est considérée comme la souscription d'un nouveau contrat. Les libellés *Nouveau contrat* et *Frais d'accès* à l'énergie apparaissent alors sur la facture. Cette anomalie se produit également dans le cadre du remplacement des compteurs de plus de vingt ans.

**Réponse**

Le remplacement de compteurs dans le cadre réglementaire de la *vérification périodique pour entretien* ou pour défektivité est une intervention gratuite sans frais de mise en service. Aucune réclamation, traitée par les *voies de recours* d'EDF GDF SERVICES, ne portait sur ce thème en 2003.

## 5 • 2

## PERSONNALISATION de la relation avec les clients

**Constat**

Dans le cadre du *Diagnostic Qualité*, recommandé par Gaz de France, la lettre recommandée, adressée au client pour l'avertir d'une possible suspension de fourniture, porte uniquement la mention *Votre conseiller Gaz de France* sans identification nominative malgré les démarches de personnalisation de la relation clientèle, engagées par EDF GDF SERVICES, qui recommandent de préciser les noms des interlocuteurs de l'Entreprise.

**Réponse**

Les modèles de lettres relatives au *Diagnostic Qualité* ont été adaptés en ce sens par la Direction Commerciale de Gaz de France, tant pour les offres promotionnelles que pour le suivi des diagnostics. La procédure pour les utiliser est en train d'être rappelée par une note d'application interne.

## 5 • 3 TRAITEMENT des réclamations

### **Constat**

Une dérive a été mise en évidence dans les délais de traitement des réclamations transmises par le Médiateur aux centres EDF GDF SERVICES, malgré la mise en place des démarches *Qualité* engagées pour permettre l'amélioration du contenu des réponses, qui doivent également assurer une amélioration des délais de traitement.

### **Réponse**

La maîtrise du processus qualité *Traitement des réclamations* a très fortement progressé en 2003. Les délais de réponse sont suivis par tous les centres EDF GDF SERVICES et le Service National Consommateurs y réalise des audits internes ; il suit individuellement toutes les réclamations traitées en plus de trente jours, en voie de recours, par le Directeur Clientèle National d'EDF GDF SERVICES. Des échanges de bonnes pratiques sont favorisés entre les correspondants locaux du Service National Consommateurs.

## 5 • 4 DEVIS SUR FRAIS RÉELS pour déplacement de branchement

### **Constat**

De nombreux travaux répétitifs, exécutés par Gaz de France, sont facturés au forfait ; d'autres, plus spécifiques, nécessitent une facturation aux frais réels. Le manque de clarté d'un devis, pour des travaux facturés aux frais réels, a conduit à solliciter EDF GDF SERVICES pour une modification de pratiques afin de permettre l'établissement de devis plus détaillés pour améliorer la qualité de l'information apportée au client.

### **Réponse**

Le système actuel de création informatique des devis permet seulement l'édition de cinq lignes d'information. La majorité des travaux sont facturés sur la base de forfaits dont le contenu, peu détaillé, occupe une à deux lignes des devis. Pour les autres travaux, facturés au coût réel, déplacements de branchements, par exemple, les libellés sont préétablis dans des rubriques spécifiques, renseignées au niveau des agences locales d'EDF GDF SERVICES ; elles sont impossibles à modifier par les responsables nationaux.

Un nouveau système informatique de l'Opérateur Commun de Réseaux de Distribution électricité et gaz est à l'étude ; dans l'attente, EDF GDF SERVICES projette de faire évoluer le système actuel.

## 5 • 5

### VÉRIFICATION PÉRIODIQUE D'ENTRETIEN des compteurs

#### **Constat**

La présence, chez un client en litige avec son agence EDF GDF SERVICES, d'un compteur de plus de vingt ans d'âge est non conforme aux termes du décret 72-866 du 6 septembre 1972.

#### **Réponse**

La Délégation Réseaux Gaz d'EDF GDF SERVICES, *via* ses représentants en région, tient un état précis des compteurs à changer chaque année dans le cadre de la *vérification périodique pour entretien* par chaque centre EDF GDF SERVICES. Des retards sont constatés, mais le traitement des remplacements prévus pour l'année précédente est prioritaire sur celui de l'année en cours, ce qui réduit considérablement le risque cité.

## 5 • 6

### QUALITÉ DES ÉCRITS adressés aux clients

#### **Constat**

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 des mises en service, a conduit à demander à EDF GDF SERVICES que les démarches *Qualité* déjà engagées au sein des équipes d'accueil et de gestion de la clientèle soient étendues aux équipes chargées du suivi des travaux.

#### **Réponse**

La *qualité des écrits* adressés aux clients reste très perfectible dans les représentations locales d'EDF GDF SERVICES, surtout dans les équipes chargées du suivi des travaux sur réseaux, car les actions de formation, pour professionnaliser le domaine, touchent en priorité les collaborateurs de l'Entreprise en relation directe avec la clientèle.

La solution pour progresser réside dans la création d'une instance centralisée de validation des réponses aux réclamations ; elle existe déjà dans de nombreux centres EDF GDF SERVICES.

Pour les lettres, hors celles standardisées qui appartiennent à une bibliothèque, la solution la plus pertinente semble être la réduction des habilitations de signature et l'augmentation des contrôles. Le risque particulier de mauvaise qualité des écrits est d'ores et déjà intégré dans les plans *qualité par processus* des centres EDF GDF SERVICES qui ont choisi un tel fonctionnement. Une *recherche de meilleures pratiques* sur le sujet est prévue en 2004 au travers du réseau des correspondants locaux du Service National Consommateurs.

La mise en œuvre de nouveaux systèmes d'information, dans le cadre de la création de la structure du Gestionnaire du Réseau de Distribution gaz, permettra d'identifier le canal d'édition envisagé pour ce type de lettres.

**Constat**

Lors de la réunion entre les Associations Nationales de Consommateurs et Gaz de France, en novembre 2002, certaines d'entre elles ont fait part de nouvelles remarques qu'elles souhaitaient voir prises en compte dans les *conditions générales de vente* qui régissent les relations contractuelles entre les clients et Gaz de France.

En complément des concertations précédentes avec les Associations Nationales de Consommateurs sur ce sujet, il a été demandé à EDF GDF SERVICES de poursuivre les échanges sur ce thème en vue d'amender les *conditions générales de vente* lors de leur prochaine édition.

**Réponse**

EDF GDF SERVICES travaille en concertation avec le Médiateur et les Directions Commerciale et Juridique de Gaz de France sur ce sujet. La demande d'évolution, relative à des précisions sur la durée du contrat et les conditions de résiliation associées, a été introduite.

La nouvelle version des *conditions générales de vente* sera soumise aux associations dès qu'elle sera validée par Gaz de France.



## 6 • 1 RESPECT DES VOIES DE RECOURS offertes aux clients

### **Constat**

De nombreuses réponses aux réclamations, du ressort d'entités locales de Gaz de France, sont signées sans que soit précisée, en pied de lettre, la possibilité de faire appel à une voie de recours.

### **Réponse**

La Direction Commerciale de Gaz de France a mis en place, depuis début 2003, une procédure de traitement des réclamations qui prévoit, entre autres, de préciser, en bas de chaque lettre de réponse, les coordonnées de la voie de recours adéquate.

En 2003, EDF GDF SERVICES a rappelé par note interne son exigence en la matière ; malgré cela, elle prévoit un nouveau rappel début 2004.

En septembre 2003, un nouveau dépliant a été édité ; il présente aux clients le mode de sollicitation des trois voies de recours offertes par Gaz de France.

## 6 • 2 QUALITÉ RÉDACTIONNELLE des lettres adressées aux clients

### **Constat**

Malgré les efforts entrepris aux travers des démarches qualité par EDF GDF SERVICES, via son Service National Consommateurs, et les autres Directions de Gaz de France, certaines réponses écrites proposées aux clients comportent, outre des lourdeurs de style, des fautes d'orthographe et du jargon interne (abréviations, etc.), des expressions obsolètes.

### **Réponse**

EDF GDF SERVICES a proposé, par note interne, des conseils rédactionnels aux collaborateurs chargés du traitement des réclamations ; une formation adaptée est également proposée.

La Direction Commerciale de Gaz de France prévoit, dans son processus de traitement des réclamations, la diffusion de consignes de forme et de conseils rédactionnels. Elle y intègre également un système d'analyse de la qualité des réponses apportées pour aider les rédacteurs à progresser.

## 6 • 3 CODES TARIFAIRES mis en extinction

### **Constat**

Des contrats de clients, qui bénéficiaient d'un tarif en extinction, ont été modifiés, en retenant un nouveau tarif, par leurs agences EDF GDF SERVICES sans autre information qu'une lettre adressée a posteriori.

### **Réponse**

Bien que cette pratique soit limitée, les dérives constatées, et une volonté expresse de la Direction Commerciale de Gaz de France, ont nécessité de rappeler les règles en la matière par la diffusion d'une note interne d'EDF GDF SERVICES.

## 6 • 4 DEVIS pour travaux

### **Facturation au coût réel des travaux**

#### **Constat**

Pour bénéficier de travaux sur un branchement existant, un client a accepté et signé un devis établi sur la base du coût réel précisant un nombre d'heures de main d'œuvre liées à une technique précise de réalisation. Le centre EDF GDF SERVICES a modifié la technique utilisée, ce qui a réduit le nombre d'heures de main d'œuvre nécessaires. Néanmoins, la facturation de la prestation est restée inchangée.

#### **Réponse**

Une note interne d'EDF GDF SERVICES a rappelé la nécessité de facturer au client le coût des travaux réellement engagés s'ils se sont avérés inférieurs à ceux prévus dans le devis accepté par le client et de les maintenir si le coût des travaux effectués était supérieur à ceux du devis.

### **Montant du devis pour le raccordement simultané de plusieurs demandeurs**

#### **Constat**

Des devis de raccordement au réseau de gaz ont été évalués financièrement sous condition de l'acceptation conjointe de plusieurs demandeurs solidaires pour la même extension du réseau. À la suite de l'absence d'acceptation des autres demandeurs, le devis a été recalculé pour le client restant intéressé. Dans un cas précis, un client, qui avait déjà réglé le premier devis, a accepté le complément du second devis et l'a payé cinq fois plus cher que le premier, pour être sûr d'être raccordé.

#### **Réponse**

Un processus spécifique à l'accès au réseau de gaz sera redéfini ; il précisera les modalités pratiques de présentation d'une offre commerciale pour plusieurs demandeurs intéressés en même temps. Le devis sera envoyé aux clients uniquement après l'accord écrit de chacun d'entre eux sur une offre préalable d'engagement. L'acceptation et le paiement du devis par le client ne pourront alors plus être remis en cause.

## 6 • 5 FACTURATION complémentaire

### **Constat**

Pour les erreurs de facturation liées au relevé des index, aux compteurs bloqués ou défectueux, il y a souvent défaut, avec les clients concernés, de véritable contact préalable et de négociation d'un délai de règlement des factures complémentaires consécutives à ces dysfonctionnements.

### **Réponse**

EDF GDF SERVICES va rappeler l'ensemble des règles applicables dans ce domaine, par une note interne, en insistant sur la nécessité d'un dialogue préalable avec le client concerné.

## 6 • 6 DIAGNOSTIC QUALITÉ

### **Suspension de la fourniture de gaz**

#### **Constat**

Un technicien clientèle d'EDF GDF SERVICES a omis de déposer un avis de passage après avoir suspendu la fourniture de gaz, en l'absence du client, dans le cadre d'une anomalie constatée par l'expert de l'organisme de contrôle habilité.

#### **Réponse**

Un rappel conjoint d'EDF GDF SERVICES et de la Direction Commerciale de Gaz de France a été réalisé auprès du management des équipes concernées.

### **Qualité de la prestation des organismes de contrôle habilités**

#### **Constat**

Des clients se déclarent insatisfaits de la qualité de la prestation de l'expert de l'organisme de contrôle habilité à réaliser le *Diagnostic Qualité* (information préalable, non respect du rendez-vous, temps passé, points contrôlés, dégâts matériels).

#### **Réponse**

La Direction Commerciale de Gaz de France suit et contrôle la qualité des prestations des bureaux de contrôle chargé de la réalisation du *Diagnostic Qualité* au travers d'une enquête de satisfaction, réalisée auprès des clients, et d'audits internes effectués par Gaz de France dans les entités locales des trois bureaux de contrôle. Cette démarche est en cours de consolidation pour les années à venir.

## 6 • 7

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE dans l'Internet

### Constat

Les *conditions générales de vente*, document qui précise les conditions d'application du contrat entre le client et Gaz de France, sont systématiquement fournies avec la première facture pour l'ouverture de tout nouveau contrat d'abonnement. Elles restent parfois ignorées des clients qui ont des contrats depuis plusieurs années, même si elles sont mises à leur disposition dans les points d'accueil de la clientèle d'EDF GDF SERVICES, sur demande écrite, alors qu'elles sont difficilement accessibles dans l'Internet.

### Version commune à EDF et Gaz de France

L'accès au texte des *conditions générales de vente*, via le site *Votre agence en ligne*, est complexe et restrictif ; pour en lire le contenu, il faut que le client possède une adresse électronique et souscrive à un *Espace services*. La mise en évidence de l'accès à ce document par un lien est très discrète.

### Réponse

La prise en compte de cette demande sera intégrée aux évolutions attendues de *Votre agence en ligne* dans le cadre des besoins d'EDF et de Gaz de France en matière de relation clientèle dans l'Internet.

### Version Gaz de France

Les *conditions générales de vente* sont indisponibles dans les pages de [www.gazdefrance.com](http://www.gazdefrance.com), site institutionnel de Gaz de France dans l'Internet.

### Réponse

Le texte, disponible depuis fin mars 2004 dans l'espace *Particuliers* du site, est téléchargeable et imprimable.

## 6 • 8

# SUSPENSION DES FOURNITURES DE GAZ pour défaut de règlement

### Constat

Des agences EDF GDF SERVICES suspendent la fourniture de gaz faute de pouvoir suspendre la fourniture d'électricité aux clients, en difficulté de paiement, qui bénéficient du *service maintien d'énergie*.

### Réponse

EDF GDF SERVICES va rappeler aux agences que la fourniture de gaz doit être maintenue tant que le client bénéficie du *service maintien d'énergie*, alternative à la suspension des fournitures d'énergie, tout le temps nécessaire pour qu'il puisse contacter des services sociaux afin de l'aider à résoudre ses difficultés de paiement. La fourniture de gaz, comme celle d'électricité, peut alors être suspendue si, malgré ce délai, le client reste dans l'impossibilité de régler le montant de sa facture.

## 6 • 9

### RELEVÉS INTERMÉDIAIRES pour clients en *paiement mensuel*

#### **Constat**

Lorsqu'un client utilise le *paiement mensuel* pour régler le montant de ses factures par prélèvement automatique sur son compte bancaire, et conteste le montant de sa facturation consécutive à la résiliation de son contrat d'abonnement, il est impossible de disposer après coup, dans le *système d'information* de Gaz de France, des index constatés au cours du relevé intermédiaire effectué entre deux relevés annuels ; seuls ces derniers sont conservés.

#### **Réponse**

EDF GDF SERVICES a pris en compte ce constat et va étudier l'opportunité de l'intégrer dans son système d'information.

## 6 • 10

### Respect de *LA GARANTIE DES SERVICES*

#### **Constat**

Un client s'est vu refuser le versement du chèque de 25 euros par son agence EDF GDF SERVICES au prétexte qu'un engagement formalisé de réponse, pour une date donnée dans une lettre d'attente, et non respecté, sortait du cadre d'application de l'engagement de *résultat*. Par ailleurs, des clients reçoivent un chèque uniquement s'ils le demandent et non parce que leurs agences EDF GDF SERVICES ont constaté le non-respect d'un des neuf engagements de *LA GARANTIE DES SERVICES*.

#### **Réponse**

EDF GDF SERVICES étudie l'intérêt de faire évoluer le concept de *LA GARANTIE DES SERVICES*, en attendant la définition des niveaux de qualité de service que pourrait fixer la Commission de Régulation de l'Énergie.

## TAXE INTÉRIEURE SUR LES CONSOMMATIONS DE GAZ NATUREL

### **Constat**

Un client industriel possède une installation de séchage de céréales. Depuis plusieurs années, il demande la facturation annuelle de ses consommations, concentrées sur deux à trois mois par saison, pour bénéficier au maximum de l'exonération liée au mode de calcul mensuel des taxes sur les produits pétroliers T.I.C.G.N.\* et T.I.F.P.\*\* Il fait référence à un autre point de livraison de son groupe qui bénéficie d'un tel mode de facturation.

### **Réponse**

Par note interne, la Direction Commerciale a rappelé à ses équipes régionales concernées les modalités d'application de ces taxes qui doivent être facturées mensuellement, pour le compte de l'État.

\* T.I.C.G.N. : taxe intérieure sur la consommation de gaz naturel.

\*\* T.I.F.P. : taxe pour l'Institut Français du Pétrole.

## PAR LE MÉDIATEUR

Chaque décision prise par le Médiateur est unique et adaptée à la demande de chacun des requérants ; elle ne fait jurisprudence ni dans l'Entreprise ni ne peut être produite devant un juge.

Néanmoins, l'analyse des dossiers montre qu'il y a, par grand thème de demandes, des lignes directrices qui conduisent le Médiateur à prendre ses décisions.

C'est pourquoi, chaque demande, avec la décision prise associée, est exposée dans le tableau du paragraphe concerné ; l'analyse reste globale.

Les montants indiqués sont arrondis pour en faciliter la lecture.

## 7 • 1

## RELEVÉ, FACTURATION, RECOUVREMENT

N° de dossier	Objet résumé de la demande	Décision
030004 particulier	Contestation du montant d'une facture de résiliation calculée à la suite de l'oubli de la création du contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation du remboursement de 30 mois d'abonnement par Gaz de France (300 €)</li> <li>- Diminution du montant à régler (150 €)</li> <li>- Règlement du montant final (900 €) sur 25 mois au lieu de 14 mois</li> </ul>
030013 particulier	Contestation du montant d'une facture calculée à la suite d'une défaillance du compteur sur une période de six mois	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation du montant des consommations calculé sur la base du prix de kWh le plus favorable au client (150 €)</li> <li>- Règlement de la facture sur 6 mois</li> </ul>
030014 particulier	Contestation du montant d'une facture calculée à la suite d'une défaillance du compteur sur une période de quinze mois	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation du montant des consommations facturé (800 €)</li> <li>- Compensation des désagréments (400 €)</li> <li>- Règlement du montant final (400 €) sur 15 mois</li> <li>- Arrêt de la procédure contentieuse</li> </ul>
030028 particulier	Contestation du montant d'une facture calculée à la suite d'une défaillance du compteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation du montant de la facture à régler (1 800 €)</li> <li>- Règlement du montant sur 20 mois</li> </ul>
030047 entreprise	Contestation du mode de facturation mensuel de taxes dues sur les consommations de gaz, dans le cadre d'une activité de production agricole, concentrées sur quelques mois	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation de l'impossibilité pour Gaz de France de modifier un mode de calcul de taxes dont la collecte est réalisée pour le compte de l'administration des douanes, et qui est définie par des textes législatifs et réglementaires</li> </ul>
030051 particulier	Contestation du montant élevé des consommations de gaz pour une résidence secondaire et demande de remboursement de frais de déplacements dus aux rendez-vous fixés avec EDF GDF SERVICES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation du montant de la facture à régler (900 €)</li> <li>- Compensation des désagréments (50 €)</li> <li>- Règlement du montant final (850 €) sur 15 mois</li> </ul>
030052 particulier	Contestation du montant d'une facture calculée à la suite d'une défaillance du compteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation du montant de la facture à régler (300 €)</li> <li>- Compensation des désagréments (100 €)</li> <li>- Règlement du montant final (200 €) sur 15 mois</li> </ul>

N° de dossier	Objet résumé de la demande	Décision
030072 particulier	Contestation du montant d'une facture calculée à la suite d'une défaillance du compteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nouveau montant de la facture calculé sur la base de consommations actualisées (1 000 € au lieu de 1 400 €)</li> <li>- Remboursement de 24 mois d'abonnement (350 €)</li> <li>- Règlement du montant final (650 €) sur 18 mois</li> </ul>
030082 particulier	Contestation du montant d'une facture de résiliation calculée à la suite d'une absence de relevés réels des consommations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nouveau montant de la facture calculé sur la base de consommations estimées par le client (450 € au lieu de 700 €)</li> <li>- Compensation des désagréments (100 €)</li> </ul>
030090 particulier	Contestation d'une précédente décision du Médiateur dans le cadre d'une facturation complémentaire contestée par les enfants du requérant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation de la décision précédente (réduction de 200 € sur 2 000 € de facturation)</li> </ul>
030100 particulier	Contestation d'une facture de résiliation calculée en l'absence de contrat d'abonnement avec le client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation du calcul du montant des consommations (900 €)</li> <li>- Remboursement de 30 mois d'abonnements (300 €)</li> <li>- Règlement du montant final (900 €) sur 30 mois</li> </ul>
030140 professionnel	Contestation de la facture de résiliation calculée à la suite d'une défaillance du compteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation du montant des consommations facturé (2 200 €)</li> <li>- Remboursement de 48 mois d'abonnement (600 €)</li> <li>- Règlement du montant final (2 200 €) sur 23 mois</li> </ul>
030148 particulier	Contestation du montant d'une facture calculée à la suite d'une défaillance du compteur sur une période de six mois	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nouveau calcul du montant des consommations facturé sur la période de défaillance par rapport à une autre période de référence (150 € au lieu de 400 €)</li> <li>- Envoi d'éléments prouvant la conformité du nouveau compteur aux normes en vigueur</li> </ul>
030167 particulier	Difficultés de paiement ayant conduit à la suspension des fournitures de gaz avec facturation de frais associés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remboursement des frais de gestion facturés (40 €)</li> <li>- Remboursement des 4 mois d'abonnement facturés durant la période de suspension des fournitures de gaz</li> </ul>
030174 particulier	Contestation du montant d'une facture calculée à la suite d'une défaillance du compteur sur une période de cinq mois	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation du montant des consommations facturé (150 €)</li> <li>- Remboursement des 5 mois d'abonnement (50 €)</li> </ul>
030175 particulier	Contestation du changement de titulaire d'un contrat et du code tarif associé dans le cadre d'une succession, liée au décès d'une cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation de la validité du contrat d'abonnement liant la succession de la cliente à Gaz de France</li> <li>- Remboursement de douze mois d'abonnement (100 €)</li> </ul>
030190 particulier	Contestation de la facturation de consommations sur compteur considéré comme inactif par le client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remboursement de 6 mois d'abonnements (70 €)</li> </ul>
030196 particulier	Contestation du montant d'une facture calculée à la suite d'absence de relevés du compteur pendant trois ans et changement de ce dernier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nouveau calcul du montant des consommations facturé sur la période de défaillance par rapport à une autre période de référence (1 000 € au lieu de 2 000 €)</li> <li>- Remboursement de 36 mois d'abonnement (70 €)</li> <li>- Règlement du montant final (1 100 €) sur 35 mois</li> </ul>
030211 particulier	Contestation du montant d'une facture de résiliation calculé à la suite d'une défaillance du système de relevé à distance	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compensation des désagréments (200 €)</li> <li>- Remboursement de 26 mois d'abonnement (250 €)</li> <li>- Règlement du montant final (550 €) sur 26 mois</li> </ul>



Un principe fort et constant a guidé la démarche du Médiateur dans le domaine des contestations de facture : les consommations avérées sont dues. Cela n'empêche nullement de revoir leur montant quand l'étude des éléments de la demande justifie sa légitimité comme, par exemple, dans le cas d'estimations trop élevées, une période de référence mal définie concernant l'utilisation du gaz ou des erreurs de relevé.

Lorsqu'une facturation complémentaire de consommations est consécutive à des dysfonctionnements de Gaz de France tels que, par exemple, un compteur bloqué ou hors norme, des relevés non réalisés, un système de relevé à distance mal programmé ou l'absence de création du contrat dans le système d'information, le Médiateur a le plus souvent décidé de rembourser tout ou partie des abonnements. Il a également envoyé à certains clients un argumentaire détaillé relatif à la conformité de leur compteur aux normes de mesurage.

Quand cette facturation complémentaire a été envoyée au client, sans dialogue préalable ni proposition formelle de délais pour son règlement, le Médiateur a chaque fois décidé de proposer au client un délai de paiement adapté à la période de consommations, objet du litige.

Pour certains dossiers, le Médiateur a constaté, au-delà de l'objet principal du litige exposé, l'émergence de désagréments préjudiciables à une relation de confiance entre le client et l'Entreprise ; il en a tenu compte en faisant réduire les dettes en cours ou en faisant rembourser un montant adapté.

## 7 • 2

### RACCORDEMENT au réseau de gaz

N° de dossier	Objet résumé de la demande	Décision
030006 particulier	Demande de prise en charge financière des frais, induits par le retard de réalisation d'un raccordement au réseau de gaz, pour subvenir aux besoins d'eau chaude et de chauffage	- Réduction de 150 € sur les frais de raccordement au lieu des 100 € initialement proposés
030007 particulier	Lenteur du remboursement d'une partie d'un raccordement au réseau gaz acquis dans le cadre d'une offre commerciale particulière	- Confirmation du remboursement en cours effectué par EDF GDF SERVICES (700 €)
030009 particulier	Contestation du montant d'un devis pour travaux par rapport au temps effectivement passé pour les réaliser	- Confirmation du remboursement effectué précédemment sur une base de six heures de main d'œuvre non réalisées (200 €) et du versement de deux chèques pour engagements de courtoisie de LA GARANTIE DES SERVICES non respectés (50 €)
030024 particulier	Contestation du montant d'un devis pour des travaux de déplacement de branchement par rapport à l'offre commerciale pour un raccordement neuf au réseau de gaz	- Confirmation de la facturation au coût réel des travaux pour toute modification de branchement demandée par un client - Confirmation de la remise commerciale, 10 % (80 €) sur le coût du devis, consentie par EDF GDF SERVICES
030092 particulier	Demande de remboursement d'un acompte versé pour le raccordement au réseau gaz non réalisé à la date du déménagement du client ayant entre-temps vendu son habitation	- Remboursement de l'acompte versé (300 €) avant réalisation du raccordement puisqu'il a été impossible de prouver que les travaux avaient été réalisés avant le déménagement

N° de dossier	Objet résumé de la demande	Décision
030105 particulier	Demande de remboursement de l'extension payée, dans le cadre du raccordement au réseau gaz, relative à l'arrivée d'un nouveau client	- Confirmation du remboursement exceptionnel sur la partie extension du raccordement (600 € sur 1 800 €), déjà effectué par EDF GDF SERVICES, en déduction du droit de suite que le bénéficiaire devra faire valoir, avec l'aide de Gaz de France pour le calcul, auprès du nouveau client utilisant une partie de l'extension
030106 collectivité locale	Intervention d'une mairie pour que des administrés puissent accéder au réseau de gaz au meilleur prix malgré la nécessité d'une extension du réseau existant	- Après intégration de l'extension concernée dans le calcul de rentabilité globale du réseau de la commune déjà réalisé, prise en charge intégrale du coût de l'extension par Gaz de France et offre commerciale de montant identique à celle proposée aux autres clients pour les branchements
030166 particulier	Contestation, par un habitant, de la conformité de travaux commandités par Gaz de France sur les conduites montantes d'un immeuble d'habitation	- Prise en charge financière par Gaz de France d'une expertise réalisée par un organisme d'expertise indépendant
030168 particulier	Demande de prise en charge financière des frais de mise en place d'une cuve de gaz propane, induits par l'impossibilité de se raccorder au réseau de gaz aux conditions financières proposées pour une distance au réseau existant inférieure à 35 mètres	- Confirmation de l'impossibilité de prendre en charge tous les frais liés à la pose, l'usage et la dépose de la cuve de gaz propane - Confirmation de la proposition de gratuité du raccordement au réseau de gaz même si la distance des 35 mètres était dépassée
030205 particulier	Demande de remboursement d'une partie de l'extension du réseau, payée au coût réel des travaux, par la suite de l'arrivée d'un nouveau client	- Confirmation du montant du premier devis calculé sur la base du raccordement prévisible de plusieurs clients, le second devis avait été recalculé à la suite de la défection des futurs clients prévus (1 000 € au lieu de 5 500 €)

Le Médiateur a estimé que le retard pris pour raccorder un futur client, par rapport à la date promise dans l'offre commerciale, nécessitait une prise en charge totale ou partielle des frais imprévus engagés par le requérant pour compenser l'absence provisoire de réseau de gaz. A contrario, il a considéré que la signature, par le demandeur, d'un contrat de plusieurs années, avec un distributeur de propane, paraissait contradictoire avec la volonté de devenir client de Gaz de France, et a rejeté la demande de prise en charge des frais liés à l'installation et à la maintenance de la cuve.

Pour des raccordements au réseau de gaz déjà réalisés, le Médiateur a rappelé que le remboursement d'une partie de l'extension d'un réseau, payée par un premier client, était à demander par ce dernier au(x) futur(s) utilisateur(s) de cette extension sur la base d'un calcul effectué avec l'aide de Gaz de France. Cela est partie intégrante du *droit de suite* pour les clients dont le branchement a été facturé au coût réel des travaux (article 11 du *Cahier des charges de concession de distribution publique de gaz*).

Lorsqu'une réalisation de travaux, à facturer au coût réel, a nécessité moins de temps que prévu dans le devis proposé et accepté par le client, le Médiateur a décidé de faire rembourser le trop-perçu. À l'inverse, il considère que, dans le cas où la réalisation de tels travaux nécessite d'engager des moyens supplémentaires, le montant à facturer est celui qui a été initialement prévu.

N° de dossier	Objet résumé de la demande	Décision
030039 particulier	Contestation de la suspension des fournitures de gaz à la suite des résultats du Diagnostic Qualité ; ils faisaient apparaître une anomalie de l'installation intérieure du client et l'absence d'avis de passage du technicien EDF GDF SERVICES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation de la valeur juridique de l'article 31 de l'arrêté du 2 août 1977, modifié par l'arrêté du 23 novembre 1992, qui autorise Gaz de France à suspendre la fourniture de gaz naturel à la suite du constat d'une anomalie sur l'installation intérieure dont le client a la responsabilité</li> <li>- Versement d'un chèque de <i>LA GARANTIE DES SERVICES</i> pour l'absence d'avis de passage (25 €)</li> </ul>
030132 particulier	Contestation de l'impartialité et des conclusions du contrôleur du Diagnostic Qualité et de la qualité des travaux réalisés, par un installateur d'appareils à gaz, dans le logement de son frère handicapé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en charge financière par Gaz de France d'une expertise de l'installation intérieure du client par un organisme d'expertise indépendant</li> </ul>
030147 particulier	Contestation du montant des consommations élevé d'une facture avec demande de remboursement partiel pour absence de détection d'une fuite de gaz lors du Diagnostic Qualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compensation exceptionnelle des désagréments subis, en regard de la localisation de la fuite sur l'installation intérieure du client, par une réduction du montant de consommations dû (400 € au lieu de 800 €)</li> <li>- règlement du montant final (400 €) sur 23 mois</li> </ul>
030223 particulier	Contestation de l'impartialité et des conclusions du contrôleur du Diagnostic Qualité et demande de remboursement des dégâts causés par un installateur d'appareils à gaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en charge financière totale d'un nouveau Diagnostic Qualité demandé par le client et réalisé par un organisme de contrôle différent du premier</li> <li>- Prise en charge financière exceptionnelle du contrôle de conformité du raccordement électrique de la chaudière au gaz</li> </ul>

La responsabilité juridique de Gaz de France s'arrête à la limite entre le compteur de gaz et l'installation intérieure du client. Néanmoins, le Médiateur a pris des décisions exceptionnelles sur des litiges qui concernaient le *Diagnostic Qualité*, recommandé par Gaz de France et réalisé par des prestataires indépendants pour contrôler l'installation intérieure des clients sur des points de contrôle bien précis.

Lorsque des dysfonctionnements, liés à la réalisation du *Diagnostic Qualité*, ont eu des conséquences sur la facturation des consommations ou conduit à la suspension de la fourniture pour *danger grave immédiat*, le Médiateur a traité les demandes des requérants bien que le *Diagnostic Qualité* concerne l'installation intérieure dont ils ont la responsabilité.

Le Médiateur a proposé la réalisation d'expertises, indépendantes de Gaz de France et des organismes de contrôle qualifiés, lorsque des clients mettaient en cause l'impartialité de ces derniers pour des travaux réalisés sur des installations intérieures de gaz dans un immeuble ou dans une habitation individuelle. Ainsi, il a permis aux demandeurs de disposer d'éléments plus objectifs pour apprécier la situation, objet de leur insatisfaction.

## 7 • 4 OFFRE COMMERCIALE

N° de dossier	Objet résumé de la demande	Décision
030054 particulier	Étonnement devant les différences de prix proposés, voire la gratuité, pour accéder au réseau de gaz, selon les lieux d'habitation des futurs clients	- Confirmation de l'équité de traitement des futurs clients, à conditions égales, pour le prix du raccordement au réseau de gaz - Confirmation de la spécificité des raccordements réalisés dans le cas où un lotisseur en prend le coût à sa charge, dans le cadre d'une convention avec Gaz de France ; le prix est alors compris dans celui de chaque logement, sans être à payer à Gaz de France
030084 particulier	Protestation contre l'augmentation du prix des tarifs du gaz naturel en mai 2003	- Envoi d'un argumentaire qui explique les mécanismes de fixation du prix des tarifs de gaz en regard de l'évolution de celui des produits pétroliers sur lequel il est indexé
030086 particulier	Difficultés pour certains habitants d'une commune, déjà raccordée au réseau de gaz, à bénéficier de raccordements	- Confirmation du coût très élevé, pour les demandeurs et Gaz de France, de la réalisation de l'extension de réseau nécessaire pour alimenter des habitations peu nombreuses et éparpillées
030095 particulier	Protestation contre l'augmentation du prix des tarifs du gaz naturel depuis mai 2001	- Le client a sollicité la station de radio RTL sans laisser le moyen de le contacter pour lui répondre

Le Médiateur a rappelé aux demandeurs, qui en contestaient les augmentations, le mode de fixation du prix des tarifs et ses évolutions dans les dernières années. Il a précisé que le prix du gaz était indexé sur celui des produits pétroliers et était fixé par décret, après approbation du Ministère de l'Industrie.

Pour les prix des raccordements au réseau de gaz, le Médiateur a confirmé que, à conditions de desserte égales, ils étaient identiques mais que, dans certaines conditions précises et identifiées, convention de Gaz de France avec un lotisseur, par exemple, il existait des modalités différentes d'offre commerciale entre deux lieux distincts.

Dans le cas d'une zone géographique fort éloignée du réseau de gaz existant, le Médiateur a rappelé qu'une extension devait se réaliser en tenant compte du nombre potentiel de demandeurs et de leur concentration afin d'éviter un coût inacceptable pour eux et Gaz de France.

N° de dossier	Objet résumé de la demande	Décision
030011 particulier	Demande de rétablissement de la fourniture de gaz interrompue par Gaz de France, pour raison de sécurité, à la demande de la police par suite d'une tentative de suicide d'un client	- Confirmation de l'absolue nécessité, pour Gaz de France, de posséder une décision du juge des référés, requis par la famille du client, pour rétablir la fourniture de gaz
030017 profession agricole	Demande, par une épouse divorcée, de documents relatifs à des indemnisations, payées à son mari par Gaz de France, liées au passage d'un réseau de transport de gaz dans une propriété foncière	- Confirmation de l'impossibilité juridique, pour Gaz de France, de transmettre d'autres documents que ceux déjà fournis
030029 particulier	Le délai de réponse, à une demande faite par fax, par une agence EDF GDF SERVICES, était supérieur à la promesse faite dans la lettre d'attente envoyée initialement au client	- Confirmation de l'application de l'engagement de courtoisie de LA GARANTIE DES SERVICES, réponse dans les huit jours calendaires, en cas d'engagement sur une date de réponse non respectée - Versement d'un chèque de LA GARANTIE DES SERVICES pour engagement de courtoisie non respecté (25 €)
030065 entreprise	Demande de prise en charge financière par Gaz de France d'heures de main-d'œuvre perdues, à la suite d'une interruption de fourniture de gaz, dans une unité de production industrielle	- Confirmation de l'impossibilité de prendre en compte la demande d'indemnisation en l'absence de défaut d'alimentation en gaz et de manœuvres possibles de vannes par le personnel de l'unité de production
030159 particulier	Demande de rétablissement de la fourniture de gaz interrompue par Gaz de France, pour raison de sécurité, à la demande de la police, à la suite d'une tentative de suicide d'un client	- Confirmation absolue de la nécessité, pour Gaz de France, de posséder une décision positive du juge des référés pour rétablir la fourniture de gaz - Confirmation de la suppression de la facturation des abonnements pendant la période de suspension des fournitures

Le Médiateur a considéré comme engagement formel la promesse écrite faite au client, par son agence EDF GDF SERVICES, de répondre définitivement à sa demande, élaborée par fax, avant une date donnée. Il a estimé qu'elle relevait de l'engagement de *courtoisie* de LA GARANTIE DES SERVICES ; non respecté, il devenait alors logique que s'applique l'engagement de *résultat* au travers de l'envoi d'un chèque de 25 euros.

Dans les cas où Gaz de France a suspendu la fourniture d'énergie à la demande de l'autorité publique, police par exemple, pour d'impérieuses raisons de sécurité, le Médiateur a confirmé aux demandeurs que seul un juge pouvait contraindre, en référé, l'Entreprise à rétablir la fourniture de gaz. Sa position est conforme aux dispositions du *Cahier des charges pour la concession d'une distribution publique de gaz* (article 20 - Installations intérieures).

Pour l'interruption de la fourniture de gaz constatée par un client dans son usine, le Médiateur a rejeté la demande de prise en charge des heures de main d'œuvre perdues car le défaut d'alimentation trouvait sa source dans des manœuvres possibles de représentants du client sur du matériel dont Gaz de France a la responsabilité.

Dans le cadre d'un litige matrimonial, le Médiateur a refusé d'accéder à la demande, faite par une épouse divorcée, de transmission de copies de documents fournis par Gaz de France à son ex-époux. Il a estimé que la demande relevait d'une compétence juridique.

## Le Médiateur Gaz de France

### > pour être informé sur sa mission :

- **dans l'Internet**

[www.gazdefrance.com](http://www.gazdefrance.com) rubrique Contacts et adresses utiles puis rubrique Parce qu'il est naturel de vous écouter, Gaz de France vous offre des voies de recours, [suivez le guide](#).

- **dans votre agence EDF GDF SERVICES**

Le dépliant Parce qu'il est naturel de vous écouter, Gaz de France vous offre des voies de recours.

### > pour solliciter son intervention :

- **par écrit**

Médiateur Gaz de France  
TSA 90015  
75387 PARIS CEDEX 17

- **par courriel**

[www.gazdefrance.com](http://www.gazdefrance.com) rubrique Contacts et adresses utiles puis rubrique Parce qu'il est naturel de vous écouter, Gaz de France vous offre des voies de recours, [suivez le guide](#).