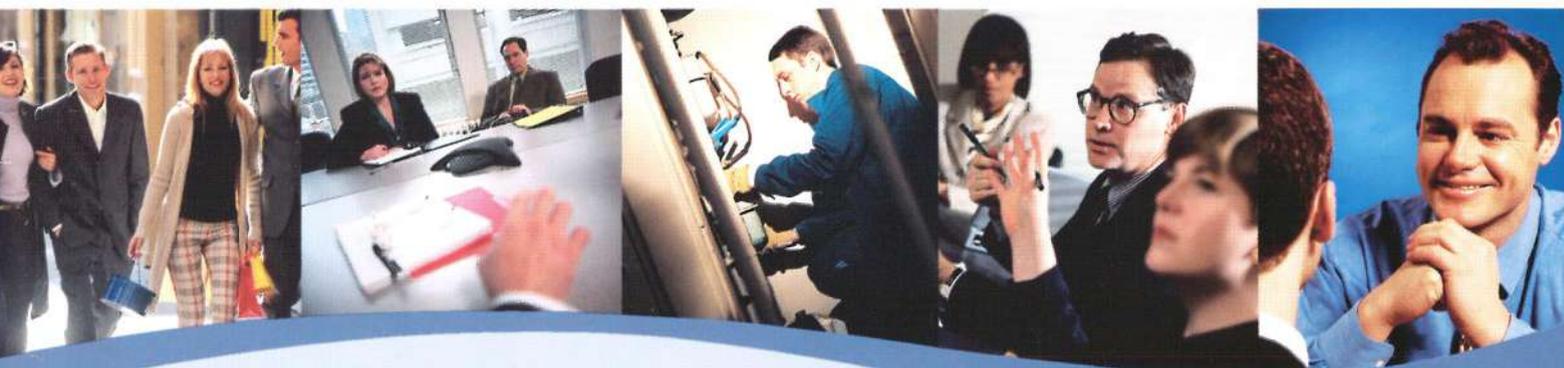


## / RAPPORT DU MÉDIATEUR 2005





Jean-François Cirelli  
Président Directeur Général de Gaz de France

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport du Médiateur de Gaz de France qui porte sur l'activité de la médiation en 2005.

Vous m'avez confié cette mission de Médiateur le 1<sup>er</sup> octobre dernier. Tout comme pour mes prédécesseurs, elle a pu être exercée avec une totale indépendance. Cela a permis de traiter les dossiers transmis avec impartialité et recherche d'équité vis-à-vis des requérants.

La médiation a reçu six cent quarante deux demandes d'intervention dont près d'une soixantaine a relevé de sa compétence comme ultime recours amiable. Ces dernières concernent majoritairement le périmètre d'action d'EDF Gaz de France Distribution et plus précisément des litiges relatifs à la facturation des consommations.

Le nombre de dossiers conduisant à une prise de décision du Médiateur, rapporté au nombre total de clients, reste faible. C'est le signe d'une bonne qualité globale du pilotage de la relation commerciale et technique. Le volume de dossiers est cependant en augmentation cette année encore. Un certain nombre de dysfonctionnements persiste ; ils ont fait l'objet d'une information auprès des directions concernées et la médiation apportera sa contribution à la mise en œuvre de leur résorption.

Bien que des mesures de progrès aient été prises, les difficultés se situent principalement dans les domaines suivants :

- l'accès à l'entreprise, par les prospects et clients, dans le contexte de plus grande complexité perçue de l'organisation de Gaz de France
- les explications écrites et orales encore trop formulées à nos interlocuteurs en langage interne, et insuffisamment proches des questions posées
- le manque de souplesse pour trouver des solutions quand l'entreprise est tout ou partie responsable des situations de litige.

Ce rapport présente le bilan des sollicitations adressées à la médiation en 2005.

Grâce à son intégration dans le processus traitement des réclamations de chaque direction ou filiale, la médiation a pu confier rapidement et efficacement, à chacune d'entre elle, les demandes qui étaient hors du périmètre d'intervention du Médiateur, en dernier recours.

La médiation reste toujours fortement sollicitée par les clients ou les citoyens dès que des difficultés apparaissent dans leur relation avec Gaz de France ; à ce titre, elle est un atout concurrentiel pour le groupe.

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



Michel Astruc



<b>1</b>	<b>LES FAITS MARQUANTS DE 2005</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>L'EQUIPE DE LA MEDIATION ET SES MISSIONS</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>LES PARTENAIRES DE LA MEDIATION</b>	<b>4</b>
3.1	Les associations nationales de consommateurs	4
3.2	Le club des Médiateurs du service public	4
3.3	Les organismes institutionnels ou privés	4
<b>4</b>	<b>LES SOLLICITATIONS ADRESSÉES AU MÉDIATEUR</b>	<b>5</b>
4.1	642 sollicitations - Un flux en progression significative	5
4.2	plus de 7 sollicitations sur 10 en provenance de particuliers	6
4.3	Une sollicitation sur deux relative à un litige de facturation	6
4.4	57 sollicitations à instruire pour prise de décision du Médiateur	7
4.5	584 sollicitations transférées par le Médiateur	8
<b>5</b>	<b>LES VOIES DE PROGRÈS INITIÉES PAR LE MÉDIATEUR EN 2005</b>	<b>9</b>
5.1	Respect des voies de recours offertes aux clients	9
5.2	Qualité rédactionnelle des lettres de réponse aux clients qui réclament	9
5.3	Facturation complémentaire	10
5.4	Changement du rythme de facturation	10
5.5	Remboursement en faveur des clients professionnels	10
5.6	Cohérence d'offres commerciales	11
5.7	Accès au service clients entreprises et professionnels	11
5.8	Changements contractuels par téléphone	11
5.9	Information préalable à une offre de tarif à prix fixe	11
5.10	Communication sur l'évolution du prix du gaz naturel pour les clients particuliers	12
5.11	Explication du refus de raccordement au réseau de gaz naturel	12
5.12	Délais de raccordement au réseau de gaz naturel	12
5.13	Raccordement au réseau de gaz naturel sans s'assurer des droits de passage	13
5.14	Suivi des travaux réalisés par des entreprises sous-traitantes	13
5.15	Service vente de gaz réparti	13
<b>6</b>	<b>L'ANALYSE PAR MOTIF DES DECISIONS PRISES PAR LE MEDIATEUR</b>	<b>14</b>
6.1	Facturation des consommations	15
6.2	Raccordement au réseau de gaz naturel	19
6.3	Sécurité des installations de gaz naturel	21
6.4	Divers	22
<b>7</b>	<b>LA CHARTE DES MEDIATEURS DU SERVICE PUBLIC</b>	<b>23</b>

# Les faits marquants de 2005

**31** mai

## Le rapport annuel du Médiateur 2004 est rendu disponible

Le rapport annuel du Médiateur est le reflet du fonctionnement et de l'activité de la médiation ; il est adressé au Président Directeur Général de Gaz de France. Il est également consultable par Internet et Intranet.

Ce document 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 entretient des relations suivies.

Il a également été envoyé aux associations nationales de consommateurs.

Au sein du groupe Gaz de France, ce rapport fait l'objet d'une large diffusion pour être utilisé comme un des leviers pour progresser en matière de communication, relation clientèle et traitement des réclamations.

Sur une simple demande auprès des représentations locales de Gaz de France, ou par téléchargement sur [www.gazdefrance.fr](http://www.gazdefrance.fr), le rapport peut être obtenu par tout client ou citoyen qui le souhaite.

**1<sup>er</sup>** octobre

## Nomination du nouveau Médiateur

Au départ de Michel Przydrozny, Françoise Guichard, Directrice du développement durable, a assuré l'activité de la médiation du 1<sup>er</sup> août au 1<sup>er</sup> octobre, date à laquelle Jean-François Cirelli, Président Directeur Général du groupe Gaz de France S.A., confie la mission de Médiateur à Michel Astruc.

**25** novembre

## Réunion des associations nationales de consommateurs

La réunion annuelle de concertation avec les représentants des associations nationales de consommateurs a lieu au siège de Gaz de France.

décembre

## Nouveau dépliant d'information pour les particuliers

En collaboration avec la direction clientèle nationale d'EDF Gaz de France Distribution et la médiation d'EDF, la médiation a contribué à la conception d'un nouveau dépliant informatif dénommé **litige, réclamation, conflit... Que faire ?**

## L'équipe de la médiation et ses missions

Pour accomplir l'ensemble des missions de la médiation, Michel Astruc, le Médiateur, est entouré de Joëlle Varennes, assistante médiation, et Philippe Vogel, délégué.

Les missions de la médiation sont définies dans un document d'organisation signé par la direction générale de l'entreprise au nom de Jean-François Cirelli, Président Directeur Général de Gaz de France.

Elles concernent la prise en compte de toutes les sollicitations adressées au Médiateur, et leur traitement, mais également sa contribution à l'amélioration de la qualité de la relation de l'entreprise avec son environnement. Elles prévoient enfin l'évolution de la médiation suivant les propres modifications du groupe Gaz de France S.A., dans le contexte d'ouverture totale des marchés de l'énergie au 1<sup>er</sup> juillet 2007, et de croissance du périmètre du groupe.



# Les partenaires de la médiation

## 3.1 Les associations nationales de consommateurs

Depuis 1999, le Médiateur de Gaz de France assure l'échange et la concertation institutionnelle avec les associations nationales de consommateurs. En 2005, la réunion annuelle s'est tenue au siège de l'entreprise à Paris en novembre.

Le rapport du Médiateur 2004 avait été adressé par voie postale aux représentants des associations nationales de consommateurs lors de sa parution.

Durant la réunion de novembre, ont été présentés :

- la contribution de Gaz de France au fonds solidarité logements (F.S.L.)
- un point sur l'ouverture du marché de l'énergie aux particuliers, prévue le 1<sup>er</sup> juillet 2007
- les conditions d'évolution des tarifs du gaz naturel pour les particuliers
- le contrat de service public 2005-2007 signé par Gaz de France avec l'Etat.

En dehors des réunions de concertation, les associations nationales de consommateurs peuvent alerter le Médiateur, en cas de besoin, sur les sujets liés à la qualité de la relation de Gaz de France avec, essentiellement, la clientèle des particuliers.

## 3.2 Le club des Médiateurs du service public

Le Médiateur participe régulièrement aux réunions de travail et d'échanges de ce club créé en 2002 et composé de Médiateurs d'entreprises de services publics et d'administrations.

Depuis décembre 2004, la charte des Médiateurs du service public définit un ensemble de critères que s'engage à respecter chaque organisme concerné pour que, à travers sa signature, chaque Médiateur puisse exercer sa mission en toute plénitude ; par sa signature, le Médiateur de Gaz de France affirme son partage, avec ses homologues, des valeurs présentées dans le chapitre 7 de ce rapport en page 24.

En 2005, ce club de Médiateurs a eu une activité intense liée au projet de directive européenne sur la médiation.

## 3.3 Les organismes institutionnels ou privés

Fin 2005, le Médiateur a pris des contacts avec les représentants des organismes institutionnels, interlocuteurs naturels de Gaz de France. Il s'agit principalement de la commission de régulation de l'énergie (C.R.E.), de la direction générale du commerce de la concurrence et de la répression des fraudes (D.G.C.C.R.F.) et de son émanation de consultation paritaire le conseil national de la consommation. Des réflexions ont été engagées, ou poursuivies, sur les sujets d'actualité du consumérisme : modes alternatifs de résolution des litiges, émergence de la démarche "class actions" par exemple.

Le Médiateur entretient également des relations avec des partenaires, privés ou publics, impliqués dans le développement des processus de médiation.

# Les sollicitations adressées au **Médiateur**

## 4.1 642 SOLLICITATIONS Un flux en progression significative

Ce nombre représente le volume des sollicitations écrites (par lettre, fax ou courriel), prises en compte par le Médiateur ; y sont incluses, environ 20%, une partie de celles adressées au Président Directeur Général de Gaz de France dès lors qu'elles prennent le caractère d'une réclamation.

Le taux d'augmentation de près de 25 % constaté entre 2004 et 2005, bien que nettement inférieur à celui entre 2003 et 2004, reste significatif et s'explique par :

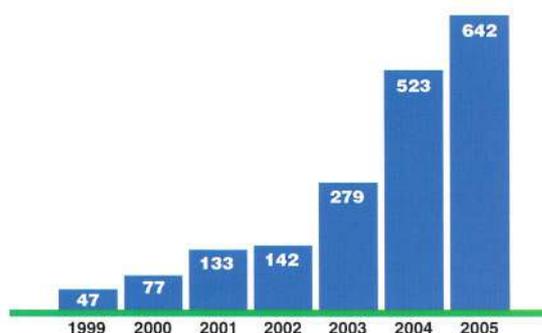
- la poursuite de l'adaptation de l'organisation du groupe Gaz de France à l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence, prévue pour être totale au 1<sup>er</sup> juillet 2007, qui, avec une nette séparation des activités techniques et commerciales, augmente le risque d'insatisfaction de ceux qui sont en relation avec Gaz de France
- la progression de l'attitude consumériste des clients qui hésitent de moins en moins à réclamer quand ils s'estiment légitimes à le faire
- la plus grande exposition médiatique de la fonction de médiation dans le paysage de la consommation.

Depuis 2004, le Médiateur peut être sollicité par Internet à l'adresse [www.gazdefrance.fr](http://www.gazdefrance.fr). Sans aucune publicité, ni mise en avant ostentatoire sur la page du site, 216 courriels ont été réceptionnés mais seuls trente, ayant le caractère d'une réclamation, ont été pris en compte par le Médiateur (66 sur les neuf derniers mois de 2004 et 29 pris en compte) ce qui représente seulement 5 % des sollicitations écrites, comme en 2004. Les 186 autres courriels, concernant le plus souvent des demandes d'information, ont été transmis directement vers les boîtes aux lettres électroniques spécifiques de Gaz de France ou, si besoin, d'EDF qui en assurent le traitement.

Le Médiateur est aussi sollicité directement, en tant que tel ou pour le compte de la direction générale, via l'accueil téléphonique du siège social à Paris. Dans ce cas, la médiation transmet directement, après analyse, le contenu de la réclamation vers un interlocuteur identifié du cabinet de la direction de Gaz de France concernée pour traitement. En 2005, 65 appels de ce type ont ainsi été transférés (50 en 2004).



EVOLUTION DU NOMBRE ANNUEL  
DES SOLLICITATIONS  
PRISES EN COMPTE  
PAR LE MEDIATEUR DEPUIS 1999



## 4.2 PLUS DE 7 SOLLICITATIONS sur 10 en provenance de particuliers

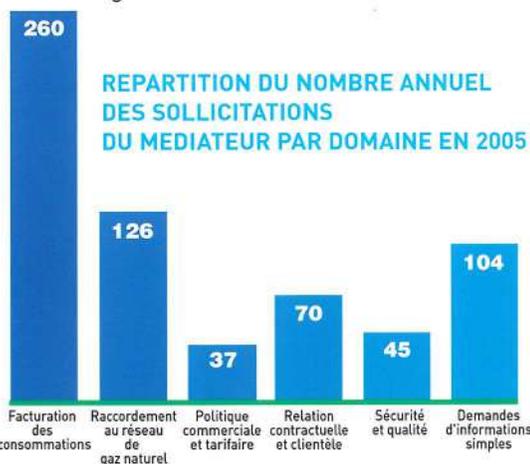
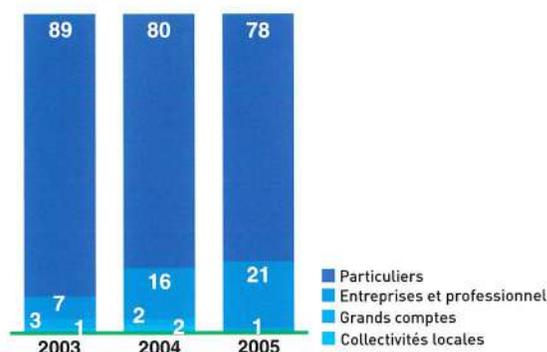
A un niveau légèrement moindre qu'en 2004 (2005 : 78%, 2004 : 80%), la plupart des demandes d'intervention auprès du Médiateur émanent directement de particuliers, essentiellement agissant comme clients ; très rarement, quelques intervenants institutionnels, ministères, le Médiateur de la République, les associations nationales de consommateurs, des compagnies d'assurances ou conseils juridiques via les services recours qu'ils proposent à leurs adhérents.

La proportion des sollicitations émanant des clients entreprises et professionnels progresse à 21 % (18 % en 2004). Ce constat trouve son explication dans la mise en place, depuis le 1er juillet 2004, d'un service clients par téléphone qui, parfois, peut répondre imparfaitement à leurs sollicitations. Au démarrage de ce service, certains clients n'ayant plus d'interlocuteur dédié ont souhaité alerter le plus haut niveau de l'entreprise. La qualité du dispositif s'étant améliorée, les réclamations correspondantes ont diminué.

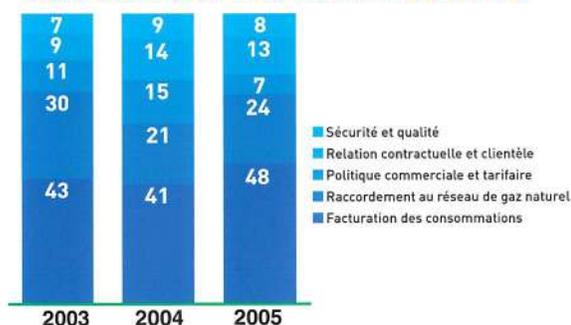
Pour les clients grands comptes, ayant plusieurs sites sur le territoire français, la proportion régresse à moins de 1 % (moins de 2 % en 2004). Elle est très faible également pour les collectivités locales. Ces clients bénéficient d'une relation personnalisée, qui a progressé, avec des interlocuteurs dédiés de Gaz de France qui prennent directement en compte les litiges.



### EVOLUTION DE LA PROPORTION DES TYPES DE CLIENTELE POUR DES SOLLICITATIONS PRISES EN COMPTE PAR LE MEDIATEUR ENTRE 2003 ET 2005



### EVOLUTION DE LA PROPORTION DES DOMAINES DE SOLLICITATIONS PRISES EN COMPTE PAR LE MEDIATEUR ENTRE 2003 ET 2005 HORS DEMANDES D'INFORMATIONS SIMPLES



## 4.3 UNE DEMANDE SUR DEUX relative à un litige de facturation

Après une baisse constatée entre 2003 et 2004, les parts respectives des sollicitations des domaines facturation des consommations et raccordement au réseau de gaz naturel sont en augmentation. Celle du premier domaine s'explique essentiellement par des réclamations des clients particuliers : il s'agit le plus souvent de factures pour des consommations de gaz naturel complémentaires consécutives à des dysfonctionnements de compteur ou de relevé des chiffres. Pour les entreprises et professionnels, il s'agit le plus souvent de clients qui ont attendu plusieurs semaines des remboursements de trop-perçus.

Pour le domaine raccordement au réseau de gaz naturel, le nombre de raccordements importants à construire, et le manque de disponibilité des entreprises sous-traitantes a conduit à exacerber les problèmes de communication sur les délais de réalisation. La part globale des trois autres domaines baisse d'un quart avec une diminution marquée de la part des sollicitations sur la politique commerciale et tarifaire de Gaz de France.

Toute sollicitation est analysée par le Médiateur ; cela se traduit par l'envoi d'une lettre d'attente au demandeur dès lors qu'il s'agit réellement d'une réclamation, qu'elle fasse l'objet d'un réexamen en dernier recours amiable ou d'un renvoi vers l'un des deux niveaux de recours appropriés. Lorsqu'il ne s'agit pas d'une réclamation mais d'une demande d'information ou de la suite d'une réclamation en cours de traitement, le Médiateur peut alors répondre directement selon le sujet concerné ou, à défaut, il confie la réponse à la direction de Gaz de France la plus habilitée ; ce type de sollicitations est en baisse en volume et représente désormais 16 % de l'ensemble pour 23 % en 2004.

#### 4.4 57 SOLLICITATIONS À INSTRUIRE pour prise de décision du Médiateur

##### Ce nombre augmente.

Onze sollicitations de plus qu'en 2004 (+ 24 %) sont parvenues pour prise de décision du Médiateur en dernier recours amiable ; ce niveau d'augmentation est identique à celui constaté pour l'ensemble des sollicitations. Elles représentent, comme en 2004, 11 % des sollicitations du Médiateur hors demandes d'information.

Comme en 2004, pour 80 %, l'essentiel des dossiers, pour 95 %, concerne des clients particuliers dans le cadre de la relation contractuelle qu'ils ont avec Gaz de France via la direction EDF Gaz de France Distribution.

Cette dernière, bien qu'elle poursuive la recherche de solutions qui évitent le recours au Médiateur, conforte encore parfois les dispositions arrêtées précédemment sans donner l'impression d'avoir véritablement réexaminé le contenu de la réclamation initiale.

Trente-trois dossiers, dont huit arrivés en 2004, ont été clos en 2005 et huit au premier trimestre de 2006 ; les dossiers en cours seront traités avant fin juin 2006.

Trois dossiers ont été présentés pour le compte des demandeurs par deux associations de consommateurs, C.L.C.V. (consommation, logement et cadre de vie) et U.F.C. que choisir (union fédérale des consommateurs), et une compagnie d'assurance agissant comme conseil juridique ; dans ces cas, la décision du Médiateur a été présentée aux clients de Gaz de France avec information de leurs mandants.

##### Des délais de réponse fortement augmentés

Pour présenter la décision du Médiateur au demandeur, le délai de deux mois reste un indicateur pertinent vu du client. Sur les décisions prises pour les dossiers arrivés en

2005, le délai moyen constaté est supérieur à quatre mois. Cette forte augmentation trouve sa source dans :

- celle du nombre des sollicitations
- les arrivées simultanées de plusieurs dossiers
- la difficulté à adapter rapidement les processus de médiation.

##### Les requérants ont le plus souvent eu satisfaction en tout ou partie

Le Médiateur prend ses décisions après réexamen des demandes en toute indépendance et équité ; le résultat produit trouve sa réalisation dans le respect de ces critères. Le nombre de décisions de nature à satisfaire le demandeur, tout ou partie, reste un indicateur factuel ; sur la base des décisions prises pour les dossiers clos de 2005, plus de neuf sur dix ont conduit le Médiateur à prendre une décision qui permette d'éteindre le litige.

##### Des décisions qui s'imposent dans toute l'entreprise

Chaque décision prise par le Médiateur est mise en oeuvre par la représentation locale de Gaz de France concernée dès lors que le demandeur de la médiation l'accepte. En 2005, toutes les décisions ont été mises en oeuvre.

A notre connaissance, aucune des positions arrêtées par le Médiateur, favorable ou non au demandeur, n'a fait l'objet d'un recours en justice ; seule une décision, finalement rejetée par le demandeur, a été suivie d'une sollicitation vers le Médiateur de la République.



#### 4.5 585 SOLLICITATIONS transférées par le Médiateur

##### Une croissance soutenue des demandes transférées

Dans ce nombre, sont incluses les sollicitations adressées au Médiateur qu'elles soient véritables réclamations, qui sont à faire traiter par le niveau de recours adéquat, ou simples demandes d'information conduisant à des réponses directes, à la signature ou non du Médiateur.

Cette croissance de près de 25 % par rapport à 2004, similaire à celles de l'ensemble des sollicitations, s'explique toujours par la tendance qu'ont celles et ceux qui s'adressent directement au Médiateur ou à la direction générale à penser que leurs demandes seront traitées avec plus de hauteur de vue et de poids hiérarchique. Depuis deux ans que s'opèrent des changements fondamentaux dans les structures de Gaz de France, certaines de ces sollicitations sont exposées avec l'intention d'alerter le plus haut niveau de l'entreprise sur des dysfonctionnements dans ce cadre. Ce constat reste fort malgré les informations délivrées aux clients sur les lettres de réponse à leurs réclamations originales, le dépliant informatif **litige, réclamation, conflit, que faire ?** et la page d'accès au Médiateur par Internet.

Comme en 2004, ce sont près de neuf sollicitations sur dix qui sont transférées vers les représentations locales de Gaz de France pour traitement ; le Médiateur est informé de chaque réponse écrite qui est alors apportée.

Le processus garantit la bonne prise en compte de la sollicitation du client dans un contexte de changements organisationnels importants.

##### Des destinataires variés pour le traitement des demandes

La progression de la notoriété du Médiateur, au-delà des clients particuliers, et la différenciation des activités de Gaz de France voulue par le législateur, entre les fonctions de commercialisation et d'opérateur de réseau, continuent de marquer la diversité des interlocuteurs pour l'instruction des sollicitations transférées par le Médiateur.

Dans les mêmes proportions qu'en 2004, les premiers niveaux de recours sont les plus sollicités, à 85 %, pour traitement des demandes adressées au Médiateur : directeurs des centres EDF Gaz de France Distribution et responsables de la direction commerciale ou de Gaz de France Réseau Distribution en région ; le deuxième niveau de recours est concerné pour 15 % de ces mêmes demandes. Par direction, ce sont EDF Gaz de France Distribution, pour 65 %

(70 % en 2004), et la direction commerciale, pour 30 % (28 % en 2004) qui sont les plus concernés par ces transferts.

Peu de sollicitations transférées pour traitement ont concerné Gaz de France Réseau Distribution (13) (7 en 2005) et Gaz de France Réseau Transport (3) (4 en 2004),

Le Médiateur a le plus souvent pu transférer sans difficultés les sollicitations vers les différents métiers du groupe Gaz de France grâce à l'application par ces derniers de leurs procédures dans le cadre du processus de traitement des réclamations mis sous assurance qualité.



# Les voies de progrès initiées par le **Médiateur en 2005**

## 5.1 RESPECT DES VOIES DE RECOURS offertes aux clients

### Constat

Bien que les cas soient en régression par rapport à 2004, et malgré l'action volontariste de rappel de la procédure en 2004, la mention de la possibilité de faire appel de la réponse donnée par le directeur clientèle national d'EDF Gaz de France Distribution, reste encore absente en bas des lettres de réponses émises par certains centres EDF Gaz de France Distribution.

### Réponse

Un rappel a été fait en 2004 à l'ensemble des centres EDF Gaz de France Distribution pour lesquels le Médiateur avait noté une absence ou une mention d'instance d'appel erronée. En 2005, le plan de contrôle interne des services du directeur clientèle national prévoyait de vérifier le respect de la procédure d'instance d'appel dont fait partie la mention en bas de lettre. Pour chacun des dossiers qu'il a traités en 2005, le directeur clientèle national a fait vérifier la présence de la mention en pied de page et effectué des rappels aux centres EDF Gaz de France Distribution en cas de manquement ; cette action est maintenue en 2006.

L'information faite aux centres EDF Gaz de France Distribution sur ce sujet est systématique et lorsque la mention d'instance d'appel est absente, c'est souvent dans les cas où les clients ont envoyé leurs réclamations en même temps au centre et au directeur clientèle national.

## 5.2 QUALITÉ RÉDACTIONNELLE des lettres de réponse aux clients qui réclament

### Constat

- 1 - Dans le contenu de la réponse écrite, il y a parfois une absence de référence à la date de la lettre du client (et ou sa date d'arrivée) et à celui à qui elle était destinée à l'origine (Médiateur, Président Directeur Général,...).
- 2 - La forme utilisée dans les réponses reste perfectible : lourdeurs de style, vocabulaire du langage d'entreprise, approche négative, etc..
- 3 - Sur l'ensemble des questions posées par le client, certaines n'obtiennent que des réponses inadaptées voire inexistantes.

4 - Au-delà des excuses présentées aux clients quand Gaz de France a commis des erreurs, certaines réponses manquent de propositions concrètes de compensation (LA GARANTIE DES SERVICES, geste commercial, etc.).

5 - La rédaction sèche et coercitive, accompagnée d'un certain anonymat du rédacteur, des lettres de relance, pour retard de paiement d'une facture, froisse certains clients et plus encore quand ils sont dans le cadre d'un litige en cours de traitement avant la prise de décision du Médiateur.

Dans le même registre, le contenu des lettres envoyées par les cabinets de recouvrement, mandatés par EDF Gaz de France Distribution, est bien souvent menaçant sur la forme, malgré la procédure de médiation en cours.

### Réponse

1 / 2 / 4 / 5 - L'amélioration de la qualité des réponses aux lettres est une des priorités d'EDF Gaz de France Distribution qui s'est traduite par la restructuration de formation à distance via l'Intranet annoncée début 2005 et mise en place en septembre de la même année : les points fondamentaux de la rédaction et une journée de formation consacrée exclusivement au traitement de cas pratiques.



3 - Pour les collaborateurs chargés du traitement des réclamations dans les centres EDF Gaz de France Distribution, une action de sensibilisation à l'intérêt de proposer des gestes commerciaux a été réalisée, lors d'une réunion nationale, en s'appuyant sur l'expérience de la compagnie AIR FRANCE. De même, les services du directeur clientèle national ont reçu des consignes pour pouvoir mettre en œuvre, dès que cela est pertinent, des gestes commerciaux susceptibles de réduire les coûts générés par le maintien d'une solution continuant à laisser le client insatisfait.

L'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie pour les clients particuliers au 1<sup>er</sup> juillet 2007 va conduire la direction commerciale de Gaz de France, comme fournisseur, à fixer certains barèmes de compensation ou d'indemnisation en fonction des situations présentées dans les réclamations.

### 5.3 FACTURATION complémentaire

#### Constat

En 2005, 70 % (55 % en 2004) des litiges réexaminés par le Médiateur et 46 % (44 % en 2004) de ceux qu'il transmet pour traitement vers les directeurs de centre EDF Gaz de France Distribution et le directeur clientèle national, concernent le processus relevé facturation règlement et plus particulièrement la facturation complémentaire consécutive à des dysfonctionnements liés au blocage des compteurs, absence ou erreur de relevé des chiffres des compteurs ou panne du système de télé-relevé de ces chiffres.

Pour cette situation, l'analyse montre que le contact préalable avec le client concerné, pour excuses, explications et fixation du niveau des consommations à facturer, reste le plus souvent inexistant ou parcellaire comme la négociation a priori du délai de règlement.

#### Réponse

Un support informatisé a été créé par les services du directeur clientèle national ; il est présent dans la base documentaire d'EDF Gaz de France Distribution dénommée Byblos sous la dénomination A081 / contestation fac complem argu.doc. Son utilisation apporte une aide aux conseillers clientèle dans leur présentation de la facture complémentaire ou dans le traitement même de la réclamation.

Les factures modifiées, liées aux problèmes de relevés et des systèmes de comptage, sont progressivement traitées par les structures d'EDF Gaz de France Distribution dédiées à la relation entre les fournisseurs de gaz naturel et le distributeur.

### 5.4 CHANGEMENT du rythme de facturation

#### Constat

Deux litiges réexaminés par le Médiateur ont mis en évidence l'absence d'information préalable et l'impression de fait accompli, ressenties par les clients, dans le cadre du passage systématique d'une facturation semestrielle à une facturation bimestrielle alors qu'ils avaient demandé, dans le passé, à rester en facturation semestrielle malgré l'atteinte du seuil de facturation annuelle qui conditionne le passage à la facturation bimestrielle.

Dans ce cadre, le Médiateur s'interroge sur l'ambiguïté du verbe "pourra" présent dans l'article 7.2 des conditions générales de vente de gaz : "Une facture intermédiaire sur index estimés **pourra** également être adressée au client entre deux relevés consécutifs, lorsque l'importance des consommations le justifie".

#### Réponse

Le rythme de facturation est un enjeu financier de diminution du besoin en fonds de roulement pour Gaz de France. Les seuils de passage de facture semestrielle en facture bimestrielle ont été revus afin de s'adapter à l'édition d'une facture par énergie tout en recherchant l'optimum économique. Le contenu de la lettre d'information au client pourra faire l'objet d'un nouvel examen par la direction commerciale du fournisseur Gaz de France dans le cadre du transfert de gestion des clients vers le système d'information dédié Symphonie.

### 5.5 REMBOURSEMENT en faveur des clients professionnels

#### Constat

Dans les sollicitations transmises par le Médiateur pour traitement vers la direction commerciale, de nombreuses concernent des clients professionnels qui attendent le remboursement d'avoirs annoncés dans le cadre de la relation contractuelle.

#### Réponse

Plusieurs raisons étaient à l'origine de l'augmentation des réclamations sur ce thème :

- transferts de contrats des clients professionnels du système d'information d'EDF Gaz de France Distribution vers celui de la direction commerciale ; les soldes des comptes clients qui étaient encore gérés par EDF Gaz de France Distribution ont été transférés avec quelques mois de décalage par rapport au transfert des contrats qui a débuté à mi-2005
- la régularisation de chiffres relevés aux compteurs estimés par excès se traduit par un solde créditeur
- dysfonctionnement informatique dans le système d'information de la direction commerciale, corrigé depuis : arrêt du rapprochement automatique des pièces de paie-

ment dans les comptes clients entraînant un mauvais fonctionnement de la reprise automatique des soldes sur les factures émises.

La direction commerciale a mis en place une équipe dédiée à l'accélération de tels remboursements aux clients concernés ; le retard pris a été résorbé à la fin de 2005.

Pour améliorer la rapidité des remboursements, et gagner en productivité, une demande d'évolution du système d'information est en cours de développement et sera livrée en milieu 2006 pour automatiser certains remboursements en fonction de conditions de seuil et de mode de paiement.

## 5.6 COHÉRENCE d'offres commerciales

### Constat

Un litige réexaminé par le Médiateur a mis en évidence une contradiction perçue par le client entre les conditions d'obtention d'une prime commerciale présentée dans une offre préalable d'engagement, pour le raccordement au réseau de gaz naturel, et celle mise en avant dans le cadre d'une foire commerciale malgré des précisions écrites relatives à la mise en œuvre de l'offre.

### Réponse

Plus que la cohérence entre offres commerciales locale et nationale, c'est la mauvaise compréhension par l'éventuel client d'une offre locale, explicitement présentée comme non cumulable avec d'autres promotions, qui a créé le litige.

## 5.7 ACCÈS au service clients entreprises et professionnels

### Constat

Des clients entreprises et professionnels mettent parfois en avant les difficultés qu'ils rencontrent dans la prise en charge de leur demande par un conseiller Gaz de France lorsqu'ils téléphonent au 0 811 01 3000 : délai insatisfaisant, inadéquation de la réponse, courtoisie limitée, impression de complexité des structures de Gaz de France ; de guerre lasse, certains se manifestent en téléphonant ou en se rendant au siège social de Gaz de France à Paris.

### Réponse

Les mesures du plan d'action initié en octobre 2004 ont été mises en œuvre. Un troisième plateau d'accueil téléphonique a été mis en place à Paris au début de 2005. L'accessibilité téléphonique est maintenant maîtrisée, sauf en cas d'incident technique majeur telle qu'une panne de France Telecom par exemple.

Toutefois, le début de la période de mise en route des installations de chauffage reste une période délicate à gérer.

Les clients qui appellent au siège social du groupe Gaz de France sont aiguillés vers l'équipe du secrétariat de la direction commerciale ; elle a les instructions pour traiter la demande en liaison avec les équipes compétentes sur le terrain. Des instructions restent à donner aux équipes du standard téléphonique du siège social.

## 5.8 CHANGEMENTS contractuels par téléphone

### Constat

Dans un litige réexaminé par le Médiateur, il s'est avéré qu'une demande de transfert d'un contrat professionnel vers un contrat particulier, faite par téléphone, avait peut-être été établie à l'insu du véritable titulaire du contrat ; aucun traçage précis de l'appel n'avait été assuré.

### Réponse

Les conseillers Gaz de France de la direction commerciale ont connaissance des instructions de la commission de régulation de l'énergie (C.R.É.) relatives aux règles de définition de l'éligibilité d'un contrat. De plus, chaque contact téléphonique est tracé dans le système d'information concerné par saisie d'une information relatant le contact et l'événement ainsi généré. Il semble qu'un tel litige demeure malgré tout très rare.

## 5.9 INFORMATION PRÉALABLE à une offre de tarif à prix fixe

### Constat

Dans le cadre de l'opération de 2004 pour faire signer des contrats éligibles sur le marché des clients professionnels et entreprises, un client, agissant pour un conseil syndical d'immeuble, a signé une telle offre sans avoir eu le temps matériel d'en informer le dit conseil syndical qui n'a alors pu étudier l'intérêt de l'offre ; le Médiateur conçoit parfaitement que la relation entre le client, détenteur du contrat, et le conseil syndical n'est pas du ressort du fournisseur Gaz de France.

### Réponse

Un syndic de copropriété est l'interlocuteur naturel du fournisseur Gaz de France. C'est lui qui a la délégation du conseil syndical pour négocier ce type d'opération ; il lui est laissé, en principe, le temps de commenter nos propositions au conseil syndical. Une offre commerciale est ensuite faite avec une validité de quinze jours.



### 5.10 COMMUNICATION sur l'évolution du prix du gaz naturel pour les clients particuliers

#### Constat

En 2005, vingt sollicitations, adressées au Médiateur, ont concerné ce thème ; la majorité d'entre elles contestait, au regard de leur propre facture, la validité de la moyenne d'augmentation annoncée dans les médias et par Gaz de France.

#### Réponse

Une distorsion est induite par la communication des médias entre l'évolution du prix des tarifs du gaz naturel et la valeur du pourcentage alors annoncé qui, en elle-même, est hors du champ de communication de Gaz de France.

L'entreprise communique uniquement vers les clients sur l'évolution exprimée en centimes d'euros du prix unitaire du kWh consommé, voire de l'abonnement si besoin, notamment par l'intermédiaire d'un message spécifique présenté sur la facture. Cette évolution, identique pour chaque tarif, en représente un pourcentage différent ce qui crée ainsi un décalage avec les informations diffusées par les médias qui transcrivent ce qu'ils souhaitent au regard des informations fournies par leurs sources.

Pour aider les conseillers clientèle d'EDF Gaz de France Distribution à répondre aux nombreuses demandes des clients sur ce sujet, le fournisseur Gaz de France fournit des argumentaires à l'occasion de chaque évolution de prix. Néanmoins, il semble qu'une simulation d'évolution adaptée à chaque tarif permettrait de personnaliser davantage les réponses apportées même si, seule, une analyse personnalisée semble pouvoir expliquer au client le décalage entre évolution en pourcentage et situation individuelle.

### 5.11 EXPLICATION DU REFUS DE RACCORDEMENT au réseau de gaz naturel

#### Constat

Certaines réclamations confiées par le Médiateur à Gaz de France Réseau Distribution concernaient des refus de raccordement au réseau de gaz naturel avec des explications données qui se référaient le plus souvent aux contraintes technico-économiques de rentabilité.

#### Réponse

En 2006, un argumentaire-type sera élaboré par les experts de Gaz de France Réseau Distribution pour permettre de présenter, aux demandeurs d'accès au gaz naturel, les raisons de refus de raccordement au réseau pour cause de rentabilité financière insuffisante ; un travail similaire sera envisagé pour répondre aux communes, ou groupe-

ment de communes, autorités ayant concédé la distribution du gaz naturel à Gaz de France, qui interviennent, sur ce sujet, au nom de leurs administrés.

Le fruit de ces réflexions sera communiqué à EDF Gaz de France Distribution qui est susceptible de recevoir des réclamations sur ce sujet.

### 5.12 DÉLAIS DE RACCORDEMENT au réseau de gaz naturel

#### Constat

Les délais de raccordement au réseau de gaz naturel présentés aux clients par les conseillers commerciaux de Gaz de France, à travers l'offre préalable d'engagement, sont parfois nettement plus longs pour la réalisation effective des travaux. Les conséquences sont préjudiciables aux projets d'utilisation du gaz naturel des demandeurs. Dans ce contexte, il paraît y avoir des confusions quant à la compréhension du délai de quinze jours lié à l'engagement travaux présenté dans la charte LA GARANTIE DES SERVICES.

#### Réponse

La maîtrise des délais effectifs de raccordement au réseau de gaz naturel est du seul ressort de l'opérateur commun de réseau EDF Gaz de France Distribution. Le fournisseur de Gaz de France, la direction commerciale, intègre cette donnée dans son offre préalable d'engagement présentée à tout demandeur d'accès au réseau de gaz naturel.

Dans ce cadre, un test d'offre préalable d'engagement avec précision des dates de réalisation des travaux a été effectué au premier semestre 2005 et la décision de généralisation a été prise en septembre 2005 ; le déploiement est en cours d'achèvement. D'autre part, il est prévu de présenter simultanément cette offre et le devis associé et développer la réalisation de devis sans déplacement sur les lieux avec consultation des plans informatisés du réseau existant. Enfin, le jalonnement informatisé des étapes de chaque affaire est en essor comme la mise en place de structures dédiées aptes à renseigner les demandeurs de raccordement sur l'avancée de leur dossier.

L'acuité du problème rencontré en 2005 devrait s'estomper en 2006 puisque le volume d'extensions de réseau programmées est réduit de moitié d'une année sur l'autre.

Les extensions inférieures à 200 mètres, en nombre très limité, ne font pas l'objet de modalités de traitement aussi lourdes que les extensions programmées. C'est pourquoi un rapprochement systématique, des conseillers commerciaux Gaz de France, est convenu avec les équipes d'EDF Gaz de France Distribution réalisatrices des travaux avant toute annonce de date de réalisation auprès des clients.

### 5.13 RACCORDEMENT AU RÉSEAU DE GAZ NATUREL sans s'assurer des droits de passage

#### Constat

Dans un litige, le Médiateur a constaté que l'extension de réseau de gaz naturel a été réalisée malgré l'absence de vérification des droits de passage auprès des propriétaires concernés ou d'accords, via conventions de servitude, des propriétaires d'une impasse privée. Dans ce cas, c'est l'entreprise sous-traitante qui a exécuté les travaux en connaissance de cause.

#### Réponse

De telles situations devraient être évitées par le professionnalisme des collaborateurs chargés de s'assurer de la faisabilité de passage d'un réseau de gaz naturel dans une propriété privée ; cela fait partie des connaissances induites par leur formation et les procédures qu'ils mettent en oeuvre.

### 5.14 SUIVI DES TRAVAUX réalisés par des entreprises sous-traitantes

#### Constat

Un riverain a mis en cause des travaux d'extension du réseau de gaz naturel, réalisés pour le compte de Gaz de France, pour expliquer l'émergence de fissures sur la façade de son habitation longeant la rue concernée par les tranchées. Dans ce cadre, il s'est avéré que, contrairement au contenu de la convention qui liait l'entreprise réalisatrice des travaux à Gaz de France, aucun état des lieux avant et après travaux n'a été réalisé.

Dans le cadre de réclamations adressées par le Médiateur pour traitement, certaines réponses élaborées par des centres EDF Gaz de France Distribution laissent penser qu'ils se défont parfois vers leurs sous-traitants quand la qualité des travaux est mise en cause par des clients ou riverains ou qu'il y a des dégâts consécutifs à ces derniers.

#### Réponse

Les obligations respectives de Gaz de France et des entreprises prestataires sont précisées dans les cahiers des charges qui les lient dans le cadre des contrats d'achats. La politique et les procédures d'achat relèvent aujourd'hui de Gaz de France Réseau de Distribution qui veille à ce que les cahiers des charges comprennent les dispositions adéquates.

### 5.15 SERVICE vente de gaz réparti

#### Constat

Les deux litiges réexaminés par le Médiateur ont mis en évidence que les dysfonctionnements (compteurs défectueux, relevés mal ou pas faits, coefficients de facturation inadaptés, changements des compteurs sans information préalable, etc.) avaient des conséquences sur

le niveau des consommations facturées (sous ou sur évalué). Cela a conduit à une perte de confiance durable des clients envers Gaz de France et le service **vente de gaz réparti**.

#### Réponse

Fin 2006, sera terminé le transfert de gestion contractuelle des clients concernés par le service **vente de gaz réparti**, devenu FideloConso, d'EDF Gaz de France Distribution vers une structure nationale dédiée de la direction commerciale ; fin février 2006, la moitié des contrats était ainsi gérée.

Le programme d'équipement de compteurs en télé-relevé est en cours d'achèvement.

Ces deux actions majeures ont également contribué à mettre en évidence certains dysfonctionnements d'installations thermiques, relevant de la responsabilité des gestionnaires d'immeubles, qui ont un impact sur nos propres matériels de comptage et de télé-relevé.

En conséquence, en complément des actions de relation clientèle, conduites par les conseillers d'EDF Gaz de France Distribution ou de la structure dédiée nationale FideloConso, explication de l'offre et des modalités de facturation, conseils sur l'utilisation des installations thermiques individuelles, la direction commerciale a engagé auprès des gestionnaires d'immeubles, titulaires du contrat **vente de gaz réparti**, les actions suivantes :

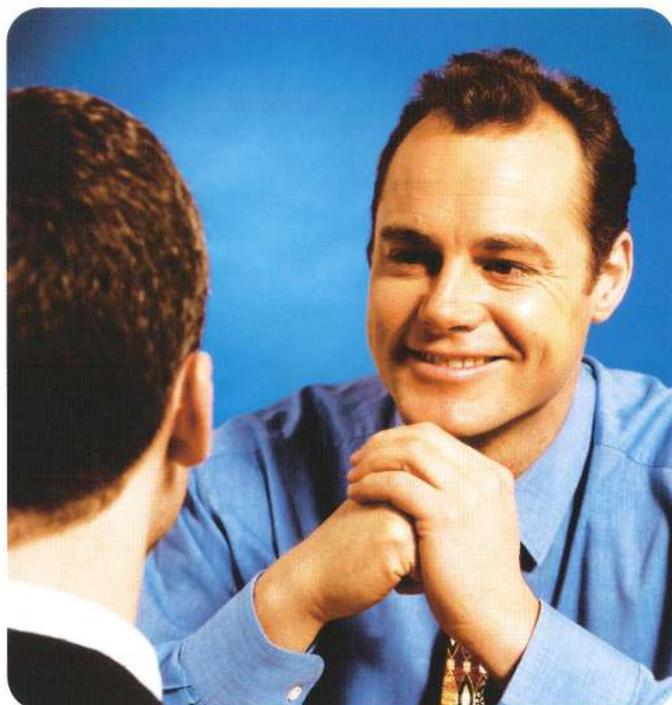
- information sur la nature du contrat et sur ses obligations contractuelles
- alerte sur les dysfonctionnements constatés des installations thermiques collectives et sur leur impact envers les matériels et prestations de Gaz de France
- indication, s'il le souhaite, d'une liste de prestataires pouvant l'aider à approfondir le diagnostic et à déterminer les actions correctrices à mettre en oeuvre pour revenir à un fonctionnement correct des installations thermiques collectives, conformément à ses obligations contractuelles
- négociation sur le calendrier de mise en oeuvre de ces actions correctrices, et les modalités de relevé des compteurs et de facturation dans la situation transitoire.



# L'analyse par motif des décisions prises par le Médiateur

Les demandes de médiation adressées au Médiateur en 2005, ayant fait ou devant faire l'objet d'une décision, émanent toujours plus des clients particuliers (91 % pour 85 % en 2004) et concernent encore plus nettement le domaine facturation des consommations (68 % pour 57 % en 2004) ; le détail de la répartition est présenté dans le tableau suivant.

Clientèle concernée motif de la demande de médiation	particuliers		professionnels, entreprises et grands comptes		total	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005
1 facturation des consommations	22	36	4	3	26	39
2 raccordement au réseau de gaz naturel	11	11	0	0	11	11
3 sécurité des installations de gaz naturel	5	3	0	0	5	3
4 divers (communication, commerciale, conditions contractuelles)	2	2	2	2	4	4
<b>total</b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>57</b>



Chaque décision prise par le Médiateur est unique car elle est adaptée au propre contexte de chacun des requérants.

Malgré tout, l'analyse des dossiers montre qu'il y a, pour chaque motif relatif aux demandes de médiation, des lignes directrices qui conduisent le Médiateur à prendre ses décisions.

C'est pourquoi, chaque demande de médiation, avec la décision prise associée, est exposée dans le tableau du paragraphe relatif au motif concerné. L'analyse reste globale ; elle est effectuée uniquement sur les dossiers, initiés en 2004 et 2005, et traités par prise de décision du Médiateur avant le 31 mars 2006. Les montants indiqués en euros sont arrondis pour en faciliter la lecture.

## 6.1 facturation des consommations

numéro de dossier	objet résumé de la demande	décision
050025 particulier	contestation du montant d'une facture de consommations, après une résiliation contractuelle effectuée sans prise en compte du relevé des chiffres du compteur effectué ; elle avait d'abord conduit à rembourser de l'argent au client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- compensation des désagréments subis par le client</li> <li>- réduction de 390 € sur la dette de 415 €</li> </ul>
050037 particulier	à la suite d'une erreur de relevé constatée, plusieurs mois après, à l'occasion d'une demande de résiliation contractuelle, une facture complémentaire est adressée au client qui en conteste le montant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en compte des absences du domicile déclarées par le client et réduction de 25 % des consommations facturées correspondant à un remboursement de 120 €</li> <li>- compensation des désagréments perçus par le client équivalant au coût d'abonnement des vingt et un mois de durée du dysfonctionnement soit 230 € remboursés</li> <li>- au total 350 € remboursés sur une facture de 585 €</li> </ul>
050038 particulier	contestation du montant d'une facture consécutive à la résiliation contractuelle pour un logement alimenté en gaz naturel via le service <b>vente de gaz réparti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- compensation des désagréments perçus à travers l'absence d'explications sur l'usage du gaz naturel dans le cadre du service <b>vente de gaz réparti</b></li> <li>- annulation de la dette réclamée de 285 €</li> </ul>
050079 particulier	contestation du montant d'une facture complémentaire de consommations consécutive à la panne du concentrateur associé au système de relevé à distance des chiffres du compteur ; le relevé visuel des chiffres avait alors permis de constater le niveau réel des consommations qui n'avaient pas été facturées pendant quatre ans	<ul style="list-style-type: none"> <li>- confirmation du niveau des consommations</li> <li>- compensation des désagréments perçus par déduction de 750 €, équivalant à quatre années d'abonnement, sur la dette de 1435 €</li> <li>- règlement des 685 € dus en 36 mensualités</li> </ul>
050115 particulier	demande de compensation pour des désagréments subis (perte d'exploitation de chiffre d'affaires pour activité artisanale estimée à 1600 €) comme conséquence d'une suspension de la fourniture de gaz naturel pour défaut de règlement dans le délai proposé de facture alors que le client demandait un étalement de son règlement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en compte des imprécisions, confusions et maladroites apparues à l'occasion de la demande de délai de paiement par le client</li> <li>- compensation des désagréments subis, suppression des frais facturés pour défaut de règlement et prise en charge du déplacement d'un artisan plombier à la demande de Gaz de France, par remboursement de 150 €</li> <li>- confirmation de l'adaptation du tarif aux besoins du client et précision sur les modalités de modification des données contractuelles</li> </ul>
050163 particulier	contestation du montant d'une facture complémentaire de consommations consécutive à l'absence de relevés des chiffres du compteur pendant trois ans	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en compte des désagréments subis, à cause de l'envoi de factures pour des consommations largement sous-estimées, par déduction de 425 €, correspondant à la suppression des frais facturés pour défaut de règlement et à l'équivalent de trois années d'abonnement, sur la dette de 1400 €</li> <li>- règlement des 975 € dus en trente-six mensualités</li> </ul>
050170 professionnel	à la suite du décès du propriétaire d'un local professionnel, le contrat d'abonnement professionnel avec Gaz de France est transformé en contrat particuliers au nom du conjoint survivant sur demande téléphonique dont l'origine est indéterminée ; ainsi le client concerné doit payer une facture pour des consommations encore liées à l'activité du local professionnel, qui ne lui appartient plus, et qui étaient alors concomitantes à celle du logement privé habité par le conjoint survivant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en compte des désagréments subis par la demande anonyme de changement de destination du contrat d'abonnement professionnel</li> <li>- calcul de la part des consommations qui auraient été consommées pour l'usage du logement privé</li> <li>- déduction de 1965 € sur la dette de 2765 €</li> <li>- règlement des 800 € dus en cinq mensualités</li> </ul>



numéro de dossier	objet résumé de la demande	décision
050184 particulier	contestation du montant facturé pour des consommations d'un immeuble	<ul style="list-style-type: none"> <li>- confirmation du niveau des consommations précisée par un tableau d'analyse de chaque facture</li> <li>- compensation d'une information erronée, contenue dans une des réponses précédentes à sa réclamation, et du retard pris pour répondre</li> <li>- envoi de 50 € par deux chèques dans le cadre de l'engagement de résultat de LA GARANTIE DES SERVICES</li> </ul>
050214 particulier	contestation du changement de rythme de facturation passé de six à deux mois sans information préalable de Gaz de France à la suite d'une augmentation du niveau annuel des consommations de gaz naturel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- confirmation de la possibilité offerte à Gaz de France, par ordonnance gouvernementale 58-881 de 1958, d'établir des factures intermédiaires entre deux factures établies sur des relevés réels des chiffres du compteur</li> <li>- maintien exceptionnel de l'envoi d'une facture tous les six mois tant que la procédure informatique le permet</li> <li>- proposition de conseils sur l'usage du gaz naturel</li> </ul>
050247 particulier	dans le cadre du service <b>vente de gaz réparti</b> pour l'alimentation en gaz naturel de son immeuble, un client conteste le niveau des consommations facturées, par factures complémentaires successives, alors que de nombreux dysfonctionnements ont été mis en évidence ; il réclame la remise en service d'un système d'information individuel (visualisation des consommations d'eau chaude et de chaleur via Minitel) devenu obsolète dans le cadre des changements techniques mis en œuvre par Gaz de France	<ul style="list-style-type: none"> <li>- compensation des désagréments subis par le client dans le cadre de l'évolution technique décidée par Gaz de France dans le cadre du service <b>vente de gaz réparti</b> par réduction de 335 € sur la dette de 670 €</li> <li>- règlement des 335 € dus en douze mensualités</li> <li>- présentation des mesures proposées par Gaz de France au syndic de copropriété pour faire évoluer le service <b>vente de gaz réparti</b> de façon satisfaisante pour les utilisateurs individuels</li> </ul>
050256 professionnel	demande de remboursement du montant de T.V.A. d'une facture de résiliation contractuelle envoyée en 2005 alors que le client cessait son activité fin 2004	<ul style="list-style-type: none"> <li>- compensation du désagrément subi par le client, par envoi d'un chèque de 150 € couvrant le montant de la T.V.A. devenu impossible à récupérer</li> </ul>
050258 particulier	contestation du montant des consommations facturées dans le cadre de l'ancien contrat d'un client dans un immeuble alimenté en gaz naturel par le service <b>vente de gaz réparti</b> ; un dysfonctionnement lié à un coefficient de transformation de m <sup>3</sup> de gaz naturel en kWh avait généré des erreurs de facturation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- compensation de certains désagréments subis par le client par déduction de 170 € sur la dette de 540 € apparue après nouveau calcul de la facturation tenant compte du dysfonctionnement découvert (dette initiale de 990 €)</li> <li>- description synthétique de l'étude menée par Gaz de France sur le fonctionnement du service <b>vente de gaz réparti</b> dans l'ancien immeuble du client</li> </ul>

numéro de dossier	objet résumé de la demande	décision
050268 particulier	contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à une panne du compteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- confirmation du niveau des consommations, qui a déjà été baissé, par prise en compte d'arguments relatifs à la température de son logement (facture réduite de 1050 € à 630 €)</li> <li>- compensation des désagréments subis par le client par déduction de 175 € sur 630 €</li> <li>- règlement des 455 € dus en douze mensualités .</li> </ul>
050269 particulier	contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à une erreur de l'application du coefficient de conversion de m <sup>3</sup> en kWh ; celui du gaz naturel avait été utilisé pour facturer du gaz propane, délivré dans l'attente de l'alimentation finale du réseau en gaz naturel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- compensation du manque d'informations sur la facturation du gaz propane et des désagréments subis par le client par annulation de la facture complémentaire de 170 €</li> </ul>
050283 particulier	contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à l'absence de mise en service contractuelle et de relevés des chiffres du compteur pendant plus de quatre années, pour l'ancien logement d'un client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- compensation du manque d'informations préalables à la mise en service contractuelle, de l'absence de relevés et des désagréments perçus par réduction de 1630 € de la facture complémentaire de 3320 € qui, avant une première réduction, était de 6740 €</li> <li>- règlement des 1690 € dus en trente-six mensualités</li> </ul>
050312 particulier via UFC que choisir	dans le cadre du service <b>vente de gaz réparti</b> pour l'alimentation en gaz naturel de son immeuble, dans lequel de nombreux dysfonctionnements ont été mis évidence, réclame la remise en service d'un système d'information individuel (visualisation des consommations d'eau chaude et de chaleur via Minitel) devenu obsolète dans le cadre des changements techniques mis en œuvre par Gaz de France	<ul style="list-style-type: none"> <li>- confirmation de l'absence de facturation complémentaire pour les clients de l'immeuble alors que les dysfonctionnements avaient conduit à sous-évaluer le niveau des consommations facturées</li> <li>- compensation des désagréments subis par le client, faute d'informations préalables aux changements techniques, par versement de 50 € dans le cadre de l'engagement de résultat de LA GARANTIE DES SERVICES</li> <li>- présentation des mesures proposées par Gaz de France au syndic de copropriété pour faire évoluer le service <b>vente de gaz réparti</b> de façon satisfaisante pour les utilisateurs individuels</li> </ul>
050316 particulier	contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à un dysfonctionnement du compteur, supposé bloqué par Gaz de France mais ayant relevé une consommation annuelle dix fois moindre que d'habitude	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en compte de l'absence de blocage du compteur et de l'argument du client relatif à un changement de mode de chauffage pendant l'hiver</li> <li>- compensation des désagréments subis par le client par remboursement de 150 € sur la dette réglée de 305 €</li> </ul>
050337 particulier	à la suite d'une inversion des compteurs entre deux clients, pendant près de six années, celui qui a alors payé des factures plus élevées au regard de ce qu'il avait réellement consommé, demande l'application d'intérêts sur le trop-perçu qui lui a été finalement remboursé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en compte du désagrément subi par le client à la suite d'un dysfonctionnement qu'il a lui-même mis en évidence par paiement de 215 €, équivalant au coût des soixante et onze mois d'abonnement ; ils complètent les 100 € versés auparavant</li> </ul>

numéro de dossier	objet résumé de la demande	décision
050349 particulier	contestation du changement de rythme de facturation passé de six à deux mois avec une information préalable de Gaz de France, à la suite d'une augmentation du niveau annuel des consommations de gaz naturel, laissant une impression de décision unilatérale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- confirmation de la possibilité offerte à Gaz de France, par ordonnance gouvernementale 58-881 de 1958, d'établir des factures intermédiaires entre deux factures établies sur des relevés réels des chiffres du compteur</li> <li>- maintien exceptionnel de l'envoi d'une facture tous les six mois tant que la procédure informatique le permet</li> <li>- proposition du service paiement mensuel</li> </ul>
050425 particulier	à la suite de l'absence de toute facturation de consommations de gaz naturel pendant trois ans, une facturation complémentaire a été envoyée au client qui a demandé, en vain, de pouvoir la régler selon ses capacités mensuelles de remboursement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en compte du manque de négociation, préalable à l'envoi de la facture, sur les capacités de remboursement du client et du retard pris pour envoyer cette facture</li> <li>- compensation du désagrément subi par le client par réduction de 135 € sur la dette de 1280 €</li> <li>- règlement des 1150 € dus en trente-six mensualités</li> </ul>

## L'analyse

Il y a tout d'abord lieu de noter la forte augmentation absolue et relative des dossiers traités par le Médiateur pour ce motif.

Les contestations des factures complémentaires sont le plus souvent consécutives à des dysfonctionnements de Gaz de France. Un principe fort et constant guide la démarche d'analyse de tels litiges par le Médiateur : les consommations formellement avérées sont dues. Néanmoins, l'étude des éléments de certains litiges peut justifier de revoir le niveau des consommations initialement facturé : estimations trop élevées, période de référence mal définie pour calculer des consommations a posteriori ou erreurs de relevés.

Lorsqu'une facturation complémentaire de consommations est consécutive au blocage d'un compteur, ou à son fonctionnement hors des normes admises, à des relevés mal ou non réalisés, un système de relevé à distance mal programmé ou l'absence de création du contrat d'abonnement dans le système d'information, le Médiateur a le plus souvent décidé de rembourser des montants calculés sur une base équivalant à tout ou partie du coût des abonnements de la période de dysfonctionnement.

Le plus souvent, cette facturation complémentaire est envoyée au client, sans dialogue préalable ni proposition formelle de délais pour son règlement ; alors, le Médiateur a accompagné sa décision de réduction de la facture par la proposition au client d'un délai de paiement en général égal à la période du dysfonctionnement générateur du litige, et du paiement mensuel.



Dans le cadre du service vente de gaz réparti, le Médiateur a tenu compte des difficultés de compréhension de facturation rencontrées par les clients, de l'absence d'informations préalables à la mise en service contractuelle mais aussi en cas de changements techniques ; il les a compensées par une diminution d'abonnement, de consommations ou d'envoi de chèques de 25 euros dans le cadre de l'engagement de résultat de LA GARANTIE DES SERVICES.

Dans la plupart des dossiers traités, le Médiateur a eu le souci de présenter au demandeur de médiation la démarche de sa décision et des informations complémentaires utiles à la compréhension de la relation clientèle entre lui et Gaz de France. Cela a été d'autant plus utile que l'analyse a souvent montré un déficit de communication entre les services de Gaz de France et les clients : peu d'écoute, peu de suivi, décisions tardives et peu adaptées aux enjeux réels.

## 6.2 RACCORDEMENT au réseau de gaz naturel

numéro de dossier	objet résumé de la demande	décision
050007 particulier	une habitation a été raccordée au réseau de gaz naturel existant distant de 75 mètres ; le client contestait le coût des travaux calculé sur la base de cette distance valorisée au coût unitaire réel des travaux engagés par Gaz de France	<ul style="list-style-type: none"> <li>- compensation de l'absence de prise en compte de la construction d'une extension de réseau, plus proche de l'habitation du client, mise en œuvre peu de temps après la demande de devis et qui aurait permis de faire une offre moins onéreuse</li> <li>- remboursement de 1200 €, différence entre les 3790 € réglés par le client et un nouveau calcul du devis en considérant les 35 premiers mètres comme gratuits</li> <li>- confirmation de l'impossibilité de faire valoir un droit de suite auprès d'éventuels autres utilisateurs de l'extension de réseau utilisée par le client</li> </ul>
050009 particulier	un client souhaitait le raccordement de son habitation au réseau de gaz naturel ; il contestait les conditions dans lesquelles avait été réalisée sa demande : impression de manque d'intérêt par Gaz de France par conseil d'installer d'abord une cuve de propane dans l'attente du raccordement, deux parcours métrés différemment pour faire cheminer le raccordement, délai d'envoi du devis, délais des travaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- compensation des désagréments perçus par le client par remboursement de 1000 € sur les 2310 € d'abord réglés par le client (une première proposition de réduction de 500 € avait été refusée) ; ils correspondent au coût réel des travaux sur les 35 premiers mètres du raccordement</li> <li>- confirmation de l'impossibilité de faire valoir un droit de suite auprès d'éventuels autres utilisateurs de l'extension de réseau utilisée par le client</li> </ul>
050069 particulier	insatisfaction du client envers le délai de réalisation des travaux de raccordement de son habitation au réseau de gaz naturel, deux mois après paiement, au regard de celui présenté dans l'offre commerciale, et le devis associé, soit quinze jours après paiement et obtention des autorisations administratives par Gaz de France	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en compte de la confusion perçue par le client dans la compréhension du délai annoncée de quinze jours</li> <li>- réduction de 225 € sur le montant facturé de 450 €</li> </ul>
050078 particulier	insatisfaction du client au regard du délai effectif de réalisation des travaux de raccordement au réseau de gaz naturel de son habitation, soit plus de six mois après la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en compte des désagréments perçus par le client tout au long du traitement de sa demande de raccordement dont deux mois de délais pour obtenir le devis</li> <li>- remboursement de 245 €, en complément de 20 € proposés auparavant, sur les 610 € réglés par le client</li> </ul>
050112 particulier	demande de rebouchage d'une tranchée creusée par un prestataire de Gaz de France, sur un terrain en bordure d'une propriété dont la limite avait été mal appréhendée sur les plans, pour la réalisation de travaux de raccordement au réseau de gaz naturel de l'habitation du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rappel de la définition juridique des limites de l'installation intérieure d'un utilisateur de gaz</li> <li>- mise aux normes en vigueur et rebouchage du bout de tranchée sur le domaine public ; le coût de ce travail était inclus dans le devis de raccordement proposé au client</li> </ul>
050144 particulier	demande de prise en charge de travaux de réfection de fissures sur la façade d'une habitation en bord de rue dans laquelle a été réalisé une extension de réseau de gaz naturel par un prestataire pour le compte de Gaz de France ; le requérant affirme que les fissures sont apparues comme conséquence du fonctionnement des engins de chantier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- expertise indépendante diligentée et prise en charge par le Médiateur en complément des éléments exposés par le requérant et la structure locale de Gaz de France concernée ; le rapport, élément d'analyse parmi d'autres, a été envoyé au requérant</li> <li>- confirmation de l'absence formelle de lien de cause à effet entre les travaux et l'apparition des fissures</li> <li>- aucune prise en charge financière de travaux de réfection par Gaz de France</li> </ul>

numéro de dossier	objet résumé de la demande	décision
050223 particulier	demande de prise en charge de la moitié du montant d'une facture d'eau qui aurait été consécutive à des dommages causés, sur la canalisation privée d'un riverain, par des travaux sur le réseau de gaz naturel confiés par Gaz de France à un prestataire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- confirmation du refus de prise en charge des conséquences d'un sinistre qui n'avait fait l'objet d'aucune déclaration écrite de la part du requérant</li> <li>- constatation que la compagnie distributrice d'eau avait elle-même réduit de moitié le montant de la facture de son client</li> <li>- envoi de 50 € par deux chèques dans le cadre de l'engagement de résultat de LA GARANTIE DES SERVICES en compensation de l'absence de réponses, par Gaz de France, à des lettres du requérant</li> </ul>
050241 particulier	le propriétaire d'un logement dans un immeuble avait obtenu le changement du compteur ancien de son locataire ; il a constaté qu'il était esthétiquement différent de celui alimentant son autre logement, qu'il avait été mal posé avec dégradation partielle du mur de soutien et, en complément, souhaitait que fût changée la conduite de gaz en plomb qui chemine dans son immeuble	<ul style="list-style-type: none"> <li>- confirmation que la conduite de gaz en plomb est sous la responsabilité de Gaz de France et conforme aux normes en vigueur (arrêté du 2 août 1977 entre autres) et le coût de son changement est à la charge de celui qui en est à l'initiative</li> <li>- visite gratuite d'un technicien de Gaz de France qui a constaté la pose mal assurée du compteur</li> <li>- remplacement du compteur par un modèle conforme au souhait du propriétaire et réparation des dégâts causés au mur de soutien</li> <li>- confirmation que 50 € avaient été versés par deux chèques au locataire dans le cadre de l'engagement de résultat de LA GARANTIE DES SERVICES</li> </ul>
050358 particulier	insatisfaction du client au regard du délai de réalisation des travaux de raccordement au réseau de gaz naturel pour sa nouvelle maison, soit huit mois après le premier contact avec Gaz de France et cinq mois après son acceptation du devis ; il demandait la compensation de frais engagés par l'impossibilité d'habiter sa nouvelle maison	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en compte des désagréments subis par le client tout au long du traitement de sa demande, essentiellement des difficultés de contact avec Gaz de France et d'obtention du devis</li> <li>- remboursement de 400 € (320 € avait été proposés auparavant) alors que le coût de raccordement était de 460 €</li> </ul>

## L'analyse

L'essentiel des demandes de médiation dans ce domaine a concerné l'émergence de désagréments subis par les clients à cause des délais de réalisation des travaux de raccordements qu'ils ont considérés comme trop importants par rapport aux promesses initiales de Gaz de France ou/et à leurs propres perceptions.

Dans tous ces cas, le Médiateur a pris en compte les désagréments induits par des délais effectivement supérieurs à ceux généralement mis en œuvre, et par des difficultés de contact et de suivi avec les services de Gaz de France.

Il a trouvé une part d'explication à ces litiges dans l'apparition de confusions relatives au manque de précisions sur l'engagement de travaux de LA GARANTIE DES SERVICES, raccordement dans les quinze jours qui suivent le paiement du devis et l'obtention de toutes les autorisations administratives par Gaz de France ; les clients concernés pensent que c'est uniquement quinze jours après le paiement du devis.

Lorsque cela s'est avéré nécessaire, le Médiateur a fourni tout ou partie du cahier des charges, pour la concession d'une distribution publique de gaz par une commune, afin de préciser les modes de financement possibles d'une extension du réseau de gaz naturel.

Pour deux dossiers, le Médiateur a rappelé aux clients le principe du droit de suite mis en œuvre quand un client a financé seul l'extension de réseau de gaz naturel sur laquelle pourraient se raccorder d'autres clients. Il a précisé qu'il n'était pas applicable quand le calcul du montant du devis de raccordement comprenait déjà l'éventualité de raccorder d'autres demandeurs dans le futur.

Dans deux cas, le Médiateur a confirmé, faute de lien de cause à effet formel, le refus de prendre en charge, à titre amiable, des dégâts qui auraient été causés sur les biens d'autrui par des travaux de prestataires mandatés par Gaz de France.

### 6.3 Sécurité des installations intérieures de gaz naturel

numéro de dossier	objet résumé de la demande	décision
050114 particulier	<p>à la suite de son emménagement dans un logement, un client est informé par Gaz de France de la coupure de l'alimentation en gaz naturel à la suite du constat d'une fuite sur l'installation intérieure par Qualigaz, organisme de contrôle indépendant ; il envoie par la suite l'attestation de réalisation de travaux par son propriétaire et Gaz de France se rend chez lui pour remettre en service l'installation ce qui avait déjà été fait à l'arrivée du technicien</p> <p>par la suite, le client faisant part d'une nouvelle fuite sur l'installation intérieure argue de ce fait pour trouver exorbitant le montant d'une facture qu'il décide de ne pas régler ; il fait réaliser un diagnostic qualité Gaz de France qui confirme la nécessité de réparer</p> <p>en parallèle de plusieurs relances pour défaut de règlement des factures, un technicien découvre une fuite au niveau du sertissage du compteur qu'il remplace</p> <p>malgré une réduction de la dette proposée par Gaz de France, le client a continué de ne pas régler complètement ses factures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en compte des désagréments perçus par le client dans le traitement de son litige sur certains aspects</li> <li>- déduction de 650 € sur les 970 € dus pour le gaz naturel après nouveau calcul des consommations facturées sur l'année correspondant au litige relatif à la fuite</li> <li>- règlement des 320 € dus pour le gaz en douze mensualités</li> </ul>
050128 particulier	<p>demande par un client d'une compensation financière auprès de Gaz de France à la suite d'une intoxication au monoxyde de carbone, due à une défectuosité d'un élément de l'installation intérieure de gaz</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rappel de l'article 31.6 du règlement sanitaire départemental relatif aux obligations d'entretiens des appareils à combustion, conduits de fumée et de ventilation</li> <li>- précision de la définition juridique des installations intérieures de gaz</li> <li>- compensation exceptionnelle de 800 € pour adoucir la détresse morale de la famille</li> </ul>
050361 particulier	<p>comme propriétaire d'un logement dans un immeuble d'une grande métropole, le requérant fait part de ses inquiétudes relatives aux conditions de rénovation de la colonne montante de gaz et souhaite être rassurée quant au suivi mis en oeuvre par Gaz de France dans ce domaine</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- confirmation que les travaux de rénovation assurés par une entreprise dédiée ont bien fait l'objet d'un avant-projet validé par Gaz de France et qu'ils ont été réalisés en conformité avec les normes en vigueur</li> <li>- confirmation que la colonne montante a été réceptionnée par Gaz de France qui l'a intégrée dans le périmètre de la concession attribuée par la commune concernée à Gaz de France pour la distribution du gaz naturel</li> <li>- confirmation que les conditions de l'offre de rénovation originellement proposée par Gaz de France étaient devenues obsolètes par la suite.</li> <li>- en compensation de certaines réponses imprécises à des questions relatives au statut juridique de la colonne montante, versement exceptionnel au syndic de l'immeuble du montant de la participation prévue à l'origine par Gaz de France en 1999 pour ces travaux de rénovation : 1500 €.</li> </ul>

## L'analyse

Pour ces trois dossiers bien différents, le Médiateur a rappelé la constance de la responsabilité juridique de Gaz de France qui s'arrête à la limite entre le compteur de gaz et l'installation intérieure du client et a souhaité réaffirmer, par la délivrance de documents précis, combien la sécurité est une préoccupation constante et indiscutable de l'entreprise.

Pour le dossier relatif à l'intoxication au monoxyde de carbone, il a demandé que soit prise en compte la dimension humaine exposée par le client au-delà de l'absence affirmée de toute responsabilité de Gaz de France dans l'accident.

Les deux autres dossiers ont fait l'objet de compensation financière pour prendre en compte les imprécisions d'information qui ont conduit à l'émergence des litiges présentés au Médiateur.



### 6.4 Divers

numéro de dossier	objet résumé de la demande	décision
050144 professionnel	pour le compte du conseil syndical d'un immeuble qu'il représente, un cabinet immobilier, titulaire du contrat d'abonnement avec Gaz de France, accepte les conditions d'une offre commerciale modifiant les conditions du dit contrat dans un délai très réduit (un des critères de l'offre) ; le président du conseil syndical a contesté la validité du nouveau contrat dont il n'avait pu avoir connaissance en temps utile, via le cabinet immobilier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- confirmation de la validité contractuelle de l'offre puisque le représentant du conseil syndical est le client de Gaz de France</li> <li>- confirmation de l'impossibilité légale d'un retour aux conditions contractuelles antérieures à celles de l'offre commerciale</li> <li>- compensation des désagréments perçus après la signature du nouveau contrat par "remboursement éventuel d'un forfait en fonction des consommations constatées".</li> </ul>
050213 particulier	contestation des conditions d'application d'une offre de participation financière de Gaz de France pour un raccordement au réseau de gaz naturel, dans le cadre d'une foire commerciale régionale, en comparaison des conditions de l'offre commerciale nationale proposée auparavant pour ce raccordement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- confirmation de l'absence de cumul entre les deux offres</li> <li>- compensation de l'impression de confusion perçue par le client dans la simultanéité des deux offres par envoi d'un chèque de 150 € équivalant au montant de la participation financière proposée à la foire commerciale</li> </ul>

## L'analyse

Pour ces deux demandes, le Médiateur a confirmé la pertinence des arguments qui avaient été mis en avant par Gaz de France pour justifier le refus de prendre en considération les réclamations exposées par les requérants ; néanmoins, il a pris en compte les imprécisions perçues pour les informations que ces derniers ont reçues et a proposé à chacun une compensation du désagrément ainsi subi.



## La charte des **Médiateurs** du service public

Le Club des Médiateurs du Service Public a été créé en avril 2002. Il est composé de Médiateurs des administrations, des entreprises, des institutions et collectivités en charge d'une mission de service public : EDF, Mairie de Paris, France 3, France 2, SNCF, Gaz de France, la Poste, RATP, Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, le Médiateur de la République, Ministère de l'Éducation nationale, Fédération française des sociétés d'assurances, Service universel postal, Caisse des dépôts et consignations.

Sa vocation est de favoriser un échange sur les pratiques de la médiation et contribuer à la réflexion sur la modernisation du service public.

Les Médiateurs du service public jouent un rôle clé dans le règlement des litiges de la vie quotidienne : courrier, électricité, gaz, impôts, transports, assurances, télévision, école, ville... Ils offrent un service facile d'accès, rapide et gratuit.

Ils ont en commun une conception du service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégie l'écoute, le dialogue et le recours à la voie amiable.

Ils ont également la mission de proposer des améliorations concrètes pour le client ou usager. Bien qu'agissant dans le cadre de services publics différents, ils partagent des valeurs et des pratiques communes qu'ils ont précisées dans une charte rendue publique en décembre 2004.

### Les valeurs partagées par les Médiateurs du service public

- **L'écoute** : équilibrée, disponible et personnalisée. Chaque dossier est un cas particulier. Le Médiateur prend en compte la situation de chaque personne. Il rétablit si nécessaire l'équilibre entre les parties et s'attache à déceler les vraies questions et les attentes de chacun.
- **Le respect scrupuleux des personnes** : sans a priori et sans jugement.
- **La volonté de rechercher des solutions amiables** : en n'hésitant pas à faire appel à la créativité de chacune des parties.
- **L'équité** : une règle ou une pratique même correctement appliquée peut être insupportable voire inéquitable dans certaines situations humaines.
- **L'impartialité** : le Médiateur ne se place jamais ni d'un côté, ni de l'autre.
- **Le respect du contradictoire** : le Médiateur veille à ce que chacune des parties ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre.
- **La confidentialité** : le contenu du dossier et les faits demeurent anonymes.
- **La transparence** : le bilan annuel de l'activité du Médiateur est présenté dans un rapport à la disposition de tous.



## LE MEDIATEUR GAZ DE FRANCE

### • POUR ÊTRE INFORMÉ SUR SA MISSION



**dans l'Internet**

**[www.gazdefrance.fr](http://www.gazdefrance.fr)**

rubrique : **Nous contacter** puis **En cas de difficulté, Gaz de France vous offre des voies de recours**



**dans votre agence EDF Gaz de France Distribution**

dépliant **litige, réclamation, conflit... Que faire ?**

### • POUR SOLLICITER SON INTERVENTION



**par écrit**

**Médiateur Gaz de France**

TSA 90015

75387 Paris cedex 17



**par courriel**

**[www.gazdefrance.fr](http://www.gazdefrance.fr)**

rubrique : **Nous contacter** puis **En cas de difficulté, Gaz de France vous offre des voies de recours** et clic gauche de souris sur **courrier électronique** dans le cadre **comment le contacter ?**

## GAZ DE FRANCE

SA au capital de 983 871 988 euros

542 107 651 RCS Paris

Mai 2006

## **GAZ DE FRANCE**

23, rue Philibert Delorme  
75840 Paris cedex 17 - France

téléphone 01 47 54 20 20  
télécopie 01 47 54 38 58

[www.gazdefrance.com](http://www.gazdefrance.com)