



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

GDF

Question écrite n° 33039

## Texte de la question

M. Louis Cosyng attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les contentieux croissants entre GDF et ses clients. Tout d'abord se pose le problème de l'utilisation d'estimations de consommation pour établir les factures. En effet, dans le cas le moins pénalisant, ce dispositif amène l'usager à faire de l'avance de trésorerie au profit des entreprises qui se régularise lors des facturations sur consommation avec relevés, qu'ils soient annuels ou semestriels. Enfin, lorsque des augmentations de tarifs interviennent, elles sont appliquées sur des consommations estimées qui dans tous les cas s'écartent des vraies valeurs consommées et dans certains cas de manière significative. En outre, les méthodes utilisées afin de pénaliser tout autre mode de règlement hors l'usage du prélèvement bancaire sont très mal ressenties par les clients. Enfin, le développement des contentieux, en particulier dans le cadre de déménagement avec ou sans transferts de contrats, et la façon dont ils sont gérés par GDF, traduit le mépris qu'a l'entreprise vis à vis de ses clients. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il entend prendre afin de protéger les consommateurs dans leur relation avec GDF.

## Texte de la réponse

Gaz de France (GDF) Suez a mis en place, depuis le 1er juillet 2007, date d'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz aux consommateurs, un nouveau système d'information qui a conduit à des dysfonctionnements. En effet, la séparation des activités de distribution et de commercialisation prévue par les directives européennes a conduit le gestionnaire du réseau de distribution (GRD), filiale de GDF-Suez et cet opérateur, en tant que fournisseur, à disposer chacun de leur propre système d'information. Auparavant, les deux activités étaient gérées au sein d'un même système d'information. Désormais, le distributeur, entité distincte de GDF-Suez, est chargé de relever les compteurs. Dans ce cadre, le GRD transmet à GDF-Suez, ainsi qu'à tout autre fournisseur vendant du gaz naturel, des index réels que deux fois par an. Le nouveau système d'information, mis en place par le distributeur, ne permet plus d'intégrer la transmission d'index estimés ou sur autorelevé. Cette situation a conduit GDF-Suez, dans un premier temps, à ne plus prendre en compte les index autorelevés par les consommateurs, ce qui a pu conduire à l'établissement de factures surestimées. Toutefois, pour remédier aux contestations d'index, GDF-Suez a mis en place courant 2008, un service permettant à ses clients de transmettre leurs index de consommation de gaz naturel (« autorelevés ») soit par téléphone, soit par internet, et d'être ainsi facturés sur la base d'une consommation réelle et non estimée. Ce dispositif devrait permettre de limiter le nombre de factures surestimées. S'agissant du mode de règlement des factures, l'article 7.1 des conditions générales de vente du fournisseur prévoit cinq modes de paiement au choix du consommateur, l'existence de pénalités n'étant pas mentionnée dans le cas où ce dernier opterait pour un autre mode de règlement que le prélèvement bancaire. Par ailleurs, les pouvoirs publics font preuve, d'une manière générale, de vigilance sur les pratiques commerciales des fournisseurs d'énergie, notamment dans les cas d'emménagement. Les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes veillent à ce que les dispositions concernant les contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel (art. L. 121-86 à L. 121-94 du code de la consommation) soient effectivement respectées par les

fournisseurs.

## Données clés

**Auteur** : [M. Louis Cosyns](#)

**Circonscription** : Cher (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 33039

**Rubrique** : Énergie et carburants

**Ministère interrogé** : Industrie et consommation

**Ministère attributaire** : Industrie et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 21 octobre 2008, page 8950

**Réponse publiée le** : 16 décembre 2008, page 10956