



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

GDF

Question écrite n° 42679

Texte de la question

M. Jean-Louis Gagnaire attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les factures de gaz de GDF et tout particulièrement sur le coefficient de conversion des m³ en kW/h. Le tarif du gaz est appliqué au kW/h consommé alors que les compteurs dénombrent les m³. La relation entre les m³ et les kW/h est fixée par un coefficient de conversion. Outre le fait que ce coefficient varie considérablement entre les différents types de gaz, ce qui induit en erreur les personnes qui changent de type de gaz à l'occasion d'un déménagement, on doit déplorer un manque total de transparence quant à son mode de calcul. Le coefficient de conversion utilisé par GDF varie sans qu'aucune information ne soit disponible. Il est impossible pour les clients de se reporter à une source d'information indépendante du fournisseur pour contrôler la valeur exacte du coefficient. GDF a bien entendu intérêt à appliquer le taux lui étant le plus favorable. Cette dissymétrie d'information entre le prestataire et le client est bien entendu contraire aux principes régissant normalement les relations commerciales. Les évolutions récentes du coefficient de conversion vont d'ailleurs dans le sens d'une augmentation du prix du kWh. Pire, malgré les recommandations du médiateur de l'énergie, GRDF refuse toujours de mettre sur Internet un outil permettant à chacun, non pas de comprendre le calcul, mais seulement de retrouver son coefficient de conversion. Les clients de GDF sont dans l'incapacité totale de comprendre ce qui leur est facturé. Il est urgent de procéder à toutes les interventions nécessaires pour rendre publics les coefficients de conversion s'appliquant à chaque secteur géographique, de divulguer la formule exacte du calcul du coefficient de conversion et de permettre aux clients de se reporter à une source d'information indépendante pour contrôler la valeur du coefficient de conversion publié sur les factures. D'une manière plus globale, il faut relever l'illisibilité des factures de GDF. Les informations sont très parcellaires et incompréhensibles. Les clients ne sont plus en mesure de contrôler ce qui leur est facturé. Cette opacité absolue et récemment mise en place a d'ailleurs entraîné une multiplication très importante du nombre de plaintes déposées auprès du médiateur de l'énergie. Il lui demande donc d'intervenir très rapidement afin que les factures de GDF soient de nouveau compréhensibles par tous afin que chaque client soit en mesure de savoir ce qui lui est facturé et donc ce qu'il paye. Il attire tout particulièrement son attention sur le problème du coefficient de conversion qui constitue un point totalement aveugle pour les clients.

Texte de la réponse

Les pouvoirs publics sont bien évidemment vigilants quant à la qualité des relations avec la clientèle de GDF Suez, qui fait partie des indicateurs de suivi du contrat de service public. GDF Suez adresse 35 millions de factures chaque année à dix millions de clients en distribution publique. Le principal motif d'insatisfaction des clients est lié aux contestations autour des index et le sujet est devenu perceptible depuis début 2007 à la suite du basculement des 10 millions de clients dans un nouveau système d'information, à la suite de la recommandation de la commission de régulation de l'énergie (CRE) de séparer les systèmes entre EDF et GDF. Compte tenu de l'ampleur du changement, il en a résulté des difficultés techniques, encore visibles aujourd'hui, du fait de blocage informatique et d'altération de certaines données d'historiques de consommation pour certains clients. Les imperfections du système de GDF Suez sont en cours de résolution pour encore plusieurs mois. Les

associations de consommateurs, la commission de régulation de l'énergie et la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes en sont informées. Pour répondre aux réclamations, GDF Suez a organisé des équipes de soutien au suivi, traitement et résolution des réclamations au niveau du « service consommateurs. La problématique des factures estimées concerne environ 35 % des clients qui reçoivent tous, conformément aux dispositions légales et réglementaires, deux factures intermédiaires tous les deux mois, entre deux factures avec relevé réel des index tous les six mois. Des factures estimées sont aussi envoyées lorsque le gestionnaire du réseau de distribution (GrDF) fournit des relevés d'index estimés en cas d'absence à la relève (3 % des clients). Lors de l'abandon du service « relevé confiance » en 2007, du fait de l'arrêt de l'envoi des estimations intermédiaires par le distributeur Gaz (GrDF), GDF Suez a mené une opération d'information auprès de tous ses clients qui bénéficiaient de ce service (environ 450 000 sur les dix millions), pour leur proposer en alternative la mensualisation, dans l'attente du développement de nouveaux services. La plupart des clients apprécie aujourd'hui le service de mensualisation, qui évite les factures estimées, permet l'étalement des dépenses au moyen de dix mensualités régularisées une fois par an par un relevé réel d'index de consommation. Le choix du mode de facturation est laissé au client, qui peut à tout moment passer à deux factures par an, calées sur les relevés réels d'index des distributeurs, ou en mensualisation. Concernant les clients souhaitant transmettre leur index au moment de l'émission de la facture intermédiaire, GDF Suez a mis en place, en sus de la possibilité de transmettre un index par téléphone, un nouveau service sur Internet, M@Relève, permettant de recueillir l'index du client avant l'envoi de sa facture estimée intermédiaire. GDF Suez a fait évoluer les factures afin d'indiquer que le calcul est alors basé sur l'index transmis. Le service M@Relève est accessible depuis février 2008 sur le site Internet www.dolcevitagazdefrance.fr et aujourd'hui, 40 000 clients y ont souscrits. D'autres pistes d'amélioration sont aussi en cours et indiquées dans le plan d'actions transmis aux associations de consommateurs (évolution de l'affichage sur la facture intermédiaire du coefficient de conversion depuis juin 2008, affichage sur les factures estimatives des index utilisés pour le calcul de la consommation estimée, transmission par le client de son index en cas de contestation de l'index de relève réelle ou de l'estimation, par le distributeur, en cas d'absence à la relève). Aujourd'hui, GDF Suez constate une nette amélioration continue de la mise sous contrôle du processus « réclamations ». Les plans d'actions commencent à porter leurs fruits, notamment sur les index et la facturation de manière générale : par exemple, 29 % des réclamations concernent les index en novembre 2008, contre 54 % en mars. La baisse en volume des réclamations est également importante : 12 500 en novembre 2008 contre 20 000 en mars 2008, soit une baisse de près de 40 %. En tout état de cause, le prochain contrat de service public de GDF Suez devrait comporter des engagements contraignant l'entreprise à revenir à un niveau de satisfaction de sa clientèle équivalent à celui qui préexistait avant l'ouverture à la concurrence.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Louis Gagnaire](#)

Circonscription : Loire (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 42679

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 février 2009, page 1698

Réponse publiée le : 24 mars 2009, page 2855