



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

GDF

Question écrite n° 43822

## Texte de la question

M. Daniel Goldberg attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur l'application du tarif du gaz aux particuliers qui paient par prélèvement mensuel. La prévision des prélèvements se fonde en effet sur les tarifs de l'année antérieure. Ceux pratiqués en 2008 ont été particulièrement élevés, en raison de l'indexation du prix du gaz sur celui du pétrole. Or le cours de celui-ci a chuté et cette répercussion sera tardive sur les prélèvements automatiques effectués sur les abonnés. Ceux-ci risquent donc de payer un fort surcoût d'autant plus pénalisant que sa régularisation sera tardive. Cette situation fragilise assurément les ménages modestes, déjà particulièrement frappés par la récession. C'est la raison laquelle il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures qu'elle compte prendre afin que les foyers modestes ne soient pas mis en difficulté par une régularisation tardive du surcoût prélevé.

## Texte de la réponse

La mensualisation des factures de gaz naturel est un service gratuit de GDF Suez, choisi par près de 5 millions de ses clients (soit la moitié des clients particuliers en France), et qui répond à une attente forte de régularité et de prévisibilité des charges liées à l'énergie. Il consiste à étaler les paiements de la facture d'énergie du client en dix mensualités égales, lui évitant ainsi de payer des factures élevées en hiver et faibles en été. En cycle établi, chaque client reçoit un échéancier de dix mensualités. A l'issue de ce cycle, lorsque le compteur est relevé, une unique facture est envoyée au client prenant en compte le montant de la consommation réelle duquel est déduite la somme des dix mensualités déjà réglées. Soit cette facture est débitrice et un onzième prélèvement est effectué ; soit la facture est créditrice et le client est remboursé par virement. Pour l'ensemble des clients mensualisés, les mensualités sont principalement basées sur l'historique des consommations annuelles antérieures, lorsque celui-ci est connu. Le montant de la mensualité prend en compte les conditions tarifaires en cours au moment de l'édition de l'échéancier. A cet égard, l'année 2008 s'est caractérisée par trois hausses successives du tarif réglementé de vente du gaz naturel aux consommateurs domestiques (14,5 % en cumul). Ces hausses ne se sont répercutées dans le calcul des nouvelles mensualités qu'au moment de l'émission de la facture de régularisation. Il y a donc eu un différé au bénéfice du client. Concernant les prélèvements qui seraient anormalement excédentaires, les données issues du système d'information des clients mensualisés de GDF Suez montrent qu'en fin de cycle de mensualisation il y a en moyenne très majoritairement plus de clients en débit qu'en crédit. De manière générale, l'écart entre la consommation réelle définitive et son niveau estimé est faible, ce qui traduit la robustesse de la prévision. Pour réduire davantage l'écart, GDF Suez teste actuellement un dispositif d'ajustement des mensualités du client en cours de cycle, à la suite de la relève d'index intermédiaire, soit 6 mois avant la facture de régularisation. Ce dispositif, lorsqu'il sera généralisé, permettra de mieux répondre aux attentes des consommateurs d'un ajustement des mensualités au plus près de la consommation réelle. Concernant l'année 2009, l'hiver plus vigoureux que la moyenne aura pour effet d'augmenter la consommation moyenne des clients de GDF Suez, et donc le montant global des factures. Dans tous les cas, et comme il est indiqué à chaque consommateur dans le courrier proposant l'échéancier individualisé de paiement des mensualités, le service client de GDF Suez peut être contacté gratuitement au

0810 800 801 afin qu'un ajustement de mensualité soit effectué en cohérence avec la situation de chacun. Un consommateur mensualisé peut en effet, à tout moment de la vie de son plan, demander une adaptation du montant de ses mensualités. Si des difficultés existent pour certains consommateurs, concernant le paiement de leur facture de régularisation, un étalement des paiements peut également leur être proposé via un plan d'apurement.

## Données clés

**Auteur :** [M. Daniel Goldberg](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (3<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 43822

**Rubrique :** Énergie et carburants

**Ministère interrogé :** Économie, industrie et emploi

**Ministère attributaire :** Économie, industrie et emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 10 mars 2009, page 2221

**Réponse publiée le :** 19 mai 2009, page 4897