ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

GDF

Question écrite n° 44374

Texte de la question

M. Daniel Goldberg appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur le coefficient de conversion des m3 en kW/h. Celui-ci est rendu nécessaire par le fait que les compteurs affichent la consommation en m3 alors que le tarif du gaz vise la consommation en kW/h. Or, non seulement ce coefficient de conversion des m3 en kW/h varie selon le type de gaz, mais son mode de calcul demeure opaque pour les usagers. De surcroît, aucune source d'information indépendante de celle du fournisseur n'est disponible afin de contrôler l'exactitude de la valeur du coefficient appliqué pour l'établissement de la facture. Le changement, il y a quelques mois, des informations d'ensemble - et de leur présentation - contenues dans les factures de GDF a accentué cette difficulté d'intelligibilité du montant à payer. Les usagers sont, ainsi, mis dans l'impossibilité de comprendre et de contrôler eux-mêmes leur facturation, ce qui pénalise fortement les ménages modestes. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui préciser quelles mesures elle entend prendre pour lever cette opacité et rendre de nouveau intelligible sa facture par chacun.

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.dolcevita.qazdefrance.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. Daniel Goldberg
Circonscription : Seine-Saint-Denis (3e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 44374
Rubrique : Énergie et carburants
Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi
Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 17 mars 2009, page 2466
Réponse publiée le : 14 avril 2009, page 3572