

Monsieur Jan SCHOUWENAAR
Président Directeur Général
Primagaz France
Tour Cœur Défense,
110 Esplanade du Général de Gaulle Tour B
92932 Paris La Défense Cedex.

Paris, le 28 octobre 2024

Monsieur le Président,

Depuis l'automne 2023, le nombre de litiges dont le médiateur national de l'énergie est saisi impliquant PRIMAGAZ pour la vente de gaz de pétrole liquéfié (GPL) ne cesse d'augmenter ; il a été multiplié par trois depuis 2023.

Depuis le 1^{er} janvier 2024, plus de 500 consommateurs se sont signalés auprès de mon service d'information Energie-Info et 245 ont sollicité mon intervention en médiation. En dépit de mes alertes répétées auprès des services de PRIMAGAZ, je ne constate aucune amélioration.

Les plaintes que je reçois depuis un an sont répétitives : service clients injoignable, difficultés de livraison, défaut d'activation ou de résiliation de contrat, compteurs non enregistrés, absence de factures, espace clientèle inaccessible, factures incompréhensibles ou excessives, non remboursement de trop perçus.

Pis encore, l'instruction de ces litiges en médiation reste très insatisfaisante. Mes services n'ont aucune de visibilité sur la facturation, les états de solde et les échéanciers. Les régularisations ne sont pas effectuées, les propositions de dédommagement sont souvent faibles, quand elles existent, et mes services doivent renouveler leurs interventions pour que PRIMAGAZ accepte de les réévaluer.

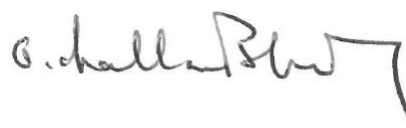
A fin septembre 2024, seuls 41 dossiers ont fait l'objet d'un accord amiable, soit 32 % des 129 litiges en médiation. Cela traduit une médiation inefficace, 60 % des dossiers en médiation se terminant généralement par un accord amiable.

Il m'apparaît totalement anormal que, malgré la gravité de la situation qui perdure, aucun moyen supplémentaire ne soit dédié à la résolution de ces problèmes, notamment pour renforcer votre service client qui est manifestement totalement dépassé.

J'appelle donc solennellement votre attention sur cette situation que je considère aujourd'hui très préoccupante, et contre laquelle PRIMAGAZ n'a jusqu'à présent pas pris les mesures nécessaires.

Je vous demande de me faire part sans délai des mesures que vous allez prendre pour rétablir vos clients concernés dans leurs droits, que leur facturation soit remise en conformité et qu'ils soient correctement dédommés des désagréments qu'ils subissent depuis de longs mois.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes meilleures salutations.



Olivier CHALLAN BELVAL
Médiateur national de l'énergie

Copie :

Madame Olga GIVERNET, Ministre déléguée chargée de l'énergie

Madame Laurence GARNIER, Secrétaire d'Etat chargée de la consommation

Madame Sophie MOURLON, Directrice générale de l'énergie et du climat (DGEC)

Madame Sarah LACOCHE, Directrice générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF).