

Paris, le 22 juillet 2016

Dossier suivi par : XXXXX
N° de saisine : D2016-01142

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne le renouvellement de votre branchement au gaz, rendu nécessaire par la découverte d'une fuite pour lequel le distributeur W vous demande une participation de 913 euros TTC.

Vous m'avez indiqué que, pour éviter une coupure, vous aviez signé le devis présenté par le distributeur W et accepté de régler cette somme en six fois.

J'ai analysé le dossier que vous m'avez transmis, ainsi que les observations du distributeur W (jointes en annexe).

Vous indiquez ne pas comprendre pourquoi il vous appartiendrait de supporter le coût de ce renouvellement, alors même que la fuite se situe sur le domaine public, et que dans la plupart des cas et dans le modèle type des cahiers des charges de concession pour la distribution publique de gaz naturel, c'est le gestionnaire de réseau qui assure et finance l'entretien du réseau.

En premier lieu je suis en mesure de vous indiquer que la fuite décelée sur le domaine public était située sur votre branchement qui comprend une partie en domaine public (depuis la conduite générale) et une partie en domaine privé. Votre branchement est l'ouvrage qui assure la liaison entre la canalisation de distribution publique existante et la bride amont du poste ou l'organe de coupure générale situé en limite de propriété. Le matériau qui a été utilisé pour sa construction (qui serait antérieure à 1980) en acier galvanisé présente des fragilités telles que lorsqu'une fuite est constatée sur un point, l'ensemble du branchement est renouvelé pour prévenir tout accident. Ce diagnostic relève de la compétence technique du GRD que je n'ai aucune raison de remettre en cause ; d'autant que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de sinistre.

Concernant la répartition de la charge financière des travaux, le modèle type de convention de concession pour le service public de distribution de gaz établi par la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) indique que la prestation « *Intervention de dépannage et de réparation* » concernant les ouvrages du réseau de distribution est une prestation gratuite pour le client final.

Dans ses observations, le distributeur W justifie son devis en s'appuyant sur l'article 6.1 de son « *contrat de raccordement standard* », qui indique que :

- d'une part « *le client participe aux frais de réalisation, d'entretien et de renouvellement de la partie branchement installée en domaine public* » ;
- et d'autre part « *le client assure à ses frais la réalisation, l'entretien, le renouvellement de la partie du branchement installée dans le domaine privé, ou tout au moins, celle qui n'est pas exécutée par le GRD W* ».

Cependant, je note que le contrat standard de raccordement, sur lequel le distributeur W s'appuie pour demander cette participation aux frais de renouvellement, ne tient sa valeur juridique que du fait qu'il est prévu par le cahier des charges du contrat de concession passé entre la collectivité concédante (votre commune d'abord, puis la métropole de X) et le concessionnaire gestionnaire de réseau, à savoir dans le cas présent le distributeur W.

En effet, comme le précise le distributeur W dans ses observations, c'est « *dans le cadre de sa mission de gestionnaire de réseau de distribution de gaz sur le territoire de la commune X et en vertu d'un contrat de concession initialement signé en 1912, [que] W assure la surveillance des canalisations (...) et leur remplacement en cas de fuite* », et peut éventuellement demander une participation.

L'article 10 des Conditions Standard de Livraison concernant le réseau géré par le distributeur W, que l'on peut trouver sur le site du fournisseur A et qui sont jointes à tout contrat de fourniture, indique que le contrat de concession est consultable « *au siège social du distributeur W ou à la commune* ».

J'ai conduit diverses investigations auprès du distributeur W dont il ressort que le contrat de concession datant de 1912 contiendrait encore des dispositions en langue allemande à la différence des avenants ultérieurs rédigés en langue française.

Ces avenants, datés de 1930, m'ont été communiqués. Ils concernent la mise en place de conduites de gaz d'immeuble et de branchements dans la commune X.

L'article 5 modifié précise : « *Les frais d'installation et d'entretien des branchements seront remboursés au concessionnaire par les propriétaires ou abonnés conformément au tarif en vigueur à Strasbourg* ».

Ces dispositions appellent de ma part les remarques suivantes :

- Il en ressort que l'ensemble des frais relatifs à la maintenance du branchement sont assurés par les propriétaires utilisateurs. Ce principe déroge au modèle type du cahier des charges de concession tel que défini par la FNCCR ; La facturation mise à votre charge dans son principe est donc en cohérence avec les dispositions du contrat de concession.
- votre litige concerne le renouvellement d'un branchement, cas qui n'est pas explicitement prévu dans ces dispositions. Cependant, si le renouvellement implique des travaux de plus grande ampleur que la seule maintenance, rien ne permet de considérer que les règles qui encadrent ses modalités de financement soient différentes de celles prévues pour la maintenance. Mon analyse est donc que la facturation mise à votre charge serait justifiée au vu de la cohérence d'ensemble des dispositions en vigueur sur le territoire de la concession. Néanmoins, il serait utile que le contrat de concession soit actualisé et précise ce point afin de lever toute ambiguïté sur le sort du renouvellement.

Pour poursuivre mon analyse, j'ai analysé le devis relatif au renouvellement de votre branchement et ai constaté que son contenu présentait des contradictions avec les éléments qui ont été apportés par la suite par W.

En effet, dans le courrier qui vous a été adressé par le distributeur W il est mentionné que « *Les travaux en domaine public relèvent de la responsabilité du distributeur W, le Client étant sollicité pour une simple participation dont le montant lui est précisé lors des travaux. En revanche, les travaux en domaine privé sont à la charge intégrale du Client. Conformément à cette règle nous vous avons adressé une facture d'un montant de 913 € correspondant à la fois à une participation à la partie des travaux en domaine public et au montant des travaux en domaine privé.* »

Or, le devis indique « *la partie en domaine public, y compris l'organe de coupure général (OCG) est prise en charge par le distributeur W. Pour la partie en domaine privé, il est facturé un forfait de 500 € HT, majoré de 55 €/HT/m entre l'OCG et l'immeuble.* »

En résumé, suivant le devis, la totalité des travaux sur le domaine public serait financée par le distributeur W alors que le courrier évoque la facturation d'une « participation ».

Tout en reconnaissant que cette présentation n'était pas satisfaisante et devait être améliorée le distributeur W a cependant confirmé qu'une participation aux travaux en domaine public avait bien été mise à votre charge dans le devis au titre du forfait de « 500 euros HT, majoré de 55 euros HT entre l'OGC et l'immeuble » Il a ajouté que le coût total du branchement s'était élevée à 2 605 euros HT (la partie en domaine public représentant 7 mètres linéaires).

Cela étant précisé, la facturation sur devis est en principe établie sur la base des paramètres suivants :

- de coûts standards de main-d'œuvre, fonction de la qualification des intervenants ;
- de prix figurant dans un canevas technique pour les opérations standards ou de coûts réels.

Ces données ne sont actuellement pas publiées. J'ai déjà attiré l'attention de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) sur ces différents points en matière de devis facturés pour des travaux en électricité considérant que cette situation était peu satisfaisante s'agissant de prestations sous monopole (cf recommandation n° 2014-0060 consultable sur le site www.energie-mediateur.fr)

Je ne peux donc pour l'heure vérifier plus précisément les coûts répercutés dans votre facturation. L'article L 453-1 du code de l'énergie précise de son côté que « Les barèmes et les conditions techniques et commerciales de raccordement sont notifiés à la Commission de régulation de l'énergie accompagnés des éléments comptables et financiers pertinents. Ils entrent en vigueur dans un délai de trois mois à compter de leur notification, sauf opposition motivée de la Commission de régulation de l'énergie formulée avant l'expiration de ce même délai. Les cahiers des charges annexés aux conventions de concession ou les règlements de service des régies gazières précisent les conditions de raccordement aux réseaux. » Il revient donc à la CRE de vérifier la structure des coûts proposés. En outre, l'autorité concédante (l'eurométropole de XXX) qui a la charge de contrôler la gestion de la concession de distribution de gaz naturel sur son territoire contrôle également les pratiques tarifaires du gestionnaire W.

Je peux seulement vous indiquer « à dire d'expert », que le prix qui vous a été appliqué ne serait pas incohérent avec les prix pratiqués pour ce type de travaux.

D'autre part, en conduisant l'instruction de votre litige, j'ai pu relever que l'information sur les dispositions réglementaires applicables aux usagers de la concession n'était pas assurée avec l'accessibilité requise :

- il semblerait que certaines dispositions opposables aux usagers soient encore écrites en langue allemande et n'aient pas été traduites ;
- les clauses opposables aux usagers ne sont pas publiées sur internet et il a été difficile à mes services d'obtenir l'avenant mentionné ci-dessus alors que tout usager devrait y avoir facilement accès.

En conclusion, votre litige me permet de constater que :

- le manque de transparence du devis établi pour le renouvellement de votre branchement nuit à sa lisibilité, ce qui peut conduire à mettre en doute son bien-fondé ;
- en l'état des pratiques, les composantes du prix de ce type de prestation ne sont pas vérifiables par le consommateur ;
- l'accès aux dispositions du contrat de concession qui encadrent les modalités de financement d'un raccordement, son installation et son entretien n'est pas optimal ;
- le cas du renouvellement qui est précisé dans le contrat de raccordement n'est pas mentionné dans le contrat de concession qui n'évoque que l'installation et la maintenance.

Il me semblerait équitable, dans ce contexte, que le distributeur W accepte de pratiquer un abattement sur les frais de renouvellement de votre branchement.

Ainsi, après une analyse détaillée de votre dossier, je recommande au distributeur W :

- de prendre à sa charge 30% des frais de renouvellement de votre branchement, soit 305 euros TTC.

En outre, dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur W :

- de réviser ses modèles de devis afin qu'ils soient en cohérence avec les principes de facturation précisés dans le contrat de raccordement et que le prix total soit mentionné afin que le consommateur soit informé de la part qui lui est demandée ;
- d'étudier l'opportunité de faire évoluer ses pratiques en assurant davantage de transparence sur les prix des prestations surtout lorsqu'ils sont forfaitisés ;
- d'assurer un accès libre et aisé, en langue française, aux dispositions du contrat de concession pour la distribution publique de gaz naturel opposables aux usagers notamment en les publiant sur son site internet.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum par un message sur l'espace de médiation. Si cette solution est acceptée par vous ainsi que par le distributeur W, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le distributeur W refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le distributeur W m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : A/ W