

Paris, le 26 avril 2013

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : XXXX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX - Mademoiselle B.
N° de recommandation : 2013-0632

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Mademoiselle B. conteste la facturation de ses consommations de gaz qui seraient anormalement élevées.

Elle suspecte une surconsommation consécutive à une fuite de gaz et demande un abattement sur sa facturation. Elle estime que la fuite a été détectée tardivement par le distributeur A, ce qui aurait en outre mis sa famille en danger.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées.

L'historique de Mademoiselle B. est le suivant :

Date de relevé	Type de relevé	Nouvel index	Consommation en m ³	m ³ /jour
15/07/2011	Mise en service	2 923		
27/12/2011	Relevé	3 550	627	3,87
26/06/2012	Relevé	4 300	750	4,19
03/09/2012	Mise hors service avec déplacement	4 343	43	0,64

Il est rappelé que la mise en jeu de la responsabilité contractuelle du distributeur A suppose la réunion de trois conditions : l'inexécution d'une obligation, un dommage et un lien de causalité entre les deux.

Page 1 sur 4

Le distributeur A est intervenu à trois reprises au local loué par Mademoiselle B. :

- . 5 septembre 2011 : un « *diagnostic qualité gaz*¹ » relève des anomalies nécessitant des travaux mais le distributeur² ne suspend pas la fourniture,
- . 13 septembre 2011 : le distributeur intervient en présence des propriétaires du local et ne constate pas d'anomalie,
- . 23 mai 2012 : le distributeur procède à une coupure en raison d'une fuite détectée sur l'installation intérieure.

Mademoiselle B. m'a précisé que la fuite se trouvait dans un mur mais elle fait valoir que celle-ci était facilement détectable car son compteur continuait à tourner lorsque tous ses appareils au gaz étaient arrêtés.

Le rapport du distributeur A du 6 septembre 2011 liste les anomalies suivantes :

- . de type A1 :
 - o *l'installation présente un défaut d'étanchéité,*
 - o *l'absence de l'organe de coupure supplémentaire sur l'installation intérieure,*
- . de type A2 :
 - o *l'examen visuel du dispositif de l'amenée d'air du local équipé ou prévu pour un appareil d'utilisation est obturable,*
 - o *présence d'un appareil fonctionnant en tirage naturel et d'au moins un dispositif supplémentaire mécanique de ventilation ou autre configuration dans le même local ou dans un local en communication permanente avec celui-ci (présence d'un appareil raccordé avec coupe tirage et sans ventilateur intégré et d'au moins d'un dispositif d'extraction mécanique supplémentaire.*

Le rapport précise que « *les anomalies de type A2 sont des défauts importants et nous vous recommandons fortement de les faire corriger* ».

Le distributeur A confirme dans ses observations que les anomalies constatées le 5 septembre 2011 n'impliquaient pas de coupure et conteste l'existence d'une fuite lors de son intervention du 13 septembre 2011.

¹ Catalogue des prestations du distributeur A - diagnostic d'une installation intérieure inactive depuis plus de six mois : « *Cette prestation qui relève de l'initiative du distributeur A ne requiert pas de demande spécifique. Lors de la mise en service d'une installation intérieure inactive depuis plus de six mois, le distributeur A propose au Client un diagnostic ayant pour objet d'établir un état de l'installation intérieure de gaz afin d'évaluer les risques pouvant compromettre la sécurité. En aucun cas, il ne s'agit d'un contrôle de conformité de l'installation vis-à-vis de la réglementation en vigueur. Ce diagnostic sera réalisé dans un délai de douze semaines après la mise en service, en cas d'acceptation par le client. Un rapport est établi suite à ce diagnostic et transmis au Client et au distributeur A. Si une anomalie grave est décelée, le technicien coupe tout ou partie de l'installation intérieure. Pour obtenir la remise en service d'une installation coupée en totalité, le Client devra faire réaliser les travaux nécessaires puis en avvertir le distributeur A. Cette prestation ne concerne que les installations intérieures de gaz à usage domestique.* »

² Le distributeur reste seul responsable à l'égard des clients dans l'hypothèse où il se serait fait remplacer ou aider par un sous-traitant pour l'exécution de ses prestations. Jurisprudence constante depuis les années 60, ex : Cass.civ., 29 mai 1963 : « *le débiteur est responsable du fait de l'inexécution de ses obligations, alors même que cette inexécution proviendrait du fait d'un tiers qu'il se serait substitué* ».

Je note que le rapport évoque un défaut d'étanchéité de type A1 mais sans préciser sa localisation, ni l'appareil concerné.

Après vérification, j'observe que les anomalies de type A1 sont, selon la réglementation³, des anomalies ne présentant pas un danger immédiat pour la sécurité des occupants et pouvant être réparées lors d'une intervention ultérieure sur l'installation intérieure de gaz.

Aussi, j'estime que les éléments du dossier n'établissent pas l'existence d'une fuite de gaz depuis la mise en service en juillet 2011, ni d'un manquement du distributeur A lors des interventions de contrôle.

Par ailleurs, je ne dispose pas d'un historique de consommation suffisant pour vérifier l'évolution des consommations de Mademoiselle B. depuis la mise en conformité de son installation intérieure.

En revanche, je considère que le manque de clarté du « *diagnostic qualité gaz* » est à l'origine du litige.

En effet, le rapport et son courrier d'accompagnement du 6 septembre 2011 ne précisent pas :

- . la typologie des anomalies (A1, A2, DGI) et leur niveau de gravité,
- . la localisation des anomalies détectées et les appareils concernés,
- . la nature du défaut d'étanchéité évoqué (alimentation en air, chambre de combustion, échangeur de chaleur, évacuation des produits de combustion, etc.),
- . les préconisations à prendre.

Ceci a jeté un doute légitime sur la sécurité de l'installation intérieure de gaz de Mademoiselle B. Je considère que le distributeur A, en tant que technicien compétent, aurait dû mieux l'informer sur ses conclusions.

Enfin, Mademoiselle B. m'a indiqué par téléphone avoir des difficultés financières et s'inquiéter de la prise en compte de tous ses paiements par le fournisseur Y.

Ce dernier signale dans ses observations que le contrat de Mademoiselle B. présente un solde à devoir de 1 028,90 euros TTC et lui a proposé le 31 octobre 2012 un échéancier de paiement.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je recommande :

- au distributeur A d'accorder à Mademoiselle B. un dédommagement de 50 euros TTC au titre de l'information insuffisante sur les conclusions de ses interventions,
- au fournisseur Y :
 - o de transmettre à Mademoiselle B. un tableau récapitulatif de ses factures et paiements,

³ Arrêté du 6 avril 2007 définissant le modèle et la méthode de réalisation de l'état de l'installation intérieure de gaz :

« A1 : l'installation présente une anomalie à prendre en compte lors d'une intervention ultérieure sur l'installation.

(5) A2 : l'installation présente une anomalie dont le caractère de gravité ne justifie pas que l'on interrompe aussitôt la fourniture du gaz mais est suffisamment importante pour que la réparation soit réalisée dans les meilleurs délais.

(6) DGI (danger grave et immédiat) : l'installation présente une anomalie suffisamment grave pour que l'opérateur de diagnostic interrompe aussitôt l'alimentation en gaz jusqu'à suppression du ou des défauts constituant la source du danger. »

- d'accorder à Mademoiselle B. un échéancier de paiement compatible avec ses faibles ressources.

Je recommande à Mademoiselle B. de régler son solde restant dû au fournisseur Y.

Enfin, je recommande au distributeur A de veiller à améliorer l'information contenue dans les diagnostics qualité gaz remis au consommateur afin qu'ils soient en mesure de comprendre précisément la nature et les conséquences qu'impliquent les défauts constatés sur l'installation intérieure.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de ce litige. Si Mademoiselle B. est en désaccord avec son contenu, elle peut demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose à son fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le distributeur A m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à ce litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie
Denis Merville