

Paris, le 11 décembre 2013

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

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2013-1859

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la contestation de l'abonnement facturé entre les 12 octobre 2012 et 1<sup>er</sup> mars 2013<sup>1</sup>. Le raccordement au réseau de gaz a été sectionné par une entreprise que vous avez mandatée pour effectuer des travaux. Vous estimez ne pas être redevable de l'abonnement facturé car cet incident vous a privé de l'utilisation du gaz pendant six mois. Enfin, vous indiquez que votre ancien fournisseur était informé de cet incident par le distributeur A et qu'il aurait dû vous conseiller de résilier votre contrat de fourniture de gaz.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur Y de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit de « *deuxième chance* », que j'ai mis en place. Sa réponse du 12 août 2013 n'ayant pas permis de résoudre le litige, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les informations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées.

A la suite de votre réclamation du 8 février 2013, le fournisseur Y vous aurait contacté par téléphone en vous indiquant que le remboursement de l'abonnement ne serait pas effectué dans la mesure où une entreprise privée était responsable du dommage causé sur le réseau de distribution. En outre, il vous aurait informé de la possibilité de résilier votre contrat, ce que vous avez fait en date du 1<sup>er</sup> mars 2013.

Par courrier du 25 juillet 2013, il vous a confirmé ces explications et vous a indiqué que le distributeur A ne l'avait pas informé de la coupure de gaz dont vous faisiez l'objet. Par conséquent, dans la mesure où il n'était pas au courant de cette suspension, il n'a pas pu vous contacter entre octobre 2012 et février 2013 pour vous proposer la résiliation de votre contrat de fourniture de gaz.

A la suite d'échanges avec le distributeur A, ce dernier m'a confirmé que l'alimentation de gaz de l'immeuble avait été suspendue le 19 octobre 2012 car une entreprise de travaux avait coupé le tuyau de gaz entre l'ancienne conduite montante et votre compteur. Un technicien du distributeur A a alors mis en sécurité les installations par la pose d'un bouchon, goupillé et plombé. Ce dernier m'a transmis un compte-rendu d'intervention, confirmant ces explications.

Le distributeur A m'a indiqué avoir effectué des remises en service de fourniture de gaz dans votre immeuble le 20 octobre 2012 pour des consommateurs qui avaient été coupés par la mise en sécurité de la veille. Toutefois, il m'a précisé que ces clients n'avaient aucune intervention préalable à réaliser sur leur installation, ce qui n'était pas votre cas.

En effet, avant d'être rétabli, il convenait de faire réparer le raccordement situé entre la colonne montante et votre compteur, ce qui n'a été fait qu'en février 2013. La date de rétablissement de votre fourniture dépendait alors des travaux à votre charge qui devaient être

---

<sup>1</sup> Facture de résiliation du 5 mars 2013, d'un montant de 7,18 euros TTC, déduction faite des prélèvements de 72,34 euros TTC

réalisés. Ce n'est donc qu'à la suite de l'intervention d'un plombier que votre fourniture de gaz a pu être rétablie dès réception des documents attestant de sa mise en conformité.

En outre, le distributeur A m'a confirmé que : « ***ce type d'intervention relevait des actes d'exploitation qui ne font pas l'objet de communication auprès des fournisseurs. Les clients absents lors du rétablissement sont avertis de la démarche (appel au service dépannage) par le dépôt d'un livret d'informations*** ». Dès lors, vous avez dû être prévenu par une note informative déposée dans votre boîte aux lettres vous indiquant les démarches à suivre pour obtenir le rétablissement de votre fourniture d'énergie, ce que vous ne contestez d'ailleurs pas.

En conséquence, le fournisseur Y n'était vraisemblablement pas informé de l'incident d'exploitation avant le mois de février 2013. Il n'a donc pas pu vous les transmettre, ni vous conseiller de procéder à une résiliation temporaire de votre contrat, le temps que vous procédiez aux travaux de mise en conformité de votre installation. Il vous appartenait donc de le contacter pour lui faire part de cette situation et prendre conseil auprès de lui pour éviter la facturation d'un abonnement le temps des travaux, ce que vous n'avez pas fait.

Aussi, il est difficile de solliciter *a posteriori* la prise en charge par le fournisseur Y ou le distributeur A de votre abonnement pour la période sans fourniture. Je considère donc que le refus du fournisseur Y de vous rembourser l'abonnement est légitime, sa responsabilité ne pouvant être engagée à ce titre.

En revanche, je considère que bien qu'il ne soit pas responsable du délai de réalisation des travaux sur votre installation intérieure, qui conditionnaient le rétablissement du gaz dans votre logement, le distributeur A aurait dû informer votre fournisseur de la suspension prolongée d'alimentation en gaz de votre logement.

Je vous recommande en conséquence d'accepter ces explications et vous invite à vous retourner vers l'entreprise qui a causé l'accident afin de demander la réparation intégrale de votre préjudice.

Je recommande également au distributeur A d'informer les fournisseurs des clients concernés par une suspension de fourniture de gaz naturel d'une durée prolongée, à définir dans le cadre d'une concertation avec les fournisseurs, du fait d'interventions d'exploitation sur le réseau.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose au fournisseur Y (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 votre 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

Jean Gaubert