

Paris, le 15 janvier 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0052

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne votre demande de prise en charge par le fournisseur Y de la facture du distributeur A du 30 mai 2013, d'un montant de 1 522,84 euros TTC, correspondant à des frais de remise en état de votre installation de gaz naturel.

Vous aviez procédé dans le délai imparti au règlement de votre facturation auprès du fournisseur Y. Vous aviez reçu à ce titre, le 19 avril 2013, un message téléphonique du fournisseur Y accusant réception de votre règlement. Vous vous considérez donc à jour de tout paiement.

Vous avez cependant reçu le même jour sur le répondeur de votre téléphone fixe un autre message du fournisseur Y, de relance en paiement et de menace de coupure pour impayé au titre de la même facture. Afin d'éclaircir ce point, vous avez immédiatement pris contact par téléphone avec son service clients, qui vous a rassuré et vous a confirmé qu'il s'agissait d'une erreur, puisque votre règlement avait été reçu, et que votre compte client était à jour.

Vous avez également vérifié auprès de votre banque, le 24 avril 2013, l'encaissement de votre règlement, qui avait bien eu lieu le 22 avril 2013.

Lors de votre départ en vacances le 28 avril 2013, vous avez, par mesure de sécurité, fermé votre robinet d'arrivée de gaz. Lors de votre retour, le 8 mai 2013, vous avez rencontré des difficultés pour rouvrir ce robinet et avez manipulé le robinet de coupure générale.

En raison de votre insistance, celui-ci s'est détérioré, générant une fuite de gaz. Vous avez immédiatement pris contact avec le service dépannage du distributeur A qui vous a expliqué que cette situation était due au fait que le robinet de coupure générale avait été goupillé pendant votre absence, dans le cadre d'une intervention de coupure pour impayé mise en œuvre à la demande de votre fournisseur. Votre tentative de réouverture du robinet alors qu'il était goupillé a donc généré une fuite. Vous avez également contacté le service clients de votre fournisseur par téléphone pour l'informer de la situation et avoir des explications quant à la mise en œuvre de la suspension de votre fourniture, alors que vous étiez à jour de vos règlements.

Le fournisseur Y a reconnu que l'intervention pour impayé n'était pas justifiée et qu'il s'agissait d'une erreur. Vous m'avez indiqué qu'il aurait alors été convenu qu'il prenne à sa charge les frais inhérents à cette coupure et au rétablissement de la fourniture.

A réception de la facture d'intervention du distributeur A, d'un montant de 1 522,84 euros TTC, vous l'avez transmise à votre fournisseur pour prise en charge. En réponse, celui-ci vous a indiqué qu'il vous incombait de vous en acquitter et qu'il ne prenait à sa charge que les frais de suspension, de 50,34 euros TTC. Vous m'avez donc saisi.

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 8 octobre 2013 par laquelle il vous a accordé un dédommagement de 150 euros TTC à titre de prise en charge partielle de la facture litigieuse ne vous ayant pas satisfait, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexe).

Votre litige a pour origine l'absence d'annulation de l'intervention de suspension de votre fourniture de gaz pour impayé, sollicitée par le fournisseur Y auprès du distributeur A le 23 avril 2013 et programmée le 29 avril 2013, malgré la mise à jour de votre compte client et le caractère injustifié du maintien de celle-ci.

De plus, le fournisseur Y ne vous a pas informé du maintien de cette intervention. Il a donc une part de responsabilité importante dans la survenance de votre litige, puisque si vous aviez été informé, il est probable que vous n'auriez pas manipulé le robinet de coupure.

Toutefois, la fuite de gaz survenue et les travaux qui en ont résulté témoignent de l'insistance avec laquelle vous avez dû tenter de rouvrir le robinet de coupure générale de gaz, ce qui ne peut vous exonérer totalement de votre responsabilité. Je tiens à vous sensibiliser sur le fait que le robinet extérieur, situé en amont de votre compteur, est la propriété du distributeur A, et que pour des raisons de sécurité les consommateurs ne sont pas autorisés à le manipuler. La fuite de gaz, entraînée par les manipulations que vous avez réalisées, aurait pu générer un grave accident.

Par ailleurs, j'estime que, quand bien même la procédure concertée par les acteurs du marché sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) (« *déplacement pour impayés* » du 6 juillet 2012¹) ne précise pas si le distributeur A doit ou non informer les consommateurs de la suspension de leur fourniture pour impayé, le bon sens voudrait que cela soit fait systématiquement. En l'absence de contact avec le consommateur lors de l'intervention, cette information pourrait se faire de façon simple par le dépôt dans la boîte aux lettres d'un avis ou du compte-rendu d'intervention, ce qui aurait permis, dans votre cas, d'éviter le litige.

En effet, la simple présence, pour un consommateur non averti, de la clé de réarmement sur le robinet sans information spécifique, ne peut lui permettre de savoir que son alimentation en gaz a été suspendue (il faudrait pour cela qu'il ait connu l'état du robinet avant le goupillage). Par conséquent, même si elle est moindre que celle du fournisseur Y, le distributeur A a également une part de responsabilité dans la survenance du litige.

Compte tenu de ce qui précède, j'en conclus à une responsabilité partagée des différentes parties au litige, le fournisseur Y, le distributeur A et vous-même, et j'estime à ce titre que la prise en charge de la facture litigieuse devrait également être partagée à hauteur de la responsabilité de chacun.

Au cours de nouveaux échanges entre mes services et le fournisseur Y, ce dernier a proposé de vous accorder un dédommagement supplémentaire de 150 euros TTC (soit 300 euros TTC au total), que j'estime insuffisant.

Par conséquent, je prends acte du dédommagement de 150 euros TTC déjà mis en œuvre par le fournisseur Y.

Je lui recommande de vous accorder un dédommagement complémentaire de 1 100 euros TTC.

Je recommande également au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC.

Enfin, je vous recommande de prendre à votre charge le solde restant (soit 122,84 euros TTC).

¹ Disponible sur le site www.gtg2007.com

Je recommande au distributeur A de déposer systématiquement un avis de passage précisant son motif pour informer les consommateurs dont l'alimentation en gaz naturel a été suspendue pour impayé en leur absence.

Je recommande également que la procédure concertée de « *déplacement pour impayés* » évolue sous l'égide de la CRE afin, qu'à l'avenir, le dépôt d'un avis en cas d'absence du consommateur lors d'une suspension pour impayé soit systématiquement mis en œuvre par tous les distributeurs de gaz naturel.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu ou si le fournisseur Y et/ou le distributeur A refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y et le distributeur A m'informeront 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