

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : XXXX  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2014-0994

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne des dommages consécutifs au dysfonctionnement du détendeur, situé avant le compteur dans le coffret extérieur du distributeur A.

A la suite d'une panne sur la chaudière de votre résidence secondaire le 6 février 2012, que vous estimez avoir été causée par une défaillance du détendeur gaz, vous avez subi de nombreux dommages dans votre habitation, et notamment au niveau de votre chaudière très récente.

Vous faites valoir que :

- cet organe est de la responsabilité du distributeur A,
- le distributeur A a remplacé votre détendeur ancien et endommagé par un modèle neuf, le 9 février 2012.

Aussi, vous demandez au distributeur A d'assumer les frais de réparation de votre chaudière, soit 847,10 euros TTC.

Je note que le reste des dommages (remplacement des radiateurs, set de fixation, tuyauterie et main d'œuvre) vous a été remboursé par votre assurance, pour un montant de 14 327 euros TTC.

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

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.

Le distributeur A reconnaît dans ses observations que « *la mise en sécurité de la chaudière de Monsieur B. est due à une coupure de gaz suite au gel de notre détendeur* ».

Par ailleurs, l'expertise contradictoire et l'attestation de votre chauffagiste indiquent que « *le détendeur, après dégel, a envoyé 30 Mbars avec le bloc gaz de la chaudière (bloc gaz HS)* ». Ce constat est corroboré par une photographie prise avant le passage du technicien du distributeur A indiquant une pression de 29 Mbars.

Or, le distributeur A a une obligation générale de « *prendre toutes dispositions pour que la pression mesurée à l'entrée du compteur ou au robinet de coupure individuel, reste comprise entre les valeurs fixées par les dispositions réglementaires en vigueur*<sup>1</sup> » (Modèle de cahier des charges de concession, art.21).

---

<sup>1</sup> Les limites actuelles résultent de l'application des textes suivants :

- norme NF 30504 concernant les règles et directives communes pour l'essai des appareils utilisant les combustibles gazeux (fourchettes de pressions minimales et maximales admissibles à l'entrée des appareils),  
- arrêté du 23 octobre 1974 relatif à la construction, l'installation et la vérification des compteurs de gaz,  
- spécification ATG B171 : installations domestiques après compteurs. Détermination des diamètres des tuyauteries.

Dans ce cadre, le distributeur A « s'engage à ce que (...) la pression de livraison soit comprise entre 17 et 25 mbar pour le gaz de type H » (Conditions standard de livraison de A, art. 2) et doit répondre de toute inexécution, excepté lorsqu'elle est imputable à une cause étrangère (force majeure, fait d'un tiers ou faute du client).

Après consultation du site Internet du distributeur A<sup>2</sup>, je constate que le gaz distribué dans la commune de D. est de type H et que la pression délivrée à votre domicile n'aurait pas dû dépasser 25 millibars.

Ainsi, le distributeur A ne vous a pas fourni une alimentation en gaz conforme aux normes et à ses engagements et devrait prendre à sa charge les conséquences dommageables occasionnées par la mauvaise qualité de fourniture.

Pour dégager sa responsabilité, le distributeur A affirme que « sa responsabilité n'est pas engagée, selon le paragraphe 11 des Conditions Standards de Livraison ».

Celui-ci indique que « les parties sont déliées de leurs obligations respectives au titre des Conditions Standards de Livraison dans les cas et circonstances ci-après pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations [...] :

- *Bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations ».*

Je note que le catalogue des prestations annexes du distributeur A indique dans son paragraphe 15 que « la prestation de fourniture, pose, entretien et renouvellement des compteurs et détendeurs relève de l'initiative du distributeur A. Celle-ci consiste en la mise à disposition, le maintien et le remplacement des équipements de comptage et de détente défectueux pour les compteurs de débits inférieurs à 16 m<sup>3</sup>/h ».

Le distributeur A oppose qu'« un défaut de maintenance sur le détendeur en question n'a pas été démontré ».

Cependant, le distributeur A est responsable des dommages causés de son propre fait et par les équipements qu'il a sous sa garde. Il ne peut invoquer des pannes qui révèlent un défaut d'entretien de ses services, pour s'exonérer de son obligation d'assurer une fourniture continue et de qualité de gaz.

Or, le distributeur A doté des compétences techniques ne rapporte aucun élément qui puisse attester du bon entretien du détendeur déposé.

En outre, Je note que, selon vos dires, le détendeur déposé le 9 février 2012 a été emporté par l'agent du distributeur A venu procéder à son remplacement. Aussi, celui-ci n'a pu être analysé lors de l'expertise contradictoire du 30 mai 2012.

Pour votre part, vous m'avez fourni :

- la facture d'achat de votre chaudière, datée du 4 octobre 2011, soit quatre mois avant cet incident,
- le certificat de conformité émis par la société Q. à l'issue de la pose de cette chaudière,
- la facture de réparation de votre chaudière, datée du 6 mars 2012 et d'un montant de 847,10 euros TTC. Celle-ci mentionne que l'intervention fait « suite au gel de l'installation sanitaire de la chaudière à cause d'un problème de détendeur du distributeur A gelé ».

---

<sup>2</sup> <http://www.grdf.fr/fournisseurs-de-gaz-naturel/alimenter-vos-clients/coefficient-de-conversion/>

Aussi, j'estime que les éléments du dossier permettent de rattacher l'origine de la panne que vous avez subie le 6 février 2012 à un défaut du détendeur gaz et de chiffrer les dommages sur votre chaudière à 847,10 euros TTC.

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

- au distributeur A de vous rembourser la somme de 847,10 euros TTC correspondant à la réparation de votre chaudière.

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 distributeur refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose (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