

Paris, le 29 octobre 2019

N° de saisine : D2019-15480
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au distributeur X. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous contestez le montant de 4 887,49 euros TTC réclamé par le distributeur X à la suite de dégradation de votre branchement de gaz naturel dont vous êtes l'auteur.

Vous faites valoir que le montant demandé est anormalement élevé.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du distributeur X (jointes en annexe).

J'en conclus que vous ne contestez pas être à l'origine de la fissure ayant endommagé la conduite de gaz naturel alimentant votre maison.

Toutefois, je note que le distributeur a profité de son intervention pour déposer le branchement, au motif que vous n'êtes pas utilisateur de gaz naturel.

Dans ce contexte, j'estime que le distributeur X ne devrait pas vous facturer les frais liés à la suppression du branchement, cette intervention n'ayant pas fait l'objet d'un devis préalable.

Vous trouverez ci-après les arguments m'ayant conduit à cette solution.

Vous ne contestez pas être à l'origine de la fuite sur la canalisation alimentant votre maison en gaz naturel.

Vous faites valoir ne pas utiliser cette énergie et estimez donc que du gaz naturel n'aurait pas dû être présent dans cette canalisation.

Sur ce point, je me dois de vous préciser que vous n'auriez pas dû porter atteinte à l'intégrité de la canalisation, même si vous n'êtes pas utilisateur du gaz naturel.

Le distributeur X est donc fondé à vous facturer la réparation de la fuite.

Il vous a adressé une facture de 4 887,49 euros TTC à ce titre :

Descriptif	Type	Px Unit	Quantité	Unité	Total (Euros)
Opérateur Heure sup majorée à 75% avt juil 2019	Main d'oeuvre	91,76	4,00	Heure	367,04
Opérateur Heure sup majorée à 125% avt juil 2019	Main d'oeuvre	100,98	6,00	Heure	605,88
Assistant HSup majorée à 75% avt juil 2019	Main d'oeuvre	113,39	,48	Heure	54,43
Assistant HSup majorée à 125% avt juil 2019	Main d'oeuvre	124,79	2,50	Heure	311,98
Terrassement	Terrassement FSS 2660662 - 2660676	3.548,16	1,00		3.548,16
Montant total (Euros)					4.887,49

Tout d'abord, je note que l'incident a eu lieu un dimanche, le 17 mars 2019, ce qui a conduit à la facture d'heures supplémentaires, ce que j'estime justifié.

Le distributeur X m'a transmis différents bons d'intervention pour expliquer la nature des travaux effectués.

Il m'a notamment adressé le compte-rendu suivant :

TRACAGE DE FOUILLE ET ATTENTE DE LA TERRASSE POUR OUVERTURE.SUPPRESSION DU BRANCHEMENTPAR POSE D UN BOUCHON SDIG.COTATION PRISE.

Je note que Le distributeur X a profité de son intervention pour supprimer votre branchement, puisqu'il est inutilisé.

Or, j'estime que les travaux mis à votre charge auraient dû se limiter à la réparation du branchement et non à sa dépose.

En effet, la suppression du branchement aurait dû faire l'objet de l'envoi d'un devis préalable à votre égard.

De plus, cette dépose aura pour effet de mettre à votre charge les frais liés à un nouveau raccordement, dans le cas où vous seriez amené à demander la mise en service du gaz naturel. De même pour un successeur.

Il aurait donc dû s'assurer au préalable que vous ne souhaitiez pas utiliser le gaz naturel à court ou moyen terme.

En outre, le distributeur X ne justifie pas en quoi la suppression du branchement était obligatoire pour réaliser la mise en sécurité des installations.

La facture n'apporte également aucun détail sur les travaux réalisés, celle-ci ne précisant que les heures de main d'œuvre.

Dans ce contexte, j'estime que le distributeur X devrait rectifier sa facture en annulant les frais liés à la dépose du branchement.

Il devrait également vous accorder un échancier de paiement compatible avec vos capacités de remboursement, pour le règlement du solde qui restera dû.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur X:

- de rectifier sa facture en annulant les frais liés à la dépose du branchement et en détaillant les travaux facturés. À défaut, d'appliquer un abattement de 50% sur la facture ;
- de vous accorder un échéancier de paiement compatible avec vos capacités de remboursement, pour le règlement de votre dette.

Je vous recommande de régler le solde, conformément à l'échéancier de paiement qui sera convenu avec le distributeur X.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le distributeur X m'informerait dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le distributeur X refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : LE DISTRIBUTEUR X

Annexe : Observations du distributeur X

PJ: fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie* »