

Monsieur .G.G

N° de saisine : D2020-19864
(à rappeler dans toute correspondance)

Paris, le 20 janvier 2021

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige vous opposant au distributeur Z

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au distributeur Z. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous m'avez exposé qu'en raison d'une odeur de gaz, le 30 juillet dernier, dans votre logement sis 6 rue des Filles du Calvaire à Paris 3^{ème}, le Service « Urgence sécurité gaz » du distributeur Z est intervenu à votre demande et a détecté une micro-fuite sur la partie de canalisation dénommée « *bout parisien* » située entre la colonne montante et le compteur. Ce service a procédé à la coupure immédiate de votre alimentation dans l'attente d'une réparation qu'il vous a demandé de faire réaliser par un plombier chauffagiste.

Il s'en est suivi ce que le distributeur Z qualifie lui-même de « *parcours chaotique* » pour décrire vos multiples interventions, ainsi que celles du syndic de copropriété auprès de ses services quant au point de savoir qui était responsable de cette canalisation et qui devait en assurer la réparation.

Ce n'est finalement que le 14 septembre, un mois et demi après, que la réparation a pu être effectuée et la remise en gaz réalisée. Mais cette réparation a d'abord nécessité une localisation précise de la fuite, ces deux interventions assurées par des entreprises certifiées « *Professionnel du gaz* » ayant été prises en charge, dans l'immédiat, par le syndic de votre copropriété (201 euros TTC et 433 euros TTC). Vous m'avez fait parvenir, à ma demande, les factures portant sur la détection de la fuite, d'un montant de 634,68 euros TTC ainsi que celle relative à la réparation d'un montant de 1654,46 euros TTC soit un total de 2289,14 euros TTC. Vous ajoutez avoir dû vous déplacer et financer un déplacement Paris-Lille (221,60 euros TTC) ainsi que les coûts de réfection de l'entrée de votre logement (1 210 euros TTC).

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du distributeur Z (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Cette affaire est caractéristique des difficultés auxquelles sont confrontés les abonnés au gaz en cas de fuite sur cette partie de réseau dénommée « *bout parisien* ». Le particularisme de cette portion de canalisation est d'être située avant le compteur, mais d'être placée sous la responsabilité des propriétaires et non pas du distributeur Z comme c'est le cas des canalisations avant compteur.

Cette particularité est largement ignorée des consommateurs et, en général, des professionnels du gaz eux-mêmes. Il en est résulté en ce qui vous concerne des réponses contradictoires reçues de distributeur Z de votre chauffagiste plombier « professionnel du gaz » qui estimait que de telles réparations relevaient de la compétence du distributeur Z ; un délai d'un mois et demi a ainsi été nécessaire pour que les réparations soient effectuées, ce qui aurait pu avoir des conséquences non négligeables en plein hiver.

Page 1 sur 5

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Le médiateur national de l'énergie

www.energie-mediateur.fr

Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09

Vous pouvez estimer, à juste titre, que la gestion de cette affaire n'a pas été satisfaisante et à la hauteur de vos attentes légitimes, et a dégradé la confiance que vous aviez à l'égard des usages du gaz et des professionnels qui travaillent au sein de cette filière.

Votre litige trouve son origine dans la controverse juridique qui existe sur la question de la propriété du « *bout parisien* ». Le distributeur Z estime que c'est l'abonné qui en est propriétaire et que la charge des réparations sur cette portion de réseau vous incomberait, pour des raisons principalement historiques.

Or, situé avant le compteur, qui marque de manière générale la limite entre le réseau de distribution et l'installation intérieure, le « *bout parisien* » fait intégralement partie du réseau, et est sous la responsabilité du distributeur Z, comme cela est d'ailleurs inscrit dans sa documentation sur son site internet. Les raisons pour lesquelles les particuliers en seraient restés propriétaires ne sont ni claires, ni évidentes. Toutefois, il ne m'appartient pas de trancher cette question juridique, que j'ai déjà évoquée dans une précédente recommandation. ¹

La clarification de la question de l'appartenance du « *bout parisien* » au réseau public de distribution de gaz a en réalité déjà été faite par le Parlement l'été dernier dans le cadre de la loi ASAP (loi d'accélération et de simplification de l'action publique). Toutefois, cette disposition législative a été annulée, pour des raisons de procédure législative, par le Conseil constitutionnel, qui a considéré qu'il s'agissait d'un cavalier législatif.

Il est clair néanmoins que cette clarification fait aujourd'hui l'objet d'un consensus sur le fond. Elle est d'ailleurs soutenue par le distributeur Z et devrait être reprise dans le projet de loi « 4D » « Décentralisation, déconcentration, différenciation et décomplexification », ce qui mettra un terme aux situations ubuesques qu'illustre le litige que vous m'avez soumis.

Le transfert des « *bouts parisiens* » dans le réseau afin que le distributeur Z en assure l'entretien et la maintenance à ses frais ne fait donc plus débat. C'est la raison pour laquelle je considère qu'il serait logique, et équitable, que le distributeur Z accepte sans attendre l'adoption d'une nouvelle loi d'effectuer les réparations des « *bouts parisiens* » et de les prendre à sa charge financièrement.

Cette solution transitoire permettrait, en attendant le vote définitif de la loi, d'apporter une réponse pragmatique au flou juridique qui peut encore exister et d'éviter les difficultés auxquelles sont confrontés les particuliers dans leurs relations avec les entreprises appelées à effectuer les travaux sur le « *bout parisien* ».

Cette solution transitoire me semble d'autant plus envisageable que l'enjeu financier que représentent ces réparations est peu important et pourrait être pris en charge par le distributeur sans grande conséquence sur le tarif du gestionnaire de réseau de distribution.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

LES FAITS

A la suite d'une odeur de gaz le 30 juillet dernier 2020, le Service « *Urgence sécurité gaz* » du distributeur Z est intervenu à votre demande et a détecté une micro-fuite sur la partie de canalisation dénommée « *bout parisien* » située entre la colonne montante et le compteur. Ce service a procédé à la coupure immédiate de votre alimentation dans l'attente d'une réparation qu'il vous a été demandé de faire réaliser par un plombier chauffagiste.

Il s'en est suivi de nombreux échanges souvent contradictoires entre vous-même, votre syndic, le distributeur Z et l'entreprise R. entreprise certifiée professionnel du gaz, pour déterminer si la fuite avait pour origine un élément du réseau sous votre responsabilité ou celle du distributeur Z. Vous précisez avoir passé beaucoup de temps au téléphone que le temps d'attente a parfois atteint 20 minutes.

¹ www.energie-mediateur.fr Recommandation générique D2020-08725

Dans la chronologie des faits que vous relatez, je retiens les interrogations de l'entreprise R. certifiée « *professionnel du gaz* », qui a effectué la recherche de fuite et ignorait le particularisme du « *bout parisien* » et des conséquences qui en résultent sur la prise en charge des travaux et les modalités de leur exécution. En effet, l'entreprise R. vous a précisé dans un premier temps :

- ne pas pouvoir intervenir sur une portion de réseau située avant compteur sous la responsabilité du distributeur Z ;
- vouloir obtenir la confirmation que cette portion de réseau était bien sous votre responsabilité ;
- avoir besoin d' une certification de « niveau 2 » pour intervenir.

Le distributeur Z vous a transmis des informations contradictoires. Un premier technicien vous a indiqué que les réparations vous incombent. Mais par la suite le distributeur Z a mis en doute cette affirmation. Il a sollicité un rendez-vous sur place pour vérifier si la localisation de la fuite impliquait votre responsabilité. Mais dans les heures qui ont suivi, ce rendez-vous a été annulé à l'initiative d'un autre intervenant du distributeur Z. Un second rendez-vous a été fixé avec le même objet mais a été annulé lui aussi dans les mêmes conditions que le premier rendez-vous.

Après ces péripéties, la réparation a finalement pu être effectuée le 14 septembre sans que l'entreprise R. n'ait à solliciter de certification de niveau 2.

Vous avez par la suite adressé une réclamation au distributeur Z pour rendre compte des difficultés auxquelles vous aviez été confronté. Dans sa réponse du 12 octobre, le distributeur Z a précisé :

*« Dès lors que votre immeuble a été construit **avant** le 01/01/1994, tous les travaux devant être réalisés sur le BOUT PARISIEN, sont à réaliser par les clients propriétaires du bien auquel est raccordé le réseau de gaz.*

Cette situation résulte de la convention de distribution du 14/12/1993 qui précise qui doit faire réaliser les travaux.

Pour vous permettre d'obtenir plus d'informations, le site du distributeur Z permet de compléter cette information : <https://cegibat.z.fr/reponse-expert/certificat-de-conformite-reparation>

Le distributeur Z a conclu que vos difficultés étaient liées au choix de votre prestataire et n'a pas estimé utile de vous accorder un dédommagement.

Ces faits appellent de ma part les remarques suivantes :

En premier lieu, il faut constater que votre affaire illustre parfaitement les difficultés auxquelles sont confrontés les abonnés au réseau de gaz en cas de fuite sur cette portion de réseau dénommée « *bout parisien* ». Ce particularisme, qui selon le distributeur Z implique que vous assumiez la responsabilité de l'entretien et de la réparation du « *bout parisien* » est largement ignoré des professionnels du gaz eux-mêmes. Les réponses contradictoires que vous avez obtenues du distributeur Z, les interrogations du plombier chauffagiste certifié « *professionnel du gaz* » quant à l'existence du « *bout parisien* » en sont la démonstration. A cela, il faut ajouter que les démarches que vous avez dû engager et le traitement de votre réclamation ont été la source d'incompréhensions et d'insatisfaction qui sont de nature à détourner la confiance que vous placez dans l'usage du gaz et dans les professionnels qui travaillent dans cette filière.

Au début de cette année, j'ai moi-même déjà été saisi par un utilisateur sur ce sujet qui avait dû payer la réparation d'un « *bout parisien* » à la suite d'une fuite de gaz. J'ai émis une recommandation n° D2019-08725 du 10 mars 2020 (en ligne sur le site du médiateur national de l'énergie dans la rubrique « Litiges - recommandations », voir également sur le même site le dossier « *le réseau de gaz naturel et le bout parisien* ») pour constater que non seulement ce particularisme était totalement ignoré des abonnés mais qu'il résultait des informations données par le distributeur Z tant sur son site internet que sur ses documents contractuels que le réseau public sous la responsabilité de ce gestionnaire s'étend dans les immeubles jusqu'à chaque compteur, sans faire mention du « *bout parisien* ».

Je ne conteste pas qu'il existe des controverses juridiques persistantes quant à la propriété de ces canalisations. Celles-ci ont été présentées dans la recommandation citée ci-dessus. Il ne m'appartient pas de les trancher. Cependant, pour des questions de sécurité et d'efficacité, il ne fait aucun doute que l'ensemble des canalisations de gaz situées avant compteur devraient être sous la responsabilité du distributeur Z.

Un récent rapport officiel commandé par le ministère en charge de l'énergie, portant sur « *la sécurité des réseaux de distribution de gaz naturel* » et rendu public au mois de juin, a préconisé dans ce sens « d'uniformiser par la loi la limite de la concession jusqu'au compteur inclus sauf si le propriétaire s'y oppose, et donc rendre le gestionnaire de réseau de distribution pleinement responsable de la sécurité sur l'ensemble de la concession ». Cette proposition mettrait fin au particularisme du « *bout parisien* » et je l'approuve pleinement. Le distributeur Z y souscrit également.

Une disposition en ce sens a été introduite par les Pouvoirs publics dans la loi dite ASAP (accélération et simplification de l'action publique) mais n'a pu y être maintenue pour des raisons de procédure car elle a été annulée par le Conseil constitutionnel au motif d'un cavalier législatif. Cette disposition qui sur le fond fait néanmoins consensus devrait être reprise dans le projet de loi dit « 4 D » « *Décentralisation, déconcentration, différenciation et décomplexification* » avant la fin de l'été 2021.

Ceci étant, je constate que, dans le litige vous opposant au distributeur Z, celui-ci a plus que tardé à vous apporter une réponse claire, affirmant à plusieurs reprises qu'il fallait se déplacer pour vérifier si la fuite portait bien sur une portion de réseau qualifiée de « *bout parisien* » avant de reconnaître que ce n'était pas nécessaire.

Deux rendez-vous fixés par le distributeur Z ont ainsi été annulés par d'autres intervenants, sans que vous n'en compreniez réellement les raisons. Par ailleurs, les difficultés auxquelles vous avez été confronté n'ont pas été réellement prises en compte dans la réponse apportée à votre réclamation. Enfin, vous avez souligné que plusieurs interlocuteurs du distributeur Z avaient refusé de vous donner leur identité lors des échanges que vous avez eus avec eux.

Au terme de votre parcours, le distributeur Z vous a laissé en définitive, afin de vous permettre d'obtenir le rétablissement de votre alimentation en gaz, dans l'obligation de faire appel à un réparateur dont les factures ont été prises en charge, dans l'immédiat, par votre copropriété.

L'entreprise que vous avez fait intervenir peu accoutumée à ce type d'incident, bien que qualifiée « professionnel du gaz » n'a pas su vous fournir de réponse appropriée et cela est aussi à l'origine du retard dans l'exécution des réparations.

Au vu des factures (dont vous m'avez adressé copie) j'estime que la somme de 2087,46 euros TTC devrait vous être intégralement remboursée. Ce montant correspond à la réparation du « *bout parisien* » (1654,46 euros TTC) et à la recherche de fuite (433 euros TTC)

Pour ce qui est de la réfection de l'entrée, sa prise en charge ne me semble pas justifiée dans la mesure où le « *bout parisien* » doit rester accessible et ne pas nécessiter des dégradations pour y accéder. En outre, je ne peux reprocher au distributeur Z qu'il ait fallu deux interventions d'entreprises distinctes pour détecter l'origine de la fuite ; par ailleurs vos déplacements ne me semblent pas à ce stade devoir vous être remboursés car l'origine de la fuite, proche était de votre entrée, rendait un déplacement inévitable.

Dans ce contexte, la compensation de 50 euros TTC proposée par le distributeur Z me paraît particulièrement faible compte-tenu de la carence avec laquelle votre dossier a été traité et qu'elle devrait, à tout le moins, être portée à 200 euros TTC.

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

- **de vous rembourser la somme de 2087,46 euros TTC pour la détection précise de la fuite puis à la réparation du « *bout parisien* » ;**
- **de porter de 50 à 200 euros TTC la compensation proposée compte-tenu de la gestion défailante de votre dossier ;**

Je vous recommande de rembourser à la copropriété les frais dont vous aurez été remboursé par le distributeur Z au titre de la détection et de la réparation de la fuite.

Je recommande au distributeur Z de prendre en compte le consensus qui existe parmi les pouvoirs publics sur le transfert de la propriété des « *bouts parisiens* » au réseau public de distribution de gaz et, sans attendre l'adoption définitive de la loi :

- **d'effectuer spontanément la réparation immédiate de ces installations lorsqu'une fuite de gaz est signalée à ses services par les utilisateurs, afin de permettre un rétablissement aussi rapide que possible de l'alimentation en gaz ;**
- **de prendre en charge financièrement la réparation des « *bouts parisiens* ».**

Je demande au distributeur Z de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le distributeur Z refuse de mettre en œuvre la solution recommandée vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Z