



Réf. 480718-150317446 / CK

Recommandation n° 2009-034

relative à la saisine de Monsieur K

du 11 juin 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 11 juin 2008 par Monsieur K d'un litige avec le fournisseur de gaz X.

Monsieur K conteste sa facture de gaz du 1^{er} février 2008, dont le niveau élevé s'explique par une fuite de gaz qui ne lui serait pas imputable.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

Le 1^{er} février 2008, M. K a reçu une facture d'un montant de 678,27 euros TTC correspondant à une consommation de 16336 kWh pour la période du 17 septembre 2007 au 30 janvier 2008. Jugeant cette consommation excessive, il a téléphoné le 8 février 2008 au service clients de son fournisseur afin d'obtenir des précisions sur le montant de cette facture.

Le 10 mars 2008, le consommateur a détecté une odeur de gaz en relevant son compteur de gaz, situé dans le garage de sa voisine. Il a alors contacté le service dépannage gaz du distributeur GrDF.

Sur place, le distributeur GrDF a alors décidé de suspendre l'alimentation de gaz par mesure de sécurité.

La fuite de gaz étant située en aval du compteur, un technicien mandaté par le consommateur est intervenu afin de procéder à la remise en état de l'installation intérieure.

Suite à ce constat, M. K a demandé en vain à son fournisseur de corriger à la baisse sa facture du 1^{er} février 2008 pour tenir compte de la fuite de gaz.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les éléments suivants :

- le consommateur a contacté le service client du fournisseur à réception de la facture du 1^{er} février 2008 d'un montant de 678,27 euros ;
- le 10 mars 2008, il a détecté une odeur de gaz dans le garage de sa voisine où se trouve le compteur. Une fuite située en aval du compteur est remarquée et le gaz est alors coupé ;
- le 22 mai et le 3 juin 2008, le consommateur a envoyé deux courriers de réclamation dans lesquels il demande la rectification de la facture litigieuse du fait de la fuite ;
- dans deux courriers en date du 28 mai et du 2 juillet 2008, le fournisseur a précisé qu'en cas de fuite sur une installation intérieure, aucune facture rectificative n'était émise ;
- en raison de la réponse tardive donnée à la réclamation du consommateur, le fournisseur s'est engagé à octroyer un dédommagement de 25 euros au consommateur ;
- la fuite de gaz se situant sur l'installation intérieure, c'est-à-dire après le compteur, le fournisseur X maintient qu'il n'est pas responsable de la défectuosité de l'installation intérieure et ne procède pas à un redressement du montant de la facture ;
- le fournisseur rappelle qu'il n'est procédé à un redressement de facture qu'en cas de fonctionnement défectueux des appareils de mesure ou de contrôle ou d'erreur manifeste de relevé (article 7-4 des conditions générales de vente).

Le médiateur national de l'énergie a également demandé au distributeur GrDF ses observations :

- le 10 mars 2008, suite à un appel téléphonique du consommateur signalant une odeur de gaz, une fuite sur l'installation intérieure a été constatée (fuite sur une tuyauterie fixe) et l'alimentation a été suspendue ;
- le lendemain matin, l'alimentation en gaz a pu être rétablie suite à la réparation de l'installation par un installateur privé ;
- le distributeur GrDF affirme ne pas être responsable des installations intérieures qui sont la propriété du consommateur.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la facturation de consommations suite à une fuite de gaz sur une installation intérieure.
- C'est le responsable de la fuite de gaz qui devra prendre à sa charge le montant facturé par le fournisseur X pour le gaz correspondant à la fuite.
- S'agissant de l'installation intérieure du consommateur, le fournisseur de gaz et le distributeur ne semblent pas pouvoir être tenus pour responsables de la fuite de gaz. Toutefois, le distributeur GrDF est tenu de suspendre l'alimentation de gaz si une fuite de gaz est détectable, par exemple lors du relevé des compteurs.

- Il n'incombe pas au médiateur national de l'énergie d'identifier le responsable d'un litige qui n'est pas né de l'exécution d'un contrat de fourniture de gaz. On peut conseiller au consommateur de se rapprocher de son assureur et du propriétaire de son logement.
- Cependant, le médiateur constate que le traitement de la réclamation de M. K n'a pas été satisfaisant, comme l'a reconnu le fournisseur X. Le médiateur estime que le dédommagement de 25 euros TTC qui a été proposé au consommateur est suffisant.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser à M. K, comme il l'a proposé, la somme de 25 euros TTC en dédommagement des désagréments subis dans le traitement de sa réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France du fournisseur X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 17 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE