

Paris, le 26 mai 2016

Dossier suivi par : XXXXXXXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : mediation@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2016-0092
N° de recommandation : 2016-0581

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne la livraison de propane effectuée par le fournisseur A le 10 novembre 2015, à la suite d'une commande de votre part. À cette occasion, un bon de livraison vous a été remis. Celui-ci vous est apparu entaché de nombreuses anomalies, notamment pour ce qui est des mentions qui y figuraient. Vous avez surtout constaté que ce bon de livraison comportait la mention suivante :

NIVEAU DE JAUGE		
AVANT	75	%
APRÈS	75	%

Or, lorsque vous avez effectué votre commande, la jauge de votre citerne indiquait que cette dernière était remplie à 35 %. Vous avez donc estimé que la quantité livrée indiquée dans ce bon de livraison était supérieure de 10 % à la quantité effectivement livrée. Vous avez donc adressé au fournisseur A des réclamations, dans lesquelles vous contestiez tant ce bon de livraison que la facture correspondante, d'un montant de 939,13 euros TTC.

N'ayant pas obtenu de réponse satisfaisante, vous m'avez saisi. J'ai donc analysé votre dossier, ainsi que les observations transmises par le fournisseur A (en annexe).

J'observe tout d'abord que votre réclamation initiale portait sur un certain nombre de points annexes, auxquels j'estime que le fournisseur A a répondu de manière adéquate à la suite de l'intervention de mes services. À la suite de ce dernier, je vous confirme :

- o que le fait qu'un bon de livraison soit rempli à la main ne constitue pas une irrégularité ;
- o que les index figurant sur le bon de livraison du 10 novembre 2015 (« 00000 » et « 00993 ») correspondent aux index avant/ après du volucompteur du camion livreur ;
- o et que la température à prendre en compte pour déterminer la masse volumique du propane est bien la température du produit, et non la température extérieure.

J'en viens au point principal de votre litige, à savoir le niveau de remplissage de la cuve avant la livraison. Vous indiquez que, lorsque vous avez passé commande, la jauge de votre citerne indiquait que celle-ci était remplie à 35 %, et vous jugez que le fait que le bon de livraison

Page 1 sur 3

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

mentionne un remplissage à 25 % n'est pas justifié. Votre litige porte donc sur l'écart entre ce que vous avez lu sur le cadran de la jauge et ce qu'indique le bon de livraison, basé quant à lui sur les index du volucompteur du camion livreur.

Je note qu'à la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a précisé que la jauge était installée « *sur un réservoir qui n'est ni barémé, ni équipé d'une prise de température qui ne pourrait d'ailleurs ramener la variation constatée de volume dans le réservoir à un poids réellement livré : températures et volumes mesurés après livraison dépendent des conditions initiales d'avant livraison* ».

À l'inverse, je note que le fournisseur A a transmis à mes services le constat de vérification périodique du volucompteur du camion qui vous a livré le 10 novembre 2015. Ce constat comporte la mention suivante :

- Jugement -

Le où les instruments satisfont aux conditions définies
par la réglementation : OUI

Il ne m'appartient donc pas de remettre en cause les volumes mesurés par cet appareil, qui, à la différence de la jauge, est seul à pouvoir faire foi pour la facturation. Ceci signifie donc qu'en l'absence de tout autre élément contraire, les quantités indiquées dans ce bon de livraison sont exactes, et que vous devez donc vous acquitter de la facture correspondante.

Toutefois, je comprends que vous regrettiez que le fournisseur A ait indiqué que la jauge est un instrument « *par essence indicatif* ». Sollicité par mes services, le fournisseur A a précisé que « *l'indication portée par la jauge est fiable à +/- 5 %* », et qu'il existait une différence de 4 % entre la quantité que vous aviez commandée et la quantité effectivement livrée.

Leur calcul me semble exact : en effet, 517 kg vous ont été livrés, représentant 44 % de la cuve. Or, vous aviez commandé une livraison de 471 kg représentant 40 % du contenu, ce qui correspond bien à une différence de $(44 - 40 =)$ quatre points de pourcentage. Je note malgré tout que ceci signifierait que la valeur affichée par la jauge avant livraison était $(75 - 44 =)$ 31 %, alors que le bon de livraison indique une valeur lue à 25 %. Il s'agit là d'une différence de 6 points de pourcentage, légèrement supérieure à celle annoncée.

Aussi, j'estime que le fournisseur A devrait remplacer votre jauge, qui semble afficher des valeurs hors de la marge d'erreur annoncée.

De plus, dans un but de prévention des litiges, je considère que le fournisseur A devrait, dans ses documents contractuels, fournir à ses clients la marge d'erreur de ses jauges (+/- 5 %), et préciser que les valeurs qu'elles affichent ne peuvent servir pour la facturation.

Compte tenu de ce qui précède, je vous recommande d'accepter les explications du fournisseur A, et de vous acquitter de la facture du 13 novembre 2015.

Je recommande au fournisseur A de remplacer votre jauge, dès lors qu'un doute existe sur son bon fonctionnement.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de préciser dans ses documents contractuels la marge d'erreur des jauges, et préciser que les valeurs qu'elles affichent ne peuvent servir pour la facturation.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum, par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou bien par courrier, à l'aide du formulaire ci-joint. Si cette solution est acceptée par vous ainsi que par le fournisseur A, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le fournisseur A m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

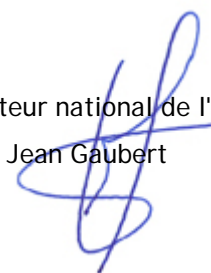
Je m'efforce de faire progresser la qualité du service rendu au consommateur et l'appréciation que vous portez sur le suivi de votre dossier ne peut qu'y contribuer. Vous trouverez en pièce jointe, à la suite du formulaire de réponse à recommandation, une courte enquête de satisfaction qui ne vous demandera que quelques instants.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques. Je vous remercie par avance de votre contribution.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A