

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : XXXX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0830

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne le raccordement de votre habitation au réseau public de distribution de gaz naturel.

Vous contestez l'absence de raccordement à ce jour, soit plus de quatre ans après la signature du devis. Vous faites valoir qu'entre-temps et sur les conseils des agents de l'entreprise locale de distribution A (ELD A), vous avez remplacé votre chaudière au fioul par une chaudière à condensation au gaz.

Vous indiquez que cette situation a un coût important pour vous puisque le prix du gaz propane, que vous êtes contraint d'utiliser actuellement, est supérieur à celui du gaz naturel. Vous faites valoir que l'ELD A s'était engagé à vous facturer le gaz propane au prix du gaz naturel jusqu'à la réalisation des travaux, ce qu'elle n'a pas fait.

Vous demandez :

- le raccordement au réseau de distribution publique de gaz naturel,
- la facturation du gaz propane au prix du gaz naturel,
- un dédommagement au titre du traitement insatisfaisant de vos nombreuses réclamations.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que l'ELD A m'a adressées.

1. Sur les travaux de raccordement au réseau public de distribution de gaz naturel

1.1. Sur le seuil de rentabilité

Dans ses observations, l'ELD A précise avoir démarché les particuliers et professionnels de plusieurs communes afin d'obtenir leur accord quant à un raccordement au réseau public de distribution de gaz naturel. L'ELD A a ensuite « *proposé un tracé techniquement adapté et qui puisse convenir au plus grand nombre ; le tout suivant une contrainte justifiée qui est le B/I (bénéfice/investissement), le projet devant être rentable sur une durée de 30 ans* ».

L'ELDA indique que « *la route de XXXX n'offre pas le nombre suffisant de demandes de raccordement et, si nous devons faire les travaux pour alimenter son habitation, le B/I nous en empêcherait car non rentable* ».

L'ELD A précise cependant que « *lorsqu'un réseau de gaz est mis en place, et durant toute la durée de la concession, il évolue suivant les nouvelles demandes qui sont faites et, comme souvent, un quartier ou une rue, qui ne présentait pas de potentiel, peut en présenter au bout de quelque années : alors, les travaux sont effectués* ».

A ce titre, je note que l'article 3 du décret n°2008-740 du 28 juillet 2008 relatif au développement de la desserte gazière et aux extensions de réseaux publics de distribution de gaz naturel prévoit que le gestionnaire de réseau de distribution est obligé de raccorder tous les clients qui le demandent seulement si « *le ratio du calcul de rentabilité obtenu est supérieur ou égal au niveau arrêté par le ministre chargé de l'énergie* ».

Cet article prévoit également que « *pour satisfaire les demandes de raccordement dont la rentabilité est inférieure à ce niveau, les gestionnaires des réseaux de distribution peuvent demander une participation aux demandeurs* »,

Aussi, j'estime qu'il ne peut être reproché à l'ELD A de ne pas avoir effectué à ce jour les travaux de desserte en gaz naturel dans votre rue puisque le ratio B/I est insuffisant.

Je considère cependant que, si vous le souhaitez, l'ELD A devrait établir un devis de raccordement comprenant une mise à votre charge partielle du coût des travaux.

1.2. Sur la forme du devis

Vous avez signé le 27 avril 2010 un devis de raccordement au réseau public de distribution de gaz naturel pour un montant total à votre charge (après remise de 85 %) de 139,97 euros TTC et envoyé un chèque correspondant à ce montant.

Vous m'avez indiqué que ce chèque n'a pas été encaissé par l'ELD A mais qu'il est toujours en sa possession.

Je constate que ce devis comporte trois *nota*, dont le dernier indique que « *le chèque relatif au présent devis sera encaissé immédiatement par l'ELD A. Toutefois, si les conditions techniques ou économiques de construction de réseau gaz dans le secteur concerné n'étaient pas réunies, l'ELD A se réserve le droit de ne pas donner suite aux travaux prévus, le client sera remboursé intégralement par chèque ou par virement (si le client fourni un RIB ou RICE à l'ELD A)* ».

Aussi, je note que des informations quant aux circonstances dans lesquelles le raccordement au réseau ne pourrait avoir lieu vous ont été transmises, mais qu'elles sont insuffisantes pour un usager non averti.

De plus, j'estime que la mention faisant état de l'encaissement immédiat du chèque du demandeur laisse penser qu'un accord ferme et définitif a été trouvé et que les travaux seront réalisés dans tous les cas.

Je constate cependant que la trame des devis rédigés par l'ELD A a été modifiée et que la note 3 est aujourd'hui rédigée comme suit : « *le chèque relatif au présent devis sera encaissé par l'ELD A le jour de la mise en place du coffret ou de la confirmation du passage du réseau de gaz devant votre logement. Si, pour différentes raisons, vous ne pouvez pas bénéficier des avantages du gaz en réseau, le chèque vous sera rendu* ».

Aussi, j'estime que la formulation utilisée sur le devis de l'ELD A était insuffisamment claire et vous a induit en erreur sur la portée du devis intitulé « *devis de raccordement gaz* » pour lequel vous pouviez légitimement penser qu'il s'agissait d'un engagement ferme de réalisation des travaux, comme c'est habituellement le cas pour un devis. Cette apparence trompeuse vous a incité à acheter une chaudière que vous n'auriez vraisemblablement pas choisie avec ces caractéristiques si vous aviez su que votre raccordement en gaz était hypothétique.

2. Sur la facturation du gaz propane au prix du gaz naturel

Vous indiquez avoir remplacé votre chaudière au fioul par une chaudière à condensation au gaz en 2011, sur les conseils d'agents de l'ELD A. Vous avez précisé que votre chaudière au fioul était très âgée (environ 40 ans) et qu'elle présentait des dysfonctionnements. Aussi, vous avez profité de cet état de fait pour la remplacer.

Vous faites valoir que, tardant dans la réalisation des travaux, l'ELD A s'était engagé à vous facturer le gaz propane au prix du gaz naturel jusqu'à la réalisation de ces derniers, ce qu'il n'a pas fait.

Cependant, vous ne disposez d'aucun élément écrit attestant ces déclarations.

Sur la base de l'estimation de vos consommations effectuée par l'ELD A (40 955 kWh/an), j'ai calculé son coût annuel dans le cas d'une alimentation au :

- gaz propane¹: environ 4 300 euros TTC/an,
- gaz naturel² : environ 3 200 euros TTC/an.

En tenant compte de ces hypothèses de calcul, l'écart de coût entre ces deux modes d'approvisionnement est d'environ 1 100 euros TTC/an.

J'estime que l'ELD A devrait prendre à sa charge la totalité de ces surcoûts acquittés au titre des années 2011 à 2013 puisqu'étant à l'origine de votre changement de chaudière qui vous impose aujourd'hui de recourir au gaz propane, soit 3 300 euros TTC.

3. Sur le traitement de vos réclamations

Vous déplorez la réponse tardive (2 septembre 2013) à votre première réclamation (20 septembre 2012) suivie de deux relances.

De même, vous n'avez été destinataire d'aucune réponse suite à votre courrier du 3 septembre 2013 à ce jour. Vous avez pourtant effectué deux relances, dont une avec accusé de réception.

J'estime que le traitement de votre dossier a été nettement insuffisant, d'autant plus que l'ELD A disposait d'éléments qu'il aurait dû vous communiquer (nombre insuffisant de raccordements réservés, etc.), ce qui a contribué à aggraver votre litige.

Aussi, j'estime que l'ELD A devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis et les démarches que vous avez dû accomplir afin d'obtenir des éléments de réponse quant au litige qui vous oppose.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je recommande à l'ELD A de :

- vous verser la somme de 3 300 euros TTC pour les frais supplémentaires engendrés par l'achat de propane,
- vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC au titre de l'absence de suivi de votre dossier.

¹ Consommation estimée par l'ELD A de 2 968 kg/an (conversion sur la base de 1 kg de propane = 13,8 kWh), moyenne 2011-2012-2013 du prix de 1,2 tonne de gaz propane : 1 761,23 euros TTC (source : base pégase, Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie).

² Consommation estimée par l'ELD A de 40 955 kWh/an, 0,06 euro HT/kWh, abonnement 205 euros HT/an (prix moyens sur la période 2011-2012-2013).

Dans l'intérêt collectif des consommateurs, je recommande à l'ELD A d'améliorer l'information contenue dans ses « *devis de raccordement gaz* », et notamment de modifier leur intitulé, afin qu'il soit clairement mentionné que la réalisation des travaux ne correspond pas à un engagement ferme.

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 l'ELD A 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, l'ELD 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