

Madame B.

Paris, le 24 février 2017

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : XXXXXXXX
Courriel : XXXXXXXX
N° de saisine : D2016-02977
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous vous interrogez sur l'exactitude des quantités livrées concernant votre contrat de fourniture de gaz de propane liquéfié (GPL). Selon vous, il existerait une différence entre les index affichés par le volucompteur, et les valeurs que vous relevez sur la jauge.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par le fournisseur A (jointes en annexe).

J'observe en premier lieu que vous avez, en parallèle à votre saisine, fait appel à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) de la Somme (80), qui a renvoyé le dossier vers la direction située dans les Hauts-de-Seine (92). En effet, vous suspectez notamment des manœuvres frauduleuses lors de la livraison du combustible. À ce propos, je note que la DDPP vous a apporté la réponse suivante :

Par courriers des 9, 14, 16 et 25 juin 2016, vous m'indiquez que vous constatez un différentiel entre le volume réellement livré et le volume facturé lors de vos livraisons, sur plusieurs années, dans des conditions identiques de livraisons. Vous m'informez également que le livreur ne vous fournirait pas la totalité du propane demandé lors du remplissage de votre cuve. Enfin, vous m'interrogez sur la prestation entretien figurant dans le document de printemps/été 2016 et d'une valeur de 89 € TTC.

Certains de ces faits pourraient relever des dispositions législatives et réglementaires dont mes services sont chargés de contrôler l'application.

Ce dossier semble toujours en cours d'examen par les services de la DDPP. Je ne peux donc que vous inviter à attendre que la DDPP vous livre ses conclusions sur vos allégations, et notamment celles qui concernent la réalité des quantités livrées.

Toutefois, je peux vous apporter mon analyse sur certains des points que vous évoquez. Vous avez notamment fait valoir qu'il existait une différence entre les index affichés par le volucompteur d'une part, et les valeurs que vous pouviez relever sur la jauge d'autre part. Ceci appelle de ma part les réflexions suivantes.

Page 1 sur 4

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 :

Je constate que votre contrat prévoit, à l'article B (« *Fourniture de produit* »), la clause suivante :

1 Approvisionnement

Votre installation sera approvisionnée en propane commercial au moyen de camion citerne équipé de volucompteur dûment étalonné et contrôlé par la Division Métrologie des Directions Régionales de l'Industrie et de la Recherche.

Ceci signifie que les volumes mesurés par le volucompteur du camion-livreur font foi pour la facturation. Aussi, en l'absence de tout autre élément contraire, les quantités mesurées par cet appareil (et reportées sur les bons de livraison) sont exactes, et vous devez donc vous acquitter des factures correspondantes.

Vous vous interrogez sur les éventuelles différences pouvant apparaître avec ce qu'affiche votre jauge, mais je vous informe qu'une jauge :

- est uniquement graduée en pourcentages ;
- et ne comporte pas de sonde de température, ce qui empêche de connaître le poids réellement livré¹.

La jauge n'est donc pas un instrument permettant de mesurer de manière certaine les quantités livrées. En réalité, sa fonction est de permettre au client d'identifier le moment où le niveau de remplissage est faible, comme le prévoit votre contrat :

b) Livraison sur commande

Dans ce cas les commandes écrites ou téléphoniques doivent être déclenchées, par vos soins, au PLUS TARD lorsque le témoin de la jauge indique 1/4 ou 25 %.

Toutefois, je note que vous vous fondez en toute bonne foi sur les indications fournies par la jauge, en faisant valoir que vos documents contractuels précisent que cet instrument « *indique en % le niveau de gaz restant* » :



Comme vous, je constate que l'information fournie n'est pas optimale, car elle pourrait laisser à penser que ce qu'indique la jauge est aussi fiable que ce que pourrait afficher un volucompteur.

À ce propos, je vous informe qu'à l'occasion d'un récent litige concernant un autre fournisseur de GPL, j'ai recommandé à ce dernier, dans un but de prévention des litiges, de préciser dans ses documents contractuels la marge d'erreur des jauges, et de préciser que les valeurs qu'elles affichent ne peuvent servir pour la facturation². J'estime que le fournisseur A devrait faire de même.

¹ La masse volumique du propane varie en fonction de la température du produit. Vous pouvez en savoir plus en consultant la page suivante, éditée par le Comité français du butane et du propane, et qui comprend notamment un tableau des masses volumiques du propane en fonction de la température du gaz : <http://www.cfbp.fr/proprietes-des-gpl/caracteristiques-generales-et-physico-chimiques-n305>.

² Recommandation n°2016-0581, disponible sur le site : www.energie-mediateur.fr

De plus, je note qu'au cours de vos échanges, votre interlocuteur vous a indiqué « (...) *que le pourcentage de la jauge sur le bon de livraison est indicatif, puisqu'une tolérance de 5 % en dessous de celui indiqué par la jauge est toujours appliqué, au cas où l'aiguille de celle-ci serait coincée* ». Au regard de ce qui précède, l'explication apportée ne semble pas entièrement satisfaisante. Un dédommagement paraîtrait donc approprié, dans la mesure où vos échanges ne vous ont pas permis de comprendre votre situation sur ce point.

Vous estimez par ailleurs qu'il est contradictoire d'affirmer que ce qu'affiche la jauge n'est qu'indicatif, dans la mesure où, lors des livraisons, les livreurs se réfèrent à ce qu'affiche la jauge pour éviter un sur-remplissage. Sollicité par mes services, le fournisseur A a apporté les éléments d'explication suivants :

« La cliente trouve cela curieux que nous ne nous basions pas sur la jauge pour calculer le point de départ de la livraison, mais que nous regardons cette jauge pour arrêter la livraison. La raison est simple : il est fondamental de ne pas livrer trop de gaz, nous ne pouvons pas prendre de risque de trop livrer. Lorsqu'on livre, on comprime le gaz. On a un phénomène de liquéfaction, on transforme le gaz en liquide. Le chauffeur a deux vitesses sur son camion. Il a pour consigne de baisser la vitesse à 80% et stopper à 83-84%. Ensuite, la jauge peut redescendre un peu en fonction de l'état du gaz à l'intérieur, dont une partie pourra se transformer progressivement de gazeux à liquide. Au-delà de 85%, la pression serait trop forte et le gaz pourrait sortir sous forme liquide. C'est donc une mesure indispensable de sécurité. Il arrive que le camion s'arrête lors d'une livraison, comme le décrit Mme B. dans son courrier au médiateur. C'est le dispositif de sécurité qui peut produire ces arrêts. Ce sont les mêmes dispositifs qu'on retrouve à la pompe à essence, lorsque la lance se bloque au cours d'un approvisionnement, il suffit juste de lâcher la main et redémarrer ».

Ces éléments d'explication me semblent satisfaisants.

Enfin, je note que le fournisseur A a indiqué qu'il vous appliquait le tarif dont bénéficient les clients qui ont choisi l'option « *livraison prévisionnelle* », et ce alors qu'il pourrait vous appliquer le tarif « *livraison à la commande* », moins avantageux. De même, il indique qu'il déroge à ses règles habituelles pour vous permettre un règlement fractionné quand cela est nécessaire. Je considère qu'il serait équitable qu'il maintienne ces pratiques.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :

- de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC, pour ne pas vous avoir apporté des explications suffisamment complètes sur le fonctionnement de la jauge ;
- et de maintenir les avantages dont vous bénéficiez aujourd'hui (application du tarif « *livraison prévisionnelle* », possibilité de paiement fractionné).

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.

Enfin, je vous recommande d'accepter les explications qui précèdent, et de ne pas poursuivre votre réclamation.

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Je vous remercie de m'informer par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier à l'aide de l'enquête de satisfaction ci-jointe si vous acceptez ma recommandation.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques pour améliorer le service rendu au consommateur et je vous remercie par avance de votre contribution.

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.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A