

Madame M.

Paris, le 4 juin 2019

N° de saisine : D2019-05566

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au distributeur X. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous demandez le remboursement de la facture du plombier de 693 euros TTC intervenu à votre domicile à la suite du remplacement du compteur par un modèle GAZPAR.

Vous faites valoir ne pas avoir été informée par X de la date de son intervention.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du distributeur X (jointes en annexe).

J'en conclus que le montant facturé par le plombier me paraît anormalement élevé et je ne suis pas en mesure de demander à X de le prendre en charge en totalité.

Il devrait toutefois vous accorder un dédommagement complémentaire au regard de l'intervention de changement de compteur en plein hiver en votre absence, du doute sur l'information préalable à cette intervention, de l'heure tardive à laquelle vous avez dû faire des démarches pour vous rétablir et de votre situation précaire.

Vous trouverez, ci-après, les arguments m'ayant conduit à cette solution.

X m'a fait part des éléments suivants :

- le 22 octobre 2018, X vous a adressé un courrier vous informant du déploiement prochain du compteur GAZPAR ;
- le 2 janvier 2019, le prestataire de X vous a adressé un courrier vous informant de la date d'intervention ;
- le 29 janvier 2019, le compteur a été remplacé par un modèle communicant GAZPAR.

X n'a pas transmis la copie du courrier de prévenance et vous affirmez ne pas l'avoir reçu. Les éléments dont je dispose ne me permettent donc pas de considérer que des démarches particulières ont été effectuées par X ou son prestataire afin de vous communiquer la période de pose du compteur, la durée de la coupure et la possibilité de prendre un rendez-vous de pose.

Je note que l'avis de passage suivant a été déposé dans votre boîte aux lettres après l'intervention :

Copie de l' « Avis d'intervention du technicien » du distributeur X indiquant « Afin de procéder au remplacement de votre compteur de gaz naturel et d'installer le nouveau compteur communicant Gazpar, un technicien s'est présenté le 29/01/2019 à ...h... ».

Ce document indique qu'un guide de remise en service a été déposé dans votre boîte aux lettres, ce que vous contestez.

Je note que le document mentionne les coordonnées téléphoniques du prestataire, joignable en semaine jusqu'à 20h, sans préciser qu'un appel téléphonique permette la remise en service de votre installation.

Vous m'avez indiqué être rentrée à votre domicile après 20h, ce qui ne vous a pas permis de joindre le prestataire.

X a fait valoir qu'il est possible de joindre son service Urgence Sécurité Gaz 24h/24h et que ses coordonnées sont notées sur vos factures.

Toutefois, vous m'avez précisé ne pas avoir pensé à consulter vos factures en ligne et que vos deux enfants étaient présents dans votre logement à votre retour alors que la température des lieux était de 10 degrés.

Vous avez donc contacté au plus vite un plombier qui vous a facturé 693 euros TTC pour la remise en service de votre installation.

X a indiqué que le montant de l'intervention était anormalement élevé et que les montants habituellement constatés par ses services variaient entre 50 et 150 euros TTC.

Il vous a donc versé un dédommagement de 100 euros TTC.

Je partage l'analyse de X sur le montant prohibitif de la facture du plombier.

Toutefois, au regard de l'intervention de changement de compteur en plein hiver en votre absence, de l'heure tardive à laquelle vous avez dû faire des démarches pour vous rétablir et de votre situation précaire, j'estime que X devrait vous verser un complément de 50 euros TTC.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à X de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le distributeur X m'informerera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le distributeur X refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : X
Annexe : Observations du distributeur X