

DECISION DU CORDIS

N° 11-38-15

Décision du comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie en date du 9 janvier 2017 sur le différend opposant Madame Solenne J. à la société Gaz Réseau Distribution France (GRDF) relatif aux conditions de modifications de son raccordement au gaz naturel

Une demande de règlement de différend a été enregistrée le 20 novembre 2015, sous le numéro 11-38-15, présentée par Madame Solenne J., à l'encontre de la société Gaz Réseau Distribution France (ci-après désignée « GRDF »).

Elle est relative aux conditions de modifications de son raccordement au gaz naturel.

*

Le comité de règlement des différends et des sanctions est saisi des faits suivants.

Le 2 mars 2014, Madame Solenne J. a effectué une demande de devis en ligne auprès de la société GRDF pour déplacer, dans un coffret encastré en façade, le compteur de gaz naturel situé dans un placard au premier étage de son habitation.

Le 19 mars 2014, la société GRDF a adressé à Madame Solenne J. un devis d'un montant de 2 607,32 € TTC, qui comportait les trois postes suivants :

- la gestion du dossier gaz et des demandes administratives pour un montant de 261,86 € TTC ;
- les travaux de terrassement et de génie civil pour un montant de 1 342,08 € TTC ;
- la fourniture et la mise en œuvre du matériel pour un montant de 1 003,38 € TTC.

Le 16 avril 2014, la société GRDF a adressé à Madame Solenne J. un deuxième devis d'un montant de 1 822,19 € TTC, qui comportait les trois postes suivants :

- la gestion du dossier gaz et des demandes administratives pour un montant de 261,86 € TTC ;
- les travaux de terrassement et de génie civil pour un montant de 559,85 € TTC ;
- la fourniture et la mise en œuvre du matériel pour un montant de 1 003,38 € TTC.

Par courrier du 22 juin 2014, Madame Solenne J. a contesté les devis transmis par la société GRDF et, notamment, le manque de détail concernant les quantités et prix unitaires des prestations, la facturation de 261,86 € au titre de la gestion du dossier, alors que les devis avaient été réalisés sans déplacement, et la nécessité de procéder à des travaux de terrassement, alors que la modification demandée pourrait être effectuée en fermant uniquement le robinet situé sous le trottoir. Madame Solenne J. soulignait, également, les problèmes de sécurité posés par la vétusté avérée de son branchement au gaz naturel, que la société GRDF aurait dû remplacer depuis longtemps. Madame Solenne J. a demandé, par conséquent, à la société GRDF de lui adresser un troisième devis, portant sur la seule modification demandée, et suffisamment détaillé pour justifier des coûts.

Elle précisait que le montant de ce troisième devis ne saurait dépasser le coût d'un branchement neuf au gaz naturel, soit 390 €.

Par courrier du 27 juin 2014, la société GRDF a répondu que le premier devis avait été modifié en raison d'une évolution des règles internes à la société GRDF permettant une meilleure identification des coûts imputables au client. La société GRDF indiquait, également, dans son courrier qu'après une visite sur place, elle était en mesure de confirmer que cet ouvrage était en état normal de service et que la société GRDF n'aurait pas procédé à son renouvellement anticipé en l'absence de sollicitation pour une modification de ce branchement. Concernant les travaux à réaliser, la société GRDF indiquait que la fermeture du robinet de branchement n'était pas suffisante pour ce type de travaux et n'était pas conforme aux règles de sécurité. La société GRDF indiquait, enfin, ne pouvoir donner suite à sa demande de révision du dernier devis.

Par courrier du 7 août 2014, Madame Solenne J. a saisi le Médiateur national de l'énergie.

Par courrier du 20 août 2014, le Médiateur national de l'énergie a indiqué à Madame Solenne J. avoir transmis sa réclamation au service consommateur de la société GRDF, en lui demandant de réexaminer sa réclamation dans les plus brefs délais. Le Médiateur précisait que faute de réponse satisfaisante, Madame Solenne J. aurait la possibilité de confirmer sa saisine.

Par courrier du 15 septembre 2014, la société GRDF a adressé à Madame Solenne J. un troisième devis, pour un montant de 977,83 €. Ce nouveau devis ne prévoyait plus de travaux de terrassement et de génie civil, la société GRDF précisant dans son courrier avoir constaté lors d'une visite technique « *une configuration rare du fait de la présence d'un robinet à embout vissé qui nous permet de déconnecter physiquement sans point chaud la canalisation en aval du robinet* ».

Le 15 janvier 2015, le Médiateur national de l'énergie a rendu une recommandation aux termes de laquelle il indiquait à Madame Solenne J. :

« Vous avez demandé le 2 mars 2014 le déplacement de votre compteur de gaz situé au 1^{er} étage de votre habitation pour le mettre dans un coffret au niveau de la rue.

Le distributeur GRDF vous a adressé trois devis :

- *2 607,32 euros TTC le 19 mars 2014*
- *1 822,19 euros TTC le 16 avril 2014*
- *977,83 euros TTC le 9 septembre 2014*

Vous demandez au distributeur GRDF de prendre à sa charge la modification de votre branchement car vous estimez que celui-ci est vétuste et doit être renouvelé.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le distributeur GRDF m'a adressées (jointes en annexe).

Vous avez demandé le déplacement du compteur gaz pour une raison de confort et il n'apparaît pas aux dires du distributeur GRDF que des travaux s'imposaient pour des raisons de sécurité ou de remises aux normes.

Je ne dispose pas d'éléments pour remettre en cause l'expertise technique du distributeur GRDF, en sa qualité de gestionnaire du réseau de distribution, dans son constat relatif à la sécurité de votre branchement.

Aussi, je considère que le distributeur GRDF est fondé à vous réclamer une contribution pour la modification de votre branchement.

Néanmoins, j'estime anormal qu'il ait fallu six mois et trois devis pour diminuer le prix des travaux envisagés de 63 %. Ce délai révèle un manque de diligence du distributeur GRDF qui justifierait un dédommagement.

Vous expliquez que le retard des travaux du distributeur GRDF vous a contraint à solliciter de nouveau un plombier pour modifier le raccordement de votre chaudière gaz, ce qui génère un surcoût.

Compte tenu de ces éléments, je recommande au distributeur GRDF :

- *De vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC,*
- *De vous transmettre le détail des travaux induits par le devis du 9 septembre 2014 (977,83 euros TTC). »*

Par courrier du 4 février 2015, Monsieur Dominique J. a demandé au Médiateur national de l'énergie de réexaminer le dossier Madame Solenne J.

Par courrier du 6 février 2015, la société GRDF a fait parvenir à Madame Solenne J. un nouveau devis de 977,83 euros en lui indiquant qu'à réception du règlement d'un acompte de 50 % du montant total de ce devis, la société GRDF programmerait les travaux et procéderait au dédommagement de 200 euros TTC, préconisé par le Médiateur national de l'énergie. La société GRDF donnait, également, les précisions suivantes concernant le détail du devis : « *Gestion du dossier Gaz et demandes admin[istratives] : gestion et création du dossier client, gestion et pilotage du chantier de modification.*

Fourniture et mise en œuvre du matériel : main d'œuvre et matériels nécessaires pour : réaliser la dépose du réseau existant, confectionner la niche où sera intégré le coffret gaz naturel, confectionner la saignée pour amener le gaz naturel jusqu'au coffret, assurer la mise en place du coffret et les finitions qui en découlent, mettre à disposition le matériel nécessaire (coffrets, joints, coffret, fourreaux, bouchon), réaliser l'intervention sur le robinet et les modifications nécessaires et enfin assurer le balisage et les essais techniques ».

Par courriel du 13 février 2015, Madame Solenne J. a demandé à la société GRDF de lui adresser l'annexe du devis détaillant les travaux et leur chiffrage, conformément à la recommandation émise par le Médiateur national de l'énergie. Madame Solenne J. précisait que les explications contenues dans le courrier du 6 février 2015 sur les travaux devant être réalisés étaient uniquement qualitatives et ne permettaient pas de comprendre sur quelles bases de coûts unitaires réels et quantités le devis était établi.

Par courrier du 17 mars 2015, le Médiateur national de l'énergie a indiqué à Monsieur Dominique J. qu'il estimait légitimes ses interrogations concernant le renouvellement du branchement, sa sécurité et la transparence des devis du distributeur. Le Médiateur indiquait avoir sollicité la société GRDF afin qu'il précise :

- à quelle échéance des travaux de renouvellement du branchement seraient selon lui nécessaires ;
- la raison pour laquelle, le cas échéant, la durée d'amortissement du branchement ne devrait pas être prise en compte dans le prix de la modification du branchement ;
- pourquoi le prix du devis de modification de branchement proposé était supérieur au prix d'un nouveau branchement prévu au catalogue des prestations de la société GRDF ;
- quelles étaient les modalités de mesure de la canalisation et comment elles garantissaient une épaisseur sur toute la longueur, compte tenu de la corrosion interne et externe ;
- combien de branchements de cette configuration existaient à Nantes.

Le Médiateur national de l'énergie ajoutait qu'il étudiait actuellement la problématique de la transparence des devis des distributeurs de gaz naturel et d'électricité en sollicitant les pouvoirs publics pour faire évoluer la réglementation sur ce point et permettre à la Commission de régulation de l'énergie de contrôler le canevas des prestations réalisées sous monopole.

Le Médiateur indiquait, par ailleurs, transmettre le dossier au comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie pour qu'il indique, à Monsieur Dominique J., s'il pouvait se saisir du litige.

Par courrier du 3 avril 2015, le Directeur général de la Commission de régulation de l'énergie a invité Madame Solenne J. à régulariser sa requête dans les conditions prévues à l'article R.134-8 du code de l'énergie et à l'article 5 du règlement intérieur du comité de règlement des différends et des sanctions, si elle estimait que le différend qui l'opposait à la société GRDF entrait dans le champ de compétence du comité de règlement des différends et des sanctions.

Par courriel du 9 avril 2015, Monsieur Dominique J. a indiqué au Médiateur national de l'énergie, notamment, que la société GRDF n'avait toujours pas transmis le détail chiffré des travaux. Monsieur Dominique J. rappelait que le litige trouvait son origine dans la surfacturation abusive tentée par la société GRDF, réexposait sa position sur le fond du litige et demandait au Médiateur s'il envisageait de prendre une nouvelle recommandation.

Par courrier du 7 mai 2015, le Médiateur national de l'énergie a indiqué à Monsieur Dominique J. que ses services allaient relancer le distributeur GRDF s'agissant du détail chiffré des travaux et a retranscrit les réponses apportées par la société GRDF aux questions posées. Le Médiateur concluait qu'en l'état, il n'était pas en mesure d'émettre une nouvelle recommandation.

Par courrier du 3 juillet 2015, la société GRDF a transmis à Madame Solenne J. l'annexe du dernier devis, détaillant les travaux et leur chiffrage.

Par courriel du 6 août 2015, Monsieur Dominique J. a informé le Médiateur national de l'énergie de la réception de cette annexe. Monsieur Dominique J. indiquait que ce document ne répondait pas du tout à l'exigence de transparence des devis au coût réel, notamment en ce que n'apparaissaient ni le coût horaire, ni le nombre d'heures.

Par courrier reçu le 21 octobre 2015, Madame Solenne J. a saisi le Médiateur indépendant de la société Engie.

Par courrier du même jour, le Médiateur de la société Engie a répondu qu'il ne pouvait instruire le dossier postérieurement au traitement de la réclamation par un autre médiateur, en l'espèce le Médiateur national de l'énergie.

*

Vu la saisine, enregistrée le 20 novembre 2015, présentée par Madame Solenne J., de nationalité française, demeurant XXX, représentée par Monsieur Dominique J. XXX.

Concernant le coût des travaux figurant dans les différents devis, Madame Solenne J. indique que, dans le premier devis, la société GRDF a tenté de lui faire financer entièrement le renouvellement du branchement, allant au-delà de la modification demandée. Elle précise que les travaux de terrassement envisagés ne s'expliquaient que par l'impossibilité de manœuvrer le robinet de branchement, compte tenu de son défaut d'entretien. Le second devis, censé correspondre à la seule modification demandée, laissait encore à sa charge 70 % du renouvellement du branchement. Concernant le troisième devis, Madame Solenne J. fait valoir qu'il ne répond toujours pas aux exigences de transparence du gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel envers ses clients, que sa présentation très succincte ne permet pas de connaître les travaux effectivement facturés, ni sur quelles bases de prix unitaires, ni pour quelles quantités. Madame Solenne J. ajoute que le catalogue des prestations ne prévoit pas de « *gestion du dossier et demandes administratives* », mais seulement l'application d'un pourcentage de frais généraux sur la base du coût réel des travaux et que les sommes demandées sont exorbitantes par rapport au prix d'un branchement neuf.

Concernant la prise en charge de ces travaux, Madame Solenne J. fait valoir que la société GRDF aurait dû depuis longtemps renouveler ce branchement à titre préventif, même s'il est encore en état de fonctionnement, dès lors que le tube en acier qui court sur la façade de la maison est en très mauvais état et attaqué par la rouille. Elle ajoute que le contrat de concession conclu entre la société GRDF et la ville de Nantes ne conditionne aucunement le financement du renouvellement des ouvrages par le concessionnaire à une décision délibérée de sa part de procéder à ce renouvellement. Elle indique que si le cahier des charges de concession prévoit que les modifications de raccordement sont facturées au demandeur, il prévoit, également, que le renouvellement des ouvrages est à la charge de la société GRDF et ne précise rien lorsque la modification nécessite un renouvellement total ou partiel. Madame Solenne J. ajoute que le branchement est amorti depuis longtemps par la société GRDF, qui souhaite faire supporter le coût du renouvellement au client alors qu'un tel renouvellement est à la charge du gestionnaire de réseau et qu'il est déjà préfinancé par le consommateur de gaz via la part distributeur de sa facture de gaz.

Elle demande au comité « *de bien vouloir examiner les questions suivantes* :

« - *Est-il normal de recevoir, pour une demande de modification qui n'a pas varié dans le temps, 3 devis très différents et pourtant soi-disant tous chiffrés au coût réel ?*
- *Est-il acceptable qu'il n'y ait aucune transparence sur la façon dont sont établis ces devis, malgré les belles promesses, sans aucune référence ni à des quantités ni à des prix unitaires ?*

- *Est-il acceptable qu'un service public tel que GRDF utilise des arguments mensongers pour justifier ses pratiques douteuses, et tout particulièrement pour prétendre démontrer la sûreté de ce très vieux branchement ?*

- *Est-il certain et équitable que l'article 14 du traité de concession qui s'applique aux tiers ne s'applique pas, ou au moins son esprit, aux clients alors qu'ils financent les provisions pour renouvellement ?*

- *Est-il normal de facturer quoi que ce soit sur une installation obsolète très largement amortie, au moins deux fois rentabilisée au sens du bénéfice sur investissement, et dont le renouvellement est déjà préfinancé par le client ?*

- Est-il normal et acceptable que GRDF, quand il répond négativement à une réclamation, n'indique pas les recours possibles et leur hiérarchisation ? »

Elle estime que la modification demandée « nécessite ou est l'occasion de renouveler ce vieux branchement. Amorti financièrement depuis très longtemps, il n'y a aucune anticipation à invoquer et GRDF doit simplement renouveler entièrement à ses frais ce branchement totalement obsolète, et potentiellement dangereux. De plus, il [me] semblerait normal que GRDF prenne en charge techniquement ou financièrement la reprise du raccordement intérieur sur le nouveau coffret de branchement puisque c'est sa mauvaise volonté qui a obligé [mon] installateur à faire un raccordement provisoire ».

*

Vu les observations en défense, enregistrées le 25 mars 2016, de la société GRDF, société anonyme, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, dont le siège social est situé 6, rue Condorcet, 75009 Paris, représentée par son directeur général, Monsieur Édouard SAUVAGE.

La société GRDF fait valoir que les travaux relatifs à une modification de branchement sont à assumer par le demandeur, sur la base du coût réel ; que le rapprochement fait entre le coût de modification du branchement et le coût d'un branchement neuf n'a pas de sens, ce dernier étant régi par des barèmes forfaitaires fixés au catalogue de prestations et promotionnés dans l'objectif du développement des usages du gaz naturel. À titre indicatif, le coût actuel moyen d'un branchement neuf est de 2 200 euros.

Elle affirme que la variation de prix entre le premier et le second devis s'explique par une évolution de la répartition des travaux pris en charge par le client et par la société GRDF et que le troisième devis d'un montant réduit s'explique par la détection d'un robinet d'une technologie particulière qui a permis d'alléger les procédures de mise hors gaz imposées par les règles de sécurité.

La société GRDF indique qu'il a pu être confirmé à la suite de ces visites que le branchement ne présentait pas de risque l'amenant à envisager son renouvellement.

Elle fait enfin valoir qu'elle a accepté le dédommagement recommandé par le médiateur de l'énergie et fourni des explications sur les composantes du prix et le détail des prestations.

*

Vu les observations en réplique, enregistrées le 17 mai 2016, présentées par Madame Solenne J..

Concernant le coût des travaux facturés, Madame Solenne J. soutient que le dernier devis transmis ainsi que l'annexe détaillant les prestations ne présentent toujours pas de garantie de reflet des coûts réels afférant à la modification de branchement demandée, dès lors que ne sont précisés ni les quantités, ni les prix unitaires. Madame Solenne J. conteste, par ailleurs, la réalité de ces coûts en soulignant que le détail des prestations laisse apparaître que plus de 90 % de la somme demandée correspond à de la main d'œuvre.

Concernant la sûreté du branchement, elle estime que le Médiateur national de l'énergie a posé plusieurs questions restées sans réponse et, notamment, combien de vieux branchements sont encore en exploitation et quelles sont leurs perspectives de renouvellement.

Elle indique que la société GRDF n'a pas pu réaliser les mesures de l'épaisseur résiduelle du tube en acier qui se trouve sur une propriété privée, que la recherche de fuites de gaz ne permet pas de détecter celles qui se produiraient en partie aérienne du branchement, que l'acier nécessite une protection chimique contre la corrosion qui n'est pas réalisée, que la société GRDF ne réalise aucune surveillance de cet état de corrosion et aucun entretien et qu'aucun âge limite des installations n'est fixé.

Concernant le contrat de concession, elle soutient que l'article 12 du contrat de concession conclu entre la société GRDF et la ville de Nantes n'exclut pas les branchements et qu'en réserver l'application aux tiers serait discriminatoire. Elle fait valoir que l'article 17 dudit contrat précise que les modifications des branchements sont à la charge du demandeur et facturées au coût réel, mais que le contrat prévoit, également, que l'entretien, la mise en conformité et son renouvellement sont à la charge du concessionnaire. Elle affirme que le contrat n'indique pas ce qui doit être fait lorsque l'obsolescence et la vétusté du branchement interdisent de réaliser la modification telle que demandée parce que la technologie n'est plus conforme et oblige donc à le renouveler. Elle considère, enfin, que la position de la société GRDF, qui consiste à considérer que le renouvellement des ouvrages n'est à sa charge que lorsqu'il est à son initiative est inacceptable. Madame Solenne J. ajoute que, si le branchement en cause avait été plus récent, la modification demandée aurait coûté 200 à 300 euros maximum.

*

Vu les observations en duplique, enregistrées le 22 juin 2016, présentées par la société GRDF.

La société GRDF fait, notamment, valoir que la mesure de l'épaisseur du tube en acier a été réalisée à l'aide d'un palpeur ; que les mesures ont montré une épaisseur *a minima* de 3,7 mm, ce qui est au-dessus des normes admissibles ; qu'une peinture anticorrosion a été appliquée lors de la construction du branchement ; que le robinet situé sous le trottoir est manœuvrable et accessible.

*

Vu les observations en triplique, enregistrées le 18 juillet 2016, présentées par Madame Solenne J..

Madame Solenne J. relève que les résultats des mesures indiqués par la société GRDF sont différents de ceux qui avaient été fournis au Médiateur national de l'énergie, que la peinture anticorrosion a été appliquée il y a 70 ans et que les deux premiers devis fournis par la société GRDF démontrent que le robinet n'est en réalité pas manœuvrable.

Madame Solenne J. soutient que la société GRDF ne devrait pas facturer quoi que ce soit sur un branchement vétuste, largement amorti financièrement, dont le renouvellement, à la charge du concessionnaire, est déjà préfinancé par le client.

*

Vu la mesure d'instruction du 2 août 2016 par laquelle le rapporteur, en charge de l'instruction du dossier, a demandé à la société GRDF de bien vouloir communiquer, avant le 15 septembre 2016, les documents suivants :

- un document indiquant la décomposition précise du prix unitaire et des quantités de chacune des prestations indiquées dans l'annexe du devis d'un montant de 977,83 euros intitulée « *détail des prestations* » ;
- la norme pour les canalisations en acier à souder pour réseaux ou branchement de distribution, mentionnée par la société GRDF dans les observations transmises au Médiateur national de l'énergie (pièce n° 8 jointe à la saisine de Madame J.), dans sa version actuellement en vigueur ;
- le procès-verbal relatant les mesures réalisées sur la canalisation de Madame J., faisant ressortir une épaisseur variant entre 3,50 et 3,58 mm ;
- le procès-verbal relatant les mesures réalisées sur la canalisation de Madame J., faisant ressortir une épaisseur *a minima* de 3,7 mm.

*

Vu le courrier, enregistré le 4 octobre 2016, par lequel la société GRDF a sollicité un délai supplémentaire jusqu'au 14 octobre afin de répondre à la mesure d'instruction.

*

Vu le courrier du 10 octobre 2016, faisant droit à la demande de la société GRDF.

*

Vu le courrier, enregistré le 18 octobre 2016, par lequel la société GRDF a répondu à la mesure d'instruction.

La société GRDF a indiqué les quantités et prix unitaires pour chacun des postes.

Poste	Nombre d'heures	Prix unitaire
Gestion du dossier gaz et demandes administratives : création et gestion du dossier client, gestion et pilotage du chantier de modification 238,05 euros HT, soit 261,86 euros TTC	4,9 h	48,4 €
Main d'œuvre pour réaliser l'intervention sur le robinet et les modifications nécessaires 121,00 euros HT, soit 133,10 euros TTC	2,5 h	48,4 €
Main d'œuvre nécessaire pour réaliser la dépose du réseau existant 145,20 euros HT, soit 159,72 euros TTC	3 h	48,4 €
Main d'œuvre pour confectionner la niche où sera intégré le coffret gaz naturel, confectionner la saignée pour amener le gaz naturel jusqu'au coffret, assurer la mise en place du coffret et les finitions qui en découlent 193,60 euros HT, soit 212,96 euros TTC	4 h	48,4 €
Main d'œuvre pour assurer le balisage et les essais techniques 121,00 euros HT, soit 133,10 euros TTC	2,5 h	48,4 €
Matériel nécessaire (coffret, joints, fourreaux, bouchons) 70,09 euros HT, soit 77,09 euros TTC		Coffret : 66,2 € Fourreau : 3,7 € PE32 : 0,79 €

TOTAL : 888,94 euros HT, soit 977,83 euros TTC.

La société GRDF a communiqué la norme NFA 49-115, homologuée au *Journal Officiel* du 28 juillet 1978 et prenant effet au 1^{er} septembre 1978, intitulée « *Tubes en acier – tubes sans soudure filetables finis à chaud – Dimensions – Conditions techniques de livraison* ».

La société GRDF a transmis les relevés de mesure effectués les 25 juin 2014 et 21 juin 2016, qui précisent l'un et l'autre que :

« *Le tube à analyser est de calibre 25, diamètre 33,7 mm, série forte d'épaisseur 4 mm. La tolérance d'épaisseur est de 12,5 %. Pour le cas étudié, un min de 3,5 mm et un max de 4,5 mm. Plusieurs points de mesures ont été effectués sur la partie aérienne du tube. Les résultats nous donnent une épaisseur de 3,6 à 3,7 mm selon les emplacements* ».

La société GRDF en conclut que l'ouvrage examiné est conforme à la norme.

*

Vu les commentaires de Madame Solenne J. sur les précisions apportés par la société GRDF en réponse à la mesure d'instruction, enregistrés le 27 octobre 2016.

Madame Solenne J. soutient que le détail chiffré des travaux a été établi après coup, les quantités résultant d'un calcul à l'envers à partir des sommes facturées et du prix horaire de la main d'œuvre. Elle ajoute que la facturation est très exagérée au regard des tâches à effectuer, s'agissant notamment du balisage quasiment inutile pour un chantier n'empiétant pas sur la chaussée et d'essais techniques n'excédant pas dix minutes.

Concernant la sûreté de l'ouvrage, Madame Solenne J. considère que les rapports transmis par la société GRDF ne règlent aucune des questions sur la validité des mesures pour les raisons suivantes :

- l'opérateur n'a pu mesurer que la face « avant » du branchement et non celle collée au mur ;
- l'opérateur n'a pas pu effectuer de mesure sur la partie privative du branchement ;
- les rapports ne permettent toujours pas de savoir d'où proviennent les résultats fournis fin 2014 au Médiateur national de l'énergie (épaisseur entre 3,5 et 3,58 mm, épaisseur minimale tolérée 2,9 mm), différents de ceux de juin 2016 (3,6 à 3,7 mm, tolérance 3,5), car ce ne sont pas ceux figurant dans le rapport de 2014, qui lui est étrangement semblable à celui de 2016. Si l'on considère « *que les vrais chiffres de 2014 sont ceux adressés au MNE et non pas ceux du rapport produit après coup, on est déjà au seuil mini et ça n'a pu que s'aggraver depuis 2 ans* ».

Madame Solenne J. précise qu'elle ne demande pas de mesures exhaustives et contradictoires, « car ce n'est pas le fond de ce litige et il n'a que trop duré ». Elle rappelle, également, qu'elle n'a jamais considéré que ce branchement présentait un danger imminent, simplement qu'il était très vétuste, très rouillé et aurait dû être renouvelé depuis longtemps. Le renouvellement des ouvrages reste à la charge de la société GRDF même s'il est induit par une demande de modification.

*

Vu les observations récapitulatives, enregistrées le 15 novembre 2016, présentée par la société GRDF.

La société GRDF persiste dans ses précédentes écritures en soulignant qu'elle est légitime à établir un devis pour la modification demandée, que ce devis a été établi au coût réel et qu'une participation au titre de l'anticipation du renouvellement de l'ouvrage ne concerne que le réseau. La société GRDF soutient, également, que les visites sur place ont confirmé l'absence de dangerosité du branchement, qui aurait pu conduire à un renouvellement de celui-ci à la charge de la société GRDF. La société GRDF souligne que le Médiateur national de l'énergie n'a émis aucune remarque sur le dernier devis envoyé à Madame J. et que si son besoin existe toujours, la société GRDF est prête à établir une nouvelle valorisation des travaux en maintenant le dédommagement de 200 euros.

*

Vu les observations récapitulatives de Madame Solenne J., enregistrées le 21 novembre 2016, aux termes desquelles Madame Solenne J. formule trois demandes au comité de règlement des différends et des sanctions :

« 1. Au titre de l'intérêt général du Service Public et de nos concitoyens, nous demandons que GRDF mette fin à ses pratiques abusives de surfacturation (on peut imaginer sans peine les milliers de clients qui ont dû en être victimes au fil des années parce qu'ils n'ont aucune connaissance du contrat de concession), que les devis établis « au coût réel » le soient en toute transparence et sur la base des coûts unitaires détaillés, et que les Autorités Concédantes Locales, organisatrices du service, ainsi que leur fédération la FNCCR soient informées de ces pratiques abusives afin qu'elles puissent rappeler à l'ordre leur concessionnaire et mener les contrôles nécessaires. Nous souhaitons aussi qu'un texte réglementaire vienne compléter le contrat type de la concession pour préciser son application dans des cas tels que celui-ci où le branchement est très ancien et aurait dû être renouvelé par GRDF depuis longtemps. Nous demandons aussi à ce que GRDF s'engage à ne plus utiliser d'arguments douteux ni mensongers pour défendre ses positions, c'est plus difficile à contrôler mais cela relève de l'éthique de l'entreprise si elle veut rester un grand service public.

2. Lors de la demande de modification de branchement en mars 2014, nous aurions accepté sans problème un devis raisonnable correspondant aux travaux relativement simples à réaliser dans la technologie acier du branchement si elle n'était pas devenue obsolète au fil des années, de l'ordre de celui accepté d'ERDF pour modifier aussi le branchement électrique (350 €) et même jusqu'au niveau de prix d'un branchement neuf (390 €), et alors nous n'aurions pas été amenés à demander des comptes à GRDF et à poser des questions devenues bien embarrassantes. Mais GRDF a eu tort d'essayer de facturer abusivement la totalité du renouvellement et aujourd'hui, après avoir été amené à creuser la question, et tout particulièrement le contrat de concession, nous demandons simplement que GRDF assume ses obligations et renouvelle à ses frais le branchement.

Nous n'envisageons plus aucune contribution de notre part et estimons qu'au-delà du comportement inacceptable, du manque de transparence, et des mensonges inadmissibles de GRDF qui méritent bien plus qu'une petite ristourne pour « manque de diligence », ce dossier est assez simple sur le fond : la modification demandée nécessite ou est l'occasion de renouveler ce vieux branchement, c'est GRDF qui le dit. Amorti financièrement et préfinancé par le client depuis très longtemps, il n'y a aucune anticipation à invoquer et GRDF doit simplement renouveler entièrement à ses frais cet ouvrage totalement obsolète, et potentiellement dangereux, conformément au traité de concession.

3. Enfin, bien que cette affaire ait entraîné un certain nombre de frais, nous n'en demandons pas l'indemnisation. En revanche, il nous semblerait normal que GRDF prenne en charge techniquement ou financièrement la reprise du raccordement intérieur sur le nouveau coffret de branchement puisque c'est sa mauvaise volonté qui a obligé l'installateur à faire un raccordement provisoire sur le compteur actuel. »

*

Vu la mesure d'instruction complémentaire du 24 novembre 2016 par laquelle le rapporteur, en charge de l'instruction du dossier, a demandé à la société GRDF de bien vouloir lui indiquer, avant le 8 décembre 2016, sur quel référentiel la société GRDF se base pour décider du renouvellement des branchements du type de celui de Madame J. et si elle se basait uniquement sur la norme constructive NFA 49-115 ou si elle utilisait un autre document issu de son référentiel interne. Le rapporteur a, également, demandé à la société GRDF de bien vouloir

lui communiquer, le cas échéant, tout document issu de son référentiel interne permettant de déterminer la nécessité de renouveler un branchement, du type de celui de Madame Solenne J..

*

Vu la réponse de la société GRDF, enregistrée le 6 décembre 2016, par laquelle la société GRDF a répondu que la politique de renouvellement des branchements n'était pas l'objet du différend et qu'en tout état de cause, rien dans la réglementation ne donnait d'obligation en matière de critère de renouvellement d'ouvrages et/ou de prescrit associé.

La société GRDF indique qu'elle élabore, déploie et actualise une « politique des facteurs de risques » qui permet de mettre en évidence, sur l'ensemble des ouvrages, ceux pouvant représenter par leur taux d'incident et par leur nombre, des priorités en matière de renouvellement d'ouvrages. La société GRDF a ainsi identifié des ouvrages comme les conduites d'immeubles en plomb, sensibles au risque incendie, qui ont fait l'objet d'un critère du Contrat de Service Public visant à leur remplacement en totalité. Selon la société GRDF, les branchements acier n'ont pas été identifiés dans les facteurs de risque prioritaires car leur taux d'incident ne met pas en évidence une quelconque priorité par rapport aux autres ouvrages. Les ouvrages de gaz font l'objet d'une maintenance à travers les campagnes de recherche systématique de fuite. Si une fuite est découverte sur un ouvrage, la société GRDF procède selon les cas à sa réparation ou à son renouvellement selon l'analyse de la situation et l'état de l'ouvrage.

*

Vu les commentaires de Madame Solenne J. sur la réponse apportée par la société GRDF, enregistrés le 19 décembre 2016.

Madame Solenne J. soutient que la question du renouvellement du branchement est bien en lien avec le différend dans la mesure où la modification demandée serait sans objet aujourd'hui si l'ouvrage en cause avait bénéficié d'une politique de renouvellement et dans la mesure où le différend porte également sur le comportement inadmissible de la société GRDF qui multiplie les mensonges pour défendre ses positions.

Elle souligne que la société GRDF confirme qu'il n'y a aucune politique de renouvellement pour ce type d'ouvrages, ni aucun critère d'âge et que la société GRDF n'interviendra qu'en cas de fuite. Pour autant, elle soulève que « *ce n'est pas parce que la GRDF laisse vieillir et se dégrader ces ouvrages bien au-delà de la durée d'amortissement qu'il n'a pas à en assurer financièrement le renouvellement quand une modification demandée le rend nécessaire* ».

Madame Solenne J. relève, également, que les parties aériennes des branchements ne bénéficient pas des recherches systématiques de fuite et que la société GRDF est mal fondée à soutenir que le branchement ne présenterait pas de corrosion apparente.

Madame Solenne J. insiste, enfin, sur les multiples mensonges avancés selon elle par la société GRDF depuis le début de la procédure et sur la production de rapports de mesure « *dont l'un au moins est un faux manifeste* ».

*

Vu les observations récapitulatives, enregistrées le 6 janvier 2017, présentées par la société GRDF.

La société GRDF persiste dans ses dernières écritures et ajoute, que le renouvellement des ouvrages ne constitue pas une charge couverte par le tarif, contrairement à ce qu'affirme Madame J..

La société GRDF demande, par conséquent, au comité de règlement des différends et des sanctions :

- de rejeter la demande visant à statuer, de manière générale, sur les relations entre la société GRDF et l'ensemble des autorités concédantes ainsi que la FNCCR, dès lors qu'elle n'entre pas dans les pouvoirs du comité ;
- de rejeter la demande tendant à ce que la société GRDF renouvelle à ses frais le branchement dès lors que les branchements en acier ne font pas partie de ceux pour lesquels la société GRDF conduit une politique de renouvellement pour des raisons de sécurité et que la provision pour le renouvellement des ouvrages n'est pas une charge couverte par le tarif ;

- de dire que la demande relative à la prise en charge par la société GRDF de la reprise du raccordement intérieur sur le nouveau coffret de branchement tend en réalité à obtenir la réparation d'un préjudice qui aurait été causé à Madame J. par la faute qui aurait été commise par la société GRDF et, par conséquent, de se déclarer incompétent pour statuer sur une telle demande ;
- de dire que l'article 12 du cahier des charges n'est pas applicable, les travaux n'étant réalisés ni à l'initiative de tiers (article 12-II-2), ni pour une mise en conformité avec des normes techniques ;
- de dire que seules les dispositions de l'article 17 du cahier des charges de la concession sont applicables dès lors que le coffret contenant le compteur constitue un branchement et l'avant –dernier alinéa de l'article 17 prévoit que « *les modifications ou suppressions de branchements, non prévues aux alinéas qui précèdent sont à la charge de celui qui en fait la demande sur la base des dépenses réelles augmentées des frais généraux* » ; il en résulte que c'est à Madame J., qui a demandé la modification du branchement, d'en supporter le coût.

En conclusion, la société GRDF demande au comité de règlement des différends et des sanctions de confirmer la proposition de devis d'un montant de 977,83 euros TTC, diminué de 200 euros de dédommagement.

*
* *

Vu les autres pièces du dossier ;

Vu le code de l'énergie, notamment ses articles L. 134-19 et à L. 134-24 et ses articles R. 134-7 à R. 134-28 et suivants ;

Vu la décision du 11 mars 2015, relative au règlement intérieur du comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie ;

Vu la décision du 10 mai 2016 du président du comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie, relative à la désignation d'un rapporteur et d'un rapporteur adjoint pour l'instruction de la demande de règlement de différend enregistrée sous le numéro 11-38-15 ;

Vu la décision du 14 décembre 2016 du président du comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie, fixant la date de clôture de l'instruction relative au différend qui oppose Madame Solenne J. à la société GRDF.

*

Les parties ayant été régulièrement convoquées à la séance publique, qui s'est tenue le 9 janvier 2017, du comité de règlement des différends et des sanctions, composé de Madame Monique LIEBERT-CHAMPAGNE, président, Madame Henriette CHAUBON, Monsieur Claude GRELLIER et Monsieur Denis RAPONE membres, en présence de :

Madame Alexandra BONHOMME, directrice juridique et représentant le directeur général empêché,

Madame Maureen DEJOBERT, rapporteur, et Monsieur Didier LAFFAILLE, rapporteur adjoint,

Les représentants la société GRDF,

Monsieur Dominique J., représentant Madame Solenne J.,

Après avoir entendu :

- le rapport de Madame Maureen DEJOBERT, présentant les moyens et les conclusions des parties ;
- les observations de Monsieur Jacques GÉRARD et Madame Anne-Laure CHASSANITE, pour la société GRDF ; la société GRDF persiste dans ses moyens et conclusions ;

- les observations de Monsieur Dominique J., pour Madame Solenne J.; Madame Solenne J. persiste dans ses moyens et conclusions ;

Aucun report de séance n'ayant été sollicité ;

Le comité de règlement des différends et des sanctions en ayant délibéré, après que les parties, le rapporteur, le public et les agents des services se sont retirés.

*

Sur la demande tendant à ce que les devis de la société GRDF soient établis en toute transparence et sur la base de coûts unitaires détaillés :

L'article L. 432-8 du code de l'énergie prévoit que : « Sans préjudice des dispositions du sixième alinéa du I de l'article L. 2224-31 du code général des collectivités territoriales, un gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel est notamment chargé, dans le cadre des cahiers des charges de concession et des règlements de service des régies mentionnés au I du même article L. 2224-31 : (...)

4° D'assurer, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, l'accès à ces réseaux ;

5° De fournir aux utilisateurs des réseaux les informations nécessaires à un accès efficace aux réseaux, sous réserve des informations protégées par des dispositions législatives ou réglementaires ; »

Il ressort de cette disposition que la société GRDF est soumise à une obligation générale de transparence en matière de raccordement au réseau de distribution de gaz naturel et, à ce titre, il lui appartient de communiquer au demandeur les éléments lui permettant d'apprécier le bien-fondé de ses décisions, tant techniques que financières. Cette obligation se justifie d'autant plus que le gestionnaire de réseaux de distribution de gaz naturel se trouve en situation de monopole vis-à-vis des utilisateurs de ses réseaux.

Le 3 juillet 2015, la société GRDF a adressé à Madame Solenne J. les précisions suivantes, relatives au devis du 9 septembre 2014 :

« - *Gestion du dossier Gaz et demandes admin : création et gestion du dossier client, gestion et pilotage du chantier de modification.*

238,05 euros HT soit 261,86 euros TTC

- *Fourniture et mise en œuvre du matériel :*

1. *Main d'œuvre pour réaliser l'intervention sur le robinet et les modifications nécessaires*
121 euros HT soit 133,10 euros TTC

2. *Main d'œuvre nécessaire pour réaliser la dépose du réseau existant*
145,20 euros HT soit 159,72 euros TTC

3. *Main d'œuvre pour confectionner la niche où sera intégré le coffret gaz naturel, confectionner la saignée pour amener le gaz naturel jusqu'au coffret, assurer la mise en place du coffret et les finitions qui en découlent*

193,60 euros HT soit 212,96 euros TTC

4. *Main d'œuvre pour assurer le balisage et les essais techniques*
121 euros HT soit 133,10 euros TTC

5. *Matériel nécessaire (coffret, joints, fourreaux, bouchons)*
70,09 euros HT soit 77,09 euros TTC

TOTAL : 888,94 euros HT soit 977,83 euros TTC ».

En réponse à la mesure d'instruction qui lui a été adressée le 2 août 2016, la société GRDF a, par courrier du 18 octobre 2016, indiqué les quantités et prix unitaires pour chacun des postes et s'est ainsi, enfin, acquittée de son obligation de transparence.

Il est cependant regrettable que Madame Solenne J. ait dû attendre deux ans et saisir, d'une part, le Médiateur national de l'énergie et, d'autre part, le comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie, pour avoir accès au détail des prestations figurant sur le devis du 9 septembre 2014.

La société GRDF doit, impérativement et sans qu'un utilisateur en fasse la demande, fournir le détail des quantités et prix unitaires des prestations dans les devis qu'elle propose à ses clients, sauf à manquer à son obligation de transparence.

Sur la demande tendant à ce que les autorités concédantes et la FNCCR soient informées des pratiques de la société GRDF :

Madame Solenne J. demande à que les autorités concédantes locales, organisatrices du service public de la distribution de gaz naturel, ainsi que leur fédération, la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), soient informées de ces pratiques abusives afin qu'elles puissent « rappeler à l'ordre leur concessionnaire et mener les contrôles nécessaires ».

En application des dispositions de l'article R.134-16 du Code de l'énergie, les décisions du comité rendues en matière de règlement des différends sont publiées au Journal Officiel de la République Française.

Aucun texte législatif ou réglementaire ne donne compétence au comité de règlement des différends et des sanctions pour procéder aux mesures de publicité sollicitées par la demanderesse.

Sur la demande de prise en charge par la société GRDF du renouvellement du branchement actuel, en raison de sa vétusté :

Madame Solenne J. soutient que la société GRDF doit renouveler entièrement à ses frais le branchement « totalement obsolète et potentiellement dangereux » dont elle a demandé la modification.

Madame Solenne J. soutient en premier lieu que la modification demandée nécessite ou à tout le moins rend souhaitable le renouvellement du branchement qui incombe en tout état de cause au gestionnaire de réseaux, conformément au contrat de concession conclu entre la société GRDF et la ville de Nantes.

L'article 12 I du contrat de concession conclu entre la société GRDF et la ville de Nantes prévoit que :

« Sont à la charge du concessionnaire :

(...)

2°) les travaux de maintenance et de renouvellement »

La société GRDF indique qu'elle élabore et met en œuvre une politique des facteurs de risques portant sur l'ensemble des ouvrages afin de mettre en évidence ceux pouvant représenter par leur taux d'incident et par leur nombre, des priorités en matière de renouvellement d'ouvrage, les ouvrages en acier n'étant pas prioritaires en application de cette politique de facteurs de risques.

En l'espèce, en l'état du dossier et eu égard aux mesures d'épaisseur du tuyau effectuées par la société GRDF, il n'apparaît pas que l'installation de Madame Solenne J. présente un danger imminent qui nécessiterait pour la société GRDF de procéder immédiatement à son remplacement. Ce point n'est d'ailleurs pas contesté par Madame Solenne J., même si le branchement en cause, qui comporte des marques de corrosion, apparaît comme vétuste.

Madame Solenne J. soutient en second lieu qu'aucun frais ne devrait être mis à sa charge dès lors que le branchement, dont la modification est demandée, est entièrement amorti.

Madame Solenne J. invoque, à cet égard, l'article 12 du contrat de concession conclu entre la société GRDF et la ville de Nantes (correspondant à l'article 10 du contrat type), intitulé « travaux sur le réseau concédé », qui prévoit que « quand, à l'occasion de travaux financés par un tiers, le concessionnaire sera conduit à renouveler, par anticipation, une canalisation existante, il devra, pour évaluer la participation réclamée au tiers, tenir compte de la valeur de l'ouvrage abandonné ».

Elle soutient qu'il serait discriminatoire, si la société GRDF ne fait payer à un tiers que le coût correspondant à l'anticipation du renouvellement d'une canalisation, de facturer au contraire la totalité de ce renouvellement à un consommateur. Elle ajoute que le fait de ne pas tenir compte, pour le consommateur, de la valeur de l'ouvrage abandonné et de son niveau d'amortissement serait également contradictoire dès lors que le consommateur a déjà financé *via* ses factures d'énergie la provision pour renouvellement des ouvrages.

L'article 12 du contrat de concession n'est pas applicable aux demandes de modifications de branchements formulées par l'utilisateur du réseau, mais vise les tiers au réseau de distribution.

La seule disposition applicable en l'espèce est l'article 17 du contrat de concession (correspondant à l'article 14 du contrat type) aux termes duquel : « *Les modifications ou suppressions de branchements, non prévues aux alinéas qui précèdent, sont à la charge de celui qui en fait la demande sur la base des dépenses réelles augmentées des frais généraux* ».

Il en résulte que les travaux relevant de la modification de branchements doivent être assumés par le demandeur sur la base du coût réel des travaux engagés pour répondre à sa demande, tels qu'estimés dans le devis adressé par la société GRDF à Madame Solenne J. et sans qu'il soit nécessaire de tenir compte de la valeur ou de l'amortissement de l'ouvrage abandonné.

Par conséquent, la demande de Madame Solenne J. tendant à la prise en charge par la société GRDF du renouvellement du branchement actuel dont elle a demandé la modification est rejetée. Si Madame Solenne J. souhaite maintenir sa demande de modification de branchement, elle devra s'acquitter du montant de 977,83 euros TTC figurant dans le dernier devis transmis par la société GRDF. Cette somme devrait être diminuée de 200 euros de dédommagement, comme l'a recommandé le Médiateur national de l'énergie et comme la société GRDF l'a accepté.

A cet égard, il ne ressort pas des pièces du dossier que, contrairement à ce qui est soutenu par Madame Solenne J., le devis du 19 septembre 2014 ne correspond pas aux coûts réels engagés et que la facturation soit manifestement excessive au regard des tâches à effectuer.

Sur la demande tendant à la prise en charge par la société GRDF de la reprise du raccordement intérieur sur le nouveau coffret :

Madame Solenne J. soutient qu'il est justifié que la société GRDF prenne en charge techniquement ou financièrement la reprise du raccordement intérieur sur le nouveau coffret dès lors que le raccordement provisoire de son installation résulte de la « mauvaise volonté » de la société GRDF.

Il résulte des dispositions de l'article L. 134-19 du code de l'énergie, qui attribuent au comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie compétence pour régler, entre les gestionnaires et utilisateurs des réseaux publics de transport ou de distribution de gaz, les litiges liés à l'accès auxdits réseaux ou à leur utilisation, que le comité n'est pas compétent pour connaître de la prise en charge technique ou financière du raccordement intérieur d'une installation ni des demandes tendant au versement d'une indemnité.

DÉCIDE :

Article 1^{er}. – Les demandes de Madame Solenne J. sont rejetées.

Article 2. – La présente décision sera notifiée à Madame Solenne J. et à la société Gaz Réseau Distribution France. Elle sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 9 janvier 2017,
Pour le Comité de règlement des différends et des sanctions,
Le Président,
Monique LIEBERT-CHAMPAGNE