

Madame S

Paris, le 7 novembre 2024

N° de dossier : **D2024-09724**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur B concernant la facturation de gaz naturel de votre logement. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture de gaz du 4 mai 2023 d'un montant de 7 567,95 euros TTC (après déduction des paiements mensuels déjà effectués de 509,82 euros et du report de solde de 69,81 euros). Vous estimez que la consommation de gaz mise à votre charge est anormalement élevée compte tenu de vos usages et des caractéristiques de votre logement. Vous suspectez une surestimation de vos consommations. Ainsi, vous sollicitez la révision de votre facturation.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B mes conclusions sont les suivantes :

**Je ne dispose pas d'élément pour remettre en cause la consommation de gaz enregistrée dans le logement.**

**En revanche, le solde élevé de la facture du 4 mai 2023 s'explique par le fait qu'elle a régularisé vos consommations réelles de gaz pour la période du 26 mars 2019 au 15 mars 2023, soit plus de 48 mois, ce qui n'est pas conforme à l'article L. 224-11 du code de la consommation qui interdit aux opérateurs d'énergie de régulariser des consommations réelles au-delà de 14 mois. La régularisation relève de la responsabilité du distributeur B qui a écarté plusieurs index relevés pendant cette période.**

**Ainsi, d'après mes calculs, dont vous trouverez le détail en annexe, il appartient au distributeur B d'annuler une consommation de 4 399 m<sup>3</sup> (49 132 kWh) pour la période du 26 mars 2019 au 15 janvier 2022, ce qui représente un montant en votre faveur d'environ 3 800 euros TTC.**

**En outre, j'invite le distributeur B à procéder à un lissage des consommations au cours de la période régularisée afin que les différents prix puissent être correctement ventilés sur toute les consommations de la période ainsi qu'à prendre en charge les frais de déplacement et de vérification des données de comptage.**

**Par ailleurs, il me semblerait également équitable que le distributeur B et le fournisseur A vous accordent des dédommagements au titre du traitement global de votre dossier.**

**Enfin, j'invite le fournisseur A à mettre en œuvre sa proposition de facilité de paiement pouvant aller jusqu'à 36 échéances afin de régler le nouveau solde dont vous serez redevable à l'issue de la médiation.**

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

Page 1 sur 5

*Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.*

## L'ORIGINE DU LITIGE

Le 26 mars 2019, le distributeur B a pris en compte un index réel à 36 355 m<sup>3</sup>.

À compter de cette date, le distributeur B n'a plus pris en compte d'index réel.

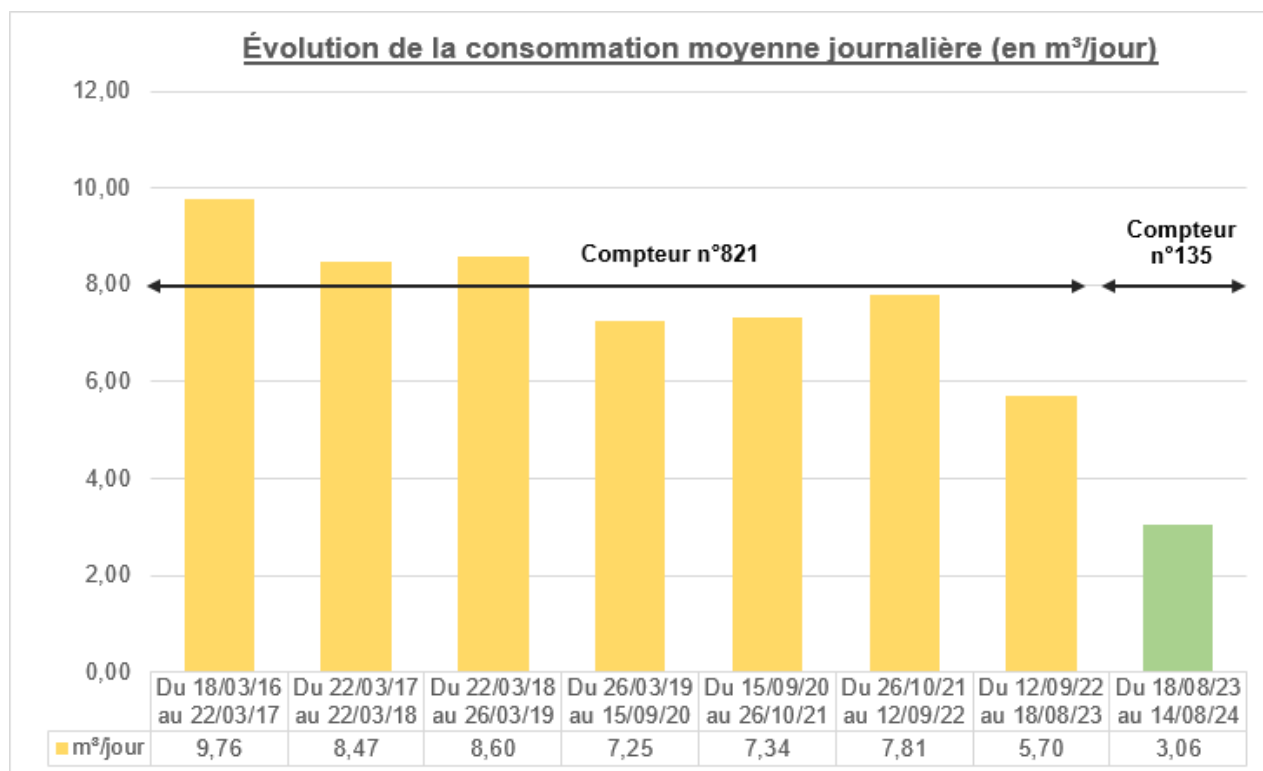
En effet, les index pourtant relevés les 15 septembre 2020 à 40 262 m<sup>3</sup>, le 16 mars 2021 à 42 245 m<sup>3</sup>, le 26 octobre 2021 à 43 243 m<sup>3</sup>, le 29 octobre 2021 à 43 257 m<sup>3</sup>, le 12 septembre 2022 à 45 749 m<sup>3</sup> n'ont pas été publiés par le distributeur B.

En l'absence d'index réels, votre consommation a été facturée sur la base d'estimations et l'index relevé le 15 mars 2023 à 47 236 m<sup>3</sup> a alors permis de régulariser votre consommation réelle depuis le 26 mars 2019, soit plus de 47 mois.

En effet, seule une consommation estimée de 3 995 m<sup>3</sup>, soit 44 692 kWh, a été mise à votre charge pour la période du 26 mars 2019 au 3 novembre 2022. Ainsi, vous avez dû faire face à la régularisation d'un volume de 6 886 m<sup>3</sup> soit 76 917 kWh lors de la publication de l'index du 15 mars 2023.

## L'ANALYSE DU NIVEAU DE CONSOMMATION

Sur la base des données relevées sur votre compteur (incluant les index écartés par le distributeur B), je constate que la consommation de gaz enregistrée dans le logement a évolué comme suit :



Il apparaît que la consommation moyenne journalière enregistrée par le compteur n°821 a diminué passant de 7,81 m<sup>3</sup> pour la période du 26 octobre 2021 au 12 septembre 2022 à 5,70 m<sup>3</sup> pour la période du 12 septembre 2022 au 18 août 2023.

Une même diminution des consommations a été enregistrée sur le nouveau compteur n°135 avec une consommation moyenne journalière de 3,06 m<sup>3</sup> enregistrée pour la période du 18 août 2023 au 14 août 2024.

Cette diminution est cohérente avec l'évolution de vos usages. En effet, vous avez déclaré que votre logement est une maison de 120 m<sup>2</sup> occupée par 4 personnes et que le gaz était très peu utilisé pour le chauffage à la suite de l'installation d'un insert en janvier 2021, ainsi que d'une chaudière à condensation.

Par conséquent, je ne dispose pas d'éléments pour remettre en cause les consommations enregistrées dans le logement.

## LA FACTURATION

En me basant sur les documents que vous m'avez fournis et les observations du fournisseur A, j'ai réalisé les tableaux suivants qui reprennent les factures éditées selon vos différents contrats avec le fournisseur A.

- **Pour la période du 11 au 17 septembre 2020**

Date	Période	Relève	Index de début (en m <sup>3</sup> )	Index de fin (en m <sup>3</sup> )	Consommation (en m <sup>3</sup> )	Consommation (en kWh)
Facture de souscription du 15 septembre 2020						
Facture du 23 septembre 2020	du 11/09/20 au 17/09/20	Estimé (1)	36355	36355	0	0

(1) L'index affiché comme réel sur la facture est un index estimé.

- **Pour la période du 19 novembre 2020 au 3 mars 2022**

Date	Période	Relève	Index de début (en m <sup>3</sup> )	Index de fin (en m <sup>3</sup> )	Consommation (en m <sup>3</sup> )	Consommation (en kWh)
Facture de souscription du 23 novembre 2020						
Facture du 1er avril 2021	du 19/11/20 au 31/03/21	Estimé	36527	37871	1 344	14 918
Facture du 8 mars 2022	du 01/04/21 au 03/03/22	Estimé	37871	39720	1 849	20 689

- **Pour la période du 13 septembre 2022 au 11 avril 2023**

Date	Période	Relève	Index de début (en m <sup>3</sup> )	Index de fin (en m <sup>3</sup> )	Consommation (en m <sup>3</sup> )	Consommation (en kWh)
Facture de souscription du 20 septembre 2022						
Facture du 4 mai 2023	du 13/09/22 au 15/03/23	Réel	40217	47236	7 019	78 395
	du 16/03/23 au 11/04/23	Estimé	47236	47527	291	3 227

Ainsi, la facture du 15 mai 2023 a pris en compte un index réel à 47 236 m<sup>3</sup> au 15 mars 2023 régularisant ainsi votre consommation réelle depuis le 26 mars 2019.

Au final, la consommation totale facturée par le fournisseur A correspond bien aux données de consommations enregistrées par le compteur et transmise par le distributeur B.

## LA RÉGULARISATION DE VOS CONSOMMATIONS DE GAZ

Il ressort de l'analyse du dossier que la facture du 4 mai 2023 a régularisé vos consommations réelles de gaz pour la période du 26 mars 2019 au 15 mars 2023, soit plus de 48 mois.

Or, je rappelle que l'article L. 224-11 du code de la consommation<sup>1</sup> interdit la facturation de consommations antérieures de plus de 14 mois (424 jours) au dernier relevé connu au jour de l'édition de la facture.

<sup>1</sup> « [...] Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou autorelevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa

La régularisation relève de la responsabilité du distributeur B qui a écarté plusieurs index relevés par ses agents lors de déplacements à votre domicile de septembre 2020 à septembre 2022, pour retenir à la place des index sous-estimés.

Ainsi, d'après mes calculs, dont vous trouverez le détail en annexe, il appartient au distributeur B d'annuler une consommation de 4 399 m<sup>3</sup> (49 132 kWh) pour la période du 26 mars 2019 au 15 janvier 2022, ce qui représente un montant en votre faveur d'environ 3 800 euros TTC.

Par ailleurs, j'invite le distributeur B à procéder à un lissage des consommations au cours de la période régularisée afin que les différents prix puissent être correctement ventilés sur toute les consommations de la période.

Il appartiendra au fournisseur A d'intégrer l'annulation et le lissage des consommations à la facturation et de valoriser le montant correspondant en euros.

## **LES DÉSAGRÉMENTS SUBIS**

- **La responsabilité du distributeur B**

Je relève que distributeur B n'a pas pris en compte d'index réel entre mars 2019 et mars 2023, ce qui est à l'origine de l'important rattrapage de consommation facturé le 4 mai 2023.

Si le distributeur B a déjà pris en charge une partie des consommations régularisées en application de l'article L. 224- 11 du code de la consommation, je rappelle qu'il ne s'agit que de la simple application d'une obligation légale.

Ainsi, il me semblerait équitable que le distributeur B vous accorde un dédommagement, au vu de la régularisation importante subie.

En outre, il me semblerait également équitable que le distributeur B prenne en charge les frais de vérification des données de comptage de 46,68 euros TTC et de déplacement particulier de 30,06 euros TTC.

- **La responsabilité du fournisseur A**

Je relève que vous avez rencontré des difficultés pour obtenir des explications de la part du fournisseur A. Ainsi, j'estime que le traitement insatisfaisant de vos réclamations vous a légitimement conduit à douter du bien-fondé de votre facturation.

Au cours de la médiation, le fournisseur A s'est engagé à vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC au titre du traitement global de votre dossier, ce que j'estime satisfaisant.

Enfin, j'invite le fournisseur A à mettre en œuvre sa proposition de facilité de paiement pouvant aller jusqu'à 36 échéances afin de vous permettre de régler le nouveau solde dont vous serez redevable à l'issue de la médiation.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur B :**

- **d'annuler 49 132 kWh pour la période du 26 mars 2019 au 15 janvier 2022 en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation ;**
- **de procéder à un lissage des consommations au cours de la période régularisée afin que les différents prix puissent être correctement ventilés sur toute les consommations de la période ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 400 euros TTC au titre du traitement global de votre dossier ;**
- **de prendre en charge les frais de vérification des données de comptage de 46,68 euros TTC et de déplacement de 30,06 euros TTC.**

---

*consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude »*

**Je recommande au fournisseur A de mettre en œuvre ses propositions :**

- **de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC au titre du traitement global de votre dossier ;**
- **d'intégrer l'annulation et le lissage des consommations réalisés par le distributeur B ;**
- **de vous accorder une facilité de paiement pouvant aller jusqu'à 36 échéances pour régler le solde restant dû à l'issue de la médiation.**

**Je vous recommande de régler le nouveau solde dont vous serez redevable, conformément à l'échelonnement de paiement convenu avec le fournisseur A.**

**Enfin, ayant constaté que le distributeur B n'avait pas correctement appliqué les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation, je signale cette affaire à la Direction Départementale de Protection des Populations de Paris (DGCCRF).**

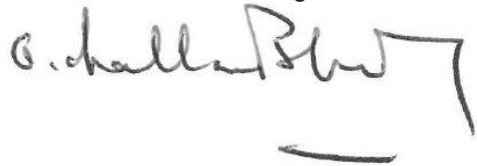
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

Je demande au distributeur B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

A défaut d'accepter la solution recommandée, ou si le distributeur B refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (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.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie