

Paris, le 10 juillet 2025

N° de dossier : **D2025-06498**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur [...], concernant la facturation de gaz de votre logement.

Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

En mai 2024, vous avez conclu un contrat [...] et un contrat d'électricité [...] avec le fournisseur. Le 8 décembre 2024, vous avez résilié votre contrat d'électricité.

À compter de janvier 2025, vous n'avez pas pu accéder au suivi de vos données de consommations de gaz via l'application du fournisseur.

Le fournisseur a précisé que « *le suivi conso n'est pas accessible pour les clients en contrat [...]. Le fournisseur conforte son client : pour suivre sa consommation, il a la possibilité de créer son espace client pour un suivi quotidien sur le site [du distributeur]* ».

Vous avez refusé d'utiliser l'interface du distributeur en précisant que l'article D. 224-26 du code de la consommation faisait obligation au fournisseur de vous permettre d'accéder au suivi de vos données de consommations.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur, mes conclusions sont les suivantes :

L'article D. 224-26 du code de la consommation dispose que « *Lorsque le consommateur est équipé d'un dispositif de comptage qui peut être relevé à distance et tel que défini aux premiers alinéas des articles L. 341-4 et L. 453-7 du code de l'énergie, le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel met à sa disposition dans un espace sécurisé d'un site internet :*

1° Les index mensuels en précisant s'ils sont relevés à distance ou estimés ;

2° La consommation mensuelle et annuelle, le cas échéant par période tarifaire, en kilowattheures pour l'électricité, en m³ et en kilowattheures avec le coefficient de conversion appliqué pour le gaz naturel (...). ».

Le fournisseur a précisé que l'accès au suivi de vos données de consommations via l'interface du distributeur suffisait compte tenu du contrat unique conclu avec le gestionnaire de réseau de distribution et le fournisseur.

Néanmoins, le code de la consommation et le code de l'énergie fixent des obligations visant respectivement les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel d'une part et les gestionnaires des réseaux de distribution d'autre part, lesquels obéissent à des règles d'organisation et à des obligations différentes.

Or, l'article D. 224-26 du code de la consommation ne fait aucune mention du gestionnaire de réseau de distribution mais vise uniquement le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel.

L'article D. 224-27 du code de la consommation détaille les fonctionnalités que le fournisseur doit mettre à disposition du consommateur sur cet espace sécurisé afin de pouvoir demander au gestionnaire de réseau de distribution, via cet espace, de changer par exemple l'intervalle de temps de mesure ou de supprimer les données collectées.

Ces dispositions ont vocation à permettre au fournisseur de tenir son rôle de premier interlocuteur du consommateur et de relayer plus facilement au distributeur les demandes du consommateur.

En outre, l'article D. 224-28 du code de la consommation précise que l'espace sécurisé mentionné par l'article D. 224-26 du code de la consommation comporte « 1° Une information sur les caractéristiques et l'utilité des données mises à disposition ; 2° Une information (...) que le consommateur a la possibilité d'accéder à ces données sur un espace sécurisé mis à sa disposition par le gestionnaire de réseau de distribution ; 3° Un lien direct vers : a) Le site internet du gestionnaire de réseau de distribution (...) ».

Ainsi, l'espace sécurisé mentionné par l'article D. 224-26 du code de la consommation est bien dissocié du site internet du gestionnaire de réseau de distribution prévu par les articles D453-14 à D453-19 du code de l'énergie. Dès lors, c'est au fournisseur de mettre lui-même à disposition du consommateur un espace sécurisé pour le suivi des données de consommations sans qu'il puisse se contenter d'un renvoi vers le site internet du gestionnaire de réseau de distribution.

De plus, pour les clients équipés de compteurs communicants, l'article L. 453-7 du code de l'énergie met à la charge des seuls gestionnaires des réseaux publics de distribution de gaz naturel, des obligations identiques à celles visées par l'article D. 224-26 du code de la consommation, notamment celles de mettre à « disposition des consommateurs leurs données de comptage, des systèmes d'alerte liés au niveau de leur consommation, ainsi que des éléments de comparaison issus de moyennes statistiques basées sur les données de consommation locales et nationales ».

Compte tenu de ces éléments, il appartient au fournisseur de se mettre en conformité avec l'article D. 224-26 du code de la consommation en mettant lui-même directement à disposition des consommateurs titulaires d'un contrat mono-énergie gaz un espace sécurisé sur un site internet pour le suivi de leurs consommations.

Par ailleurs, à la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur s'est engagé à vous verser un dédommagement de 20 euros au titre des démarches entreprises, ce que j'estime équitable.

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

- **de mettre à votre disposition un espace sécurisé sur un site internet pour le suivi de vos consommations de gaz ;**
- **de mettre en œuvre sa proposition de dédommagement de 20 euros TTC au titre des démarches entreprises.**

De manière plus générale, je recommande au fournisseur de mettre à disposition de tous ses clients équipés d'un compteur communicant, titulaires d'un contrat de fourniture gaz, un espace sécurisé en ligne leur permettant le suivi de leurs consommations, conformément à l'article D. 224-26 du code de la consommation.

Je signale cette affaire à direction départementale de protection des populations (DDPP) de Paris les dispositions code de la consommation n'étant pas respectées.

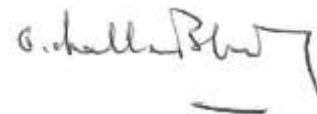
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

Je demande au fournisseur de m'informer dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie