

Paris, le 23 juillet 2025

N° de dossier : D2025-07692
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige du syndicat des copropriétaires de la résidence située [...]

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose le syndicat des copropriétaires (ci-après le SDC) de la résidence située [...] au fournisseur [...] et au distributeur [...] concernant la facturation de sa consommation de gaz. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le SDC conteste le bien-fondé de la facture du 6 février 2025, d'un montant de 62 521,78 euros TTC et qui met à sa charge 824 311 kWh du 19 janvier 2022 au 20 janvier 2025.

Il estime la consommation facturée anormalement élevée.

Vous demandez la révision de sa facturation depuis l'origine du contrat, le 1^{er} janvier 2017, à partir des index relevés par le chauffagiste de la copropriété, ainsi que l'octroi d'une compensation financière par le fournisseur.

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

En raison de plusieurs erreurs, aucun index réel n'a été publié par le distributeur du 5 octobre 2020 jusqu'au 20 janvier 2025, et la consommation de gaz de la copropriété a été sous-estimée, ce qui a entraîné une régularisation de 824 322 kWh sur une période de 51 mois et l'édition de la facture litigieuse du 6 février 2025, d'un montant de 62 521,78 euros TTC.

La consommation régularisée est cohérente avec la consommation enregistrée antérieurement. Il n'y a donc pas lieu de remettre en cause le bon fonctionnement du compteur au cours de la période régularisée.

La régularisation porte sur une période de moins de cinq ans, ce qui est conforme au délai de prescription.

Cependant, compte tenu des multiples erreurs commises par le distributeur, qui sont à l'origine de cette régularisation importante, le distributeur a proposé d'accorder un dédommagement à la copropriété.

De plus, le distributeur a proposé de lisser la consommation régularisée sur la période litigieuse, afin de permettre au fournisseur d'appliquer les différents prix du kWh en vigueur depuis le 4 octobre 2019, ce qui représente une différence d'un montant de 11 041,96 euros HT, soit environ 13 250 euros TTC, en faveur de la copropriété, une fois la facturation du fournisseur rectifiée.

Page 1 sur 8

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.

Enfin, je recommande au fournisseur d'accorder une facilité de paiement à la copropriété, une fois sa facturation rectifiée.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée du litige dont vous m'avez saisi.

LA CONSOMMATION DE GAZ RÉGULARISÉE

- **La responsabilité du distributeur**

En raison de plusieurs erreurs, aucun index réel n'a été publié par le distributeur entre le 5 octobre 2020 et le 20 janvier 2025.

En effet, les index relevés le 18 janvier 2022 et le 30 octobre 2023 n'ont pas été correctement intégrés par le distributeur dans son système d'information (SI), ce qui a entraîné l'absence de prise en compte d'un tour de compteur : [...]

De plus, le module de télétransmission, installé le 18 janvier 2022, n'a été activé que le 20 janvier 2025, soit trois ans après sa pose.

Entre le 18 octobre 2021 et le 20 janvier 2025, les consommations facturées de gaz au SDC étaient sous-estimées, en mettant à sa charge 65 704 kWh.

Le 28 janvier 2025, le distributeur a réalisé un premier redressement pour corriger les index estimés et erronés entre le 18 octobre 2021 et le 20 janvier 2025, entraînant la facturation complémentaire de 770 796 kWh.

Cependant, ce redressement n'a pas corrigé l'index erroné du 18 janvier 2022, qui a été maintenu à tort à 13 734 m³ au lieu de (1)37 348 m³.

Ainsi, l'intégration de l'index réel du 20 janvier 2025 a donné lieu à une régularisation portant sur une période de 51 mois, d'octobre 2020 à janvier 2025, soit la facturation de 73 864 m³ ou 824 322 kWh et à l'édition de la facture du 6 février 2025, d'un montant de 62 521,78 euros TTC.

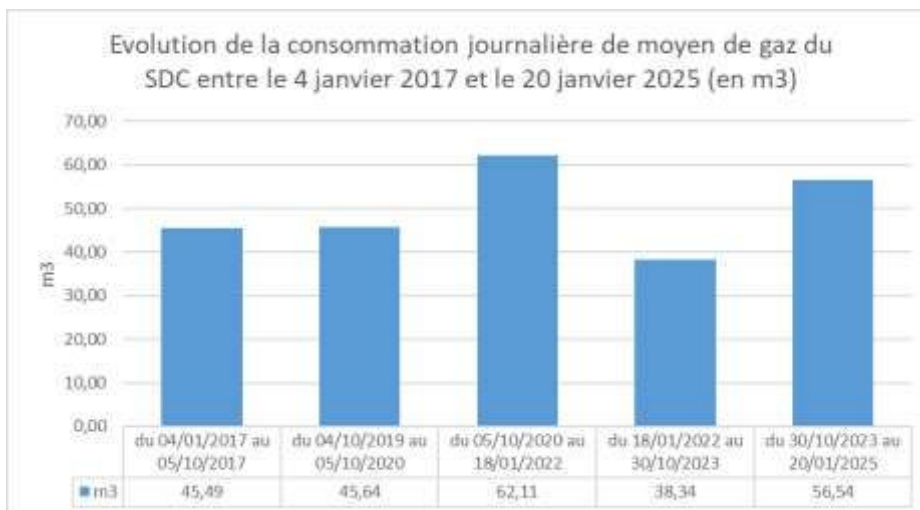
Cependant, vous avez indiqué que l'index relevé le 20 janvier 2025 était incohérent avec l'index relevé par le conseil syndical le 6 mars 2025 : « *Le 6 Mars 2025, le Conseil Syndical a effectué un relevé du compteur de gaz et a constaté un index réel au compteur de 192.721 m³, très éloigné de l'index de fin de 87.598 m³ mentionné sur la facture [du fournisseur] du 06 février 2025* ».

Je tiens à vous préciser que le compteur a réalisé un retour à zéro entre le 4 octobre 2019 et le 5 octobre 2020, ce qui signifie que le compteur a enregistré plus de 100 000 kWh depuis son installation, le 15 décembre 2014.

Les index suivants sont publiés par le distributeur en conservant le format de cinq chiffres. Ainsi, l'index du 20 janvier 2025 a bien été relevé à 187 598 m³, mais il a été publié à 87 598 m³.

Par ailleurs, l'index relevé le 6 mars 2025 à 92 721 m³ confirme la cohérence de celui relevé par le distributeur le 20 janvier 2025.

À l'aide des données transmises par le distributeur et en tenant compte des index relevés le 18 janvier 2022 et le 30 octobre 2023, j'ai pu établir l'histogramme suivant :



Je remarque que la consommation de gaz enregistrée entre le 5 octobre 2020 et le 20 janvier 2025 est d'un niveau cohérent avec la consommation enregistrée antérieurement, ce qui permet d'établir le bon fonctionnement du compteur au cours de la période régularisée.

La régularisation des consommations du SDC portant sur une période de plus de quatorze mois, j'ai étudié l'application des dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation. Celles-ci prévoient qu'aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ne peut être mise à la charge du consommateur sauf à démontrer qu'un courrier recommandé avec accusé de réception lui a été envoyé afin de collecter un index.

L'article L.442-1 du code de l'énergie permet leur application par extension aux contrats conclus par les non-professionnels, comme un syndicat des copropriétaires, dont la consommation de gaz naturel est inférieure à 30 000 kWh par an.

Les dispositions de l'article précité ne sont pas applicables au SDC car sa consommation annuelle de référence (CAR) est supérieure à 30 000 kWh, et ce sont les règles de droit commun de la prescription qui s'appliquent.

En application de l'article 2224 du code civil, « les actions personnelles ou mobilières se prescrivent par cinq ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer ».

La régularisation portant une période inférieure à cinq ans, il n'y a pas lieu d'en remettre en cause le bien-fondé.

La consommation régularisée a été facturée aux prix applicables entre le 19 janvier 2022 et le 20 janvier 2025.

Le distributeur a ainsi proposé de mieux répartir la consommation de gaz facturée depuis le 4 octobre 2019 de la façon suivante : [...]

Cette correction permettra au fournisseur d'appliquer à la consommation nouvellement répartie les prix du kWh en vigueur à chaque période, ce qui sera plus avantageux pour le SDC, car cela permettra de réduire le montant total de la régularisation.

Selon les estimations du fournisseur, ce lissage représente une différence d'un montant de 11 041,96 euros HT, soit environ 13 250 euros TTC, en faveur du SDC.

Enfin, compte tenu des erreurs commises par le distributeur, qui sont à l'origine de la régularisation supportée par le SDC, j'estime qu'un dédommagement devrait être accordé au SDC.

À ce titre, le distributeur a proposé d'accorder au SDC un dédommagement d'un montant de 9 400 euros TTC, ce qui représente 15% du montant de la facture du 6 février 2025, avant lissage. J'estime cette proposition équitable.

- **La facturation établie par le fournisseur**

Pour la période allant du 6 octobre 2020 au 20 janvier 2025, le fournisseur a facturé un montant total de 66 057,79 euros TTC, pour 886 530 kWh, ce qui est conforme aux données du distributeur.

Pour plus de clarté, le fournisseur a récapitulé sa facturation sous la forme du tableau suivant : [...]

Ainsi, les factures à conserver sont celles qui ne sont pas surlignées, soit celles :

- du 11 décembre 2020 d'un montant 3 031,26 euros TTC ;
- du 10 février 2021, d'un montant de 4 964,48 euros TTC ;
- du 31 janvier 2022, d'un montant créditeur de 9 435,79 euros TTC ;
- du 31 janvier 2022, d'un montant de 2 086,27 euros TTC ;
- du 31 janvier 2025, d'un montant de 1 128,96 euros TTC ;
- du 6 février 2025, d'un montant de 62 521,78 euros TTC.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur, comme il l'a proposé :

- ⊙ **de mieux répartir la consommation de gaz facturée depuis le 4 octobre 2019 jusqu'au 20 janvier 2025 ;**
- ⊙ **d'accorder au SDC un dédommagement d'un montant de 9 400 euros TTC.**

Enfin, je recommande au fournisseur de rectifier sa facturation selon la nouvelle répartition effectuée par le distributeur, et d'accorder au SDC un échelonnement de paiement pour le nouveau solde restant dû.

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Le SDC est 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 la solution proposée est acceptée.

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

Si le SDC conteste la solution recommandée ou sa mise en œuvre, il garde 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