

Paris, le 9 septembre 2025

N° de dossier : D2025-08530  
(à rappeler dans toute correspondance)

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

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 [...] au fournisseur [...] et au distributeur [...], concernant la facturation de sa consommation de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le SDC conteste le bien-fondé de la facture du 9 juillet 2024, d'un montant de 86 096,63 euros TTC qui met à sa charge 19 120 m<sup>3</sup> (270 635 kWh) de gaz du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 1<sup>er</sup> juillet 2024. Vous estimez cette facture anormalement élevée et vous demandez des explications sur l'application du bouclier tarifaire en indiquant : « *En effet, les consommations enregistrées depuis 2022 étant nulles (0 €), nous avons perdu ce droit, ce qui constitue à notre sens une négligence de la part du fournisseur et du distributeur* ».

Après avoir analysé le dossier du SDC ainsi que les observations du fournisseur [...] et du distributeur, mes conclusions sont les suivantes :

**En raison du dysfonctionnement du module de télétransmission du compteur de gaz de la copropriété, les index ont cessé d'être communiqués à partir du 23 septembre 2021.**

**Le compteur et le module de communication ont été remplacés par le distributeur le 22 mars 2024, mais la télétransmission des index du nouveau compteur n'a été activée par le distributeur que le 2 avril 2025.**

**Au cours de cette période, la copropriété a eu trois fournisseurs de gaz différents :**

- Fournisseur A du 31 décembre 2019 au 1<sup>er</sup> janvier 2023 ;
- Fournisseur B du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 1<sup>er</sup> octobre 2024 ;
- Fournisseur C depuis cette date.

**La facture litigieuse a régularisé la consommation de gaz de la copropriété depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023.**

**Le changement de fournisseur du 1<sup>er</sup> janvier 2023 a été réalisé sur la base d'un index erroné, qui a été corrigé par le distributeur le 28 janvier 2025.**

**Cette correction devait entraîner la facturation supplémentaire par le fournisseur A de 6 670 m<sup>3</sup> de gaz soit 94 714 kWh, et l'annulation de cette consommation dans la facturation du fournisseur B.**

Page 1 sur 16

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.

Toutefois, le fournisseur A a indiqué ne plus pouvoir réaliser de rectification de facturation depuis octobre 2023, date à laquelle il a arrêté son activité de fourniture de gaz naturel. Ainsi, seul le fournisseur B a intégré la correction effectuée par le distributeur.

Cependant, les factures rectificatives éditées par le fournisseur B ne prennent pas en compte la correction du distributeur dans son intégralité. Je lui recommande donc de justifier le bien-fondé de sa facturation par rapport aux corrections réalisées par le distributeur et de la rectifier le cas échéant.

De plus, le distributeur a proposé de mieux répartir la consommation de gaz facturée entre le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et le 1<sup>er</sup> avril 2025, ce qui permettra aux fournisseurs B et C d'appliquer à la consommation nouvellement répartie les prix du kWh en vigueur à chaque période, et de réduire le montant total de la régularisation du fournisseur B.

Enfin, le SDC n'a perçu aucune déduction au titre du bouclier tarifaire « *habitat collectif* » pour ses consommations de gaz de l'année 2023. Le fournisseur B a indiqué que la transmission tardive des index corrigés par le distributeur, ne lui avait pas permis de transmettre les données à l'Agence de Services et de Paiement (ASP) avant la date butoir pour la demande d'aide de l'année 2023.

À la suite de l'intervention de mes services, le distributeur a accepté d'accorder au SDC un dédommagement équivalent au montant du bouclier tarifaire qu'il n'a pas pu percevoir pour l'année 2023, ce que j'estime équitable.

S'agissant de l'année 2024, la correction d'index a été envoyée par le distributeur au fournisseur B près d'un mois avant la date butoir pour le dépôt des demandes d'aides de l'année 2024. Le SDC a perçu une déduction d'un montant de 908,41 euros pour le premier semestre de l'année 2024, ce qui est inférieur au montant que j'ai calculé.

Je recommande au fournisseur B de vérifier et de justifier le bien-fondé de ses calculs. Si la totalité des aides n'ont pas été versées au SDC, j'estime que le fournisseur B devrait accorder un dédommagement au SDC équivalent au montant du bouclier tarifaire qu'il aurait dû percevoir en 2024.

Enfin, le fournisseur B a proposé d'accorder au SDC un dédommagement d'un montant équivalent à 5% du montant total de la facture du 9 juillet 2024, pour compenser les désagréments rencontrés, ce que j'estime équitable.

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

## **LES RÉGULARISATIONS DE LA CONSOMMATION DE GAZ DU SDC**

La copropriété disposait d'un compteur de gaz équipé d'un module déporté depuis le 13 mars 2018. Cette technologie permet au distributeur de compter, à distance, le nombre d'impulsions proportionnellement au gaz consommé.

À partir du 23 septembre 2021, ce module a cessé de transmettre les index.

Le compteur et le module de communications ont été remplacés le 22 mars 2024. Toutefois, entre le 22 mars 2024 et le 2 avril 2025, aucun index réel n'a été publié par le distributeur, car le nouveau module n'avait pas été activé par le distributeur.

Le SDC a eu trois fournisseurs de gaz différents au cours de cette période :

- Fournisseur A du 31 décembre 2019 au 1<sup>er</sup> janvier 2023 ;
- Fournisseur B du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 1<sup>er</sup> octobre 2024 ;
- Fournisseur C depuis cette date.

Entre le 23 septembre 2021 et le 22 mars 2024, des index erronés ont été publiés par le distributeur :

Date	Index publiés	Index corrigés	Nature de l'index
23/09/2021	67 036	-	Télé-relevé
23/02/2022	67 036	70 911	Auto-relevé
01/01/2023	70 911	77 581	Auto-relevé
22/03/2024	70 911	90 031	Index de dépose de l'ancien compteur
22/03/2024	0	-	Index de pose du nouveau compteur
02/04/2025	9 479	-	Index de pose du module

Le distributeur a repris l'index du 23 février 2022 à 70 911 m<sup>3</sup>, pour le changement de fournisseur du 1<sup>er</sup> janvier 2023, et l'a reconduit le 22 mars 2024.

De plus, l'index relevé lors de la dépose du compteur le 22 mars 2024, à 90 031 m<sup>3</sup>, avait été écarté par le distributeur car il était incohérent avec le dernier publié

Ainsi, plusieurs régularisations ont été effectuées par le distributeur à la suite de la correction des index erronés :

- 3 875 m<sup>3</sup> (70 911-67 036) ou 54 948 kWh du 23 septembre 2021 au 23 février 2022 ;
- 6 670 m<sup>3</sup> (77 581-70 911) ou 94 714 kWh du 23 février 2022 au 1<sup>er</sup> janvier 2023 ;
- 12 450 m<sup>3</sup> (90 031-77 581) ou 177 244 kWh du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 22 mars 2024 ;
- 9 479 m<sup>3</sup> ou 134 033 kWh du 22 mars 2024 au 2 avril 2025.

La facture litigieuse du fournisseur B du 9 juillet 2024 intègre l'index corrigé de dépose de l'ancien compteur du 22 mars 2024, qui régularise la consommation facturée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Toutefois, cette facture a été éditée avant la correction par le distributeur de l'index de changement de fournisseur.

- **L'index de changement de fournisseur du 1<sup>er</sup> janvier 2023**

Le contrat de fourniture de gaz avec le fournisseur B a débuté le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et arrivait à échéance au 1<sup>er</sup> octobre 2024.

Comme indiqué précédemment, le changement de fournisseur a été réalisé sur la base d'un index erroné à 70 911 m<sup>3</sup>.

À la suite de plusieurs réclamations de la part des fournisseurs A et B, le distributeur a corrigé, le 28 janvier 2025, les index sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 22 mars 2024 afin d'intégrer l'index auto-relevé le 4 janvier 2023 à 77 581 m<sup>3</sup>.

Cette correction devait entraîner la facturation supplémentaire par le fournisseur A de 6 670 m<sup>3</sup> soit 94 714 kWh et l'annulation de cette consommation par le fournisseur B.

Toutefois, le fournisseur A a indiqué ne plus avoir de relations opérationnelles avec le distributeur depuis le 31 août 2024 puisqu'il n'est plus fournisseur de gaz naturel, et ne pas pouvoir réaliser de rectification de la facturation du SDC.

Ainsi, seul le fournisseur B a été en mesure de répercuter cette correction dans la facturation du SDC. Il a édité deux factures :

- le 7 février 2025, d'un montant créditeur de 10 709,11 euros TTC, qui annule 2 442 m<sup>3</sup> ou 34 579 kWh, des index 70 911 m<sup>3</sup> à 73 363 m<sup>3</sup> ;
- le 7 mars 2025, d'un montant créditeur de 6 695,77 euros TTC, qui annule 1 790 m<sup>3</sup> ou 20 578 kWh, des index 1 790 m<sup>3</sup> à 0 m<sup>3</sup>.

La correction de la facturation par le fournisseur B uniquement est en faveur du SDC.

Cependant, je remarque que la facturation du fournisseur B ne prend pas en compte la correction du distributeur dans son intégralité, qui aurait dû donner lieu à une annulation de 94 714 kWh, soit une déduction d'un montant de 27 250 euros TTC environ.

Je recommande donc au fournisseur de justifier que sa facturation est conforme aux flux transmis par le distributeur, et à défaut, de la corriger.

- **La répartition de la consommation régularisée**

Aucune consommation de gaz n'a été facturée au SDC entre le 22 mars 2024, date de remplacement du compteur et le 2 avril 2025.

La mise en service du compteur demandée par le fournisseur C, le 10 octobre 2024, a été réalisée avec un index à 0 m<sup>3</sup>.

Le distributeur a proposé de mieux répartir la consommation de gaz facturée entre le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et le 1<sup>er</sup> avril 2025, en corrigeant les index de la façon suivante :

Une telle correction permettra aux deux fournisseurs, B et C, d'appliquer à la consommation nouvellement répartie les prix du kWh en vigueur à chaque période, ce qui sera plus avantageux pour le SDC en permettant de réduire le montant total de la régularisation.

- **Les désagréments subis**

Afin de limiter l'impact de la hausse des prix de l'énergie, les pouvoirs publics ont pris des mesures dites de « *bouclier tarifaire habitat collectif* » pour les copropriétés.

Le SDC n'a perçu aucune déduction à ce titre pour ses consommations de gaz de l'année 2023.


À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur B a confirmé que le SDC était éligible pour bénéficier des aides pour sa consommation de gaz du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 1<sup>er</sup> octobre 2024.

Toutefois, il a indiqué que la transmission tardive des index par le distributeur, ne lui avait pas permis de transmettre les données à l'Agence de Services et de Paiement (ASP) avant les dates butoir.

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

**Annexe 1 : Détails des calculs du bouclier tarifaire pour l'année 2023**

<b>JANVIER 2023</b>			
<b>Consommation mensuelle</b>		<b>Prix du gaz</b>	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	Prix du gaz hors acheminement et stockage
0,552	0,552	239,8	239,8
<b>FÉVRIER 2023</b>			
<b>Consommation mensuelle</b>		<b>Prix du gaz</b>	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	Prix du gaz hors acheminement et stockage
0,977	0,97704	239,8	239,8
<b>MARS 2023</b>			
<b>Consommation mensuelle</b>		<b>Prix du gaz</b>	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	Prix du gaz hors acheminement et stockage
2,874	2,874	239,8	239,8

AVRIL 2023			
Consommation mensuelle		Prix du gaz	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	Prix du gaz hors acheminement et stockage
3,214	3,214	239,8	239,8
MAI 2023			
Consommation mensuelle		Prix du gaz	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	Prix du gaz hors acheminement et stockage
5,834	5,834	239,8	239,8
JUIN 2023			
Consommation mensuelle		Prix du gaz	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	Prix du gaz hors acheminement et stockage
2,62	2,62	239,8	239,8

JUILLET 2023			
Consommation mensuelle		Prix du gaz	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	Prix du gaz hors acheminement et stockage
2,195	2,195	239,8	239,8
AOÛT 2023			
Consommation mensuelle		Prix du gaz	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	Prix du gaz hors acheminement et stockage
1,982	1,982	239,8	239,8
SEPTEMBRE 2023			
Consommation mensuelle		Prix du gaz	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	Prix du gaz hors acheminement et stockage
3,398	3,398	239,8	239,8

OCTOBRE 2023			
Consommation mensuelle		Prix du gaz	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	Prix du gaz hors acheminement et stockage
12,829	12,829	239,8	239,8
NOVEMBRE 2023			
Consommation mensuelle		Prix du gaz	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	Prix du gaz hors acheminement et stockage
24,624	24,624	239,8	239,8
DECEMBRE 2023			
Consommation mensuelle		Prix du gaz	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	Prix du gaz hors acheminement et stockage
33,757	33,757	239,8	239,8

Somme des consommations du 1er semestre 2023	Terme P du 1er semestre 2023	Terme X (en €) du 1er semestre 2023	Montant total de l'aide demandée pour la période du 01/01/2023 au 30/06/2023 par client (TTC en €)	Somme des consommations du 2ème semestre 2023	Terme P du 2è semestre 2023 (nul)	Terme X (en €) du 2è semestre 2023	Montant total de l'aide demandée pour la période du 01/07/2023 au 31/12/2023 par client (TTC en €)	Montant total de l'aide demandée pour 2023 par client (TTC en €)
16,07	38,65	111,44	2 357,21 €	78,79	0,00	167,00	11 841,39 €	14 198,59 €

**Annexe 2 : Détails des calculs du bouclier tarifaire pour l'année 2024**

<b>JANVIER 2024</b>			
<b>Consommation mensuelle</b>		<b>Prix du gaz</b>	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	<b>Consommation mensuelle</b> ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	<b>Prix du gaz hors acheminement et stockage</b>
34,522	34,522	238,9	238,9
<b>FÉVRIER 2024</b>			
<b>Consommation mensuelle</b>		<b>Prix du gaz</b>	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	<b>Consommation mensuelle</b> ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	<b>Prix du gaz hors acheminement et stockage</b>
28,901	28,901	238,9	238,9
<b>MARS 2024</b>			
<b>Consommation mensuelle</b>		<b>Prix du gaz</b>	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	<b>Consommation mensuelle</b> ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Valeur du prix du gaz servant de référence au calcul du prix de vente de la chaleur (€/MWh)*	<b>Prix du gaz hors acheminement et stockage</b>
18,012	18,012	238,9	238,9

AVRIL 2024		MAI 2024		JUIN 2024	
Consommation mensuelle		Consommation mensuelle		Consommation mensuelle	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	<b>Consommation mensuelle</b> ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	<b>Consommation mensuelle</b> ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	<b>Consommation mensuelle</b> ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)
0	0	0	0	0	0

JUILLET 2024		AOÛT 2024		SEPTEMBRE 2024	
Consommation mensuelle		Consommation mensuelle		Consommation mensuelle	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	<b>Consommation mensuelle</b> ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	<b>Consommation mensuelle</b> ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	<b>Consommation mensuelle</b> ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)
0	0	0	0	0	0

OCTOBRE 2024		NOVEMBRE 2024		DECEMBRE 2024	
Consommation mensuelle		Consommation mensuelle		Consommation mensuelle	
Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)	Consommation mensuelle de gaz ou de chaleur facturée si facturée au mois civil (MWh PCS ou MWh utile)	Consommation mensuelle ajustée du % de locaux à usage d'habitation (colonne P) (MWh) (A)
0	0	0	0	0	0

Somme des consommations du 1er semestre 2024	Terme X du 1er semestre 2024 (en €)	Montant total de l'aide demandée pour la période du 01/01/2024 au 30/06/2024 par client (TTC en €)	Somme des consommations du 2è semestre 2024	Terme X du 2è semestre 2024 (en €)	Montant total de l'aide demandée pour la période du 01/07/2024 au 31/12/2024 par client (TTC en €)	Montant total de l'aide demandée pour 2024 par client (TTC en €)
81,44	166,10	12 173,72 €	-	Pas d'aide pour le S2	0,00 €	12 173,72 €