

Paris, le 9 octobre 2025

N° de dossier : **D2025-10384**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur [...] et au distributeur [...], concernant la facturation de vos consommations de gaz. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez le montant des factures établies par le fournisseur depuis 2023 et plus précisément cinq factures émises en février et mars 2025, régularisant les consommations d'électricité et de gaz enregistrées depuis 2022. Vous contestez les consommations imputées par ces factures alors que le système de télécommunication du compteur de gaz ne télétransmettait plus d'index.

Vous demandez que votre facturation soit revue en tenant compte :

- des prix du contrat souscrit en décembre 2023 dont le fournisseur n'a pas tenu compte dans sa facturation;
- de l'article L.224-11 du code de la consommation car les périodes régularisées excèdent 14 mois.

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

Le compteur Gazpar n'a pas communiqué d'index entre mars 2023 et mars 2025, soit 24 mois. Or, l'article L. 224-11 du code de la consommation interdit aux opérateurs d'énergie de régulariser des consommations réelles au-delà de 14 mois. Au cours de la médiation, le distributeur a indiqué s'être déjà conformé à cette obligation légale, ce que je vous confirme. Néanmoins, l'absence de remplacement d'un compteur qu'il savait défectueux pendant deux ans justifie qu'il vous verse un dédommagement

Mais le solde élevé de votre facturation s'explique principalement par le prix appliqué à vos consommations de mars 2023 à mars 2025 à la suite du renouvellement de votre contrat. Toutefois, l'information délivrée par ce courrier n'était pas suffisamment transparente et compréhensible pour vous permettre d'apprécier l'ampleur de cette évolution de prix sur votre facturation (prix multipliés par près de 5). Aucune augmentation de vos mensualités ne vous a été proposée.

En outre, vous avez transmis un contrat signé du 30 décembre 2023 prévoyant des prix moins élevés que ceux issus du renouvellement. Le fournisseur n'en a pas tenu compte et n'a pas fourni d'explications. Je recommande donc au fournisseur de réviser sa facturation et d'appliquer les prix convenus au 30 décembre 2023 depuis mars 2023.

Dans le cadre de cette analyse, j'ai tenté en vain de vous joindre.

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

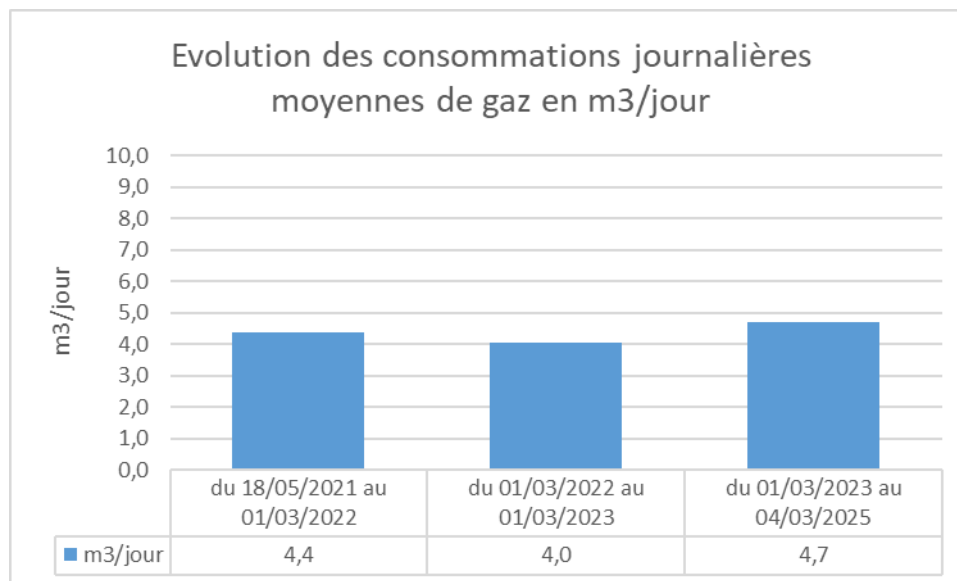
Page 1 sur 10

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.

LES CONSOMMATIONS DE GAZ

- **Le niveau des consommations de gaz**

A partir des données transmises par le distributeur, j'ai pu établir l'histogramme ci-dessous :



Vous occupez une maison de 104 m² dont la production d'eau chaude et de chauffage est assurée par le gaz. La cuisson est également assurée par le gaz. Les consommations de gaz enregistrées par l'ancien compteur sont restées relativement stables et sont cohérentes avec les usages de gaz. Je ne suis donc pas en mesure de la remettre en cause.

- **L'absence de télétransmission d'index réels entre mars 2023 et mars 2025**

Aucun index n'a été communiqué par le compteur Gazpar du 1^{er} mars 2023 au 4 mars 2025, date de son remplacement.

L'article L.224-11 du code de la consommation dispose que « *le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. 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 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.* »

Cette disposition ne s'applique qu'aux consommations et ne vise pas les abonnements.

L'index du 4 mars 2025 a régularisé les consommations enregistrées depuis le 1^{er} mars 2023, soit 24 mois. La consommation régularisée du 1^{er} mars 2023 au 4 janvier 2024 n'était donc plus facturable.

Au cours de la médiation, le distributeur a indiqué s'être déjà conformé à l'obligation légale précitée, en annulant 147 m³ (1383 kWh). Cette annulation a été répercutée par le fournisseur avec la facture rectificative du 21 mars 2025.

Sollicité par mes services pour expliquer son calcul, le distributeur affirme l'avoir établie à partir d'une consommation réelle adaptée à la période d'annulation, en prenant notamment en compte la température connue au cours de cette période.

J'ai vérifié la cohérence de son calcul en comparant la consommation annulable avec une période similaire antérieure. J'ai ainsi constaté que votre consommation réelle s'était élevée à 926 m³ du 1^{er} mars 2022 au 1^{er} janvier 2023. Sachant que le distributeur avait mis à votre charge des estimations de 1 043 m³ environ pour la période non recouvrable du 1^{er} mars 2023 au 4 janvier 2024, je ne suis pas en mesure de remettre en cause le calcul du distributeur.

L'annulation appliquée par le distributeur (147 m³) me semble cohérente. Je l'invite néanmoins à justifier son calcul auprès de vous.

LA FACTURATION

- **Analyse de la facturation**

À partir des factures transmises par le fournisseur, j'ai pu établir le tableau ci-dessous (seul le détail des consommations de gaz est retranscrit) :

| Date | Montant en euros TTC après déduction des mensualités | Mensualités déduites | Période | Index de début | Index de fin | M ³ | kWh | |
|-------------------|--|---|---|----------------|--------------|----------------|-------|-------|
| 30/10/2023 (1) | 1386,11 | 1796,35 | 20/10/22 au 19/10/23 | 15647 R | 17253 E | 1606 | 17943 | |
| 21/02/2025 (2) | 2 946,10 | 1 846,79 | 0/10/23 au 19/10/24 | 17253 E | 18559 E | 1306 | 14531 | |
| 21/02/2025 | 868,73 | | 20/10/24 au 19/12/24 | 18559 E | 18776 E | 217 | 2436 | |
| 21/02/2025 | 826,5 | | 20/12/24 au 16/02/25 | 18776 E | 18994 E | 218 | 2446 | |
| 21/03/2025 (3) | -366,89 | Application de l'article L.224-11 par le distributeur | | | | | - | 1383 |
| 26/03/2025 (4) | 3 598,12 | | 20/10/2022 au 4/03/2025 | 15647 R | 20145 R | 4498 | 50167 | |
| | | | 05/03/2025 au 18/03/2025 | 0 R | 91 R | 91 | 1020 | |
| | | | déduction estimations du 20/10/2022 au 16/02/2025 | | | | | |
| 28/04/2025 (5) | 1515,56 | Application de l'article L.224-11 par le fournisseur | | | | | | -5713 |

Le fournisseur a mis à votre charge 4498 m³ entre le 20 octobre 2022 et le 4 mars 2025 ce qui est conforme à la consommation mise à votre charge par le distributeur.

Aucune facture n'a été émise en 2024. Les trois factures du 21 février 2025 ont été émises à partir d'index estimés, à défaut d'index réel télétransmis.

Les factures émises entre octobre 2023 et février 2025 ont été établies à partir de consommations estimées (37 358 kWh du 20 octobre 2022 au 16 février 2025) inférieures à vos consommations réelles enregistrées du 20 octobre 2022 au 4 mars 2025 (50 167 kWh).

Il en a résulté un rattrapage de 12 811 kWh (50167 – 37358) facturés le 26 mars 2025 qui vient régulariser votre facturation depuis le dernier relevé connu (16 699 m³ le 1^{er} mars 2023)

La facture du 21 mars 2025 intègre le flux rectificatif transmis par le distributeur dans le cadre de l'application de l'article L.224-11 du code de la consommation (annulation de 147 m³)

Le fournisseur a annulé en complément 5713 kWh en application de l'article L.224-11 du code de la consommation du fait de ses estimations qui étaient inférieures à celles du distributeur. Son calcul apparaît cohérent.

La consommation réelle théorique calculée par le distributeur entre le 1^{er} mars 2023 et le 4 janvier 2024 s'élève à 1 150 m³ (consommation reconstituée en partant du volume annulé au titre de l'article L.224-11 et les consommations estimées par le distributeur).

554 m³ ont été facturés par le fournisseur entre l'index de mars 2023 et l'index estimé d'octobre 2023 avant l'émission de la facture de régularisation. Le total à annuler serait donc de 596 m³. Le distributeur ayant déjà annulé 147 m³, l'écart à annuler de la part du fournisseur s'élèverait à 449 m³, soit environ 4900 kWh. Le fournisseur a annulé plus, ce qui est à votre avantage.

- **Les prix appliqués**

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz auprès du fournisseur en décembre 2018, sous une offre [...], qui vous a permis de bénéficier d'un prix HT fixe du kWh pendant quatre ans. Ce contrat a fait l'objet d'un renouvellement le 25 janvier 2023,

Votre contrat de fourniture de gaz a été renouvelé sous la même offre que celle jusqu'alors appliquée, c'est-à-dire un prix fixe garanti pendant quatre ans. Toutefois, le fournisseur a réévalué à la hausse le prix du kWh à cette occasion : celui-ci s'est révélé être plus de cinq fois supérieur à celui pratiqué jusqu'alors (0,2047 euro HT/kWh contre 0,0436 euro HT/kWh).

À titre liminaire, je dois vous informer que le fournisseur avait la possibilité de réviser ses conditions tarifaires lors du renouvellement du contrat le 24 janvier 2023.

En effet, l'article L. 224-10 du code de la consommation dispose que :

« Tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. En matière d'électricité, les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible. »

Il convient également de préciser que les conditions relatives au caractère transparent et compréhensible de l'information apportée lors de la modification d'un contrat ont été étendues aux contrats de fourniture de gaz naturel depuis le 1^{er} juillet 2023. Par ailleurs, l'article 1104 du code civil prévoit que les contrats doivent être formés et exécutés de bonne foi.

Le fournisseur vous a envoyé un courriel le 20 décembre 2022, vous informant des prix applicables à compter du 24 janvier 2023, soit plus d'un mois avant la date de renouvellement du contrat, respectant ainsi le délai de prévenance prévu par l'article précité.

D'une part, je me dois d'indiquer que les dispositions précitées n'imposent pas aux fournisseurs de recourir à l'envoi des courriers de renouvellement par recommandé avec accusé de réception, ni de recueillir l'accord de leurs clients par le biais d'une signature lors de la reconduction d'un contrat, contrairement au formalisme qui leur est demandé lors de la souscription d'une nouvelle offre.

Toutefois, le courrier précité mentionnant les nouveaux prix applicables au contrat et n'indiquait pas clairement l'ampleur de l'évolution tarifaire qui en résulterait. Vos mensualités n'ont pas non plus été augmentées et sont restées à 110 euros (cf courriel du 20 décembre 2022)

Ceci étant, l'application effective des nouveaux prix n'est intervenue qu'à compter du 3 mars 2023, vous faisant bénéficier des anciens prix un mois supplémentaire en période hivernale, ce qui est à votre avantage.

Ces prix ont été appliqués jusqu'au 25 mars 2025, or vous avez souscrit un contrat le 30 décembre 2023, prévoyant un prix HT du kWh à 8,38 centimes d'euros dûment signé le 30 décembre 2023 (annexe 3) qui n'a pas été appliqué.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, je recommande au fournisseur d'appliquer les prix convenus dans le cadre du contrat souscrit le 30 décembre 2023 depuis le 3 mars 2023, ce qui aboutit à une annulation d'environ 5000 euros TTC (voir mes calculs en annexe 4). Cette solution complète la solution proposée par le fournisseur qui a proposé de déduire 2 385 euros TTC sur votre facture.

Je recommande au fournisseur de veiller à appliquer les prix du contrat du 30 décembre 2023 jusqu'à l'application effective du nouveau contrat souscrit le 25 mars 2025.

LES DÉSAGRÉMENTS SUBIS

- **La responsabilité du distributeur**

Il ressort de l'analyse du dossier que l'origine du litige provient de la défaillance du système de télécommunication de votre compteur, dont la gestion et le bon fonctionnement relèvent de la compétence du distributeur .

À la suite de l'intervention de mes services, le distributeur a accepté de vous verser un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments subis. Néanmoins compte tenu de l'absence de diligences de la part du distributeur pendant deux années alors qu'il connaissait l'existence de cette défaillance, un dédommagement supplémentaire me semble justifié.

- **La responsabilité du fournisseur**

Vous avez déploré le prélèvement de la facture de régularisation d'octobre 2023 qui est intervenu en une seule fois. Ce reliquat s'explique par l'absence de réévaluation des mensualités à la suite du renouvellement du contrat en janvier 2023 malgré la hausse des prix survenues en janvier 2023. Cette situation vous a placé en situation de découvert bancaire. Le fournisseur a par ailleurs tenté de prélever en une seule fois le solde global issu des factures litigieuses de 2025. Compte tenu du montant de la régularisation, une proposition d'échelonnement de paiement aurait pu vous être faite au préalable.

Par ailleurs, vous avez alerté le fournisseur dès novembre 2023 que le compteur Gazpar ne communiquait plus. Or, le fournisseur n'a pas justifié la transmission de vos demandes auprès du le distributeur.

Enfin, le fournisseur n'a pas tenu compte du contrat signé en décembre 2023 malgré plusieurs alertes de votre part.

Le traitement insatisfaisant de votre dossier justifierait dès lors un dédommagement pour les désagréments subis.

Le fournisseur a indiqué qu'en l'état, avant la mise en œuvre des solutions proposées dans le cadre de la médiation, le solde restant dû est de 6 467,80 euros TTC.

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

- **de compenser l'écart tarifaire entre les prix appliqués dans la facturation et ceux prévus par le contrat signé le 30 décembre 2023, ce qui permettra une annulation d'environ 5 500 euros, comprenant le dédommagement proposé de 2 385 euros TTC;**
- **de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC compte tenu des montants régularisés à plusieurs reprises, du blocage de facturation, du manque de clarté de la facturation et du traitement insatisfaisant de vos réclamations ;**
- **de vous accorder une facilité de paiement pouvant aller jusqu'à 24 fois.**

Je recommande également au distributeur :

- **de mettre en œuvre sa proposition de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC,**

Enfin, je vous recommande de vous acquitter du solde restant dû conformément aux modalités convenues avec le fournisseur.

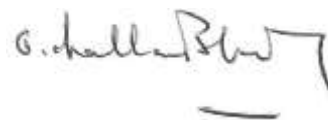
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libres de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

Je demande au fournisseur et au distributeur de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "O. Challan Belval". The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke at the end.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Annexe 2 : Calcul de l'écart tarifaire

Prix facturés par le fournisseur

| Date | kWh | Euros HT | cout total euros+ TVA) |
|----------------------------------|-------|----------|------------------------|
| 20/10/2022 au 4/03/2025 | 50167 | 8381,79 | 10058,148 |
| 4/03 au 18/03/2025 | 1020 | 208,82 | 250,584 |
| Total facturé par le fournisseur | | | 10309 |

Facturation au prix du contrat de décembre 2023

| Date | kWh | (cout total euro HT + TVA) |
|---|-------|----------------------------|
| 20/10/2022 au 3/03/2023 | 7763 | 406,14 |
| 3/03/2023 au 4/03/2025 | 42404 | 4264,19 |
| 4/03 au 18/03/2025 | 1020 | 102,57 |
| Total en tenant compte des prix de 4,36 centimes d'euro HT du kWh et de 8,38 centimes d'euro HT | | 4773 |

Ecart : 5 536 euros TTC