

Paris, le 3 décembre 2025

N° de dossier : D2025-11942  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de l'établissement

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose votre établissement au fournisseur et au distributeur, concernant la facturation de sa consommation de gaz. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

L'établissement conteste le bien-fondé de la facture éditée par le fournisseur le 24 octobre 2024, d'un solde de 89 761,42 euros TTC, déduction faite des 1 177 euros de mensualités réglées, et qui porte sur 374 217 kWh de gaz consommés entre le 20 août 2022 et le 19 août 2023. Vous indiquez que la consommation facturée est incohérente avec les usages de l'établissement et demandez également l'application de l'article L. 224-11 du code de la consommation qui prévoit qu'« aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée ».

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

**La facture litigieuse régularise la consommation de gaz enregistrée depuis la pose d'un nouveau compteur, le 18 décembre 2019, à la suite du changement de mode de chauffage de l'établissement (du fioul au gaz), qui nécessitait un compteur avec un débit plus important. Ce compteur était équipé d'un module de télé-relève qui a dysfonctionné et n'a jamais communiqué d'index. De ce fait, la consommation de gaz facturée a été très sous-estimée**

**Le module a été remplacé le 15 juin 2023, mais l'index relevé par le technicien du distributeur à cette occasion n'a été publié que le 30 mars 2024, soit 9 mois plus tard.**

**En effet, le 17 mars 2024, le distributeur a corrigé les index publiés depuis le changement de compteur. Cette correction a donné lieu à l'annulation des 747 kWh estimés depuis 2019, et à la facturation de 464 501 kWh.**

**La régularisation portant sur une période inférieure à cinq ans, elle n'était pas prescrite. Néanmoins, j'estime que le distributeur aurait dû constater le dysfonctionnement du module de télé-relève beaucoup plus tôt.**

**De plus, l'index relevé lors de la dépose du module, le 15 juin 2023, n'a été publié par le distributeur que le 30 mars 2024, soit 9 mois après. Ce délai est anormalement long et a retardé la régularisation.**

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.

**Le manque de diligence du distributeur est à l'origine de ce litige. À ce titre, le distributeur a proposé de verser un dédommagement dont le montant me semble équitable.**

**Par ailleurs le fournisseur a fait modifier le tarif d'acheminement de l'établissement, sur la base d'une consommation annuelle de 4 485 kWh au 18 décembre 2019 qui a été à l'origine de ses faibles estimations les années suivantes. Cependant, cette estimation était inadaptée aux nouveaux usages de l'établissement.**

**Par ailleurs, l'index relevé par le distributeur le 15 juin 2023 a été intégré par le fournisseur à sa facturation le 24 octobre 2024, soit 7 mois après sa publication par le distributeur en mars 2024. Ce délai est anormalement long et a aggravé la régularisation supportée par l'établissement.**

**La consommation de gaz facturée par le fournisseur est inférieure à celle régularisée par le distributeur. En effet, le fournisseur a annulé à tort 256 406 kWh pour un montant de 24 955,43 euros TTC le 20 février 2025.**

**Ceci étant précisé, le fournisseur a proposé de revoir sa position en revenant sur l'annulation à tort de 256 406 kWh mais en intégrant le lissage des consommations effectué par le distributeur ce qui permettra d'appliquer le prix en vigueur à la date la plus probable des consommations en lieu et place du dernier prix en vigueur et de réduire significativement le montant total de la régularisation. Cette solution est plus avantageuse que la seule annulation de 256 406 kWh**

**Enfin, le fournisseur a proposé d'accorder à l'établissement un dédommagement pour les erreurs commises, ce que j'estime équitable.**

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

## **LA CONSOMMATION DE GAZ RÉGULARISÉE**

L'établissement, qui héberge une dizaine de jeunes filles ainsi que des sœurs, disposait d'un compteur de gaz équipé d'un module de télé-relève depuis sa pose, le 18 décembre 2019. Cette technologie permet au distributeur de compter, à distance, le nombre d'impulsions proportionnellement au gaz consommé.

Le fournisseur a expliqué que l'établissement avait demandé, le 10 juillet 2019, l'augmentation du débit de son compteur, de 6 m<sup>3</sup>/h à 12 m<sup>3</sup>/h. Le changement du compteur a été réalisé dans le cadre de cette demande d'augmentation de débit en raison d'une modification de son système de chauffage (du fioul au gaz).

En raison d'un dysfonctionnement, le module n'a jamais transmis d'index.

Un technicien du distributeur est intervenu le 8 décembre 2022 car les index étaient estimés depuis plus de dix mois. À cette occasion, le technicien a relevé un index à 26 765 m<sup>3</sup>. Toutefois, cet index n'a pas été transmis à au fournisseur.

Le module a ensuite été remplacé le 15 juin 2023 et un index à 33 707 m<sup>3</sup> a été relevé par le distributeur à cette occasion. Néanmoins, cet index n'a été publié par le distributeur que le 30 mars 2024, soit 9 mois après. Ce délai est anormalement long et a reporté la régularisation.

Entre le 18 décembre 2019 et le 17 mars 2024, le distributeur avait estimé la consommation de gaz de l'établissement à seulement 61 m<sup>3</sup>, soit 747 kWh, ce qui était incohérent compte tenu de ses usages (chauffage au gaz).

Le 17 mars 2024, le distributeur a corrigé les index publiés depuis le changement du compteur, le 18 décembre 2019, en annulant la consommation estimée (747 kWh) et en facturant 464 501 kWh.

La régularisation des consommations portant sur une période très importante, 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 dont la consommation de gaz naturel est inférieure à 30 000 kWh par an.

Les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation ne sont donc pas applicables à l'établissement car sa consommation annuelle de gaz est supérieure à 30 000 kWh : ce sont les seules règles du droit commun de la prescription qui sont applicables.

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, cette consommation n'est pas prescrite.

Toutefois, le distributeur aurait dû constater le dysfonctionnement du module de télé-relevé plus tôt, celui-ci ne fonctionnant pas depuis sa pose en décembre 2019. Or, il n'a été remplacé qu'en juin 2023. De plus, l'index relevé en décembre 2022 aurait permis de régulariser plus rapidement les consommations de l'établissement mais il n'a pas été transmis au fournisseur.

Enfin, le dysfonctionnement du module a exposé l'établissement à une régularisation très importante, représentant quatre années de consommation. De plus, il ne lui a pas permis de suivre sa consommation réelle, de sorte que l'établissement a perdu une chance de pouvoir mieux maîtriser ses usages du gaz.

Les erreurs commises par le distributeur sont à l'origine de ce litige.

À la suite de l'intervention de mes services, le distributeur a accepté d'accorder à l'établissement un dédommagement d'un montant de 15 000 euros TTC, ce que j'estime équitable.

## **LA FACTURATION ÉTABLIE PAR LE FOURNISSEUR**

La facturation initialement établie par le fournisseur mettait à la charge de l'établissement une consommation de gaz estimée à 1 492 m<sup>3</sup>, soit 16 652 kWh, entre le 18 décembre 2019 et le 19 août 2023.

En effet, le 19 décembre 2019, le fournisseur a fait modifier le tarif d'acheminement, de T2 à T1. L'option tarifaire T1 était applicable à une consommation inférieure à 6 000 kWh par an et l'option tarifaire T2 à une consommation entre 6 000 kWh et 300 000 kWh par an.

Le fournisseur a expliqué qu'il n'avait pas connaissance du changement effectif de compteur lors de l'envoi de cette demande (les flux de changement de compteur ne lui auraient été transmis par le distributeur que le 30 mars 2024). En outre, le dernier index publié par le distributeur le 17 décembre 2019 avait généré une consommation de 4 485 kWh depuis le 17 décembre 2018, ce qui explique cette évaluation.

Le fournisseur a proposé de rectifier les prix appliqués à la facturation de l'établissement en appliquant ceux de l'option T2 à compter du 18 décembre 2019, date de remplacement du compteur.

Enfin, j'ai récapitulé la facturation établie par le fournisseur sous la forme du tableau suivant :

Date	Montant (€ TTC)	Période	Index de début	Index de fin	m3	kWh
04/09/2019	592,54	18/08/2018 au 17/08/2019	106	604	498	5 668
04/09/2020	474,60	18/08/2019 au 19/08/2020	604	1 006	402	4 601
04/05/2021	-474,60	18/08/2019 au 19/08/2020			-402	-4 601
08/05/2021	432,51	18/08/2019 au 17/12/2019	604	693	89	1 021
		18/12/2019 au 01/09/2020	0	287	287	2 863
04/09/2021	426,40	02/09/2020 au 19/08/2021	287	674	387	4 483
04/09/2022	774,60	20/08/2021 au 19/08/2022	674	1 086	412	4 653
04/09/2023	1 036,13	20/08/2022 au 19/08/2023	1 086	1 492	406	4 653
18/09/2024	-426,40	02/09/2020 au 19/08/2021			-387	-4 483
18/09/2024	-774,60	20/08/2021 au 19/08/2022			-412	-4 653
18/09/2024	-1 036,13	20/08/2022 au 19/08/2023			-406	-4 653
20/09/2024	426,40	02/09/2020 au 19/08/2021	287	674	387	4 483
20/09/2024	774,60	20/08/2021 au 19/08/2022	674	1 086	412	4 653
24/10/2024	90 938,42	20/08/2022 au 19/08/2023	1 086	33 949	32 863	374 217
28/10/2024	16 512,91	20/08/2023 au 19/08/2024	33 949	43 398	9 449	107 269
20/12/2024	3 226,55	20/08/2024 au 18/12/2024	43 398	45 201	1 803	20 755
24/12/2024	66,76	19/12/2024 au 19/12/2024	45 201	45 201	0	0
12/01/2025	3 111,24	20/12/2024 au 31/12/2024	45 201	46 992	1 791	20 469
04/02/2025	21,07	01/01/2025 au 01/01/2025	46 992	46 992	0	0
20/02/2025	-24 955,43	01/02/2020 au 25/06/2022			-22 296	-256 406
24/02/2025	2 747,81	02/01/2025 au 19/01/2025	46 992	48 644	1 652	18 972
12/03/2025	3 034,02	20/01/2025 au 19/02/2025	48 644	50 501	1 857	21 040
08/04/2025	2 356,95	20/02/2025 au 19/03/2025	50 501	51 907	1 406	15 986
01/05/2025	2 000,66	20/03/2025 au 19/04/2025	51 907	53 079	1 172	13 220
28/05/2025	1 282,65	20/04/2025 au 19/05/2025	53 079	53 763	684	7 866
28/06/2025	511,47	20/05/2025 au 19/06/2025	53 763	54 005	242	2 730
01/08/2025	333,01	20/06/2025 au 19/07/2025	54 005	54 112	107	1 226
					32 403	366 032

Le distributeur a confirmé à mes services que la consommation de gaz à facturer pour la période du 18 décembre 2019 au 17 septembre 2025 s'élevait à 615 099 kWh.

Or, entre le 18 août 2018 et le 19 juillet 2025, le fournisseur a mis à la charge de l'établissement 32 403 m<sup>3</sup>, soit 366 032 kWh, ce qui ne correspond pas aux données du distributeur.

En effet, le fournisseur a émis une facture le 20 février 2025 d'un montant créditeur de 24 955,43 euros TTC, qui annulait 256 406 kWh au titre des dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation.

Cependant, comme exposé précédemment, ces dispositions ne sont pas applicables à la facturation de l'établissement, car sa consommation annuelle de gaz est supérieure au seuil de 30 000 kWh.

Il convient d'observer que la consommation de gaz facturée par le fournisseur est inégalement répartie. En effet, la part la plus importante de la régularisation a été facturée sur une période très courte, au cours de laquelle les prix du gaz étaient plus élevés ; très peu de consommations ont été imputées en 2020 et 2021.

le distributeur a donc réparti la consommation de manière plus linéaire afin que le fournisseur puisse la répartir suivant le prix du kWh en vigueur à chaque période, ce qui sera plus avantageux pour l'établissement, avec en outre la prise en compte du tarif adapté au niveau des consommations (T2)

Selon les estimations du fournisseur, ces corrections de facturation représentent un montant de 44 299,14 euros HT en faveur de l'établissement.

Cette solution remplacera donc avantageusement l'annulation des consommations en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation qui n'était pas justifiée sur le plan légal.

Enfin, l'index relevé par le distributeur le 15 juin 2023 n'a été intégré par le fournisseur à sa facturation que le 24 octobre 2024, soit 7 mois après sa publication par le distributeur. Ce délai est anormalement long et a aggravé la régularisation supportée par l'établissement.

Le fournisseur a proposé d'accorder à l'établissement un dédommagement d'un montant de 1 500 euros HT, ce que j'estime équitable.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur, comme proposé, d'accorder à l'établissement un dédommagement d'un montant de 15 000 euros TTC.**

**Enfin, je recommande au fournisseur, comme proposé :**

- **de rectifier les prix appliqués à la facturation depuis le changement de compteur, en appliquant un prix cohérent avec son niveau de consommation réel (option T2) et en intégrant le lissage effectué par le distributeur, ce qui représente un montant de 44 299,14 euros HT en faveur de l'établissement ;**
- **d'accorder un dédommagement d'un montant de 1 500 euros HT ;**
- **de mettre en place un échelonnement de paiement pour le solde restant à devoir.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. L'établissement 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.

Si l'établissement 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.



Bernard Doroszczuk  
Médiateur national de l'énergie