

Paris, le 22 décembre 2025

N° de dossier : D2025-14200
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur

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 sa facturation de gaz. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le SDC conteste le bien-fondé des deux factures de régularisation émises par le fournisseur :

- le 14 septembre 2023, d'un montant de 152 218,34 euros TTC ;
- le 5 juin 2024, d'un montant de 163 410,02 euros TTC.

Celles-ci régularisent la consommation de gaz de la copropriété depuis le 5 juin 2018.

Vous demandez l'application des dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation, qui prohibent les rattrapages de consommation antérieurs à quatorze mois.

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

Un technicien du distributeur a relevé le compteur de la copropriété le 17 juin 2019. Lors de son intervention, ce technicien a ajouté une précision sur la localisation du compteur (complément d'adresse), qui est accessible. Le distributeur n'a pas pris en compte ces informations, l'index relevé a été écarté, et le compteur est resté réputé inaccessible dans son système d'information.

Le 22 novembre 2022, le distributeur a déposé le compteur et a relevé un index qui a régularisé la consommation de gaz de la copropriété depuis le 4 juin 2018.

Au cours de cette période, les estimations de consommation facturées avaient été très sous-évaluées par le distributeur et la régularisation a donné lieu à l'édition de la première facture litigieuse du 14 septembre 2023, d'un montant de 152 218,34 euros TTC, qui mettait à la charge de la copropriété 2 568 268 kWh de gaz.

De plus, le fournisseur a édité cette facture de régularisation tardivement, près de dix mois après la date de relève de l'index : une partie de la consommation régularisée était donc prescrite et le fournisseur a proposé de l'annuler.

Par ailleurs, le compteur posé le 28 novembre 2022 est équipé d'un module radio de télétransmission, qui devait permettre au distributeur de compter, à distance, le nombre d'impulsions proportionnellement au gaz consommé. Cependant, ce module a dysfonctionné et il n'a jamais communiqué d'index.

Vous avez transmis un index auto-relevé le 10 mai 2024, qui a permis au distributeur de corriger la consommation facturée à la copropriété depuis le 22 novembre 2022. Cette régularisation a donné lieu à l'édition de la seconde facture litigieuse du 5 juin 2024, d'un montant de 152 218,34 euros TTC, qui met à la charge de la copropriété 707 117 kWh gaz.

En outre, la copropriété a bénéficié du bouclier tarifaire « Habitat collectif » pour l'année 2023, avec des déductions d'un montant total de 4 484,59 euros TTC. Les aides accordées ont été calculées sur la base des estimations consommations réalisées par le distributeur qui étaient sous-évaluées). Compte tenu de la date d'émission de la régularisation de la facturation, le fournisseur n'a pas pu obtenir de déduction complémentaire au titre du bouclier.

À la suite de l'intervention de mes services, le distributeur a accepté d'accorder à la copropriété un dédommagement équivalent au montant complémentaire du bouclier tarifaire qu'il n'a pas pu percevoir. J'estime cette proposition équitable, mais pas suffisante.

En effet, de multiples erreurs commises par le distributeur sont à l'origine du présent litige. En effet, le compteur de gaz était accessible, mais il n'a pas été relevé entre 2019 et 2022, puis entre 2022 et 2024. Si le distributeur avait tenu compte du complément d'adresse communiqué par son technicien en 2019, le compteur aurait pu être relevé.

De plus, les estimations de consommation facturées à partir de novembre 2022 n'ont pas été ajustées en fonction de la première régularisation

Le distributeur a également envoyé plusieurs courriers en recommandé avec accusé de réception entre 2020 et 2024 à l'adresse de la copropriété, au lieu de celle du syndic : ils n'ont donc pas été réceptionnés.

Le distributeur a proposé d'accorder un dédommagement de 15 200 euros TTC à la copropriété, soit 10% du montant de la facture du 14 septembre 2023, ce que j'estime insuffisant. Je considère en effet qu'il devrait également lui accorder un dédommagement représentant 10% du montant des deux factures litigieuses (après déduction du montant accordé par le distributeur au titre du bouclier tarifaire et de la consommation prescrite annulée par le fournisseur).

Enfin, le fournisseur n'a pas communiqué les coordonnées de votre cabinet au distributeur, ce qui a fait perdre une chance à la copropriété d'éviter des régularisations importantes de sa consommation.

Le fournisseur a proposé d'accorder à la copropriété un dédommagement de 1 500 euros TTC à ce titre, 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

Un contrat de fourniture de gaz a été souscrit par la société civile immobilière de construction [...] avec le fournisseur le 3 décembre 2013 dans le cadre d'une première mise en service.

La mise en service a été réalisée par le distributeur le 27 janvier 2014, au moment de la livraison de la résidence.

Lors de la souscription de ce contrat, la consommation annuelle de référence (CAR) a été estimée par le fournisseur à 199 000 kWh.

Le 4 juin 2018, un compteur de gaz non communicant a été posé à l'index à 00002 m³.

Un technicien du distributeur a relevé le compteur le 17 juin 2019 à 42 542 m³, en ajoutant une précision sur la localisation du compteur : [...]

Toutefois, le distributeur n'a pas intégré l'index relevé à cette date, ni ces précisions dans ses fichiers, et le compteur est resté réputé inaccessible.

En raison de cette supposée inaccessibilité, le compteur n'a pas été relevé entre le 17 juillet 2019 et le 22 novembre 2022, date de son remplacement.

Le compteur a été remplacé dans le cadre de la vérification périodique d'étalonnage réglementaire.

Je note que lors du remplacement du compteur, le distributeur n'a pas modifié l'information relative à son accessibilité dans ses fichiers, ni ajouté de complément d'adresse afin de localiser le compteur.

En outre, l'intégration de l'index relevé lors de la dépose du compteur, à 176 394 m³, a permis de régulariser la consommation de gaz facturée au SDC depuis le 4 juin 2018 (176 392 m³ enregistrés depuis la pose, soit 2 568 268 kWh).

Au cours de cette période, le distributeur avait estimé la consommation de la copropriété à 8 026 m³, ce qui était sous-évalué par rapport à sa consommation réelle.

L'intégration de l'index de dépose du compteur a ainsi donné lieu à l'édition de la facture litigieuse du 14 septembre 2023, d'un montant de 152 218,34 euros TTC.

Toutefois, je remarque une anomalie d'éditique dans cette facture :

Tout d'abord, l'index corrigé du 5 janvier 2021 à 2 246 m³ est inférieur à l'index réel relevé le 17 juin 2019 à 42 542 m³. Ensuite, le coefficient de conversion de 14,56 ne permet pas de convertir 2 246 m³ en 1 079 595 kWh.

Il semble donc que l'index du 5 janvier 2021 s'élève à 102 246 m³ et non 2 246 m³, et que la consommation facturée du 4 au 5 juin 2021 soit de 102 244 m³.

Par ailleurs, les dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation, qui prohibent les rattrapages de consommation antérieure à quatorze mois, ne sont pas applicables au SDC car sa consommation annuelle de référence (CAR) est supérieure à 30 000 kWh. 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 a été intégrée par le fournisseur à sa facturation le 14 septembre 2023. Une partie de la consommation régularisée était donc prescrite.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur a accepté d'annuler la consommation prescrite, qui s'élève, selon mes calculs joints en annexe, à 151 793 kWh, ce qui représente une déduction de 6 896 euros TTC environ.

- **La correction du 3 juin 2024**

Le compteur posé le 28 novembre 2022 est équipé d'un module radio de télétransmission, qui permet au distributeur de compter, à distance, le nombre d'impulsions proportionnellement au gaz consommé.

Ce compteur a été posé à l'index 75 469 m³.

Cependant, en raison d'un dysfonctionnement du module radio, les index n'ont pas été communiqués depuis le 28 novembre 2022.

Je remarque que vous aviez envoyé une photographie du compteur au distributeur le 20 mars 2024, affichant un index à 120 051 m³. Cet index n'a pas été pris en compte par le distributeur.

Le 3 juin 2024, le distributeur a corrigé la consommation mise à la charge de la copropriété depuis le 22 novembre 2022, en intégrant un index relevé le 10 mai 2024 à 124 315 m³.

Au cours de la période régularisée, la consommation facturée était sous-estimée, en mettant à sa charge 3 065 m³ alors que sa consommation réelle s'élevait à 48 846 m³.

Cette régularisation a donné lieu à l'édition de la facture du 5 juin 2024, d'un montant de 163 410,02 euros TTC, qui met à la charge de la copropriété 707 117 kWh de gaz entre le 23 novembre 2022 et le 10 mai 2024.

LE BOUCLIER TARIFAIRE

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.

La copropriété n'était pas éligible aux aides du second semestre de l'année 2022 car le prix du kWh facturé était inférieur au tarif réglementé de vente (TRV) gelé. Elle était éligible uniquement pour percevoir les aides de l'année 2023.

À ce titre, le SDC a bénéficié d'une déduction d'un montant de 4 484,59 euros TTC pour sa consommation de gaz de l'année 2023.

Le montant des aides accordées a été sous-évalué du fait de la sous-estimation de sa consommation par le distributeur pour l'année 2023.

Les fournisseurs disposaient d'un délai jusqu'au 1^{er} février 2024 pour corriger les demandes d'aides auprès de l'agence de services et de paiements (ASP).

Compte tenu de la date d'émission du correctif du distributeur, le fournisseur n'a pas pu obtenir de déduction complémentaire pour le bouclier tarifaire.

Le distributeur a proposé d'accorder à la copropriété un dédommagement équivalent au montant complémentaire du bouclier tarifaire qu'elle n'a pas pu percevoir, qui s'élève à 55 116 euros TTC environ selon les calculs réalisés par le fournisseur.

LA RESPONSABILITÉ DU DISTRIBUTEUR

Le compteur de gaz de la copropriété n'a pas pu être relevé durant plusieurs années, bien qu'il soit accessible. En effet, les techniciens du distributeur ont rencontré des difficultés pour le localiser.

Toutefois, un technicien avait pu relever le compteur le 17 juin 2019 et avait ajouté un complément d'adresse à cette occasion. Ces informations ainsi que l'index relevés n'ont pas été intégrés par le distributeur à ses fichiers.

Cet index aurait pu permettre une régularisation de la première année de consommation.

De plus, la prise en compte du complément d'adresse aurait permis aux techniciens de localiser le compteur et de le relever chaque année.

Enfin, la consommation facturée entre le 22 novembre 2022 et le 3 juin 2024 avait été sous-estimée par le distributeur, en mettant à la charge de la copropriété 3 065 m³, soit 5,48 m³ en moyenne par jour.

Or, une première régularisation importante a eu lieu le 6 décembre 2022 qui devait permettre au distributeur de constater que la consommation réelle de la copropriété était plus élevée, aux alentours de 100 m³ par jour en moyenne. Il aurait alors pu mieux calibrer ses estimations à partir de décembre 2022.

Je considère que le distributeur disposait des données nécessaires afin d'estimer plus justement la consommation de la copropriété, ce qui lui aurait évité de supporter une régularisation importante en juin 2024.

À ce titre, le distributeur a proposé d'accorder à la copropriété un dédommagement de 15 200 euros TTC, soit 10% du montant de la facture du 14 septembre 2023. Si cette proposition va dans le bon sens, je l'estime toutefois insuffisante.

Les erreurs commises par le distributeur sont à l'origine du présent litige. En effet, le compteur était accessible et si le distributeur avait tenu compte des précisions sur la localisation du compteur, communiquées par son technicien en 2019, le compteur aurait pu être relevé.

De plus, les estimations facturées à partir de novembre 2022 n'ont pas été ajustées en fonction de la première régularisation qui avait eu lieu en juin 2024.

Je considère que le distributeur devrait accorder à la copropriété un dédommagement équivalent à 10% du montant total des deux factures de régularisation, du 14 septembre 2023 et du 5 juin 2024, après déduction de l'annulation proposée par le fournisseur au titre de la prescription et du dédommagement proposé au titre du bouclier tarifaire. Ceci représente un montant de 25 360 euros TTC environ.

LA RESPONSABILITE DU FOURNISSEUR

Le distributeur a envoyé plusieurs courriers en recommandé avec accusé de réception entre 2020 et 2024 à l'adresse de la copropriété. Ils n'ont donc pas été reçus.

Votre cabinet exerce ses fonctions de syndic de la copropriété depuis le 31 mars 2015 et le fournisseur a confirmé disposer de vos coordonnées en tant qu'interlocuteur depuis 2015.

Toutefois, le fournisseur a précisé : « *Nous n'avons aucune trace sur le portail distributeur informant des nouvelles coordonnées du syndic (nous avons bien une demande de modification de caractéristique de l'utilisateur final en 2018 mais demandé au nom [du SDC])* ».

Il apparaît donc que le fournisseur n'a pas communiqué les coordonnées de votre cabinet au distributeur.

Le distributeur n'a pu accéder au compteur qu'une seule fois entre juin 2018 et juin 2024 et il n'a pas pu en alerter votre cabinet car le fournisseur n'avait pas communiqué la bonne adresse.

Ce manque de diligence de la part du fournisseur a fait perdre une chance à la copropriété d'éviter des régularisations importantes de sa consommation

Le fournisseur a proposé d'accorder à la copropriété un dédommagement d'un montant de 1 500 euros TTC, ce que j'estime équitable.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur, comme il l'a proposé, d'accorder à la copropriété :

- un dédommagement d'un montant de 25 360 euros TTC pour avoir écarté l'index relevé et les informations sur la localisation du compteur transmis par le technicien en juin 2019 ;
- un dédommagement d'un montant de 55 116 euros TTC correspondant au bouclier tarifaire que la copropriété n'a pas pu percevoir.

En outre, je recommande au fournisseur, comme proposé :

- d'annuler 151 793 kWh facturés en septembre 2023 au titre de la prescription quinquennale, ce qui représente une déduction de 6 896 euros TTC environ.
- d'accorder un dédommagement d'un montant de 1 500 euros TTC à la copropriété.

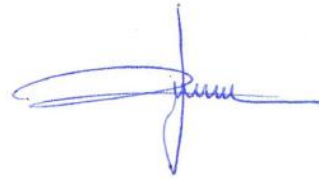
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Le SDC est libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir, par simple message sur SOLLEN, dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que la solution proposée est acceptée.

Je demande au distributeur 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.



Bernard Doroszczuk
Médiateur national de l'énergie