

Paris, le 2 septembre 2025

N° de dossier : D2025-07066
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur

Monsieur,

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 8 avril 2024, d'un montant de 63 663,39 euros TTC qui a mis à sa charge 178 368 kWh de gaz entre le 18 novembre 2022 et le 9 avril 2024. Vous estimez que le montant de cette facture est anormalement élevé, mettant « *en péril la stabilité financière de la copropriété* ».

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

Le contrat de fourniture de gaz de la copropriété du 11 octobre 2022 a été établi avec le fournisseur sur la base d'une Consommation Annuelle de Référence (CAR) de 60 000 kWh manifestement sous-estimée par rapport à sa consommation réelle, qui était près de trois fois supérieure

Or, en l'absence de relevé de compteur, les consommations de gaz de la copropriété ont été facturées sur cette base entre octobre 2022 et février 2024 par le fournisseur, jusqu'à la prise en compte d'un index relevé en avril 2024 qui a rattrapé les consommations précédemment sous estimées, avec la facturation du 8 avril 2024 de 178 368 kWh.

Cette situation résulte de divers manquements. Le distributeur en premier lieu n'a pas transmis d'index réels au fournisseur entre octobre 2022 et février 2024, du fait du dysfonctionnement de la télé-relève du compteur. Il n'est par ailleurs pas parvenu à joindre la copropriété en août 2023 pour collecter un index auto-relevé, faute de disposer de coordonnées à jour qui auraient dû lui être transmises par le fournisseur.

Le fournisseur a retenu une CAR très sous-estimée par rapport à celle que détenait le distributeur (167 575 kWh.) dont il aurait dû tenir compte et qu'il n'a pas justifiée. Le fournisseur n'a pas permis au distributeur de joindre la copropriété faute de mettre à jour ses coordonnées.

À la suite de l'intervention de mes services, le distributeur a proposé d'accorder un dédommagement de 500 euros TTC à la copropriété, que j'estime équitable.

Le fournisseur a proposé un dédommagement que je lui recommande de revaloriser compte tenu de sa part de responsabilité dans la régularisation de facturation subie par la copropriété.

Page 1 sur 9

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.

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

LES CONSOMMATIONS DE GAZ DE LA COPROPRIETE

- **Le niveau des consommations**

La copropriété dispose d'un compteur de gaz équipé d'un module radio déporté depuis le 18 novembre 2022. Cette technologie permet au distributeur de relever les compteurs à distance.

Le distributeur a expliqué durant la médiation que « *lors de la pose d'un module ou d'un compteur intégré, et afin de confirmer les données de télé-relevé, il est nécessaire, après une période de 14 jours sans rupture de transmission, d'obtenir un index dit de fiabilisation.* »

En raison de l'inaccessibilité du compteur, le distributeur n'a pas pu relever le compteur, pour obtenir cet index de fiabilisation. La télé-relevé n'a donc pas été activée, bien que les index aient été disponibles.

Le distributeur a publié pour le fournisseur des données estimées des consommations de gaz de la copropriété entre le 18 novembre 2022 et le 29 avril 2024, date à laquelle vous avez transmis un index auto-relevé.

Les index publiés étaient les suivants :

Date	Index publiés	Nature de l'index	Index télétransmis
18/11/2022	22 866	Réel	22 866
19/02/2023	30 117	Estimé	31 156
19/08/2023	34 941	Estimé	34 809
19/02/2024	43 807	Estimé	43 784
19/04/2024	44 870	Estimé	47 069
29/04/2024	46 910	Réel auto-relevé	47 372
14/08/2025	47 910	Estimé	47 848

Les index estimés par le distributeur étaient cohérents avec les index télétransmis qui n'ont pas été pris en compte.

La consommation de gaz de la copropriété s'élève à 24 044 m³, soit 268 630 kWh, entre le 18 novembre 2022 et le 29 avril 2024, ce qui est cohérent avec la consommation enregistrée antérieurement. En effet, la copropriété avait consommé 22 866 m³, ou 186 260 kWh, entre le 8 février 2021 (date de pose du compteur) et le 18 novembre 2022.

- **L'accès au compteur**

En vue d'accéder au compteur, le distributeur avait programmé une intervention le 1^{er} août 2023 et précise en avoir informé le SDC par un courrier simple ainsi que par l'envoi d'un SMS en date du 30 juillet 2023.

Cependant, ce courrier a été envoyé à l'adresse de la résidence, celle communiquée par le fournisseur lors de la mise en service.

Un courrier en recommandé avec accusé de réception a également été adressé à la copropriété en mars 2024, à la même adresse et est revenu au motif « *destinataire inconnu* ».

Le distributeur a sollicité le fournisseur en mai 2024 afin de mettre à jour les coordonnées de l'interlocuteur chargé de la gestion du SDC. Le fournisseur a alors transmis, en septembre 2024, les coordonnées de l'ancien syndic chargé de la gestion de l'immeuble.

Or, le fournisseur disposait manifestement déjà des coordonnées de ce syndic dès le début de l'année 2023 puisque la facture du 8 avril 2023 était adressée à l'ancien syndic.

Malgré les sollicitations de mes services, le fournisseur n'a pas indiqué à quelle date les coordonnées de l'ancien syndic lui avait été communiquées.

Ce problème d'adressage, qui semble relever de la responsabilité du fournisseur, a reporté l'intervention qui aurait dû avoir lieu en août 2023, ce qui a retardé la régularisation d'autant.

A la suite de l'intervention de mes services, le distributeur a proposé d'accorder au SDC un dédommagement d'un montant de 500 euros TTC pour le délai pour la mise en place de la télé-relève, ce que j'estime équitable pour ce qui le concerne.

LA FACTURATION DU FOURNISSEUR

- **La consommation annuelle de référence de la copropriété**

Lors de la souscription du contrat de fourniture de gaz avec le fournisseur le 11 octobre 2022, la Consommation Annuelle de Référence (CAR) de la copropriété a été évaluée par le fournisseur à 60 000 kWh.

Le fournisseur a indiqué avoir déterminé la CAR selon l'historique des relevés du compteur de gaz.

Or, la CAR antérieures, pour la période du 1^{er} avril 2017 au 16 octobre 2022, est restée inchangée et s'élevait à 167 575 kWh. La détermination de la CAR par le fournisseur procède donc d'une erreur qui s'apparente à un défaut de conseil.

Cette information erronée a néanmoins été validée par la copropriété signataire du contrat.

- **Les estimations facturées par le fournisseur et la régularisation facturée**

Entre le 18 octobre 2022 et le 13 août 2024, le fournisseur a facturé 287 877 kWh, ce qui correspond aux données du distributeur. Ces consommations sont cohérentes avec les données du distributeur et l'historique des consommations de la copropriété.

Pour plus de clarté, j'ai récapitulé la facturation du SDC sous la forme du tableau suivant :

Date de la facture	Montant (en € TTC)	Période	kWh
01/01/2023	4 513,95	du 18/10/2022 au 01/01/2023	12 493
08/04/2023	5 868,42	du 02/01/2023 au 08/04/2023	15 945
08/06/2023	3 736,30	du 09/04/2023 au 08/06/2023	10 027
08/08/2023	3 854,56	du 09/06/2023 au 08/08/2023	10 027
09/10/2023	3 967,78	du 09/08/2023 au 09/10/2023	10 192
09/12/2023	3 915,74	du 10/10/2023 au 09/12/2023	10 027
08/02/2024	3 994,44	du 10/12/2023 au 08/02/2024	10 027
08/04/2024	63 663,39	du 18/11/2022 au 08/04/2024	257 106
		du 18/10/2022 au 08/02/2024	-78 738
08/06/2024	12 929,71	du 19/02/2024 au 08/06/2024	46 695
		du 19/02/2024 au 08/04/2024	-14 832
08/08/2024	8 264,55	du 09/06/2024 au 08/08/2024	18 095
19/09/2024	1 993,97	du 29/04/2024 au 13/08/2024	11 070
		du 29/04/2024 au 08/08/2024	-30 257
			287 877

Pour la période du 18 octobre 2022 au 8 février 2024, le fournisseur a facturé la copropriété selon ses propres estimations de consommation (78 738 kWh). Le fournisseur expliqué que : « Cette situation résulte de délais de traitement informatiques exceptionnels qui ont eu pour effet de bloquer temporairement la facturation des éléments concernés. »

Or, entre le 17 octobre 2022 et le 19 août 2023, le distributeur avait estimé la consommation de gaz de la copropriété à 143 152 kWh.

En compensation de ces estimations insuffisantes, à la suite de l'intervention de mes services, le distributeur a proposé d'accorder au SDC un dédommagement d'un montant de 3 183 euros TTC, qui correspond à 5% du montant de la facture du 8 avril 2024. Ce montant me semble devoir être revalorisé au vu de la responsabilité du fournisseur dans la détermination d'une CAR sous-évaluée par aux données qu'il était censé consulter sur le portail internet du distributeur.

Enfin, bien que la régularisation des consommations du SDC porte sur une période de plus de quatorze mois, les dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation qui interdisent de facturer des consommations antérieures de plus de quatorze mois au dernier relevé ne s'appliquent pas dans le cas de la copropriété, dont la consommation de gaz est supérieure à 30 000 kWh par an¹.

Pour ces sites, ce sont les règles de droit commun de la prescription quinquennale qui s'appliquent.²

A cet égard, la régularisation portant sur une période inférieure à cinq ans, elle n'est pas prescrite.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur d'accorder au SDC, comme proposé, un dédommagement d'un montant de 500 euros TTC pour le délai de mise en place de la télé-relève.

Enfin, je recommande au fournisseur d'accorder au SDC :

- **un dédommagement d'un montant de 6 366 euros TTC incluant les 3 183 euros TTC proposés pour la consommation sous-estimée facturée et les coordonnées de contact non mis à jour en temps utiles auprès du distributeur ;**
- **un échelonnement de paiement pour le solde restant dû si le SDC le souhaite.**

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 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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

¹ l'article L.332-2 du code de l'énergie qui étend l'application des dispositions susvisées aux contrats conclus par les non-professionnels, comme un syndicat des copropriétaires, ne vise que les sites dont la consommation est inférieure à 30 000 kWh.

En dehors de ces cas, ce sont les règles de droit commun de la prescription quinquennale qui s'appliquent.¹

² 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* ».