

Madame A. M

Paris, le 22 mars 2023

Dossier suivi par :  
Tél. :  
Courriel : [mediation@energie-mediateur.fr](mailto:mediation@energie-mediateur.fr)  
N° de dossier : D2022-15395  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige du syndicat des copropriétaires.

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose du syndicat des copropriétaires au fournisseur A et au distributeur B concernant la facturation des consommations de gaz naturel du SDC. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facturation des consommations de gaz naturel du SDC émise à compter de janvier 2022. En effet, son montant vous semble anormalement élevé. En outre, vous avez constaté une modification des prix appliqués par le fournisseur A ainsi qu'une facturation complémentaire mentionnée au poste « *Prestations et services* » et détaillée comme étant un « *ajustement tarifaire* ». Vous rappelez que le SDC a signé un contrat à prix fixe et sollicitez une rectification des factures émises afin qu'il soit respecté.

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

**La hausse des montants facturés en 2022 s'explique par plusieurs éléments :**

- **un rattrapage des consommations** : en février 2022, le fournisseur A a facturé l'ensemble des consommations enregistrées du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 25 mars 2021 pour un montant total de 51 685,49 euros TTC. Le distributeur B a en effet expliqué qu'en raison d'un problème technique, les consommations du SDC n'avaient pas été enregistrées au cours de cette période. Il est anormal que le distributeur B n'ait pas relevé le compteur pendant deux ans et que le rattrapage n'ait été transmis au fournisseur A qu'en novembre 2021, soit huit mois plus tard. En outre, le fournisseur A a émis des factures pendant ces deux années avec des consommations à 0 kWh : ceci aurait dû l'alerter et l'inciter à se rapprocher du distributeur B. La facturation tardive de ces deux années de consommations étant de nature à perturber la gestion financière du SDC, un dédommagement devrait lui être accordé par le distributeur B et le fournisseur A.
- **Le fournisseur A a modifié ses prix au cours de la période** :
  - en juin 2020, un contrat a été conclu par le SDC pour la période du 2 avril 2021 au 30 juin 2023, avec un prix global de 0,02143 euro HT/kWh, se décomposant en 0,01559 euro HT/kWh pour la molécule et 0,00584 euro HT/kWh pour la distribution. Le 15 février 2022, il vous a adressé un courrier précisant qu'à compter du 1<sup>er</sup> mars 2022, ce prix serait de 0,03695 euro HT/kWh, en raison de la hausse de ses coûts d'approvisionnement, vous laissant jusqu'à cette date pour changer de fournisseur. Le contrat ne prévoyant qu'une possibilité d'évolution en raison de la hausse de l'acheminement, cette augmentation n'avait pas lieu d'être et le fournisseur A devrait l'annuler.

Page 1

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.

- par un courrier du 4 novembre 2021, le fournisseur A vous a annoncé qu'à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2021, « *[les] éventuelles consommations mensuelles supérieures à celles déterminées à votre contrat seront achetées sur les marchés de gros, valorisées et facturées sur la base de la moyenne arithmétique des cotations DayAhead publiées sur le site [www.powernext.com](http://www.powernext.com) (Day Ahead - End of Day - PEG).* » Si le contrat prévoit bien une telle possibilité, il n'en demeure pas moins qu'au moment de sa reconduction en juin 2020, la consommation annuelle de référence (CAR) stipulée était erronée et que le fournisseur A aurait dû s'en apercevoir et mener des actions auprès du distributeur B pour la fiabiliser.
- Le fournisseur A a reconnu qu'il s'était basé sur la CAR erronée (à 0 kWh) pour évaluer le surplus à facturer. Il a émis deux avoirs de 23 764,67 euros TTC et 10 010,08 euros TTC en faveur du SDC, pour la période du 25 octobre 2021 au 29 juin 2022 : selon lui, ils compensent la différence entre les surplus facturés pour cette période initialement évalués sur la base d'une CAR à 0 kWh et ceux qui auraient dû être facturés sur la base de la CAR contractuelle de 590 000 kWh. Il n'a toutefois transmis aucun détail de calcul, ce qui est anormal et manque de transparence.

Ceci est toutefois insuffisant au regard de l'absence de vérification de la CAR au moment de la reconduction du contrat : le fournisseur A devrait annuler l'intégralité des compléments ainsi facturés, à charge pour lui d'en demander la prise en charge, au moins partielle, au distributeur B. J'ajoute en outre qu'après vérification, les modalités de calcul des surplus concernés ne semblent pas tenir suffisamment compte des évolutions saisonnières des consommations du SDC.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée du litige du syndicat des copropriétaires de la résidence.

## LE RATTRAPAGE DE FACTURATION

Au cours de l'instruction de votre litige, le distributeur B a précisé : « *Le 08/07/2021, nous avons envoyé une proposition de régularisation au fournisseur A ainsi qu'au client. Cette proposition faisait suite au décalage d'index détecté entre la mise en service du client du 25/04/2019 et le 27/05/2021* ». Ce courriel a été envoyé à l'adresse suivante : [xxxxxxxxxx@xxxx.fr](mailto:xxxxxxxxxx@xxxx.fr). Ne s'agissant pas de celle de votre syndicat, il est possible que vous n'ayez pas eu cette information.

Cette anomalie technique a eu pour conséquence que l'ensemble des consommations du SDC entre avril 2019 et mai 2021 n'avait pas été facturé. En effet, au cours de cette période, le distributeur B a transmis chaque mois des consommations à 0 kWh.

Le fournisseur A a confirmé cette absence de facturation : « *Le fournisseur A a uniquement facturé les composantes autres que la consommation pour un montant global de 15 598,75 € TTC sur une période de 25 mois* ».

Concernant le redressement, il a précisé :

« *Le 30/08/2021, le distributeur B a informé le fournisseur A d'un premier redressement de consommation de 124 994 kWh pour la période du 25/03/2021 au 27/05/2021 – ce redressement a été appliqué sur la facture du fournisseur A n°985194 du 30/09/2021 pour un montant de 4 612,30 € TTC. (...) Le 15/11/2021, le distributeur B a communiqué au fournisseur A un redressement de consommation de 1 219 271 kWh pour la période du 01/04/2019 au 25/03/2021. Le 25/02/2022, le fournisseur A a appliqué ce redressement de consommation sur la facture n°1117667 du même jour pour un montant de 51 685,49 € TTC.* »

Vous avez précisé :

« *Dans ce courrier, le fournisseur A analyse les consommations et facturations réalisées pour la période du 01.04.2019 au 25.03.2021. Cette analyse n'appelle pas de remarques particulières en ce qui nous concerne si ce n'est que le rattrapage de la facturation pour cette période a été réalisé sur 2 factures n° 112 12 36 pour un montant de 31 741,70 € et n° 112 12 37 pour un montant de 19 943,78 € et non pas par la facture n° 111 76 67 pour un montant de 51 585,49 €.* »

Vous ne semblez pas contester le rattrapage facturé. Pour autant, il est anormal que le distributeur B n'ait pas relevé le compteur de gaz de la copropriété pendant deux ans et que le rattrapage n'ait été transmis au fournisseur A qu'en novembre 2021, soit huit mois plus tard.

En outre, le fournisseur A a émis des factures pendant ces deux années avec des consommations à 0 kWh : ce qui aurait dû l'alerter et l'inciter à se rapprocher du distributeur B.

La facturation tardive de ces deux années de consommations étant de nature à perturber la gestion financière SDC, qui doit faire face à cette dépense imprévue et dont le recouvrement peut être compliqué puisque pendant plus de deux ans, des occupants ont pu quitter les lieux, un dédommagement devrait être accordé par le distributeur B et le fournisseur A.

## LE COMPLÈMENT DE PRIX APPLIQUÉ DEPUIS LE 1<sup>ER</sup> NOVEMBRE 2021

Par un courrier du 4 novembre 2021, le fournisseur A vous a annoncé qu'à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2021, « [les] éventuelles consommations mensuelles supérieures à celles déterminées à votre contrat seront achetées sur les marchés de gros, valorisées et facturées sur la base de la moyenne arithmétique des cotations DayAhead publiées sur le site [www.powernext.com](http://www.powernext.com) (Day Ahead - End of Day - PEG). »

Ce courrier prévoyait qu'à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2021, soit 4 jours avant son envoi, les éventuelles consommations supérieures à celles de la consommation annuelle de référence (CAR) et du profil de consommation du SDC seraient achetées sur les marchés de gros et donneraient lieu à une facturation complémentaire.

Les prix mentionnés ci-dessus comprennent la fourniture et l'acheminement du gaz naturel jusqu'au compteur. Ces prix s'entendent hors impôts, taxes, charges et redevances ou contributions supportés par le Fournisseur du fait de la fourniture de gaz au Client. Ces prix ont été calculés à partir des informations transmises par le Client et sont reprises à l'article 1 et article 2 des présentes Conditions Particulières de Vente. En cas d'incohérence avec les informations communiquées par le GRD pour le même point de livraison, le Fournisseur pourra réévaluer les conditions tarifaires de fourniture.

En substance, les prix sont définis en fonction des éléments, notamment de consommation, transmis en amont de la souscription du contrat. L'article 2 des CPV prévoit une consommation annuelle de référence (CAR) de 590 000 kWh :

DATE D'EFFET	CAR	PROFIL	OPTION TARIFAIRE	GRD
02/04/2021	590 MWh	P016	T3	G-DF 6 rue Condorcet 75009 PARIS

L'article 3 autorise ainsi le fournisseur à modifier son prix en cas d'incohérence entre la CAR annoncée et celle constatée sur le point de livraison, en particulier lorsque la quantité d'énergie livrée dépasse les prévisions initiales.

Vous semblez indiquer ne pas avoir reçu ce courrier. Je note toutefois que l'adresse mentionnée est bien celle d'envoi des factures, qui ont quant à elles été reçues. Je ne dispose pas de moyens de remettre en cause ce courrier.

J'ajoute, à titre subsidiaire, que s'agissant de la mise en œuvre d'une stipulation contractuelle, l'information préalable du SDC était importante mais son absence ne serait pas susceptible d'en remettre en cause la validité.

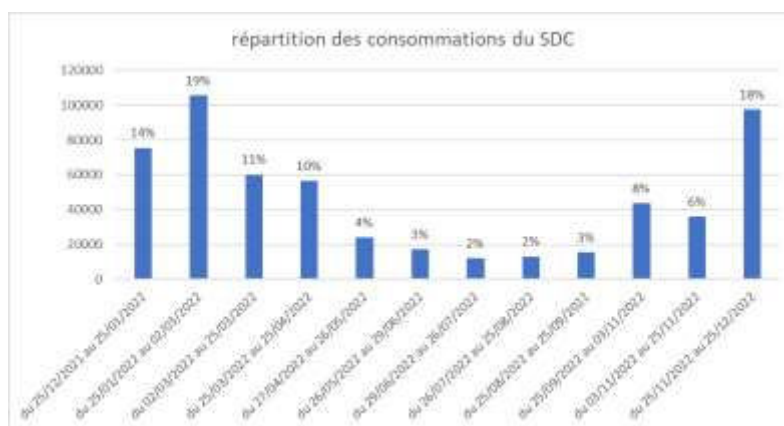
La CAR définie au contrat (590 000 kWh) était sous-estimée. En effet, du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 27 mai 2021 (date du relevé pris en compte par le distributeur B pour régulariser les consommations), les consommations étaient de 1 344 265 kWh, soit 623 452 kWh par an. La consommation du 27 mai 2021 au 26 mai 2022 a été de 601 306 kWh, soit une consommation inférieure. Il est d'ailleurs à noter que cette tendance à la baisse des consommations du SDC tend à se confirmer puisque la consommation du 26 mai 2022 au 25 février 2023 (401 446 kWh) est inférieure à celle enregistrée du 27 mai 2021 au 2 mars 2022 (460 882 kWh).

Le contrat a été proposé au SDC en juin 2020, soit durant la période pendant laquelle le distributeur B n'avait pas relevé le compteur. Avant de proposer ce contrat, en application de son devoir de conseil, et compte tenu de l'importance que le fournisseur A a tenu à donner à la CAR, il aurait dû se rapprocher du distributeur B à cette occasion afin de la fiabiliser.

Aussi, compte tenu du fait que la CAR aurait dû être supérieure (623 452 kWh par an) et qu'elle n'a été dépassée ni en 2021, ni en 2022, je considère que le fournisseur A devrait annuler l'intégralité des compléments ainsi facturés, à charge pour lui d'en demander la prise en charge, au moins partielle, au distributeur B s'il considère que ce dernier l'a induit en erreur.

À titre subsidiaire, cette pratique appelle de ma part plusieurs remarques :

- Le fournisseur A a reconnu qu'il s'était basé sur la CAR erronée (à 0 kWh), transmise par le distributeur B depuis avril 2021, pour évaluer le surplus facturé. Il a émis deux avoirs de 23 764,67 euros TTC et 10 010,08 euros TTC en faveur du SDC, pour la période du 25 octobre 2021 au 29 juin 2022 : selon lui, ils compensent la différence entre les surplus facturés pour cette période initialement évalués sur la base d'une CAR à 0 kWh et ceux qui auraient dû être facturés sur la base de la CAR contractuelle de 590 000 kWh. Il n'a toutefois transmis aucun détail de calcul, ce qui est anormal et manque de transparence.
- À l'occasion d'un litige similaire, mes services ont interrogé le fournisseur A afin de connaître la méthode qu'il retient pour évaluer les éventuels dépassements de la CAR, notamment en tenant compte de la saisonnalité des consommations de la copropriété. Il a précisé : « *La méthode de calcul est celle utilisée par les GRD et validée en GTG (CAR / profil de consommation / poids jour, ...), la saisonnalité est prise en compte dans le profil* ». Or, j'ai constaté que ceci ne semble pas être le cas. En effet, dans la facture du 28 janvier 2023 que vous avez transmise, le fournisseur A a facturé un complément de 0,08552 euro HT/kWh sur 46 469 kWh facturés entre le 25 novembre et le 25 décembre 2022. En retenant la CAR contractuelle à 590 000 kWh, la consommation mensuelle évaluée au prorata du temps passé est de 49 166,67 kWh. Du 25 novembre au 25 décembre 2022, 97 524 kWh ont été enregistrés : le fournisseur A a ainsi considéré que 51 055 kWh entraient dans la CAR (97 524 – 46 469). Ce volume ne semble donc pas tenir compte du fait que les consommations du SDC sont fortement saisonnalisées, comme le démontre l'histogramme suivant :



Les consommations du 25 novembre au 25 décembre 2022 représentaient 18% des consommations de l'année écoulée. Pour une CAR de 590 000 kWh, ce ratio représente 103 382 kWh : la consommation de 97 524 kWh étant inférieure, aucun surcoût n'aurait dû être facturé.

## LA HAUSSE DE PRIX APPLIQUÉE À COMPTER DU 1<sup>er</sup> MARS 2022

Le fournisseur A a adressé un courrier le 15 février 2022 au SDC, l'informant de la modification du prix du gaz (de 0,03695 euro HT/kWh pour le Terme de Quantité), en application de l'article 6 des conditions générales, en raison de l'envolée des prix d'achat européen du gaz.

Or, le SDC conteste cette augmentation car il bénéficie d'un contrat conclu pour une durée de 36 mois à prix fixe.

L'article 6 des CGV du fournisseur A stipule : « En cas de modification substantielle des coûts et/ou des conditions d'accès des fournisseurs aux infrastructures de stockage et/ou d'acheminement, le fournisseur se réserve le droit de les répercuter dans le prix de la fourniture aux fins de conserver l'équilibre économique du contrat. Le client sera informé par courrier de cette modification ». Le fournisseur A a déjà évoqué dans des dossiers similaires cette clause afin de justifier de l'augmentation de ses prix. Toutefois, selon mon analyse, cette clause ne saurait être opposable aux consommateurs. En effet, elle permet au fournisseur de déterminer unilatéralement ses prix et d'apprécier seul les circonstances liées à l'évolution des coûts, ce qui est contraire aux principes généraux du droit.

En outre, les conditions particulières du contrat (CPV) souscrit prévoit une clause qui déroge à l'article 6 des CGV :

## 6. REVISION TARIFAIRE

Par dérogation aux Conditions Générales de Vente du présent Contrat :

Le **Terme Fixe mensuel** évoluera à la hausse ou à la baisse dans les mêmes conditions et aux mêmes dates que :

- la part fixe des tarifs publics d'utilisation des réseaux du GRD (dont les valeurs sont fixées par arrêté, publié au Journal Officiel),
- la part des coûts relatifs au transport du gaz (dont les valeurs sont fixées par arrêté, publié au Journal Officiel).

Le **Terme de Quantité** évoluera à la hausse ou à la baisse dans les mêmes conditions et aux mêmes dates que la part variable des tarifs publics d'utilisation des réseaux du GRD (dont les valeurs sont fixées par arrêté, publié au Journal Officiel). La part molécule est fixe et invariable pendant la période de fourniture définie à l'article 3.

Quarante-cinq (45) jours avant chaque échéance de période de fourniture, le Fournisseur communiquera au Client un nouveau Terme de Quantité évoluant dans les mêmes conditions pour une nouvelle période de même durée ;

Les parties conviennent que l'absence de réception par le Fournisseur, 30 jours avant l'échéance du contrat, d'une réponse du Client, entraîne l'application des nouvelles conditions tarifaires de fourniture.

Dès que le Client aura opté pour un Terme de Quantité qui intègre un prix de produit fixe sur une période, le Fournisseur devra acheter sur le marché les couvertures financières nécessaires au respect de ses engagements tout au long de cette période. En conséquence, en cas de résiliation du contrat imputable au Client durant cette période, outre les indemnités déterminées à l'article 12 des Conditions Générales de Vente, il sera redevable à l'égard du Fournisseur des coûts directement supportés par le Fournisseur au titre de cet engagement fixés forfaitairement à 1 180,00 € HT. Ces coûts seront calculés au prorata de la durée restant à courir du contrat.

La valorisation de la Contribution Certificats d'Economie d'Energie est définie selon la formule de calcul du volume des obligations d'économies d'énergie en vigueur au jour de la signature des présentes et reste fixe sur la durée du contrat. En cas d'évolution réglementaire de cette formule, les parties se rapprocheront afin de réévaluer le montant de cette contribution.

Toute création, modification ou évolution des impôts, taxes, contributions ou charges dus par le Fournisseur en application de la législation et/ou réglementation sera applicable de plein droit au contrat en cours d'exécution.

Les autres clauses du Contrat de fourniture restent inchangées.

Le contrat signé par le SDC le 4 juin 2020 pour la période du 2 avril 2021 au 30 juin 2023, stipule également dans son article 3 des CPV, que le prix appliqué à la consommation est déterminé comme suit :

## 3. PRIX

Pour le point de livraison défini à l'article 1, le prix du gaz HTT est constitué :

- d'un **Terme Fixe mensuel** (TF), correspondant à l'Abonnement, égal à 278,78 € HTT/mois,
- d'un **Terme de Quantité** (TQ), proportionnel aux consommations de gaz, égal à 21,43 € HTT/MWh :

Les prix mentionnés ci-dessus comprennent la fourniture et l'acheminement du gaz naturel jusqu'au compteur. Ces prix s'entendent hors impôts, taxes, charges et redevances ou contributions supportés par le Fournisseur du fait de la fourniture de gaz au Client. Ces prix ont été calculés à partir des informations transmises par le Client et sont reprises à l'article 1 et article 2 des présentes Conditions Particulières de Vente. En cas d'incohérence avec les informations communiquées par le GRD pour le même point de livraison, le Fournisseur pourra réévaluer les conditions tarifaires de fourniture.

DEBUT DE FOURNITURE	FIN DE FOURNITURE	PART MOLECULE (€ HTT/MWh)	PART VARIABLE DE DISTRIBUTION (€ HTT/MWh)
02/04/2021	30/06/2023	15.59	5.84

### Part Molécule

La part molécule correspond au prix du produit fixe et non révisable sur la période de fourniture définie. Elle intègre les frais d'allocation, de gestion et de commercialisation du gaz naturel pour le site du Client.

### Part Variable de Distribution

La part variable de distribution correspond au prix du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution du GRD proportionnel à la consommation de gaz selon l'option tarifaire définie à l'article 2.

Il résulte de ces dispositions que le tarif du Terme de Quantité peut évoluer, dans les mêmes conditions et aux mêmes dates que la part variable des tarifs d'utilisation des réseaux du gestionnaire de réseau de

distribution (GRD). Néanmoins, je constate que le prix de l'accès des tiers aux réseaux de distribution de gaz (ATRD) n'a pas augmenté durant la période.

Aussi, le fournisseur A qui n'avait laissé au syndic que 15 jours à compter de l'émission du courrier (ne tenant pas compte des délais postaux éventuels) pour prendre des mesures et résilier le contrat, ce qui est anormalement court, devrait, en raison de l'impossibilité contractuelle de modifier le prix initialement convenu de 0,02143 euro HT/kWh et non 0,03695 euro HT/kWh, l'appliquer. Pour la période du 2 mars 2022 au 25 février 2023, 541 870 kWh ont été enregistrés. Cette différence peut donc être évaluée comme suit :  $541\,870 \times (0,03695 - 0,02143) \times 1,2$  (TVA à 20%) = 10 091,79 euros TTC.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur B d'accorder au SDC un dédommagement de 1 000 euros TTC pour les désagréments liés à l'absence de relevé du compteur entre avril 2019 et mars 2021.**

**Je recommande également au fournisseur A :**

- **d'accorder au SDC de la résidence un dédommagement de 1 000 euros TTC pour les désagréments liés à l'absence de diligence entre avril 2019 et mars 2021, période durant laquelle il n'a facturé aucune consommation ;**
- **d'annuler intégralement les surcoûts facturés à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2021 pour les consommations dépassant la CAR contractuellement fixée, au motif que le fournisseur A n'a pas vérifié cette information auprès du distributeur B, tel que son devoir de conseil le lui imposait avant de proposer ce contrat ;**
- **d'annuler la hausse appliquée à compter du 1<sup>er</sup> mars 2022 et appliquer le prix du Terme de Quantité convenu (0,02143 euro HT/kWh) jusqu'à l'échéance du contrat au 30 juin 2023, soit déjà pour la période du 2 mars 2022 au 25 février 2023 une annulation de 10 091,79 euros TTC.**

Le syndicat des copropriétaires de la résidence est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. 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 vous acceptez la solution proposée.

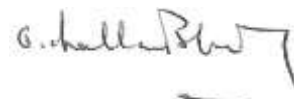
Je demande au fournisseur A et au distributeur B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si le syndicat des copropriétaires de la résidence demeure insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur B refuse(nt) de mettre en œuvre la solution recommandée, la résidence 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.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie