

Monsieur J.

Paris, le 20 février 2020

N° de saisine : D2019-21004

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A concernant votre facturation de gaz propane. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz propane le 5 juillet 2017 au prix de 1 150 euros TTC la tonne de propane garanti pendant deux ans, puis au prix du barème en vigueur au jour de la commande.

Une livraison a été effectuée le 10 septembre 2019, entraînant l'édition de la facture du 11 septembre 2019 de 994,78 euros TTC, au prix de 2 898,56 euros TTC la tonne de propane. Aussi, vous reprochiez à A de ne pas vous avoir informé préalablement de l'évolution du prix du barème applicable à votre contrat.

À la suite de l'intervention de mes services, A a reconnu que vous n'aviez pas été informé du barème en vigueur à la sortie de la période de prix garanti.

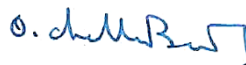
Aussi, afin de compenser l'écart entre le prix qui était garanti pendant deux ans et celui appliqué à la facture litigieuse, A a effectué un avoir de 378,77 euros TTC le 24 septembre 2019.

Par ailleurs, il a confirmé que vous serez informé de toute évolution tarifaire, un mois avant sa date d'application.

À la suite d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée. J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'au fournisseur A, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

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

Vous remerciant par avance de votre contribution, je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A