

Paris, le 6 novembre 2024

Dossier suivi par :

Tél. :

N° de dossier : **D2024-09960**

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez été titulaire d'un contrat de fourniture de gaz propane avec le fournisseur A, dont vous avez demandé la résiliation en octobre 2023.

Vous contestez le montant du solde établi par le fournisseur A, ainsi que la mise en œuvre tardive de la résiliation de votre contrat.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A.

Vous avez demandé la résiliation de votre contrat de fourniture de gaz propane au 27 octobre 2023. Le fournisseur a accusé réception de votre demande de résiliation le 12 octobre 2023, mais n'a procédé à l'établissement de votre solde tout compte qu'en mai 2024.

L'article L.224-23 du code de la consommation prévoyant que toutes les sommes versées en avance par le consommateur lui sont remboursées par le fournisseur au plus tard dans un délai de trente jours à compter du paiement de la dernière facture, le fournisseur A avait jusqu'au 27 novembre 2023 pour établir votre solde de tout compte et vous rembourser le montant avancé. Le fournisseur A a accepté d'annuler les frais de fermeture de votre compteur d'un montant de 85 euros TTC à titre de dédommagement. Je prends acte de cette proposition.

Je signale cette affaire à la Direction départementale de protection des populations des Hauts-de-seine compte tenu du délais de remboursement du solde qui a dépassé 6 mois ce qui ne respecte pas l'article 224-3 du code de la consommation.

Le montant du solde est calculé comme suit : montants facturés – montants réglés + montants remboursés.

Vous m'avez transmis le courrier émis par le fournisseur A le 23 mai 2024, qui fait état de la situation de votre compte du 8 septembre 2023 au 15 mai 2024.

Ce courrier, très confus, montre plusieurs lignes de solde, dont l'une fait état d'un solde en votre faveur de 329,72 euros TTC et l'autre, intitulée « solde total avec paiement effectué » fait état d'un solde en votre faveur de 473,72 euros TTC, sans qu'il ne ressorte du document transmis lequel de ces deux montants correspond à votre solde tout compte.

Vous avez en outre précisé qu'un solde en votre faveur de plus de 600 euros TTC apparaissait sur votre espace client. L'écart entre ces différents montants a accru votre confusion et vous a légitimement fait douter du bien-fondé des comptes établis par le fournisseur A.

Page 1 sur 4

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 ailleurs, je constate que les opérations prises en compte dans le document du 23 mai 2024 présentent des libellés incompréhensibles ce qui ne permet pas de contrôler à quoi correspond chacun des montants pris en compte.

15/09/2023	00113644470_2	Poste crédit conversion	0.00	144.00	-945.46	€	15/09/2023
10/11/2023	901666925153	Annulation	328.73	0.00	-616.73	€	05/02/2024
10/11/2023	901666677511	Annulation	144.00	0.00	-472.73	€	15/09/2023
23/11/2023	450000040906	BB - Proc. stat.	144.00	0.00	-328.73	€	05/11/2023
30/11/2023	366666673036	Prlvmt auto	0.00	144.00	-472.73	€	02/12/2023
15/05/2024	90442587	Vrac Crédit	0.00	3.87	-476.60	€	30/05/2024
15/05/2024	90442588	Vrac Débit	146.88	0.00	-329.72	€	30/05/2024

Extrait de l'état de compte transmis le 23 mai 2024

Le document qui vous a été transmis ne vous a pas permis de comprendre et de vérifier le calcul de votre solde, ce qui a aggravé ce litige. Aussi, afin de clarifier les montants entrant dans le calcul du solde, j'invite le fournisseur A à produire trois tableaux, récapitulant d'une part les montants facturés, d'autre part les montants réglés, et enfin les montants remboursés au cours de votre contrat. Vous pourrez alors contrôler les sommes prises en compte.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :

- **D'annuler les frais de fermeture de votre compteur de 85 euros TTC au titre des désagréments subis comme il l'a proposé ;**
- **De vous rembourser rapidement le montant de votre solde, augmenté des frais annulés.**

Sur un plan plus général, je recommande au fournisseur A de transmettre à ses clients des situations de compte transparentes et compréhensibles, leur permettant de vérifier les sommes prises en compte dans le calcul de leur solde.

Il convient à ce titre que les situations de compte différencient clairement les montants facturés, réglés et remboursés et détaillent chacune des opérations prises en compte avec des libellés transparents et compréhensibles, permettant à tout consommateur de vérifier aisément son solde

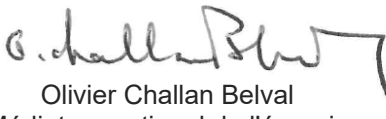
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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

A défaut d'accepter la solution recommandée, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez 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.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie