

Madame et Monsieur L

Paris, le 29 août 2024

N°de dossier : **D2024-04434**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

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 êtes titulaires d'un contrat de fourniture de gaz propane avec le fournisseur A. Vous avez opté pour le mode de facturation annuel.

Vous contestez un prélèvement excédentaire d'une mensualité de 156 euros TTC entre septembre et décembre 2023, le non-remboursement d'un solde en votre faveur en décembre 2023, l'absence d'émission d'un nouvel échéancier, l'arrêt des prélèvements de vos mensualités, ainsi que le blocage de la facturation du fournisseur.

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

Le fournisseur A a transmis une situation de votre compte au 12 mars 2024 qui fait effectivement apparaître un prélèvement excédentaire d'une mensualité le 25 septembre 2023, mais celui-ci a été remboursé le 2 octobre 2023. Au 12 mars 2024, votre solde s'élevait à 102,13 euros TTC à votre charge. Toutefois, le fournisseur a précisé que ce solde était temporaire, car les consommations d'octobre à décembre 2023 n'avaient pas encore été facturées, ce qui empêche la clôture de l'exercice février 2023-février 2024.

Le fournisseur A a expliqué qu'à la suite d'une modification de son système informatique, plusieurs anomalies persistent, bloquant l'émission des factures et des échéanciers, et entravant le prélèvement des mensualités. Cette situation perturbe significativement votre facturation, bloquée depuis octobre 2023. Le défaut de régularisation en février 2024 vous a empêchés de percevoir un éventuel solde créditeur ou de régulariser vos factures. De plus, l'absence d'émission de votre nouvel échéancier et le défaut de prélèvement mensuel perturbent votre situation financière, que vous avez décrite comme précaire.

J'estime que le fournisseur A doit vous fournir des informations précises quant au déblocage de la situation et y remédier le plus rapidement possible. Compte tenu de l'importance et de la durée des désagréments occasionnés, un dédommagement de la part du fournisseur A serait approprié.

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

- **d'émettre votre nouvel échéancier et reprendre les prélèvements mensuels dans les plus brefs délais, tout en vous tenant informés des évolutions de la situation jusqu'au déblocage complet ;**
- **appliquer un abattement de 20% sur le montant des factures débloquées en guise de dédommagement pour les désagréments occasionnés ;**
- **vous accorder une facilité de paiement d'une durée équivalente à celle du blocage en cas de rattrapage lors du déblocage de la facturation ou de la clôture du prochain exercice.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libres 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie