

Madame, Monsieur D

Paris, le 14 février 2025

N° de dossier : D2024-12246
(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 depuis le 22 mars 2010. Vous avez opté pour le rythme de facturation bimestriel.

Vous contestez la facturation du fournisseur A, ainsi que le solde de 288,36 euros TTC réclamé par le fournisseur au 13 février 2025. Vous contestez en particulier les factures des 14 et 25 mars et du 10 mai 2024, d'un montant total de 5 536,49 euros TTC.

Je note que vous m'aviez déjà saisi en 2023, pour un problème dont le litige en présence est dans la continuité. Dans votre précédent litige, la facturation régularisée par le fournisseur A, dûment vérifiée, s'arrêtait au 9 octobre 2023 à l'index 2 355 m³, et au 17 décembre 2023 pour l'abonnement, que je prends comme point de départ de mon analyse en l'espèce.

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

Après de nombreuses relances de mes services, le fournisseur A a transmis les factures qui imputent vos consommations depuis le 9 octobre 2023.

A partir de ces factures, j'ai établi le tableau suivant :

date	période d'abonnement	mois d'abo	période de conso	index	m3	kWh	conso HT	total facturé TTC
18/07/2024	du 18/12/23 au 17/02/24	2,0384	du 9/10 au 30/11/23	2355 / 2400	45	1238	112,65	150,58
18/07/2024	du 18/02 au 17/04/24	1,9726	du 18/12/23 au 17/02/24	2400 / 2500	100	2751	250,34	315,31
18/07/2024	du 18/04/24 au 17/06/24	2,0055	du 18/02 au 17/04/24	2500 / 2600	100	2738	249,15	314,14
29/07/2024	du 18/06 au 17/08/24	2,0055	du 18/04 au 17/06/24	2600 / 2630	30	801	72,89	102,62
19/09/2024	du 18/08 au 17/10/24	2,0055	du 18/06 au 17/08/24	2630 / 2645 / 2647	17	454	41,32	64,72

Les périodes de consommation et les index se suivent et sont cohérents avec les index lisibles sur les photographies de votre compteur que vous avez transmises. Les estimations (en italique) sont également cohérentes avec le niveau de vos consommations habituelles.

Page 1 sur 3

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.

Les périodes d'abonnement commencent au 18 décembre 2023, ce qui est cohérent avec les factures de votre litige précédent, et se suivent correctement.

Toutefois, le calcul de la durée des périodes en mois n'est pas clair et porte à confusion. En effet, le mode de calcul de l'abonnement cesse de prendre en compte des mois pleins et se basent à la place sur des périodes mensuelles à décimales. J'estime donc que le fournisseur A devrait expliquer les modalités de décompte des durées imputées à partir de décembre 2023.

Dans les pièces de votre dossier, vous transmettez la facture du 25 mars 2024 d'un montant de 2 670,96 euros TTC, ainsi qu'un courrier de recouvrement du fournisseur A vous réclamant un montant total de 5 536,49 euros TTC au titre de trois factures des 14 et 25 mars et 10 mai 2024. Ces factures n'ont pas été transmises par le fournisseur, ni par ailleurs d'explications n'ont été données à leur sujet. Vous transmettez également une situation de compte extrêmement complexe et opaque, sur laquelle ces factures semblent être émises puis annulées à plusieurs reprises.

Dans la mesure où les cinq factures transmises par le fournisseur commencent au 9 octobre 2023 et imputent l'ensemble des consommations effectuées depuis et jusqu'au 17 août 2024, j'en déduis que les factures litigieuses ont été annulées et ne vous seront plus réclamées. Toutefois, pour éclaircir ce point avec certitude, j'estime que le fournisseur A devrait vous confirmer cette annulation.

Concernant le solde réclamé, malgré mes très nombreuses relances, le fournisseur A n'a transmis qu'un état de solde très partiel qui semble montrer les échanges qui ont eu lieu dans votre compte du 28 juin 2023 au 19 septembre 2024. Les cinq factures détaillées ci-avant y figurent, ainsi qu'un crédit de -659,01 euros TTC. Aucune explication n'a été apportée par le fournisseur A quant à ce document, ni quant à l'avoir qui y figure. Les factures de mars et mai 2024 n'y sont pas mentionnées, ni les éventuels paiements que vous auriez pu effectuer depuis octobre 2023. Je ne suis pas en mesure d'analyser votre solde. J'estime donc que le fournisseur A devrait vous adresser une situation de compte détaillée faisant apparaître l'ensemble des actions qui ont eu lieu dans le cadre de votre contrat depuis juillet 2020, date de vos premières contestations.

Le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC.

Compte tenu des anomalies qui ont affecté votre facturation au cours de l'année 2024, dont le contenu a été erroné et dont le rythme a été perturbé, sans que des explications satisfaisantes ne vous soient apportées par le fournisseur A, alors que vous faisiez l'objet de relances en paiement pour des montants très importants, (ce qui vous a particulièrement inquiétés), j'estime que le montant de ce dédommagement est insuffisant et devrait être revu à la hausse.

Je tiens à souligner que le traitement de ce dossier en médiation par le fournisseur A a été très insuffisant. Malgré d'innombrables relances de mes services pour obtenir des observations, une seule réponse a été apportée après plusieurs mois de médiation et qui proposait un avoir de 756 euros TTC sans aucune explication.

Ce n'est qu'après des demandes répétées d'informations concernant cet avoir, que le fournisseur A a finalement transmis un message rectifiant le montant du dédommagement proposé de 756 euros TTC à 75 euros TTC, plus d'un mois plus tard, reconnaissant une « erreur de frappe de la saisie du montant ».

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

- **D'apporter des explications quant aux durées d'abonnement imputées ;**
- **De Confirmer l'annulation des trois factures litigieuses de mars et mai 2024 ;**
- **D'Emettre une situation de compte détaillée faisant apparaître séparément les montants facturés, réglés et remboursés depuis juillet 2020 ;**
- **De vous accorder un dédommagement forfaitaire de 200 euros TTC, incluant les 75 euros proposés.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libres de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision 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.

Si vous contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, 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 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie