

Madame T

Paris, le 5 février 2025

N°de saisine : D2024-15757  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame,

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

Lors de la souscription de votre contrat de fourniture de gaz propane avec le fournisseur A, vous avez été équipée d'une citerne temporaire, dont le contenu devait être versé dans la citerne permanente lors de son installation en décembre 2024. Toutefois, vous contestiez que ce versement ait eu lieu, indiquant que les pleins suivants vous avaient fait beaucoup plus d'usage, alors que vous aviez été obligée de demander une livraison très rapidement après l'installation de la cuve permanente.

Vous contestiez également le refus de livraison opposé par le fournisseur du fait du solde débiteur litigieux.

**Dans le cadre de la médiation, le fournisseur A a valorisé le gaz propane resté dans la citerne temporaire à 329,43 euros TTC, qu'il a accepté de vous rembourser sous la forme d'un avoir.**

**A la suite de l'intervention de mes services, il a également accepté de vous accorder un dédommagement de 500 euros TTC dans le cadre de la création initiale de votre contrat, ainsi qu'un dédommagement de 166,05 euros TTC, soit le solde actuellement réclamé, au titre des désagréments subis et des démarches effectuées dans le cadre de ce litige.**

Par message sur la plateforme Sollen. 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.

Page 1 sur 2

La solution convenue est mise en œuvre dans le délai d'un mois à compter de la date de publication de cet accord amiable. En cas de retard, il appartient à l'opérateur concerné de vous prévenir par tous moyens et de vous préciser la nouvelle échéance.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "O. Challan Belval". The signature is stylized and includes a horizontal line underneath the name.

Olivier Challan Belval

Médiateur national de l'énergie