

Madame F

Paris, le 18 février 2025

N°de dossier : **D2024-16796**  
(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 concernant votre solde. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous bénéficiez d'un contrat de fourniture de GPL avec le fournisseur A pour lequel vous avez demandé la résiliation le 26 octobre 2023. Vous contestez les factures reçues en mai 2024 d'un montant total de 1 182,62 euros TTC et demandez le remboursement du prélèvement de 439,08 euros TTC qui a été effectué le 23 mai 2024 par le fournisseur A.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

Le fournisseur A a indiqué qu'en raison de son problème de changement de système informatique, votre compteur a été retiré le 4 juillet 2024 et qu'il n'avait pas pu effectuer le solde de tout compte immédiatement.

Au cours de la médiation, le fournisseur A a transmis un état de solde reprenant la période du 19 novembre 2024 au 5 décembre 2024 qui indique un solde restant à régler de 349,74 euros TTC :

Cet état de solde ne me permet pas de vérifier que le paiement de 439,08 euros effectué le 23 mai 2024 a bien été pris en compte par le fournisseur.

Mes équipes ont tenté de vous contacter à plusieurs reprises afin d'échanger avec vous sur votre litige, en vain.

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

- Vous transmettre un état de solde faisant apparaître les opérations effectuées depuis la demande de résiliation du 26 octobre 2023 afin de justifier du prélèvement litigieux ;
- Vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC incluant celui proposé de 85,40 euros TTC pour le retard dans l'édition du solde de tout compte ;
- Proposer une facilité de paiement en 3 fois pour le règlement du solde.

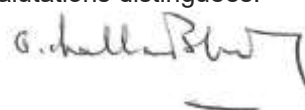
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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

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 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