

Monsieur G

Paris, le 27 février 2025

N°de saisine : D2024-19471

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Monsieur,

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.

Vous étiez titulaire d'un contrat de gaz propane.

Vous reprochiez au fournisseur A. de ne pas vous avoir rembourser le solde créditeur de 608,26 euros TTC, à la suite de votre résiliation du 5 avril 2024, malgré plusieurs relances.

Le fournisseur A vous a remboursé la somme de 465,75 euros TTC sur votre compte bancaire le 18 novembre 2024, laquelle correspond effectivement à votre solde final.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a :

- **expliqué que le montant créditeur de 608,26 euros TTC, qui a pu vous être annoncé initialement, ne tenait pas compte de la facture finale de consommation qui n'a été éditée que le 16 septembre 2024, d'un montant de 57,71 euros TTC;**
- **transmis votre arrêté mensualisé du 16 septembre 2024, laissant apparaître un solde créditeur de 550,75 euros TTC;**
- **édité votre facture de fermeture de compteur, datée du 14 octobre 2024, d'un montant de 85 euros TTC, qui a réduit le solde à vous devoir à 465,75 euros TTC.**

Par message sur la plateforme Sollen, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

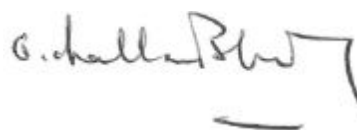
J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'au fournisseur A, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

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.

Enfin, ayant constaté que le fournisseur A n'avait pas spontanément mis en œuvre les dispositions de l'article L.224-15 du code de la consommation, prévoyant l'envoi d'une facture de clôture sous un délai de 4 semaines maximum à compter de la résiliation, je signale cette affaire aux directions départementales de protection des populations des Hauts-de-Seine.

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



Olivier Challan Belval

Médiateur national de l'énergie