

Madame et Monsieur P

Paris, le 10 janvier 2025

N°de dossier : **D2024-13451**
(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 rythme de facturation annuel.

Du fait du changement du système informatique du fournisseur A en octobre 2023, sa facturation, ainsi que l'émission des échéanciers et le prélèvement des mensualités, ont été très perturbés.

Vous demandez au fournisseur A la bonne reprise de sa facturation, la remise en place d'un échéancier adapté, et la mise en place d'une facilité de paiement pour la régularisation à venir en mars 2025, afin d'en limiter l'impact sur votre situation financière. Vous indiquez également que le fournisseur A a manqué de procéder à l'inspection périodique de votre citerne depuis 2015.

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

A la suite du changement de son système informatique, la facturation du fournisseur A a été perturbée à partir d'octobre 2023. Vos factures ont cessé d'être émises et vos consommations n'ont pas été régularisées.

Le 7 novembre 2024, le fournisseur A a émis une facture de régularisation de vos abonnements et de vos consommations entre le 25 septembre 2023 et le 17 février 2024, pour un montant total de 883,65 euros TTC. Il a également émis un arrêté mensualisé clôturant l'exercice 2023-2024, qui établit un solde de fin de période de 360,03 euros TTC à votre charge, ainsi qu'un échéancier partiel prévoyant deux mensualités de 184 euros TTC en janvier et février 2025.

Afin de limiter l'impact de la régularisation à venir en mars 2025, aggravée par les perturbations des prélèvements des mensualités par le fournisseur, le fournisseur A avait accepté de rajouter un paiement en décembre 2024 et proposé une augmentation du montant des trois mensualités prévues.

Cependant, le fournisseur A a constaté en janvier 2025 que son nouvel outil informatique ne permettait pas ces modifications, qui n'ont donc pas eu lieu.

Compte tenu de ces nouvelles perturbations, qui ont repoussé la résolution de ce dossier, le fournisseur A a accepté la proposition de mes services de revoir à la hausse le dédommagement proposé et dont vous aviez accepté le principe. Je prends acte de cette proposition.

Dans le but de prévoir l'aménagement d'une facilité de paiement en prévision de la régularisation à venir en mars 2025, le fournisseur avait estimé le montant de la régularisation à venir en mars 2025 en prenant en compte la modification de votre tarif, les mensualités prévues et le dédommagement proposé.

A partir de vos estimations, j'ai calculé qu'en appliquant deux mensualités de 184 euros TTC ainsi que le dédommagement revu à 180,02 euros TTC (soit 9 mois d'abonnements durant le dysfonctionnement), le montant estimé de la régularisation serait d'environ 1 110 euros TTC à payer.

Durant la médiation, vous avez demandé au fournisseur la mise en place d'une facilité de paiement selon les modalités suivantes :

- Règlement de 600 euros TTC lors de l'émission de la facture de régularisation ;
- Report du reste du solde à devoir divisé sur les mensualités réajustées en fonction de la réalité de vos consommations durant l'exercice 2024-2025.

Le fournisseur A a accepté le principe de cette facilité de paiement, ce dont je prends acte.

Sollicité à plusieurs reprises par mes services et par vous-mêmes au cours de la médiation, le fournisseur n'a pas apporté d'informations quant aux visites d'entretien de votre citerne. Il n'a pas précisé si des inspections avaient eu lieu depuis 2015, ni s'il avait programmé à l'avenir. J'estime que le fournisseur A devrait vous apporter des informations à ce propos.

Vous avez effectué de très nombreuses démarches auprès du fournisseur A, qui ne vous a apporté que peu de réponses, toujours lacunaires. Au cours de la médiation, le fournisseur a été relancé à de nombreuses reprises par mes services, sans que les réponses apportées ne permettent la résolution efficace de ce litige.

A ce titre, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement complémentaire.

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

- **Vous verser le dédommagement proposé de 180,02 euros TTC ;**
- **Vous donner des informations quant au bon entretien de votre citerne ;**
- **Vous accorder un dédommagement complémentaire de 50 euros TTC pour son traitement insatisfaisant de vos réclamations, qui a aggravé et prolongé ce litige ;**
- **Mettre en place la facilité de paiement qu'il a acceptée**

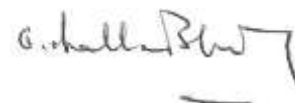
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libres de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie