

Monsieur M

Paris, le 5 mai 2025

N° de dossier : **D2025-01714**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A, concernant la facturation de GPL (gaz de pétrole liquéfié) de votre logement. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez emménagé dans votre logement en octobre 2023 et avez souscrit un contrat de fourniture de GPL avec le fournisseur A le 5 février 2024.

Vous reprochez au fournisseur A l'absence de facturation depuis la signature de votre contrat et craignez une importante régularisation. De plus, vous avez indiqué qu'en raison d'un retard de livraison, vous êtes resté plusieurs jours sans chauffage et demandez un dédommagement à ce titre.

Malgré les nombreuses sollicitations de mes services, le fournisseur A n'a pas transmis ses observations. Il a seulement indiqué le 27 février 2025 que votre contrat était en cours d'intégration dans son système.

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

Il ressort des éléments à ma disposition que vous avez reçu un courriel du fournisseur A le 18 septembre 2024, dans lequel il vous demandait la transmission de votre contrat d'approvisionnement signé sous peine de subir une interruption de votre approvisionnement en GPL.

Vous avez alors répondu au fournisseur le 19 septembre 2024 lui avoir déjà retourné votre contrat signé, par courrier adressé le 5 février 2024. Vous m'avez transmis au cours de la médiation des justificatifs d'envoi au fournisseur A de votre contrat signé. Je considère dès lors que vous avez satisfait à vos obligations.

En revanche, tel n'est pas le cas du fournisseur A qui s'est seulement contenté d'indiquer que votre contrat était en cours d'intégration. Il est probable que ce fournisseur n'ait pas enregistré votre contrat à la suite de diverses défaillances rencontrées dans le cadre de son changement de logiciel de facturation dans le courant de l'année 2024. Cela a occasionné un accroissement du nombre des saisines de mes services par les clients du fournisseur A.

Or, d'après les éléments que vous m'avez fournis, ces manquements du fournisseur A vous ont causé un préjudice important dans la mesure où vous êtes resté sans chauffage ni eau chaude du mardi 30 janvier au jeudi 1<sup>er</sup> février (trois jours d'hiver), en raison d'un retard de remplissage de votre cuve. À ce titre, il me semblerait équitable que le fournisseur A vous accorde un dédommagement

Page 1 sur 2

*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.*

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

- **D'émettre dans les meilleurs délais une facture régularisant votre consommation depuis la souscription de votre contrat ;**
- **De vous accorder un dédommagement correspondant à 20% du solde total de la facture de régularisation, au titre de l'absence de facturation durant au moins 15 mois ;**
- **De vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC pour le retard de livraison en période hivernale ;**
- **De vous accorder une facilité de paiement afin de vous permettre de régler le solde dont vous serez redevable, selon une durée adaptée à votre capacité financière.**

**De votre côté, je vous recommande de régler le solde de la ou les factures de régularisation qui seront émises par le fournisseur A, conformément à l'échelonnement de paiement convenu avec le fournisseur.**

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie