RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

Paris, le 3 octobre 2025

Courriel : mediation@energie-mediateur.fr
N° de dossier : D2025-14701
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige de Monsieur P

Monsieur,

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

Vous dénonciez des anomalies dans le rythme de facturation et vous demandiez un aménagement de l'échéancier annuel de mensualisation afin d'inclure le solde de votre compte client d'un montant de 1 900 euros TTC.

A la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a accepté votre souhait de mensualités à 130 euros TTC en attirant votre attention sur le fait que ce montant était insuffisant pour payer votre dette et les consommations courantes, ce qui reviendrait à toujours être en situation d'un reliquat restant à payer.

Il a précisé les modalités de mise en œuvre de ce nouvel échéancier dans son message publié ce jour.

En contrepartie, vous avez déclaré le 1er octobre 2025 mettre tout en œuvre afin de limiter au maximum vos consommations et faire appel aux services sociaux pour obtenir une aide dans le cadre du fonds de solidarité logement (FSL).

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.

La solution convenue est mise en oeuvre 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

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.

Le médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09
www.energie-mediateur.fr