

Paris, le 22 janvier 2026

N° de dossier : **D2025-16685**
(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 [...]. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture de Gaz Propane Liquéfié (GPL) avec le fournisseur depuis le 22 janvier 2008.

Vous contestez la facture émise le 31 juillet 2025, d'un montant de 7 797,16 euros TTC, ainsi que l'échéancier qui en découle avec des mensualités à hauteur de 1 028 euros/mois, que vous jugez anormalement élevées.

Dans le cadre de cette médiation, vous avez également sollicité la résiliation de votre contrat à la date du 30 mars 2026, et ce, sans frais pour « inexécution des obligations contractuelles du fournisseur ». Je n'ai pas réussi à vous joindre pour échanger sur votre situation.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur, vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

LE RATTRAPAGE DE CONSOMMATIONS

En raison d'une défaillance informatique, le fournisseur n'a pas émis de facture du 4 septembre 2023 au 31 juillet 2025 alors que vous receviez habituellement une facture tous les 2 mois.

En outre, le fournisseur n'a pas prélevé les mensualités, fixées à 290 euros/mois, à compter du 19 janvier 2024.

Ce blocage a entraîné un rattrapage de facturation très important.

En effet, la facture émise le 31 juillet 2025 régularise vos consommations depuis le 24 août 2023 (dernier index réel facturé par le biais de la facture précédente, du 4 septembre 2023).

Elle porte en outre sur une estimation de vos consommations du 22 septembre 2024 au 15 juillet 2025 (des index 6 737 m³ à 7 179 m³). Cette estimation est cohérente avec le dernier index que vous avez transmis à PRIMAGAZ, s'élevant à 7 284 m³ en date du 16 novembre 2025.

Ainsi, cette facture porte rattrapage de consommations sur près de deux ans (23 mois et 7 jours), ce qui explique son montant très élevé.

Cette consommation est cohérente avec vos usages. En effet, vous avez consommé environ 1,02 m³/jour, l'année précédant la défaillance du fournisseur et, cette facture met à votre charge une consommation de 1,10 m³/jour d'août 2023 à septembre 2024.

En outre, le prix appliqué sur la facture litigieuse (0,1359 euro HT/kWh) est inférieur à celui appliqué sur vos anciennes factures depuis le 17 janvier 2023 (0,1407 euro HT/kWh).

Je relève que la facturation de cette consommation aurait été en partie prescrite si le fournisseur avait émis sa facture de régularisation quelques jours plus tard. Aussi, les défaillances du fournisseur justifient l'octroi d'un dédommagement.

À ce titre, le fournisseur a proposé de vous accorder un dédommagement global de 400,75 euros TTC correspondant à :

- La prise en charge de 12 mois d'abonnement, soit 130,75 euros TTC ;
- Un dédommagement de 270 euros TTC au titre des désagréments causés.

Le fournisseur a indiqué le 13 novembre 2025, que votre solde débiteur de 8 118,38 euros TTC avait été réparti sur les mensualités de 2025/2026 et a confirmé que les mensualités étaient honorées sans aucun rejet, ce qui a permis de réduire le solde.

Le 19 janvier 2026, le fournisseur a proposé de baisser les mensualités à 500 euros/mois (mensualités de 290 euros + 210 euros servant à couvrir le solde débiteur).

En outre, le fournisseur a proposé de reporter le solde débiteur qu'il restera à devoir en juillet 2026 (date de l'arrêté annuel) en recalculant les mensualités.

Vous faisiez état d'un solde de 2 888 euros TTC à la date du 15 novembre 2026 et vous proposiez :

- De régler 4 échéances de 722 euros jusqu'à fin mars pour régler le solde ;
- L'octroi d'un dédommagement par le fournisseur correspondant à une échéance mensuelle, soit 722 euros ;
- Le retrait de la citerne sans frais.

Je ne suis pas en mesure de vous indiquer le montant du solde débiteur à ce jour, faute d'éléments transmis par le fournisseur.

Je recommande au fournisseur de prendre attache avec vous afin de mettre en place une facilité de paiement qui vous conviendrait, et de vous accorder un dédommagement supérieur à celui qu'il vous a proposé, que j'estime insuffisant compte-tenu de la régularisation très importante dont vous avez fait l'objet.

LA RESILIATION

Votre contrat prévoit des frais de retrait pour votre citerne. Ce prix est susceptible d'évoluer, conformément aux Conditions Générales de Vente (CGV) associées à votre contrat (article 6.5)¹.

Le fournisseur n'a pas indiqué les frais de retrait en vigueur ni la valorisation du gaz restant dans votre citerne. Aussi, je ne peux me prononcer sur le montant qu'il vous resterait à devoir en cas de retrait de la citerne et de repompage du gaz restant.

¹ Au sujet des « frais de pompage du gaz avant enlèvement du Stockage, de reprise du Stockage, de neutralisation du Stockage, et de retrait du Compte » :

« Leur prix est sujet à variation selon indexation par application à parts égales, de l'indice du coût horaire du travail révisé tous salariés gaz, électricité, vapeur, air conditionné, publié par l'INSEE et de l'indice CNL Distribution avec Conducteur et Carburant publié par la Chambre des Loueurs et Transporteurs Industriels (C.L.T.I). Ces montants sont révisés en janvier de chaque année, en fonction des derniers indices connus au 31 octobre de l'année précédente. En cas de suppression de l'un de ces indices, la formule reçoit application avec l'indice subsistant et l'indice remplaçant, ou à défaut d'indice remplaçant, avec l'indice subsistant pris en totalité. »

En revanche, je considère que le fournisseur ne devrait pas vous facturer de frais de résiliation anticipée dans ce contexte.

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

- **Revaloriser le dédommagement proposé de 400,75 euros TTC à 800 euros TTC ; ;**
- **Vous accorder une facilité de paiement jusqu'à 12 mois. ;**
- **Vous communiquer et justifier le montant des frais de retrait, de repompage du gaz, et la valorisation du gaz restant dans la citerne ;**
- **Ne pas vous facturer de frais de résiliation anticipée du contrat.**

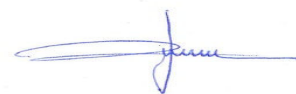
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

Je demande au fournisseur 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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Bernard Doroszczuk', with a long horizontal flourish extending to the right.

Bernard Doroszczuk
Médiateur national de l'énergie