

Paris, le 20 février 2026

N° de dossier : **D2025-19634**
(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 [...]. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous indiquez avoir demandé la souscription d'un contrat de fourniture de gaz propane liquéfié (GPL) avec le fournisseur via son site internet le 26 janvier 2024, dans le cadre d'un emménagement, sans aucun retour de la part du fournisseur malgré l'envoi de vos relevés.

Vous avez quitté le logement le 29 mai 2024.

Vous contestez le montant réclamé par le fournisseur, soit 930,41 euros TTC par deux factures émises le 8 octobre 2025, correspondant pour l'une, à vos consommations et abonnement du 26 janvier au 29 mai 2024 (760,41 euros TTC), et pour l'autre, aux frais administratifs d'ouverture et de fermeture du compteur (170 euros TTC) aux motifs que :

- Vous n'avez signé aucun contrat ;
- Vous n'avez disposé d'aucune information contractuelle relative au prix ;
- L'article L.224-11 du code de la consommation limite les rattrapages de consommations à 14 mois.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur, voici l'analyse détaillée de votre litige.

Vous avez reçu un courriel du fournisseur le 22 janvier 2024 mentionnant : « *votre déclaration a bien été prise en compte et sera traitée dans les plus brefs délais* ».

Cependant, le fournisseur a archivé par erreur votre demande et ne vous a pas transmis de contrat, ni de facture avant octobre 2025.

Vous avez consommé du gaz propane durant votre période d'habitation du logement sans recevoir de facture puisque vous avez emménagé à l'index 3 038 m³ et déménagé à l'index 3 109 m³, soit 71 m³, ce qui représente 3 610 kWh (coefficient de conversion de 50,845 kWh pour 1 m³).

Le fournisseur a émis votre première facture de consommations et celle des frais d'ouverture et de fermeture du compteur 21 mois plus tard.

L'article L.224-11 du code de la consommation limitant les rattrapages de consommations à 14 mois n'est pas applicable en matière de GPL.

Page 1 sur 4

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.

Cette énergie dispose d'une sous-section particulière dans le code de la consommation (L.224-17 à L.224-25 du code de la consommation) et seule la prescription de deux ans de l'article L.218-2 du code de la consommation est applicable.

Aussi, bien que tardives, les factures émises par le fournisseur ne sont pas prescrites.

Par ailleurs, le fournisseur indique qu'hormis votre demande de souscription sur son site web, le fournisseur n'a reçu aucune autre demande de contact et que les informations concernant l'occupation du logement lui ont été communiquées par le représentant de votre bailleur.

Toutefois, ce blocage de facturation justifie l'octroi d'un dédommagement. En effet, vous n'avez pu suivre l'évolution de vos consommations et anticiper le montant à devoir.

Le fournisseur a annulé les frais d'ouverture et de fermeture du compteur (170 euros TTC) ainsi que le coût de l'abonnement facturé (61,65 euros TTC), soit 25% du montant réclamé, ce que j'estime équitable.

Ma collaboratrice n'a pas réussi à vous joindre afin d'échanger dans le cadre de ce litige.

Néanmoins, vous semblez faire part de difficultés financières.

Compte tenu de ce qui précède, je prends acte des dédommagements accordés par le fournisseur (231,65 euros TTC) et je lui recommande de vous accorder une facilité de paiement pouvant aller jusqu'à 12 mois en compensation des désagréments causés.

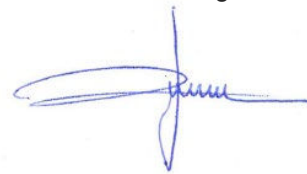
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

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

Bernard Doroszczuk
Médiateur national de l'énergie