

Paris, le 29 juillet 2025

N° de dossier : D2025-06501
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose monsieur L au fournisseur [...].
Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Monsieur L, une personne handicapée en grande difficulté financière résidant dans un logement social, a été privé de chauffage et d'eau chaude du 28 septembre 2023 au 13 décembre 2024, à la suite de la suspension de sa fourniture de gaz (GPL) pour impayés par le fournisseur.

Vous précisez que son impayé de 200,96 euros TTC a été réglé le 26 novembre 2024 et que celui-ci était le résultat de factures erronées de la part du fournisseur.

Monsieur L demande un dédommagement de 3 900 euros TTC, correspondant à 20 euros par jour, pour coupure injustifiée pendant la trêve hivernale (du 1^{er} novembre 2023 au 31 mars 2024 et du 1^{er} novembre au 13 décembre 2024).

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

A titre liminaire, je vous informe que l'interdiction d'interruption de fourniture énergie pendant la période dite de trêve hivernale, soit du 1^{er} novembre au 31 mars, ne s'applique pas à la fourniture de GPL (Gaz de Pétrole Liquéfié). En effet, le décret vise la loi du 8 avril 1946 sur la nationalisation de l'électricité et du gaz qui ne concernait que les énergies réglementées, soit l'électricité et le gaz dit « de ville » et n'incluait pas le GPL. Ainsi, les conditions d'interruption de la fourniture de GPL pour impayés sont uniquement prévues par les conditions générales de vente des fournisseurs de cette énergie.

Au cours de la médiation, le fournisseur a confirmé que le compteur de gaz de monsieur L avait été plombé du 28 septembre 2023 jusqu'au 13 décembre 2024 en raison d'impayés. Dans tous les cas, l'interruption de la fourniture de gaz a été faite avant le début de la trêve hivernale, qui a commencé le 1^{er} novembre 2023.

PRIMAGAZ a également transmis des courriers avec accusés de réception, de mise en demeure de règlement avant suspension de fourniture pour impayé, qui ont été envoyés à monsieur L de décembre 2022 à septembre 2023 :

- Courrier envoyé le 15 décembre 2022 de mise en demeure de règlement de 245,33 euros TTC ;
- Courrier envoyé le 11 mars 2023 de mise en demeure de règlement de 409,74 euros TTC ;
- Courrier envoyé le 7 juin 2023 de mise en demeure de règlement de 77,98 euros TTC ;
- Courrier envoyé le 8 septembre 2023 de mise en demeure de règlement de 110,64 euros TTC.

Page 1 sur 6

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.

Ainsi, je note que monsieur L a été systématiquement alerté par le fournisseur des risques liés à ses défauts de paiement avant le plombage du compteur.

Par ailleurs, je constate que certaines factures dont le paiement était réclamé par le fournisseur le 15 décembre 2022 étaient toujours dans l'attente de règlement le 8 septembre 2023.

Vous avez confirmé que l'index de 520 m³ retenu en date du 28 septembre 2023 sur la facture du 16 octobre 2023 correspondait bien à l'index présent sur le compteur de gaz de monsieur L à la date de son rétablissement.

Monsieur L a ainsi réglé un total de 200,96 euros TTC qui correspondait au solde réclamé au 8 septembre 2023 de 110,64 euros TTC et à la facture du 16 octobre 2023 d'un montant de 90,32 euros TTC.

Toutefois, et compte tenu du faible montant de l'impayé, le fournisseur aurait dû proposer à monsieur L une facilité de paiement plutôt que de plomber son compteur pour un solde restant à régler de seulement 110,64 euros TTC au début de la période hivernale. Je note de surcroît que les précédentes dettes de monsieur L ont toujours été honorées. Je rappelle au fournisseur qu'il lui appartient de prendre des mesures de recouvrement proportionnées au montant des impayés afin d'éviter une coupure pour un impayé de faible montant¹.

C'est seulement en novembre 2024 que vous avez été sollicité par la mairie, en tant que président de l'union nationale des combattants de [...], pour connaître des grandes difficultés financières et sociales de monsieur L. En parallèle des actions que vous avez menées pour aider monsieur L, vous m'avez indiqué avoir sollicité le fournisseur afin de connaître le montant du solde impayé.

Puis, vous avez honoré le paiement du solde le 26 novembre 2024, ce que le fournisseur a confirmé.

Toutefois, vous avez précisé avoir dû faire intervenir de nouveau le maire de la commune ainsi que les services sociaux du département pour obtenir le 13 décembre 2024, soit 17 jours plus tard, le déplombage du compteur.

Considérant la durée du plombage de plus d'un an, les grandes difficultés de monsieur L, ainsi que le début de la période hivernale, j'estime que le fournisseur aurait dû intervenir en urgence afin de rétablir la fourniture de gaz le plus tôt possible, et ne pas attendre plus de deux semaines en période de froid pour déplomber le compteur.

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

- **D'annuler les frais de fermeture et de réouverture de compteur liés au plombage et déplombage du compteur ;**
- **D'accorder un dédommagement de 300 euros TTC au titre de la disproportion du plombage par rapport au solde et du délai excessif de rétablissement après paiement.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Monsieur L est libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision dans le délai d'un mois.. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que la solution proposée est acceptée.

Je demande au fournisseur de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si monsieur L conteste la solution recommandée ou sa mise en œuvre, il garde 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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

¹ Recommandations de bonnes pratiques du médiateur national de l'énergie, version de décembre 2024, recommandation 5.1.2 « suspension de la fourniture d'énergie pour impayés », disponible via https://www.energie-mediateur.fr/wp-content/uploads/2024/12/20241007_guide-des-bonnes-pratiques-du-mne_maj-version-internet.pdf

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie

Quelle est la portée des recommandations de solutions du médiateur national de l'énergie ?

Les parties à la médiation n'ont pas l'obligation d'appliquer les recommandations de solution du médiateur national de l'énergie.

Si le litige perdure, chaque partie peut agir en justice pour défendre ses droits et vous pouvez être assigné en justice par le fournisseur et/ou le distributeur.

Attention, en cas d'impayés, votre énergie peut être restreinte, voire suspendue en application du contrat qui vous lie à l'opérateur.

Que faire si vous n'êtes pas satisfait ?

Vous pouvez vous trouver dans l'une des situations suivantes :

1) *Le fournisseur et/ou le distributeur n'applique(nt) pas la recommandation.*

Ex : le médiateur a demandé au distributeur de réduire la durée du redressement qui vous est appliquée, ce qu'il refuse de faire.

2) *La solution proposée par le médiateur ne vous satisfait pas.*

Ex : le montant du dédommagement recommandé par le médiateur vous paraît insuffisant.

Vous pouvez agir en justice pour défendre vos droits, sous réserve des règles de prescription en vigueur (cf. page suivante : « *Saisir la juridiction compétente* »).

L'assistance d'une protection juridique, si vous en disposez, peut être sollicitée.