

Paris, le 19 décembre 2025

Courriel : mediation@energie-mediateur.fr

N° de dossier : D2025-14609

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame F

Madame, Monsieur,

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

Madame F est titulaire d'un contrat de fourniture de gaz propane avec le fournisseur [...] depuis le 23 octobre 2013. Le fournisseur a refusé de livrer du gaz propane à madame F. La citerne étant vide, Madame F ne dispose ni d'eau chaude, ni de chauffage.

Vous demandez au fournisseur de reprendre les livraisons de gaz propane.

J'ai analysé le dossier de Madame F ainsi que les observations du fournisseur.

Le fournisseur a indiqué que l'arrêt des livraisons imposé à Madame F fait suite à des impayés répétés d'un montant total de 2 512,61 euros TTC au 16 septembre 2025.

Les factures des 13, 17 et 27 mai, 2 août et 19 septembre 2024, et les deux factures du 16 septembre 2025 n'ont pas été réglées, soit un montant total de 2 510,81 euros TTC. Des pénalités d'impayés de 1,80 euros TTC se sont ajoutées, que le fournisseur a proposé d'annuler, ce dont je prends acte. Une facture de 26,86 euros TTC a été émise le 17 novembre 2025, portant le solde à devoir à 2 537,67 euros TTC au 3 décembre 2025 ($2\ 510,81 + 26,86 = 2\ 537,67$ euros TTC).

Lors d'un entretien téléphonique avec mes services, vous m'avez indiqué que le compteur indique actuellement l'index 4 056 m³, qui n'a pas été modifié depuis la fermeture. Je note qu'il s'agit du dernier index pris en compte dans la facturation émise par le fournisseur, qui est donc à jour des données de consommation de Madame F.

Toutefois, je note que le rythme de facturation bimestriel de madame F a été perturbé, ce qui a conduit à un blocage suivi de l'émission de trois factures en septembre 2024 pour un montant total de 1 827,21 euros TTC, qui régularisent les consommations depuis le 17 octobre 2023, sans qu'une solution de paiement ne soit proposée à madame F.

Vous expliquez qu'elle a été contrainte de faire des démarches en vue de régler ces factures, dont vous ne précisez pas le résultat. Je note sur ce point que le changement de système informatique du fournisseur en octobre 2023 a provoqué de nombreuses perturbations qui peuvent expliquer le blocage de la facturation et l'émission de plusieurs factures bimestrielles au même moment, rattrapant les mois sans factures. Vous m'avez indiqué que la situation financière de madame F est fragile, qu'elle est âgée et a perdu son époux.

Indépendamment de contexte, le fournisseur ayant été à l'origine du blocage de la facturation, j'estime qu'il aurait dû faire des propositions de règlement à Madame F et prendre contact avec elle pour faire le point sur sa situation avant de couper son alimentation, ce dont le fournisseur ne justifie pas.

Page 1 sur 7

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 fournisseur a indiqué que le compteur de Madame F pourrait être rouvert si elle commence à régler ces factures ou produit des indications quant aux causes des impayés et aux aides sociales possibles. J'estime qu'il devrait prendre contact avec Madame F pour lui proposer une facilité de paiement en 24 mois du solde à sa charge et rouvrir son compteur dès le premier versement effectué.

Le fournisseur a proposé de ne pas facturer les frais contractuels de réouverture du compteur de 85 euros TTC, ce dont je prends acte. J'estime qu'il devrait également lui accorder un dédommagement pour les désagréments causés par les perturbations de la facturation qui ont entraîné ce litige. Je constate que Madame F est privée de chauffage et d'eau chaude depuis plus d'un an.

Si Madame F rencontre des difficultés financières, elle peut peut-être bénéficier d'une aide du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour s'acquitter du paiement de la fourniture d'électricité. Il convient à cet effet, qu'elle se rapproche du centre communal d'action sociale (CCAS) de sa mairie, de l'assistante sociale de son secteur ou qu'elle s'adresse directement aux services sociaux du conseil départemental. De même, elle pourra envisager avec ces services le bénéfice potentiel du chèque-énergie ou les contacter directement en contactant le centre d'appels en charge de renseigner les consommateurs sur ce dispositif (0805.204.805, appel gratuit depuis un poste fixe)

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

- **D'accorder à Madame F un dédommagement de 300 euros TTC pour les désagréments qu'elle a subis ;**
- **De lui proposer la mise en place d'une facilité de paiement jusqu'à 24 mois du solde réclamé et rétablir son alimentation dès le paiement de la première échéance ;**
- **De mettre en œuvre sa proposition d'annulation des frais de réouverture du compteur.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Madame F est libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir, 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 la solution proposée est acceptée.

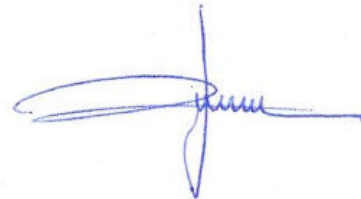
Je demande au fournisseur de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si Madame F conteste la solution recommandée ou sa mise en œuvre, elle 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.

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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Bernard Doroszczuk
Médiateur national de l'énergie