

Paris, le 4 septembre 2015

Dossier suivi par : XXXXXX
N° de saisine : D2015-01054

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel.

Vous contestez la date et l'index pris en compte pour la résiliation de votre contrat, à savoir le 12 mai 2015 à l'index 30 928 m³.

Vous indiquez avoir, à la suite de la vente de votre maison, demandé au fournisseur A de résilier votre contrat le 4 mai 2015 et lui avoir communiqué un auto-relevé à 30 868 m³.

Le fournisseur A vous a répondu que votre contrat avait été résilié le 12 mai 2015 à la suite du passage du distributeur Z qui a relevé un index à 30 928 m³.

Vous avez alors reproché au fournisseur A de ne pas avoir rendu effective votre résiliation au jour de votre demande le 4 mai 2015 et sur la base de votre auto-relevé alors qu'il est indiqué sur les factures qu'aucun délai de préavis n'est nécessaire pour résilier un contrat.

Vous lui reprochez également le fait que cette mention à laquelle vous vous êtes référé, est contradictoire avec l'article 12.1 de ses conditions générales de vente qu'il vous a opposées pour justifier de la date et de l'index de résiliation de votre contrat. Vous m'avez donc saisi.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur A m'a adressées et que je vous ai transmises via SOLLEN (jointes en annexe).

En ce qui concerne la contestation de l'index pris en compte, le distributeur Z a indiqué l'avoir relevé. Toutefois, il n'est pas opposé à le corriger sur présentation d'un état des lieux sortant ou d'un acte de vente mentionnant un auto-relevé que vous auriez fait au moment de la remise des clés, qui serait inférieur. Ma collaboratrice vous a transmis cette information via SOLLEN et vous a demandé de communiquer ces documents. En l'absence de retour de votre part, je ne peux en l'état solliciter une demande de correction auprès du distributeur Z. J'estime néanmoins qu'il est peu probable que vous soyez en possession d'un tel document, puisque ce n'est pas fréquemment pratiqué par les notaires. En revanche, un relevé contradictoire, effectué sur papier libre, avec le nouvel acquéreur de votre logement pourrait, selon moi, être valablement être produit.

Quoiqu'il en soit, je relève qu'il est mentionné sur les factures du fournisseur A qu'en cas de résiliation « *Aucun délai de préavis n'est nécessaire.* » Toutefois, l'article 12.1 de ses conditions générales de vente stipule que « *le Client informe A par lettre simple, au moins dix (10) jours calendaires avant la date de résiliation souhaitée, permettant ainsi à A de transmettre la demande au GRD préalablement à la date souhaitée de résiliation. Le GRD communique alors à A la date effective de résiliation.* »

Il y a donc une contradiction entre l'information selon laquelle vous ne devez pas respecter de délai de préavis et celle selon laquelle vous devez informer le fournisseur A de votre demande de résiliation 10 jours avant la date de résiliation souhaitée. De plus, je note que l'article 12.1 précité conditionne cette information à l'envoi d'un courrier alors que la facture indique que vous pouvez informer le fournisseur A « *soit par téléphone, soit par mail, soit par courrier à A* ».

Dans ce contexte, il n'est pas illégitime que vous revendiquiez l'application des dispositions plus favorables contenues sur vos factures qui pouvaient naturellement être regardées comme un avantage offert par votre fournisseur. Des dispositions allant dans ce sens sont prévues par le code de la consommation qui indique que c'est l'interprétation la plus favorable au consommateur qui doit prévaloir en cas de clauses peu claires ou divergentes (cf. article L133-2 du code de la consommation)

Au vue des difficultés auxquelles vous vous êtes heurté pour faire appliquer les engagements de votre fournisseur il paraît équitable que le fournisseur A retienne enfin comme date de résiliation le 4 mai 2015 et l'index à 30 868 m³, ce qui représente une déduction de 40 euros TTC environ.

Il convient en outre de rappeler que l'article L. 121-89 du code de la consommation prévoit que « *la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur* ». Cette disposition est complétée par la procédure de détachement d'un PDL/PCE suite à résiliation par le client du contrat de fourniture, définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)¹. Si celle-ci prévoit normalement que la résiliation du contrat doit être suivie d'un déplacement du distributeur Z pour une mise en sécurité de l'installation (c'est-à-dire la coupure de l'alimentation), elle prévoit également le cas dans lequel le consommateur n'est plus dans les lieux et ne peut plus laisser le distributeur accéder à son compteur (par exemple en cas de déménagement). Le fournisseur est tenu dans ce cas de collecter un index auto relevé ainsi que les coordonnées d'un contact permettant de s'assurer de la mise en sécurité de l'installation.

Force est de constater que le respect de cette procédure aurait permis d'éviter ce litige.

Par ailleurs, elle rend légitime la fixation d'un préavis pour qu'un rendez-vous puisse être convenu entre le consommateur et le distributeur Z, pour la mise en sécurité de l'installation et la résiliation du contrat.

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

- de procéder à la rectification de votre facture de résiliation en tenant compte de la date souhaitée ainsi que de l'index auto relevé que vous avez transmis,
- de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre demande de résiliation et de votre réclamation.

Dans un but de prévention des litiges, je lui recommande :

- de proposer aux consommateurs souhaitant résilier leurs contrats mais qui ne peuvent plus laisser accès à leurs compteurs de transmettre un index auto relevé et les coordonnées d'un contact permettant de s'assurer de la mise en sécurité de l'installation,
- de mettre en cohérence ses factures et ses CGV concernant les modalités d'une demande de résiliation.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en

¹ Disponible sur le site www.gtg2007.com

œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur A m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter via votre compte SOLLEN pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : A

PJ: fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »