

Paris, le 9 novembre 2015

Dossier suivi par : XXXXX  
N° de saisine : D2015-01184

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous contestez la date prise en compte pour la résiliation de votre contrat (le 5 mars 2015), ainsi que l'index de fin de contrat retenu, à savoir 39 744 m<sup>3</sup>.

A l'appui de votre contestation, vous avez transmis à votre fournisseur :

- une photographie du compteur, prise le 25 février 2015, qui fait apparaître l'index 39 598 m<sup>3</sup>, inférieur de 146 m<sup>3</sup> à celui pris en compte,
- une attestation établie par l'agence immobilière qui fait état du même index à la date du 25 février 2015.

Vous sollicitez donc le remboursement des abonnements et consommations postérieurs au 25 février 2015.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur A et le distributeur Z m'ont adressées (jointes en annexe).

Vous déclarez avoir contacté le fournisseur A le 25 février 2015, jour de la vente de votre maison, afin de résilier votre contrat. Vous avez alors transmis un index auto-relevé à 39 598 m<sup>3</sup> (attestation jointe en annexe). Le contrat de votre successeur a ensuite été mis en service le 6 mars 2015 sur la base de l'index 39 744 m<sup>3</sup> relevé par le distributeur Z, entraînant la résiliation de votre contrat à la même date.

Le fournisseur A a indiqué dans ses observations avoir demandé au distributeur Z, conformément à la procédure en vigueur, une mise hors service « *avec les dates disponibles* ».

Pour sa part, le distributeur Z a confirmé dans ses observations qu'il lui avait bien été transmis une demande de mise hors service le 25 février 2015, assortie d'une demande de déplacement pour le 6 mars 2015. Il a également reçu une demande de mise en service de votre successeur dans le logement le 5 mars 2015. Le distributeur Z est donc intervenu le 6 mars 2015 et a relevé l'index 39 744 m<sup>3</sup>.

La facture de résiliation du 30 mai 2015 a ensuite été éditée par le fournisseur A sur la base de cet index, avec une date de fin de contrat au 5 mars 2015.

Cette facture met à votre charge 200 m<sup>3</sup> de gaz naturel du 20 février (39 544 m<sup>3</sup>) au 5 mars 2015 (39 744 m<sup>3</sup>), ainsi que l'abonnement jusqu'à cette date.

Vous avez alors contesté la facturation de l'abonnement et de la consommation postérieurs au 25 février 2015 (représentant environ 95 euros TTC), en transmettant une photographie du compteur prise lors la vente. Le fournisseur A a relayé votre réclamation au distributeur Z, qui a refusé de rectifier l'index de fin de votre contrat.

Vous vous êtes donc rapprochée de l'agence immobilière chargée de la vente de votre logement, qui a produit une attestation en complément de la photographie du compteur.

Sollicité par mes services, le distributeur Z a proposé de prendre en charge 50% des consommations facturées en trop, soit 73 m<sup>3</sup>, sous la forme d'un dédommagement de 50 euros TTC.

Les preuves que vous avez produites me semblent suffisantes pour attester de votre départ du logement le 25 février 2015 sur la base de votre auto-relevé confirmé par l'agence immobilière.

En outre, vous avez précisé à ma collaboratrice que vous aviez contacté par téléphone le service clients du fournisseur A plusieurs jours avant la date de la vente. Celui-ci vous aurait alors conseillée de le rappeler le jour de la vente, sans enregistrer votre demande de résiliation, alors même que ses conditions générales de vente prévoient un préavis de 10 jours. Bien que vous ne puissiez pas prouver formellement que vous avez anticipé vos démarches de résiliation, je n'ai pas de raison de remettre en cause votre bonne foi ni cette version des faits s'agissant d'une pratique que j'ai déjà constatée auprès des fournisseurs dans d'autres dossiers.

Il convient 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 PCE (point de comptage et d'estimation, c'est-à-dire la référence technique du compteur) à la suite de la 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)<sup>1</sup>. Celle-ci prévoit 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), qui peut être programmé jusqu'à 6 semaines à l'avance.

Ainsi, les dispositions précitées demandent aux consommateurs d'anticiper leur départ du logement et les fournisseurs d'énergie ont un actif rôle de conseil à tenir. Or, le fait de ne contacter le fournisseur que le jour du départ, comme vous l'a conseillé A, fait courir le risque pour le consommateur d'être facturé de consommations et d'un abonnement postérieurs à la fin de contrat souhaitée.

Aussi, j'estime que le fournisseur A aurait dû vous informer de la nécessité de programmer un déplacement du distributeur Z, dès votre premier appel, et, à cette occasion, programmer avec vous cette intervention afin qu'elle coïncide avec la date de cession de votre maison. Il aurait également pu vous informer que l'auto-relevé que vous lui avez transmis ne serait pas retenu en tant que tel pour résilier votre contrat, mais permettrait au distributeur Z de fiabiliser son relevé.

Je constate également que la facture de résiliation a été éditée par le fournisseur A le 30 mai 2015 alors que votre demande a été faite en février 2015, ce qui est anormalement long. En effet, selon l'article L121-89 du code de la consommation, les factures de clôture doivent être émises dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande donc au distributeur Z de mettre en œuvre sa proposition de dédommagement de 50 euros TTC.**

**Je recommande également au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour les désagréments liés à son défaut de conseil et d'information lors de votre demande de résiliation de votre contrat, et à l'émission tardive de la facture de résiliation.**

**Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A d'informer ses clients qui le contactent pour résilier un contrat de fourniture de gaz naturel de la nécessité de programmer une intervention du distributeur Z qui permettra de déterminer l'index de fin du contrat, l'auto-relevé transmis lors de la demande de résiliation ne servant qu'à le fiabiliser.**

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

---

<sup>1</sup> Disponible sur le site [www.gtg2007.com](http://www.gtg2007.com)

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : A  
Z

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