

Paris, le 7 juillet 2016

Dossier suivi par : XXXXXXXX  
N° de saisine : D2016-00693

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

A la suite de votre demande de résiliation, vous avez reçu le 17 décembre 2015 un courriel vous informant du rejet de votre demande au motif que votre contrat allait être résilié du fait d'une demande de souscription d'un contrat par votre successeur dans le logement.

Vous avez alors indiqué à votre fournisseur que vous ne souhaitez pas que votre contrat soit résilié avant le 6 janvier 2016, date de votre départ du logement. Votre contrat a finalement été résilié le 18 janvier 2016 aux index 88 112 kWh en HC et 5 944 kWh en HP.

Vous avez adressé une réclamation au fournisseur A demandant la rectification des index de résiliation, sur la base de ceux relevés le 6 janvier 2016 (87 613 kWh en heures creuses (HC) et 5 362 kWh en heures pleines (HP)). N'ayant pas obtenu satisfaction, en l'absence de preuve sur la réalité des index relevés le 6 janvier 2016, vous m'avez saisi.

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

Le fournisseur A m'a confirmé qu'il n'avait pas pu prendre en compte votre demande de résiliation du 17 décembre 2015 car votre contrat était déjà en cours de résiliation du fait d'une demande de mise en service à l'initiative de votre successeur dans le logement.

Le distributeur Y m'a indiqué de son côté qu'il avait reçu le 16 décembre 2015 une demande de mise en service de la part du fournisseur B pour votre successeur et qu'il l'avait réalisée le 18 janvier 2016 aux index 88 112 kWh en HC et 5 944 kWh en HP, ce qui avait conduit à la résiliation automatique de votre contrat avec le fournisseur A.

Le distributeur Y, a ajouté n'avoir reçu aucune demande de la part du fournisseur A.

En effet, la procédure applicable en cas de résiliation (procédure Mise en service - résiliation - changement de fournisseur pour les clients BT < 36 kVA<sup>1</sup>) prévoit qu'une demande de résiliation sur un PDL est rejetée dès lors qu'une mise en service sur ce PDL est en cours.

En d'autres termes, la résiliation de votre contrat s'est trouvée entravée par les démarches de votre successeur dans le logement. Cette procédure me paraît ici très contestable car il est anormal que vous ne puissiez résilier votre contrat quand vous le désirez.

---

<sup>1</sup> Version du 26 janvier 2007, disponible à l'adresse <http://www.gte2007.com/referentiel.php>

A cet égard, l'article L. 224-14 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 reproduite dans les conditions générales de vente du fournisseur A, qui prévoient (article 10.1 *Résiliation du contrat à l'initiative du client*) : « *le client pourra résilier le contrat à tout moment, sans pénalité de sortie* ». Il est précisé : « *La résiliation peut intervenir à la date souhaitée par le Client, et au plus tard, trente jours après la demande faite à A. Dans ce cas, A encourage le client à lui fournir une auto-relevé permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation d'(Y). Une résiliation rétroactive n'est pas possible* ».

Il faut en conclure que les procédures en vigueur ont abouti à mettre en échec le droit du consommateur à résilier son contrat de fourniture à la date souhaitée.

Cela étant, il convient d'observer que si aucune demande de résiliation ne pouvait aboutir, du point de vue des procédures courantes, votre fournisseur restait tenu à une obligation de conseil envers vous qui aurait dû l'inciter à collecter un auto-relevé (photographie du compteur par exemple) comme le prévoient d'ailleurs ses conditions générales de vente à l'article 10.1. ; ceci afin de préserver vos droits et engager des démarches parallèles auprès du distributeur. Or, ce n'est qu'après votre départ du logement que votre fournisseur vous a demandé de réunir des éléments de preuve que vous ne pouviez alors très légitimement plus lui fournir.

Vous ne disposiez donc, au moment de votre réclamation, d'aucune preuve pour justifier des index à la date du 6 janvier 2016.

Si je m'en tiens à vos déclarations vous avez indiqué avoir relevé le 6 janvier 2016 les index 87 613 kWh en HC et 5 362 kWh en HP et m'avez transmis une attestation du cabinet notarial XXXXXXXX, indiquant que la vente de votre maison avait eu lieu le 6 janvier 2016. Cependant, il n'existe aucune mention de ces index sur l'attestation du notaire au jour de la vente.

Cela étant, je constate que les index transmis traduisent une consommation d'environ 58 kWh par jour depuis le dernier index relevé en octobre 2015 et que cela est parfaitement cohérent avec les niveaux de consommation constatés sur des périodes antérieures similaires.

La différence entre les index que vous avez relevés le 6 janvier 2016 et ceux figurant sur votre facture de résiliation est de 499 kWh en HC (88 112 - 87 613) et 582 kWh en HP (5 944 - 5 362), ce qui représente un montant d'environ 130 euros TTC.

Les frais d'abonnement pour la période du 6 au 18 janvier 2016 s'élèvent à environ 5,55 euros TTC (sur la base d'un prix de 13,60 euros HT par mois).

Compte tenu leurs responsabilités dans ce litige et dans un esprit de médiation, il me paraît équitable que le distributeur Y et le fournisseur A prennent à leur charge, à hauteur de 30% pour le premier et 70% pour le second, les consommations constatées postérieurement à votre départ du logement soit l'annulation de 499 kWh en HC et 582 kWh en HP, et de vous rembourser les frais d'abonnement pour la période du 6 au 18 janvier 2016, pour un montant de 5,55 euros TTC.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC.**

**Je recommande au distributeur Y d'annuler 150 kWh en HC et 175 kWh en HP.**

**Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur Y d'étudier dans le cadre des groupes de concertation placés sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) une évolution des procédures de résiliation, afin de permettre la résiliation d'un contrat à la date souhaitée par les consommateurs, quand bien même une demande de mise en service serait en cours sur ce point de livraison.**

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum par un message sur l'espace de médiation. Si cette solution est acceptée par vous ainsi que par le fournisseur A et le distributeur Y, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A et le distributeur Y refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le fournisseur A et le distributeur Y m'informeront dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : A  
Y  
CRE