

Paris, le 25 juillet 2016

Dossier suivi par : XXXXXXXXX  
N° de saisine : D2016-01165

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne les index pris en compte pour la résiliation de votre contrat.

Vous faites valoir que :

- le 6 janvier 2016, vous vous êtes adressé par courriel à votre fournisseur A afin de connaître la procédure de résiliation de votre contrat dans le cadre de la vente de votre maison ;
- le fournisseur A vous a indiqué qu'il vous suffisait de lui transmettre vos index auto-relevés 48 heures avant la date de résiliation souhaitée ;
- vous avez donc transmis vos index le 2 février 2016 (HC 49 647 kWh, HP 38 656 kWh, gaz 13 213 m<sup>3</sup>), et avez reçu un accusé de réception de la part du fournisseur A ;
- vos factures de résiliation ont pris en compte des index supérieurs à ceux transmis, générant un coût supplémentaire d'environ 75 euros TTC selon votre évaluation.

Aussi, vous demandez le remboursement de ce coût.

J'ai analysé le dossier que vous m'avez transmis, ainsi que les observations que le fournisseur A et les distributeurs Y et Z m'ont adressées (jointes en annexe).

Vos factures de résiliation prennent en compte les index suivants :

- Electricité : HC 49 720 kWh, HP 38 745 kWh, soit une différence de 73 kWh en heures creuses et 89 kWh en heures pleines avec les index que vous aviez communiqués.
- Gaz : 13 373 m<sup>3</sup>, soit une différence de 160 m<sup>3</sup> avec l'index que vous aviez communiqué.

De plus, je note que la facturation des abonnements s'étend jusqu'au 7 février 2016 pour votre contrat d'électricité et jusqu'au 16 février 2016 pour votre contrat de gaz naturel.

Aussi, tout poste de facturation confondu (abonnement, consommation, taxes et contributions), j'évalue la différence de coût à environ 111 euros TTC, réparti de la manière suivante :

- environ 20 euros TTC pour l'électricité, dont 15 euros TTC de consommation ;
- environ 91 euros TTC pour le gaz naturel, dont 75 euros TTC de consommation.

Dans ses observations, le fournisseur A indique qu'il a respecté les modalités de résiliation prévues par l'article 10 de ses Conditions générales de vente : « *la résiliation peut intervenir à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours après la demande faite à A* ».

Seulement, je constate que vous aviez contacté votre fournisseur A pour lui faire part de votre déménagement à venir, et lui demander la procédure à suivre pour la résiliation de vos contrats, dès le 6 janvier 2016.

Vous m'avez fait parvenir la réponse que vous avez reçue :

Je fais suite à votre mail du 6 janvier 2016 relatif à votre déménagement.

Afin de résilier votre contrat pour cause de déménagement, je vous invite à transmettre par e-mail **une relève de vos compteurs d'électricité et de gaz effectuée par vos soins, 48 heures** avant la date de résiliation souhaitée.

A réception de votre auto-relève, votre demande de résiliation de votre contrat sera transmise auprès du service Déménagement.

Je considère que cette réponse pouvait légitimement vous laisser croire que la résiliation serait effective 48 heures après la transmission des index, et surtout que les index transmis seraient ceux utilisés pour la clôture du contrat.

Aussi, j'estime que le fournisseur A n'a pas répondu correctement à votre demande du 6 janvier 2016 :

- Il ne vous a pas correctement informé sur la nature des index estimés qui seraient pris en compte à la date effective de la résiliation ;
- Il n'a pas traité votre réclamation comme il aurait dû le faire à la suite de votre contestation ;
- Il n'a pas respecté votre souhait de résilier votre contrat le 4 février comme le prévoit l'article L 214- 4 du code de la consommation, alors que vous aviez parfaitement anticipé votre demande effectuée 30 jours à l'avance.

Cela étant précisé, de votre côté, il aurait été prudent de faire consigner dans un état des lieux les index relevés contrairement avec le nouvel occupant lors de votre départ, dès lors que l'alimentation n'était pas coupée.

Par ailleurs, je note que le distributeur Z indique ne pas avoir reçu de demande de résiliation de la part du fournisseur A, et que la clôture de votre contrat a été provoquée par la mise en service demandée par le fournisseur de l'acquéreur de votre maison, effectuée le 25 février 2016.

En effet, les procédures actuelles en vigueur en gaz comme en électricité d'ailleurs, empêchent la prise en compte d'une demande de résiliation lorsqu'une mise en service a été préalablement demandée sur le point de livraison. Cette situation n'est assurément pas satisfaisante puisqu'elle revient à mettre en échec les dispositions de l'article L 224-14 du code de la consommation suivant lesquelles « *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* ».

Les règles établies par le distributeur Z ont également provoqué le rejet de vos auto-relevés dont il n'a donc pas eu connaissance.

C'est la raison pour laquelle il me semble opportun de les remettre en cause en gaz, comme je l'ai déjà demandé en électricité (cf. D2016-00693 consultable sur le site [www. energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr))

Ainsi, après une analyse détaillée de votre dossier, je recommande au fournisseur A :

- de vous verser un dédommagement de 60 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre demande de résiliation ;
- de prendre à sa charge 35 euros TTC correspondant à une partie du surcoût au titre de l'abonnement et des consommations mises à votre charge après votre résiliation ;

Je recommande au distributeur Z de vous dédommager à hauteur de 35 euros TTC au titre de la non prise en compte de votre résiliation.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur Z 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 sur pce non résilié, 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 le point de livraison.

Je recommande au fournisseur A de ne pas rejeter les demandes de correction des index de résiliation lorsque la date de résiliation souhaitée par le consommateur n'a pas été prise en compte à la suite d'une demande de mise en service du successeur ; je lui recommande également de réviser ses procédures en cas de résiliation afin d'être en mesure de prendre en compte la date souhaitée par le consommateur, lorsque celui-ci a suffisamment anticipé sa demande.

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 Z, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur Z 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 Z 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 / Z