

Madame A.V

Paris, le 17 janvier 2020

N° de saisine : D2019-16222
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige vous opposant au fournisseur A et au distributeur Y concernant le contrat de fourniture d'électricité de votre ancien logement. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous reprochiez au fournisseur A de ne pas avoir pris en compte votre demande de résiliation à la date convenue lors de votre entretien téléphonique du 29 mars 2019, à savoir le 1^{er} avril 2019, et d'avoir continué à vous facturer l'abonnement et les consommations après votre départ. Vous reprochiez également au fournisseur d'avoir prélevé deux mensualités en mai 2019 et souhaitiez en obtenir le remboursement.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

A a reconnu avoir omis de traiter votre demande de résiliation pour le 1^{er} avril 2019. Cette erreur est à l'origine du maintien de votre contrat jusqu'au 9 mai 2019.

Toutefois, A vous a remboursé les abonnements postérieurs au 26 avril 2019, et aucune consommation n'a été facturée après cette date.

Le fournisseur justifie le maintien de votre contrat jusqu'à la fin du mois d'avril en expliquant qu'il dispose d'un délai de trente jours pour mettre en œuvre une résiliation, conformément à ses conditions générales de vente. Or, celles-ci prévoient que la résiliation prend effet à la date souhaitée par le client et au plus tard dans les trente jours de la notification au fournisseur.

Dans la mesure où le report de la date de résiliation provient uniquement d'une erreur imputable au fournisseur, qu'il a d'ailleurs reconnue, j'estime qu'il n'est pas fondé à vous opposer un tel délai en remplacement de la date que vous aviez choisie.

A devrait donc vous rembourser également les abonnements du 1^{er} au 26 avril 2019.

Sur un plan plus général, je recommande à A, en application de l'article L. 224-14 du Code de la consommation de prendre en compte la date souhaitée par ses clients pour résilier leur contrat, sans opposer systématiquement un délai de trente jours en remplacement de la date souhaitée par le consommateur.

Enfin, le fournisseur propose de vous accorder un dédommagement au titre de la gestion perfectible de votre dossier ce dont je prends acte.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

L'ABSENCE DE PRISE EN COMPTE DE VOTRE DEMANDE DE RÉSILIATION

- **La date de résiliation**

Le 26 mars 2019 vous avez demandé la résiliation de votre contrat de fourniture d'électricité pour le 29 mars 2019 lors d'un entretien téléphonique avec A. Cette demande de résiliation a été relayée auprès d'Y le 29 mars 2019.

Cependant, le même jour, vous avez recontacté le fournisseur afin de reporter la date de résiliation au 1^{er} avril 2019. Ce dernier a alors transmis à Y une demande d'annulation de la résiliation prévue le 29 mars 2019, mais n'a pas transmis de nouvelle demande de résiliation pour le 1^{er} avril 2019.

Ainsi, votre contrat n'a été résilié que lorsque votre successeur a souscrit un contrat de fourniture d'électricité à son nom, le 9 mai 2019.

- **Le délai de résiliation**

L'article L.224-14 du Code de la consommation dispose 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.* »

Ces dispositions sont d'ailleurs reprises, en substance, par l'article 10.1.2 des conditions générales de vente de A : « *la résiliation peut intervenir à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours après la demande faite à A. Dans ce cas, A encourage le Client à lui fournir une auto-relève permettant de fiabiliser le(s) index de résiliation d'Y. Une résiliation rétroactive n'est pas possible.* »

A a reconnu qu'il avait reçu une demande de résiliation pour le 1^{er} avril 2019 et qu'il ne l'avait pas traitée. Il a toutefois considéré qu'ayant demandé la résiliation de votre contrat le 26 mars 2019, elle aurait dû intervenir au plus tard le 26 avril 2019, soit trente jours après sa demande. Celle-ci étant intervenue le 9 mai 2019, votre contrat a été résilié 14 jours après le délai précité. Aussi, il vous a remboursé 14 jours d'abonnement, soit 4,30 euros TTC, comme indiqué sur la facture intermédiaire du 16 juillet 2019.

Or, dans la mesure où le retard dans la prise en compte de votre résiliation provient d'une erreur du fournisseur, j'estime qu'il n'est pas fondé à vous opposer le délai maximum de 30 jours, qu'aucune contrainte technique ne justifie.

J'observe par ailleurs que la clause qui vous est opposée est ambiguë. Elle reproduit les dispositions du code de la consommation. Toutefois, elle ne vous impose pas de délai de préavis ferme et laisse finalement le fournisseur décider dans le délai d'un mois de la date réelle de résiliation dont il est écrit qu'elle est choisie par le client.

Je recommande à A d'annuler 8 euros TTC complémentaires, représentant 26 jours d'abonnement, afin que la date de résiliation que vous aviez souhaitée soit prise en compte.

Ayant déjà eu l'occasion de traiter des litiges similaires, dans lesquels A invoque un délai de trente jours pour donner suite à une demande de résiliation, je lui recommande d'améliorer ses pratiques, sources de litiges.

Je signale cette affaire, qui concerne l'application de dispositions du code de la consommation à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

- **Les consommations facturées**

Lors de votre souscription, vous avez opté pour une offre tarifaire sans différenciation temporelle (tarif base). Cependant, vous disposiez d'un compteur Linky communicant qui affichait des index heures creuses / heures pleines (HC/HP). Cela n'a toutefois aucune incidence sur votre facturation car toutes vos consommations ont bien été facturées au tarif base.

Vous souhaitiez que les index indiqués sur vos états des lieux soient pris en compte. En effet, votre état des lieux d'entrée indique des index à 1 869 kWh en HC et 1 380 kWh en HP, et votre état des lieux de sortie indique des index à 2 819 kWh en HC et 3 425 kWh en HP.

Selon ces documents, vous avez donc consommé 950 kWh en HC et 2 045 kWh en HP, soit un total de **2 995 kWh** (= 950 + 2 045) au cours de la période durant laquelle vous occupiez ce logement.

L'historique de consommation transmis par Y ainsi que les factures émises par le fournisseur ne mentionnent qu'un seul index (tarif base). L'historique transmis par Y fait part d'une consommation de **2 985 kWh** (de l'index à 1 876 kWh à l'index à 4 861 kWh) depuis la mise en service de votre contrat en septembre 2018 jusqu'à sa résiliation en mai 2019.

Ainsi, la consommation enregistrée par Y et facturée par A est à votre avantage car elle prend en compte 10 kWh de moins que la consommation résultant des index mentionnés sur vos états des lieux. Il n'y a donc pas lieu de demander une correction de vos index.

Par ailleurs, aucune consommation n'a été enregistrée, ni ne vous a été facturée, après le 15 avril 2019. En effet, les index télé-relevés le 15 avril 2019 et le 10 mai 2019 sont identiques.

- **Les mensualités prélevées en mai 2019**

Vous reprochez au fournisseur A d'avoir prélevé la somme de 140 euros TTC sur votre compte bancaire en mai 2019.

Or, le total de vos consommations, taxes et abonnements réellement dus au moment de votre résiliation s'élevait à $492,56 - 4,30 = 488,26$ euros TTC.

Vous avez réglé un total de 446 euros TTC au titre de vos mensualités (incluant les 140 euros prélevés en mai 2019), et il vous restait à régler la somme de 42,26 euros TTC après le remboursement des 14 jours d'abonnement.

Ainsi, la somme que vous a prélevée le fournisseur était bien due, et s'il n'avait pas prélevé ces deux dernières mensualités en mai 2019, le solde restant dû au moment de votre résiliation aurait été de 182,26 euros TTC.

Au regard de ces éléments, je ne suis pas en mesure de demander à A le remboursement des 140 euros TTC prélevés en mai 2019.

Toutefois, le rythme de facturation a été perturbé car la mensualité d'avril n'a pas été prélevée à temps, vous empêchant de lisser vos paiements sur deux mois.

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

- de vous accorder un dédommagement complémentaire de 8 euros TTC afin de compenser l'abonnement facturé après le 1^{er} avril 2019 ;
- de vous accorder, comme il l'a proposé, un dédommagement de 25 euros TTC au titre de la gestion perfectible de votre demande.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande à A de respecter les dispositions de l'article L.224-14 du Code de la consommation qui prévoient que la résiliation doit intervenir « à la date souhaitée par le consommateur » et précise qu'en tout état de cause, elle ne doit pas dépasser un délai de trente jours à compter de la demande. Cette mention ne lui permet donc pas de résilier systématiquement dans un délai de trente jours.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur A m'informerera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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



Le médiateur national de l'énergie
Olivier Challan Belval

Copie : A
Y
DGCCRF

Y