

Monsieur C.D

Paris, le 25 juin 2019

N° de saisine : D2019-04183
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

Vous avez demandé la résiliation de vos contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité auprès de A respectivement le 27 juillet 2018 et le 24 août 2018 pour le logement situé au XXXXX, que vous avez vendu.

Vous contestez être relancé en février 2019 pour la somme de 17,31 euros TTC par la société de recouvrement X mandatée par A.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et des distributeurs Z et Y (jointes en annexe).

Il en ressort que A a pris en compte tardivement la résiliation de votre contrat de fourniture d'électricité. Des frais imputables à votre successeur dans le logement ont été mis à votre charge et vous avez subi des relances en paiement injustifiées. La situation semble régularisée aujourd'hui. Néanmoins, les tracasseries subies pendant un an justifieraient que votre fournisseur réévalue sa proposition de dédommagement.

D'autre part ayant constaté plusieurs cas de résiliation tardive j'ai recommandé à votre fournisseur de veiller à respecter la date de résiliation souhaitée par ses clients.

Vous trouverez le détail de mon analyse ci-après.

LA RESILIATION DE VOTRE CONTRAT DE GAZ NATUREL

Vous avez sollicité la résiliation de votre contrat de fourniture de gaz naturel le 27 juillet 2018.

Conformément à votre demande A vous a adressé le 4 août 2018 une facture de résiliation (-96,40 euros TTC) qui prend en compte votre consommation et votre abonnement jusqu'au 31 juillet 2018, sur la base d'un relevé à 173 m³)

Je n'ai pas relevé d'anomalie sur cette facture, que vous ne contestez pas.

LA RESILIATION DE VOTRE CONTRAT D'ELECTRICITE

Vous avez sollicité la résiliation de votre contrat de fourniture d'électricité le 24 août 2018 et avez transmis un auto relevé à cet effet : 50 258 kWh.

Vous avez reçu par la suite :

- une facture datée du 28 septembre 2018 (213,32 euros TTC) qui arrête votre consommation et votre abonnement au 24 août 2018 sur la base de l'auto relevé que vous avez transmis (50 258 kWh)
- une facture de résiliation datée du 16 octobre 2018 (14,13 euros TTC) qui facture un abonnement jusqu'au 10 octobre 2018 sans mettre à votre charge de consommation supplémentaire.

A la suite de votre réclamation du 9 novembre 2018, A a accepté de réviser cette facture et d'arrêter votre abonnement au 24 août 2018, ce qui s'est traduit par un avoir de 14,13 euros validé le 13 décembre 2018.

Votre demande a donc été satisfaite sur ce point : votre contrat de fourniture d'électricité ne vous impute pas de consommation ou d'abonnement postérieurs au 24 août 2018.

Je relève cependant deux anomalies dans la réponse apportée à votre réclamation par A le 13 décembre 2018.

D'une part, il y est indiqué que votre contrat peut être résilié dans un délai de 30 jours en application du Code de la consommation, ce qui m'apparaît inexact puisqu'il est prévu à l'article L224-14 « *La résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur* ».

Pour votre information ainsi que celle de A l'article L.121-89 auquel il est fait référence est devenu l'article L 224-14 depuis la recodification du 14 mars 2016)

D'autre part, il y est indiqué que votre résiliation aurait dû être prise en compte le 27 juillet en électricité. Le fournisseur a reconnu dans ses observations qu'il s'agissait d'une erreur et que votre demande de juillet ne portait que sur le gaz, ce que vous n'avez pas contesté.

Il reste que A n'avait pas initialement traité votre demande de résiliation en électricité. Il s'en est expliqué en précisant que la mise hors service s'était trouvée bloquée par une mise en service en cours du 7 septembre 2018 à l'initiative de votre successeur dans le logement.

Cette explication est difficilement recevable, pour deux raisons.

D'une part, je m'étonne que votre fournisseur n'ait pas mis en œuvre votre résiliation avant le 7 septembre puisque vous l'aviez sollicité dix jours avant.

D'autre part, le blocage évoqué par votre fournisseur (il n'existe que lorsque le compteur sur place est non communicant) pouvait être levé au moyen d'une demande spécifique auprès du service dédié d'Y. J'ajoute que ce sujet a précisément été abordé, à ma demande, dans les réunions de concertation qui se déroulent sous l'égide de la commission de régulation de l'énergie (CRE) entre fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution. Les fournisseurs, parmi lesquels A, sont donc parfaitement sensibilisés à cette problématique et à la nécessité mettre en œuvre une solution de contournement pour permettre à un consommateur de résilier son contrat à la date souhaitée.

Or, j'ai déjà constaté ce type d'anomalie à plusieurs reprises, chez ce fournisseur.

LA FACTURATION D'UNE PRESTATION INDUE

Vous avez reçu le 8 décembre 2017, une facture de 31,13 euros TTC correspondant à une prestation du gestionnaire de réseau de distribution.

Vous n'avez pas réglé cette facture ne correspondant à aucune demande de votre part au titre d'un contrat résilié depuis plusieurs mois.

Vous l'avez donc contestée et reçu une réponse le 20 janvier sollicitant le délai d'un mois pour vous répondre. Or, le 25 février 2019 vous avez été relancé pour le règlement d'une somme de 17,31 euros correspondant à la facturation précitée après déduction du solde de votre facture d'électricité (31,13 -13,82).

A a reconnu dans ses observations qu'il s'agissait d'une erreur et que ce montant serait annulé. Il a proposé un dédommagement de 25 euros, tout comme le distributeur Y.

J'ajoute que cette imputation irrégulière provient très vraisemblablement d'une erreur avant tout imputable à A qui n'avait pas initié de résiliation de votre contrat d'électricité avant la 11 octobre 2018.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez dû effectuer de nombreuses démarches pour obtenir une régularisation de votre situation (appels téléphoniques, courriels, saisine de mes services) et les explications confuses de votre fournisseur n'ont fait que complexifier votre litige.

Vous avez reçu des relances en paiement et menaces de suspension de fourniture d'électricité pour le paiement de mensualités que vous ne deviez pas, en raison de la résiliation tardive de votre contrat.

En outre, et c'est ce qui est à l'origine de votre litige, votre fournisseur n'a pas répondu à votre contestation des frais de 31,13 euros TTC alors qu'il s'était engagé à le faire dans le délai d'un mois.

J'estime que le traitement de votre réclamation par A n'a donc pas été satisfaisant et que le dédommagement de 25 euros proposé devrait être réévalué au vu des désagréments qui ont suivi la résiliation tardive de votre contrat.

Compte tenu de ces éléments, je recommande :

- **au fournisseur A :**
 - d'annuler, comme proposé, les frais de déplacement sans intervention de 31,13 euros TTC mis à votre charge ;
 - de vous rembourser le trop-perçu issu de votre état de compte que je n'ai pas reçu de la part de votre fournisseur;
 - de vous de 50 euros TTC, comprenant les 25 euros proposés, pour les désagréments subis.
- **au distributeur Y, de :**
 - de vous accorder le dédommagement de 25 euros TTC proposé

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de respecter la date de résiliation souhaitée par ses clients conformément à l'article L 224-14 du Code de la consommation.

Le respect des dispositions du code de la consommation relevant de la compétence de la DGCCRF, je lui transmets cette recommandation pour information.

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'informerá 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A
Y, Z
DGCCRF