

Monsieur C. B

Paris, le 2 mars 2020

N° de saisine : D2019-19191
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige en électricité et en gaz naturel qui vous oppose au fournisseur A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution. Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

Vous reprochez à votre fournisseur de ne pas avoir mis en œuvre la résiliation de vos contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité lorsque vous l'avez appelé en septembre 2017 pour souscrire de nouveaux contrats de fourniture pour votre nouveau logement.

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

Il est vraisemblable que vous avez demandé la résiliation de vos anciens contrats concomitamment à la souscription des nouveaux contrats de fourniture d'énergie auprès de A.

En tout état de cause, il appartenait à A, lors de la souscription de vos nouveaux contrats, de vous demander si vous souhaitiez le maintien des contrats attachés au précédent logement.

Il résulte de ces manquements, que vous avez réglé les consommations du successeur dans le logement.

Sur un plan plus général, je recommande donc à A d'informer systématiquement ses clients qui souscrivent un contrat dans le cadre d'un emménagement, de l'intérêt de résilier les contrats de fourniture attachés au précédent logement.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

Vous expliquez avoir appelé le fournisseur A à deux reprises, les 14 et 19 septembre 2017, pour souscrire un contrat de fourniture pour votre nouvelle adresse en raison de votre déménagement et avoir résilié le contrat lié à votre ancienne adresse.

Vous avez transmis un relevé de vos appels téléphoniques permettant de constater des appels vers la plateforme téléphonique d'A à ces dates, d'une durée respective de 25 minutes et 44 secondes, et de 15 minutes et 51 secondes. A confirme avoir reçu des appels de votre part à ces dates, uniquement pour voter souscription. Le fournisseur explique n'avoir en revanche reçu aucune demande de résiliation de votre part.

Au regard de la durée des échanges avec A, j'estime toutefois peu vraisemblable que vous ayez simplement demandé une souscription pour votre nouvelle adresse, sans évoquer votre souhait de résilier le contrat lié à votre ancienne adresse.

En tout état de cause, vous avez conservé la même référence client auprès d'A (202328694) pour ces deux adresses. Si aucune demande de résiliation n'avait été émise de votre part, il aurait paru pertinent qu'A vous pose la question du maintien du précédent contrat.

En effet, étant donné que vous aviez gardé la même référence clientèle ; A ne pouvait ignorer que vous déteniez d'autres contrats, au titre d'une résidence principale.

J'ajoute que vous vous êtes aperçu que les contrats du précédent logement se poursuivaient lorsque vous avez résilié les contrats du nouveau logement et avez continué à recevoir des factures de la part d'A.

En tout état de cause, vous avez réglé presque deux ans d'abonnement et de consommation (du 30 septembre 2017 au 3 septembre 2019 pour l'électricité, au 9 septembre 2019 pour le gaz naturel) en raison de l'absence de résiliation.

Estimant qu'A est responsable du maintien de vos contrats parce qu'il a omis de les résilier ou de vous interroger sur leur clôture, je lui recommande de vous rembourser l'intégralité de l'abonnement et de la consommation mis à votre charge en raison de ce défaut de suivi de vos contrats.

Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur A de vous rembourser l'intégralité du montant réglé au titre de votre consommation et de votre abonnement au-delà du 30 septembre 2017, soit 1 157,67 euros TTC, comprenant les 578,84 euros TTC proposés.

Il revient à A, s'il estime y être fondé à recouvrer les consommations auprès de l'occupant du logement qui a bénéficié de l'énergie ainsi réglée.

Sur un plan plus général, je recommande à A d'informer systématiquement ses clients, qui souscrivent un contrat de fourniture d'énergie dans le cadre d'un emménagement, de l'intérêt de résilier les contrats de fourniture d'énergie attachés au précédent logement.

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

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été 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. Je vous informe que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (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.



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A