



Procédure amiable de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription

En bref

Si je constate avoir changé de fournisseur alors que je ne l'ai pas souhaité, je peux contester cette souscription en suivant attentivement la procédure décrite ci-dessous.

Il s'agit d'une procédure amiable de rétablissement de ma situation antérieure.

Cette procédure permet de corriger un changement de fournisseur non souhaité à la condition que le « nouveau » fournisseur n'ait pas, au préalable, recueilli **valablement** mon consentement (par écrit, en me faisant signer un bon de souscription ou contrat ou par voie électronique, avec un double clic sur Internet). En cas d'application par le « nouveau » fournisseur contesté de cette procédure, aucun frais liés à ce changement de fournisseur non souhaité ne me sera facturé.

Je dispose de 3 mois pour contester mon changement de fournisseur à compter de celui-ci. Passé ce délai, il ne m'est plus possible d'engager cette procédure amiable.

Cas 1 - Si je connais l'identité de mon « nouveau » fournisseur (celui dont je conteste la légitimité) :

→ Il m'est recommandé d'adresser ma réclamation par écrit (courrier simple, courriel, fax...) et de préférence en recommandé avec accusé de réception (RAR). L'envoi d'une contestation écrite n'est toutefois pas une condition de prise en compte de ma contestation, qui peut s'effectuer par téléphone.

Si je choisis d'adresser ma réclamation par écrit, j'écris au plus vite à mon « nouveau » fournisseur en lui **indiquant la mention suivante** :

« Je conteste avoir conclu un contrat [j'indique ici l'énergie concernée : « d'électricité » et/ou « de gaz naturel »] avec votre société pour la fourniture de mon logement [j'indique ici l'adresse du logement]. Mon numéro de PDL¹ en électricité ou PCE² en gaz est le [j'indique ici le numéro de PDL ou PCE qui se

¹ Point de livraison de l'électricité (PDL) : Point d'un réseau de transport ou de distribution de l'électricité où le gestionnaire de réseau livre l'énergie. Le PDL est le point à partir duquel l'énergie consommée est mesurée par un compteur.

² Point de comptage ou d'estimation du gaz naturel (PCE) : Point d'un réseau de transport ou de distribution du gaz naturel où le gestionnaire de réseau livre l'énergie. Le PCE est le point à partir duquel l'énergie consommée est mesurée par un compteur.

trouve sur ma facture]. Par conséquent, je vous demande de faire le nécessaire afin de rétablir sans délai mon contrat de fourniture chez mon fournisseur « antérieur », la société [j'indique ici le nom de mon fournisseur en titre, avec lequel je dispose d'un contrat], aux conditions contractuelles initiales. »

Cas 2 - Si je ne connais pas l'identité de mon « nouveau » fournisseur (celui dont je conteste la légitimité) :

→ J'adresse au plus vite une lettre à mon fournisseur « antérieur » (le fournisseur avec lequel je dispose d'un contrat), en lui **indiquant la mention suivante** : « Je ne vous ai jamais demandé la résiliation de mon contrat de fourniture [j'indique ici l'énergie concernée : « d'électricité » ou « de gaz naturel »] et n'ai pas souscrit de contrat chez un autre fournisseur. Par conséquent, je vous prie de rétablir sans délai mon contrat de fourniture aux conditions contractuelles initiales.

Par ailleurs, je vous prie de demander en mon nom au gestionnaire de réseau, l'identité du fournisseur qui prétend être le mien pour me permettre de l'identifier».

Le gestionnaire de réseau va me communiquer sous 5 jours ouvré maximum à compter de la réception de la demande l'identité du fournisseur dont je conteste la légitimité.

→ J'envoie une lettre à ce fournisseur en suivant les recommandations décrites dans le CAS 1.

Mise en œuvre de la procédure (cas n°1 et cas n°2) :

De manière générale, cette procédure amiable, si elle est mise en œuvre dans les 3 mois suivant le changement de fournisseur non sollicité, doit me permettre de revenir à la situation initiale dans un délai de 20 jours maximum, à compter de la réception de ma contestation. Ce délai ne saurait excéder 2 mois en cas de situation particulière. Cette procédure amiable s'applique à la condition que le « nouveau » fournisseur n'ait pas au préalable recueilli mon consentement.

De nature amiable, elle ne prive en aucun cas l'une des parties prenantes de son droit de saisir à tout moment les autorités ou les tribunaux compétents. J'ai également la possibilité de me rapprocher d'une association de consommateurs qui pourra me guider et m'accompagner dans mes démarches.

→ En savoir plus

Sur le site
www.energie-info.fr :
 > Liste des associations de consommateurs :"
www.energie-info.fr/mesdroits/associations-consommateurs

Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

Consultez le site internet www.energie-info.fr :

Ou contactez le :

