

Fiche Pratique



Mon contrat a été résilié : que faire ?

L'essentiel

Mon contrat a peut-être été résilié car j'ai souscrit un contrat auprès d'un autre fournisseur ou parce que mon fournisseur l'a résilié à cause d'impayés.

Si ces deux principaux motifs sont écartés, il peut s'agir d'une erreur ou d'un changement de fournisseur non souhaité : je dois poursuivre mes investigations.

Je viens de recevoir une facture de résiliation de mon fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel.

Quelles peuvent être les causes de la résiliation de mon contrat ?

Différentes causes peuvent être à l'origine d'une résiliation non demandée. Les 2 plus fréquentes sont :

1 une résiliation à l'initiative de mon fournisseur, qui fait suite à :

- un impayé,
- une modification de mon contrat (par exemple le passage d'une offre au tarif réglementé à une offre à prix de marché),
- une erreur de mon fournisseur (l'identifiant de mon compteur a été attribué par erreur à une autre personne).

2 ou une résiliation à l'initiative d'un autre fournisseur, qui fait suite à :

- une « vente sans commande préalable » à la suite d'un démarchage par exemple (aucun contrat n'a été valablement souscrit),
- un contrat que j'ai valablement souscrit auprès de ce fournisseur,
- une erreur de la part de ce fournisseur (l'identifiant de mon compteur a été attribué par erreur à une autre personne).

Comment identifier l'origine d'une résiliation non demandée ?

Si j'ai souscrit un contrat auprès d'un nouveau fournisseur, cette résiliation est normale. Sinon, pour identifier l'origine de la résiliation, je commence par appeler mon fournisseur (ses coordonnées figurent sur mes factures).

Si mon fournisseur n'est pas en mesure de me fournir une explication (résiliation liée à changement de contrat ou à un impayé par exemple), je lui écris pour contester la résiliation.

Pour cela, j'adresse à mon fournisseur (à l'adresse indiquée sur mes factures), une réclamation écrite par courrier ou courriel en m'inspirant du texte suivant (à adapter selon ma situation) :

« Je ne vous ai jamais demandé la résiliation de mon contrat de fourniture d'électricité / de gaz et n'ai pas souscrit de contrat avec un autre fournisseur. Par conséquent, je vous prie de rétablir sans délai mon contrat aux conditions contractuelles initiales.

Si un autre fournisseur prétend être désormais le mien, ou si la résiliation de mon contrat fait suite à une erreur d'un autre fournisseur, je vous demande de transmettre ma réclamation au gestionnaire de réseau de distribution, [j'indique ici « ENEDIS » pour l'électricité / « GRDF » pour le gaz naturel], pour qu'il l'identifie et qu'il vous communique son identité. »

> [Je télécharge le formulaire de mandat](#) je le complète et je le joins à mon courrier.

A la suite de cette lettre de réclamation, le gestionnaire de réseau de distribution (ENEDIS pour l'électricité, GRDF pour le gaz naturel) communiquera à mon fournisseur l'identité du fournisseur qui « détient », à mon insu, mon identifiant de compteur (PDL* pour l'électricité / PCE pour le gaz). Ce dernier devra me communiquer l'information et effectuer les démarches nécessaires auprès de l'autre fournisseur. Mais il est préférable de poursuivre vos démarches également.

Que faire une fois l'origine de la résiliation connue ?

Lorsque le gestionnaire de réseau de distribution aura communiqué à mon fournisseur l'identité du fournisseur qui détient, à mon insu, mon identifiant de compteur (Point De Livraison pour l'électricité* / Point de Comptage et d'Estimation pour le gaz) et que celui-ci m'en aura informé, 2 cas sont possibles :

Cas 1 : ce fournisseur a activé un contrat à mon nom

> Pour connaître les démarches à effectuer, je consulte la fiche : [J'ai changé de fournisseur sans le souhaiter](#)

Cas 2 : ce fournisseur a activé un contrat au nom d'une autre personne

Dans ce cas, ce fournisseur a probablement fait une erreur, en attribuant mon PDL* (Point de livraison) pour l'électricité ou mon PCE (point de comptage et d'estimation) pour le gaz à une autre personne (par exemple au nom d'un voisin qui vient d'emménager).

Afin de la faire corriger, je demande aux deux fournisseurs concernés la mise en œuvre d'une procédure de correction :

- 1** J'envoie à mon fournisseur (à l'adresse indiquée sur mes factures) une réclamation en m'inspirant de la mention suivante (à adapter selon ma situation) :
« Je constate que mon contrat de fourniture [je précise l'énergie concernée : « d'électricité » et/ou « de gaz naturel »] pour mon logement [j'indique ici l'adresse du logement] a été résilié sans mon accord depuis le [date de la résiliation de mon contrat]. Il semble que cette résiliation soit due à l'attribution par le fournisseur [nom du fournisseur qui détient par erreur mon numéro de PDL ou de

PCE] de mon n° de PDL /PCE [j'indique ici les 14 chiffres de mon PDL ou PCE] à un autre consommateur dont je ne connais pas l'identité [à adapter si l'identité du consommateur est connue]. Par conséquent, je vous demande de contacter l'interlocuteur dédié à la mise en œuvre des procédures de correction en cas d'erreur chez le fournisseur [nom du fournisseur à l'origine de l'erreur de PCE/PDL] afin de rétablir sans délai mon contrat de fourniture aux conditions contractuelles initiales.

2

J'adresse également au fournisseur à l'origine de l'erreur une réclamation écrite en m'inspirant de la mention suivante (à adapter selon ma situation) :

« A la suite de la résiliation non demandée de mon contrat de fourniture [je précise l'énergie concernée : « d'électricité » et/ou « de gaz naturel »] avec [nom de mon fournisseur], il semble que votre société ait attribué mon n° de PDL/PCE [j'indique ici les 14 chiffres de mon PDL ou PCE] à un autre consommateur, dont je ne connais pas l'identité [à adapter si l'identité du consommateur est connue]. Par conséquent, je vous demande de contacter l'interlocuteur dédié à la mise en œuvre des procédures de correction en cas d'erreur chez mon fournisseur [nom du fournisseur avec lequel le contrat a été résilié] afin de rétablir sans délai mon contrat aux conditions contractuelles initiales. »

L'envoi de ces deux courriers permet généralement de corriger l'erreur.

En cas de difficultés ou de coupure d'énergie, je contacte Energie-Info, le service d'information du médiateur national de l'énergie : 0 800 112 212 (Service et appel gratuits) ou par [formulaire](#).

Si malgré mes démarches, le litige n'est toujours pas résolu 2 mois après ma première réclamation écrite, je [saisis le médiateur national de l'énergie](#) par courrier ou [en ligne](#).

* PDL (point de livraison) ou PRM (Point référence mesure). Les 2 termes sont employés pour les identifiants des compteurs d'électricité.

	Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits : Je consulte le site internet www.energie-info.fr ou je contacte le	0 800 112 212 <small>Service & appel gratuits</small>
---	--	--