

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.

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

Je viens de recevoir une facture de résiliation de mon fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel. Plusieurs causes peuvent expliquer cette résiliation non souhaitée. Les deux plus courantes sont :

- 1 Une résiliation à l'initiative de mon fournisseur, liée à :**
 - un impayé,
 - une modification de contrat,
 - une erreur (identifiant de compteur attribué à tort à un tiers).
- 2 Une résiliation déclenchée par un autre fournisseur, à la suite de :**
 - une vente sans commande préalable (par démarchage, par exemple),
 - un contrat que j'ai souscrit,
 - une erreur d'identification du compteur.

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

Si j'ai souscrit un nouveau contrat, la résiliation est logique. Sinon, j'appelle mon fournisseur (coordonnées sur ma facture) pour obtenir des explications.

Sans réponse claire, j'adresse une réclamation écrite (courrier ou e-mail) à mon fournisseur :

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

Si un autre fournisseur est désormais rattaché à mon compteur, ou si la résiliation résulte d'une erreur, je vous demande de transmettre ma réclamation au Gestionnaire de réseau de distribution [ENEDIS pour l'électricité / GRDF pour le gaz naturel] afin d'en identifier l'origine. »

> Je télécharge [le formulaire de mandat](#) à joindre à ma réclamation.

Que faire une fois l'origine identifiée ?

Une fois l'erreur confirmée par le gestionnaire de réseau (via mon fournisseur), deux cas sont possibles :

Cas 1 : Un contrat a été activé à mon nom par un autre fournisseur

> Je consulte [la fiche « J'ai changé de fournisseur sans le souhaiter »](#)

Cas 2 : Mon identifiant de compteur a été attribué à une autre personne

Si mon identifiant de compteur a été attribué à une autre personne, j'adresse une réclamation aux deux fournisseurs concernés :

1 À mon fournisseur :

« Mon contrat de fourniture [électricité/gaz] pour [adresse] a été résilié sans mon accord depuis le [date]. Il semble que le fournisseur [nom] ait attribué mon PDL / PCE [14 chiffres] à un autre client. Je vous demande donc de contacter votre interlocuteur dédié pour engager une procédure de correction. »*

2 Au fournisseur ayant attribué à tort mon identifiant :

« À la suite de la résiliation non souhaitée de mon contrat chez [nom de mon fournisseur], il semble que votre société ait activé un contrat à partir de mon PDL / PCE [14 chiffres] au nom d'un tiers. Je vous demande de contacter votre correspondant chez [nom de mon fournisseur] afin de corriger cette erreur au plus vite. »*

L'envoi de ces deux courriers permet, dans la majorité des cas, de résoudre le problème.

Et si le problème persiste ?

En cas de coupure ou de difficulté persistante, je contacte Énergie-Info (service du médiateur national) au **0 800 112 212** (appel gratuit), ou via le [formulaire de contact](#).

Si, après 2 mois, le litige n'est pas réglé malgré mes démarches écrites, je peux [saisir le médiateur national de l'énergie](#) en ligne via www.sollen.fr ou par courrier.

* PDL (Point De Livraison) ou PRM (point de référence mesure) est l'identifiant des compteurs d'électricité. PCE (Point de comptage et estimation) est l'identifiant des compteurs de gaz.



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** Service & appel gratuits