Fiche Pratique



Le contrat de mon entreprise 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.

> **Important :** Cette fiche pratique s'adresse uniquement aux **clients professionnels** ou assimilés (associations, SCI, collectivités locales, etc.).
>
> Si vous êtes un particulier, cliquez ici.

J'ai reçu une facture de résiliation de mon contrat d'électricité ou de gaz naturel

Pourquoi mon contrat a-t-il été résilié ?

Les causes principales d'une résiliation non sollicitée sont :

1. **Une résiliation initiée par mon fournisseur :** impayés, modification contractuelle ou erreur sur l'identifiant de compteur.

2. **Une résiliation déclenchée par un autre fournisseur :** vente non sollicitée, erreur de fournisseur ou contrat signé par erreur.

Identifier l'origine d'une résiliation non demandée

Commencez par contacter votre fournisseur actuel. Si aucune explication claire n'est donnée, envoyez une réclamation écrite (courrier ou email). Utilisez ce modèle adapté à votre situation :

> *« Je ne vous ai jamais demandé la résiliation du contrat de fourniture d'énergie de [nom de l'entreprise]. Je vous prie de le rétablir aux conditions initiales. Merci de transmettre ma réclamation au gestionnaire de réseau (ENEDIS ou GRDF) pour identifier le fournisseur actuellement lié à mon compteur. »*

Ajoutez le formulaire de mandat complété.

Une fois le fournisseur fautif identifié

Cas 1 : le contrat a été activé à mon nom

Consultez la fiche : *J'ai changé de fournisseur sans le souhaiter*.

Cas 2 : le contrat a été activé au nom d'un tiers

Procédez ainsi :

1. **Envoyez une réclamation à votre fournisseur initial :**
   « Mon contrat pour le local [adresse] a été résilié sans mon accord. Il semble qu'un tiers utilise mon identifiant compteur [PDL/PRM/RAE ou PCE]. Merci de contacter le fournisseur fautif pour correction et rétablissement du contrat initial. »

2. **Contactez aussi le fournisseur fautif :**
   « Votre société semble avoir activé à tort un contrat en utilisant mon identifiantcompteur [PDL/PRM/RAE ou PCE]. Merci de prendre contact avec [nom de mon fournisseur] pour corriger cette erreur et rétablir mon contrat. »

Conservez des copies datées de tous vos courriers.

En cas de coupure ou de litige persistant

Appelez le service d'information du médiateur national de l'énergie : **0 800 112 212** (appel gratuit), ou utilisez le formulaire de contact.

Quels sont mes recours en cas de litige non résolu ?

- ✓ **Pour les non-professionnels ou petites entreprises** (moins de 10 salariés et moins de 2M€ de CA) : je peux saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie, 2 mois après ma réclamation écrite et jusqu'à 1 an maximum.
- ✓ **Pour les entreprises de plus de 10 salariés ou avec un CA > 2M€ j**e m'adresse au médiateur des entreprises.

*1 PDL / PRM / RAE : identifiants des compteurs d'électricité. *2 PCE : identifiant du compteur de gaz naturel.

énergie-info
Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :
Consultez le site internet www.energie-info.fr ou contactez-le 0 800 112 212 Service & appel gratuits