

DÉMÉNAGEMENT

Avis de déménagement

DESCRIPTION

Monsieur V. quitte son habitation fin février 2016 et résilie son contrat à temps. Il n'a pas besoin de nouveau contrat à sa nouvelle adresse vu que c'est compris dans le loyer. ENGIE ELECTRABEL continue à facturer des acomptes jusqu'en juillet 2016 et établit ensuite une facture finale le 07/08/2016 pour la consommation jusqu'au 05/06/2016.

POSITION DU FOURNISSEUR

Directement après avoir été avisée du déménagement, ENGIE ELECTRABEL a contacté le client par e-mail afin d'obtenir des informations nécessaires pour mettre fin au contrat: la date de la reprise, le numéro de client ou l'adresse, les données du nouveau locataire et/ou les données du propriétaire. ENGIE ELECTRABEL n'a pas reçu ces informations et le client n'a envoyé que le 12/09/2016 un message (en réponse à une mise en demeure) dans lequel il indiquait avoir mis fin à la domiciliation parce qu'il recevait encore des factures. Étant donné qu'ENGIE ELECTRABEL n'a reçu une notification d'un nouvel occupant que le 04/08/2016, le fournisseur a déclaré que ce n'est qu'à ce moment-là qu'il a disposé de suffisamment d'informations pour radier le client avec effet rétroactif au 05/06/2016.

ENGIE ELECTRABEL se base sur l'article IV.2.2.5. du règlement technique du gouvernement flamand où il est spécifié qu'au moment où il quitte le point d'accès, le client doit transmettre les données ci-dessous:

- la date à laquelle il quitte ou a quitté le point d'accès;
- l'index ou les index relevés par l'utilisateur du réseau à cette date;
- le nom et les données de contact de l'éventuel utilisateur du réseau de distribution d'électricité ou du propriétaire du bâtiment ou de l'installation à laquelle le point d'accès est relié.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en considération les éléments suivants:

- 1) Monsieur V. a pris contact le 01/02/2016 avec ENGIE ELECTRABEL en lui indiquant qu'il y avait lieu de mettre fin à la facturation à partir du 31 janvier 2016 et a transmis aussi bien les relevés finals que sa nouvelle adresse de correspondance à ENGIE ELECTRABEL.
- 2) ENGIE ELECTRABEL n'a pas mis fin à la facturation parce que Monsieur V. n'avait pas fourni d'informations sur qui serait le nouvel occupant ou qui était le propriétaire de l'immeuble.
- 3) Le fait que l'Arrêté du gouvernement flamand en matière d'énergie dispose qu'à partir de la date de déménagement de l'ancien occupant, tous les coûts générés par la fourniture d'électricité ou de gaz naturel à compter de cette date sont à charge du nouvel occupant ou du nouveau propriétaire en attendant le nouvel occupant.
- 4) Le fait que l'Accord «Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz» stipule que le fournisseur cesse de facturer au consommateur la consommation d'énergie dans son logement précédent à partir de la date de déménagement après avoir reçu l'avis de déménagement envoyé au plus tard 30 jours calendrier après la date du déménagement.
- 5) Le fait que si le VREG (Régulateur flamand du marché de l'électricité et du gaz) encourage souvent les efforts du fournisseur pour obtenir toutes les données, il suit également la position du Service de Médiation pour l'Énergie. Le régulateur ajoute que refuser d'arrêter la facturation en l'absence d'informations sur le nouvel occupant ou le nouveau propriétaire va trop loin et bloque le processus du marché.

Le Service de Médiation a dès lors demandé au fournisseur de créditer la consommation facturée entre le 31/01/2016 et le 05/06/2016.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL n'a pas été d'accord avec cette position et continue à se référer à l'art. IV.2.2.5. du règlement technique du gouvernement flamand. De plus, Monsieur V. n'a pas réagi, selon ENGIE ELECTRABEL, à la demande d'informations supplémentaires, suite à quoi ENGIE ELECTRABEL n'a pas voulu arrêter immédiatement la facturation.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

En donnant cette réponse, ENGIE ELECTRABEL ignore également la position du régulateur flamand de l'énergie VREG dans cette affaire. Le VREG a en effet estimé excessif de refuser de résilier le contrat de fourniture en l'absence d'informations sur le nouvel occupant/ propriétaire et de bloquer le processus du marché.