

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Redevance fixe comme indemnité de rupture (dissimulée)

DESCRIPTION

ESSENT facture la redevance fixe par année de contrat commencée sur une base forfaitaire. Les clients qui sont clients d'ESSENT pour moins d'un an sont désavantagés car ils doivent payer la redevance fixe pour une année entière, même s'ils n'ont été clients d'ESSENT, par exemple, que pendant un mois. En outre, ces clients doivent également payer la redevance fixe à leur nouveau fournisseur.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

La redevance fixe doit couvrir les frais encourus par ESSENT pour chaque client essentiellement au début de l'année de fourniture. Cette redevance n'est pas liée au dommage que subit ESSENT du fait du départ du client. Il ne s'agit donc pas de frais/d'indemnités supplémentaires qui sont facturés à cause de la rupture du contrat d'énergie.

Selon ESSENT, il n'y a aucune disposition qui interdise de facturer une redevance fixe par année de fourniture entamée ou qui oblige à appliquer une redevance fixe au prorata. La réglementation correspondante permet aux entreprises d'énergie de fixer leurs prix librement.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime qu'une telle facturation de la redevance fixe constitue une forme (dissimulée) d'indemnité de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, quelle que soit la manière dont cette redevance est communiquée, est établie dans les conditions contractuelles ou est calculée dans la facture.

Le Service de Médiation renvoie à l'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité qui est tout à fait clair et n'est pas susceptible d'interprétation :

Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois.

Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit est nulle de plein droit.

Sauf convention contraire expresse, le fournisseur avec lequel le client résidentiel ou la P.M.E. conclut un contrat de fourniture continue d'électricité est présumé être mandaté pour exercer le droit visé à l'alinéa 1er.

Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. fait utilisation du droit lui octroyé par l'alinéa 1er, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte (point souligné par le Service de Médiation de l'Énergie).

Le Service de Médiation établit donc que cette pratique est contraire à la loi. Les indemnités de rupture imputées aux consommateurs et aux P.M.E. ont été, en effet, supprimées pour que les clients finals puissent changer plus rapidement et plus facilement de fournisseur.

L'imputation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée constitue à nouveau un seuil financier lors du changement de fournisseur d'énergie. Si, après quelques mois, les clients reçoivent une proposition intéressante de la part d'un autre fournisseur, ils auront en effet moins tendance à en profiter puisqu'ils seront de toute façon redevables de la redevance fixe pour une année entière auprès de leur ancien fournisseur.

Pour ne subir aucun désavantage lors d'un changement de fournisseur, le client ne peut donc changer de fournisseur qu'à la date finale de son contrat. À défaut, il devra payer une partie de la redevance fixe pour une période durant laquelle il n'a pas utilisé les services du fournisseur. En outre, il devra éventuellement payer à nouveau une redevance fixe pour cette période à son nouveau fournisseur d'énergie.

Dans chaque recommandation, le Service de Médiation recommande donc que la redevance fixe soit facturée pro rata temporis pour la période pendant laquelle le client a été livré par ESSENT.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

ESSENT est d'avis que – en raison de l'action collective déposée par le Service de Médiation pour le consommateur auprès du Tribunal de l'entreprise de Bruxelles le 03/08/2018 – le Service de Médiation de l'énergie n'est plus compétent pour examiner les plaintes des clients finaux et renvoie à l'article 27 §2, cinquième alinéa de la loi Électricité à cet effet.

ESSENT nous informe qu'en introduisant une action collective, le Service de médiation pour le consommateur et le Service de Médiation de l'Énergie ne sont pas en mesure de traiter les plaintes concernant la redevance fixe de manière indépendante et impartiale. Selon ESSENT, aucun processus de médiation ne peut donc être mené.

ESSENT fait savoir qu'il n'est pas question d'une indemnité de rupture puisqu' « une indemnité de rupture a été facturée comme dédommagement des frais découlant de la résiliation du contrat. La facturation de la redevance fixe n'est pas liée à la résiliation, mais est habituellement incluse sur le premier décompte. »

ESSENT justifie la facturation de la redevance fixe par année de fourniture entamée par le fait qu'« aucune disposition légale ne l'interdit. La fixation libre des prix est un des principaux fondements de la libéralisation européenne et la Commission européenne a déjà indiqué clairement à plusieurs reprises que la réglementation des prix est contraire aux directives européennes en matière d'énergie. »

ESSENT estime également dans sa réaction que les clients, « avant de conclure le contrat, sont suffisamment informés du fait que la redevance fixe est due intégralement au début de chaque année de fourniture, puisque c'est indiqué de façon transparente sur la fiche tarifaire. »

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Dans l'attente d'un jugement définitif du Tribunal de l'Entreprise de Bruxelles, auprès duquel le Service de Médiation pour le consommateur a introduit une action collective en date du 3 août 2018, le Service de Médiation maintient sa position décrite dans la recommandation.

Il convient également de noter qu'ESSENT ne parvient pas à faire la distinction entre une procédure individuelle et une procédure collective de règlement des litiges. Cette recommandation fait partie d'un règlement individuel des litiges dans lequel aucune disposition juridique n'interdit de parvenir à un règlement à l'amiable ou d'envoyer une recommandation non contraignante si l'objet du litige fait l'objet d'une action collective intentée par une autre entité juridique (le Service de Médiation pour le consommateur). ESSENT ne parvient donc pas à cadrer correctement l'impartialité et l'indépendance du Service de Médiation.