

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Redevance fixe pour une année complète

DESCRIPTION

Lors du changement de fournisseur, une cliente reçoit une facture finale d'ESSENT.

À l'examen de cette facture finale, elle constate qu'une redevance fixe lui est imputée pour une année entière, soit pour la période à partir du 01/01/2015. La cliente conteste cette redevance fixe vu qu'elle n'est restée cliente que jusqu'au 01/05/2015. Elle estime, dès lors, que la redevance fixe ne peut être imputée que jusqu'au 01/05/2015 et dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

Le Service de Médiation partage le point de vue de la cliente. Comme ESSENT n'était toujours pas disposée après la tentative de conciliation du Service de Médiation à créditer la redevance fixe surfacturée, ce dernier a formulé une recommandation.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime qu'une telle imputation 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 ces redevances sont communiquées, sont établies dans les conditions contractuelles ou sont calculées dans la facture finale.

Nous renvoyons ici à l'Accord du consommateur qui détermine en cas de changement de fournisseur ce qui suit :

« Les fournisseurs veillent à ce que les objectifs suivants soient rencontrés en fonction des cas de figure :

...

Dans le cas de l'ancien fournisseur :

...

- éviter les frais administratifs requis par le fournisseur à l'occasion de la cessation du contrat.

...

À la cessation du contrat, l'ancien fournisseur du client transféré s'engage à :

3. Ne facturer au consommateur transféré, à l'exception du seul décompte final, aucun coût en raison de la cessation du contrat. »

L'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité est également 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 1^{er}.

Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. utilise le droit qui lui est conféré en vertu du premier alinéa, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte à cet effet. »

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.'s 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. En effet, si après quelques mois un client reçoit une proposition intéressante d'un autre fournisseur, cette

indemnité vise à le dissuader de changer de fournisseur dans la mesure où il doit payer de toute façon la redevance fixe pour une année complète à son fournisseur précédent.

Pour ne subir alors aucun désavantage lors du 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 redevance fixe pour une période durant laquelle il n'en a pas eu l'usage. En outre, il doit éventuellement payer à nouveau une redevance fixe pour cette même période à son nouveau fournisseur d'énergie.

Le Service de Médiation a dès lors recommandé à ESSENT d'imputer le pro rata de redevance fixe pour le nombre de jours pendant lesquels le client a été approvisionné par ESSENT.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ESSENT déclare qu'il n'est pas question d'une indemnité de rupture parce qu'« une indemnité de rupture a été imputée pour indemniser des coûts encourus à la suite de la résiliation du contrat. L'imputation de la redevance fixe ne se fait pas à la suite de la résiliation mais est ordinairement effectuée lors du premier décompte. »

ESSENT justifie l'imputation de la redevance fixe par année d'approvisionnement entamée parce qu'« aucune disposition juridique ne l'interdit. La tarification libre constitue l'un des fondements importants de la libéralisation européenne et la Commission européenne a déjà clairement indiqué à plusieurs reprises que la régulation des prix était contraire aux directives européennes de l'énergie. »

ESSENT considère également dans sa réaction que « les clients sont adéquatement informés avant la résiliation du contrat que la redevance fixe est intégralement due au début de chaque année de livraison vu que cela figure en toute transparence sur la fiche tarifaire. »

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

En ce qui concerne la remarque selon laquelle il n'existe pas de disposition légale qui interdit une telle imputation, nous regrettons cette position d'ESSENT car ce dernier tente en cela de contourner les dispositions légales existantes. Nous restons, dès lors, sur notre position selon laquelle une telle imputation 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 ces indemnités sont communiquées, sont établies dans les conditions contractuelles ou imputées dans la facture finale.

Toutefois, nous tenons à souligner que les dispositions légales autorisent effectivement ESSENT à imputer dans la première facture de décompte la redevance fixe pour une année de consommation complète. Toutefois, si le client part plus tôt - et donc n'est pas client chez ESSENT durant toute l'année de consommation - ESSENT doit alors déduire dans la facture finale le montant surfacturé.

En ce qui concerne la remarque d'ESSENT selon laquelle les consommateurs sont adéquatement informés et le mode d'imputation figure de manière transparente sur la fiche tarifaire, le Service de Médiation peut constater que les fiches tarifaires/lettres de reconduction auxquelles ESSENT se réfère ne mentionnent que les éléments suivants :

COMPTEUR UNIQUE		
	1 an	Formule (hors TVA)
Abonnement (en euros/année de livraison entamée)	19,99	
Prix de l'énergie (en centimes d'euro par kWh)	6,14	0,1* Endex (20d1,0,3) + 0,444

Nous remarquons que les lettres de reconduction, les fiches tarifaires ou les conditions générales ou particulières ne donnent aucune autre information sur le mode d'imputation de la redevance fixe. Le Service de Médiation estime, dès lors, que la seule mention « année de livraison entamée » ne peut être considérée comme une communication transparente.

En ce qui concerne la référence à la Commission européenne qui indiquerait que la régulation des prix est contraire aux directives européennes, le Service de Médiation déclare que :

- le dernier forum de l'énergie de Londres des 23 et 24 février 2016, organisé par la Commission européenne, appelle à supprimer les seuils qui entravent le changement de fournisseur, y compris les redevances indues.

- le Service de Médiation a donné à la Commission européenne, DG Énergie, au travers du réseau européen NEON, un aperçu de la situation en Belgique à l'occasion de la suppression de l'indemnité de rupture afin de promouvoir auprès des États membres l'impact positif de celle-ci sur le fonctionnement du marché.