

DÉMÉNAGEMENT

1. Recommandation: facturation de la consommation au nom de l'occupant/propriétaire

DESCRIPTION

Le client a donné un immeuble en location. La locataire a donné le préavis du bail le 01/09/2010, par conséquent, le préavis de 3 mois se terminait le 30/11/2010.

Le locataire a résilié unilatéralement son contrat avec ENI à partir du 01/10/2010. Le propriétaire n'a pas contresigné les relevés de compteur. ENI a transféré le contrat vers un contrat à l'attention de l'occupant/propriétaire de l'immeuble à partir du 01/10/2010. Ce contrat a été seulement annulé par ENI le 01/01/2011 et ce, après qu'EANDIS ait réalisé une régularisation sur les lieux et que les nouveaux locataires aient conclu un contrat de fourniture à leur nom.

Entre temps, le propriétaire a confirmé en décembre 2010 par téléphone à ENI, qu'il est le propriétaire de l'immeuble. Suite à cela, ENI a changé unilatéralement le contrat au nom de l'occupant/propriétaire au nom du propriétaire et facture la consommation du 01/10/2010 au 01/01/2011 au propriétaire qui n'a confirmé ni les données ni les relevés de compteur.

POINT DU VUE DU FOURNISSEUR

ENI refuse d'annuler la facturation sur base d'un document qui a été signé unilatéralement.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants:

- 1) ENI a commencé la facturation au nom de l'occupant/propriétaire suite à une communication de déménagement de l'occupant précédent. Cette locataire s'était déjà désinscrite avant la fin de la période de préavis. Le propriétaire se voit donc chargé de la consommation de la période où la locataire était encore responsable de la consommation;
- 2) Le propriétaire n'a pas contresigné le document de déménagement avec le relevé d'index du locataire précédent ni sur le formulaire de régularisation du nouveau locataire. Le propriétaire a été inscrit sur base d'une conversation téléphonique, quelques mois après la communication de déménagement précoce de la part de la locataire, durant laquelle il a confirmé être le propriétaire de l'immeuble;
- 3) ENI justifie la facturation au nom de l'occupant/propriétaire puisque l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » n'implique pas que le nouveau locataire ou propriétaire de l'immeuble ne serait pas responsable pour la consommation à partir de la date de déménagement ainsi que pour les coûts du gestionnaire de réseau de distribution et les taxes, cotisations et surcharges;
- 4) ENI confirme cependant qu'aucun contrat n'a été conclu avec l'occupant/propriétaire ce qui permet de conclure qu'ENI a débuté la facturation sans disposer d'un document juridique ou probant. D'ailleurs, ENI n'a jamais mis au courant le propriétaire des tarifs, ce qui donnerait à ENI le loisir d'appliquer n'importe quels tarifs. En plus, l'Accord du consommateur stipule clairement que le fait même de contresigner un document de déménagement pour accord avec les relevés de compteurs ne peut être considéré comme une demande d'acceptation d'un contrat chez un fournisseur;
- 5) En facturant les coûts à l'occupant/propriétaire sans contrat de fourniture, ENI va à l'encontre de la libéralisation du marché de l'énergie en Région flamande depuis 01/07/2003 grâce à laquelle les entreprises et les clients résidentiels peuvent librement choisir un fournisseur d'énergie. Le propriétaire a donc le droit de choisir librement le fournisseur de son choix auprès duquel il va payer la consommation à partir de la date réelle de déménagement de l'occupant précédent.

En outre, ENI n'est pas en droit de reprendre le rôle du gestionnaire de réseau de distribution dans le cas d'une procédure MOZA. Le Règlement technique dans sa version du 15/05/2012 stipule notamment que c'est bien le gestionnaire de réseau de distribution qui est responsable d'identifier l'occupant/propriétaire d'un immeuble, pour une adresse sans contrat de fourniture commerciale, et que c'est le gestionnaire de réseau de distribution qui facture une consommation pour laquelle aucun contrat n'a été souscrit avec un fournisseur.

Le Service de Médiation a donc recommandé de créditer les factures au nom du propriétaire.

REPONSE DU FOURNISSEUR

ENI affirme avoir encodé de bonne foi la notification de déménagement de la part de la locataire. La date de fin de bail ne peut être formellement confirmée car la lettre de préavis ne mentionne aucune durée et que la copie du contrat de bail n'est pas annexée.

ENI indique que le propriétaire aurait pu choisir un autre fournisseur, mais qu'il a omis de le faire. ENI indique ne pas avoir arrêté la fourniture après la notification de déménagement conformément à la réglementation.

ENI ne suit pas la recommandation du Service de Médiation et ne va pas créditer la facturation.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation maintient son point de vue qu'un fournisseur commercial ne peut pas facturer la consommation sans qu'il y ait de contrat signé.

2. Recommandation: facturation de la consommation au nom de l'occupant/propriétaire

DESCRIPTION

Madame D. loue un appartement depuis le 16/03/2013. Le fournisseur ELECTRABEL lui a adressé par erreur deux numéros de client pour la même adresse. Plusieurs courriers ont été adressés au fournisseur, qui sont restés sans réponse.

Madame D. s'est vue demander des frais de rappel de la part du fournisseur ENI ainsi qu'une mise en demeure de la société de recouvrement. Madame croyait cependant qu'ELECTRABEL était son fournisseur. Les courriers d'ENI n'étaient pas nominatifs et étaient destinés à l'occupant/propriétaire de l'appartement. Elle les a donc renvoyés à l'expéditeur.

ELECTRABEL confirme avoir commis une erreur en inscrivant Madame D. sur un autre point de fourniture dans le même immeuble. La situation a été régularisée entre temps.

Aussi bien INFRAx qu'ELECTRABEL confirment qu'ELECTRABEL est bien le fournisseur de Madame D., à partir du 14/05/2013 pour l'électricité et à partir du 27/04/2013 pour le gaz. ENI a envoyé un MOZA pour les deux énergies le 26 mars 2013.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ENI confirme avoir fourni de l'électricité et du gaz sur ces points de fourniture, du 12/03/2013 au 27/04/2013 pour le gaz et du 12/03/2013 au 14/05/2013 pour l'électricité.

ENI argumente: « Nous avons donc fourni de l'électricité et du gaz pendant les périodes susmentionnées.

La consommation doit donc être acquittée ». Le solde ouvert est de 93,64 euros.

Toutefois, ENI n'est pas en mesure de fournir de contrat au nom de Madame D. pour les points de fourniture.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

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

- 1) ENI, après notification du déménagement de l'occupant précédent, a commencé la facturation au nom de l'occupant/propriétaire, plus spécifiquement du 12/03/ 2013 au 27/04/2013 pour le gaz et du 12/03/2013 au 14/05/2013 pour l'électricité;
- 2) ENI ne dispose pas d'un contrat de fourniture au nom de Madame D. ou au nom d'un occupant/propriétaire, ni d'un document juridique ou d'une preuve de consentement de la part de Madame D.;
- 3) Madame D. n'a jamais été informée des tarifs ou des conditions contractuelles d'ENI;
- 4) Selon ENI, il y a eu une consommation d'énergie pendant cette période qui doit être payée à ENI;
- 5) ENI conteste qu'elle ne devait pas continuer la fourniture d'énergie après la date du déménagement de l'occupant précédent conformément à l'arrêté du Gouvernement flamand du 19 novembre 2010 portant les dispositions générales en matière de la politique de l'énergie:

«Section I. - Prélèvement d'électricité ou de gaz naturel sans contrat de fourniture après un déménagement

Art. 5.5.1. § 1^{er}. Après qu'un client final domestique a informé son fournisseur de son déménagement et lorsque ce fournisseur n'a pas reçu d'avis de changement de la part du client et de la part du fournisseur du nouvel occupant, le fournisseur en informe, au plus tard dans les trente jours calendaires, le gestionnaire de réseau de distribution qu'il veut mettre un terme à la fourniture à l'ancienne adresse du client domestique au plus tard dans les trente jours calendaires. A partir de la date de déménagement de l'ancien occupant, tous les frais résultant de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont à charge du nouvel occupant ou du propriétaire en attendant un nouvel occupant.

§ 2. Le gestionnaire du réseau informe à son tour par écrit l'occupant, ou le propriétaire en attendant un nouvel occupant, de son devoir d'entreprendre, dans les plus brefs délais et au plus tard dans les dix jours calendriers après la réception de la lettre, une des actions suivantes:

- 1° informer son actuel fournisseur de son déménagement;
- 2° conclure un contrat de fourniture avec un nouveau fournisseur;
- 3° faire débrancher l'alimentation en courant électrique et en gaz naturel en apposant les scellés.

Le gestionnaire du réseau signale également les conséquences, visées à l'article 5.5.2, si le nouvel occupant, ou le propriétaire en attendant un nouvel occupant, ne réagit pas à la lettre. La lettre est censée être reçue le troisième jour ouvrable après le jour de son envoi.»

6) ENI n'agit pas conformément à la libéralisation du marché de l'énergie en Région flamande à partir du 1^{er} juillet 2003, qui permet aux clients résidentiels de choisir librement leur fournisseur d'énergie. La libéralisation donne le droit à Madame D. de choisir le fournisseur qu'elle va payer pour la consommation visée à partir de la date de déménagement de l'occupant précédent;

7) ENI ignore qu'elle n'était pas obligée de continuer la fourniture après la date de déménagement de l'occupant précédent.

Le Service de Médiation a recommandé l'annulation de toutes les factures pour la période du 12/03/2013 au 27/04/2013 pour la fourniture du gaz et du 12/03/2013 au 14/05/2013 pour la fourniture d'électricité, ainsi que le remboursement de tous les montants déjà payés.

REPONSE DU FOURNISSEUR

ENI a pris connaissance de la recommandation, mais maintient son point de vue.

ENI affirme qu'une obligation légale dans le chef du fournisseur d'énergie de continuer à livrer après un déménagement est la raison de la livraison pendant la période concernée (du 12/03/2013 au 27/04/2013 pour le gaz et du 12/03/2013 au 14/05/2013 pour l'électricité), et cette livraison est payable par le consommateur de cette énergie.

En plus, ENI maintient que le consommateur a joui pendant cette période du gaz et de l'électricité et qu'ENI a été lésée puisqu'elle a dû acheter le gaz et l'électricité, payer les gestionnaires de réseau de distribution, etc.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

Le fournisseur d'énergie ENI n'a pas suivi la recommandation. La réponse d'ENI ne fournit néanmoins pas d'éléments nouveaux qui sont de nature à pouvoir changer le point de vue du Service de Médiation.