

DÉMÉNAGEMENT

Facturation de la consommation d'énergie au nom du résident-propriétaire sans contrat de fourniture valide

DESCRIPTION

Les clients finals ont introduit une plainte auprès du Service de Médiation parce qu'ils ont reçu des factures d'ENI adressées au nom de « résident/propriétaire » pour une propriété qu'ils venaient de louer/acheter. Les clients finals n'ont toutefois jamais signé de contrat auprès d'ENI et contestent dès lors les factures.

Comme ENI n'était pas disposée à créditer la facturation au nom du résident/propriétaire, le Service de Médiation a formulé une recommandation.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte dans sa recommandation des éléments suivants :

1) ENI a lancé la facturation au nom du résident/propriétaire à la suite de l'avis de déménagement du résident précédent.

ENI soutient à cet égard que l'Accord du consommateur « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » n'implique pas que le nouveau locataire/propriétaire de l'immeuble ne doit pas prendre en charge la consommation à partir de la date du déménagement ainsi que les coûts de gestionnaire de réseau de distribution et les taxes, prélèvements et surcharges.

ENI confirme bien qu'il n'est pas question d'un contrat établi avec du résident/propriétaire. On peut donc en conclure qu'ENI a dressé les factures sans qu'ENI dispose d'un document juridiquement valable ou probant.

L'Accord du consommateur stipule dans l'article III bis 4 ce qui suit :

« La signature par le consommateur d'un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement ou la communication par le consommateur, dans ce cadre, d'un relevé de compteur, ne peut jamais être considérée comme la demande ou l'acceptation d'un contrat auprès d'un fournisseur. »

2) Le client final n'a jamais été informé des tarifs facturés par ENI. ENI se donne donc pleine liberté pour facturer à n'importe quel tarif. Cela peut notamment être déduit du fait que, pendant le traitement de la plainte par le Service de Médiation, ENI a proposé d'adapter le tarif calculé sur la facturation au tarif le moins cher.

3) ENI est d'avis que, comme de l'énergie a été consommée, celle-ci doit également être réglée auprès d'ENI. L'arrêté du Gouvernement flamand portant des dispositions générales en matière de la politique de l'énergie du 19 novembre 2010 stipule à l'article 5.5.1 ce qui suit :

« § 1. 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 client et de fournisseur du fournisseur du nouvel occupant, le fournisseur en informe, au plus tard dans les trente jours calendaires, le gestionnaire du réseau de distribution qu'il veut terminer sa fourniture à l'ancienne adresse du client domestique au plus tard dans les trente jours calendaires. À 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. »

Le Service de Médiation considère par conséquent qu'ENI ne tient pas compte du fait que le marché de l'énergie en Flandre a été libéralisé le 01/07/2003 de sorte que les entreprises et les particuliers sont libres de choisir leur fournisseur d'énergie et que les clients ont donc le droit de choisir un fournisseur de leur choix pour payer leur consommation à partir de la date du déménagement.

ENI ne tient pas compte non plus du fait qu'elle n'était pas obligée de lancer la facturation au nom du résident/propriétaire. C'est, en effet, au gestionnaire de réseau qu'il incombe de régulariser un point de fourniture lorsque aucun contrat valide n'est conclu chez un fournisseur d'énergie.

Le Service de Médiation a dès lors recommandé de créditer les factures au nom du résident/propriétaire.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENI a transmis son argumentation au Service de Médiation :

- ENI a traité l'avis de déménagement du résident précédent et a mis fin à leur contrat à partir de la date du déménagement, conformément aux dispositions de l'Accord du consommateur ;
- l'arrêté sur l'énergie précise qu'à l'occasion d'un déménagement, seul le gestionnaire du réseau de distribution peut arrêter l'approvisionnement et que le Règlement technique garantit la fourniture d'énergie après un déménagement ;
- ENI a invité le consommateur à exercer son droit de choisir le fournisseur, ce que le client n'a pas fait, selon ENI ;
- Il n'est pas contesté que l'adresse de consommation ait été approvisionnée en énergie par ENI de sorte que la consommation est à la charge du nouvel occupant ;
- ENI est légalement tenue de livrer et ne peut pas procéder elle-même à la fermeture du point d'accès concerné, raison pour laquelle il ne saurait être question d'une vente forcée.

ENI a également fait savoir que « les arguments avancés du Service de Médiation ne tiennent ni en droit ni en fait » et qu'en conséquence ENI ne suivra pas la recommandation.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation constate qu'ENI interprète la recommandation d'une manière personnelle et très large. Cette interprétation est dès lors contestée par le Service de Médiation.

ENI conclut qu'« il est légalement obligatoire de livrer suite à un déménagement. » Cet argument a déjà été discuté au cours de la procédure de conciliation et a également été utilisé pour étayer la recommandation. ENI ne donne cependant pas suite aux autres articles évoqués de la réglementation et ne réagit même pas ici dans sa réponse (par exemple, au fait que le client n'a jamais été informé des tarifs pratiqués par ENI).

Le fournisseur ENI déclare qu'« Il a invité le consommateur à exercer son droit de choisir son fournisseur. Dans une lettre qui a été envoyée au résident, il est expliqué que ENI est le fournisseur à l'adresse de raccordement aussi longtemps que le consommateur n'a pas résilié son contrat. »

Nous faisons remarquer que cela va à l'encontre de la réglementation relative à la clôture de contrats d'énergie, comme prévu dans l'Accord du consommateur et la législation relative aux pratiques de marché et à la protection des consommateurs.

Conformément au Code de conduite visant « la vente en dehors de l'entreprise » et « la vente à distance », les fournisseurs doivent veiller à ce que le consommateur ait bien compris :

- qu'il a signé un contrat ;
- avec quel fournisseur il a conclu un contrat ;
- quel est le prix tout compris appliqué dans son contrat ;
- qu'il dispose d'un droit de rétractation.

Dès lors, le Service de Médiation reste d'avis qu'ENI ne dispose pas d'un contrat de fourniture valide avec le client final et donc que les factures établies au nom du « résident/propriétaire » ont été dressées illégalement.