

## CONDITIONS CONTRACTUELLES

### Fermeture du point de fourniture

#### DESCRIPTION

Madame P. conteste la fermeture/mise hors service de son compteur électrique le 13 avril 2016.

#### POSITION DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie, LAMPIRIS, indique que la fourniture a commencé le 16 décembre 2015.

La cliente s'est toutefois abonnée via un formulaire de régularisation MOZA. Elle a dès lors été informée par lettre que ce formulaire n'avait pas valeur de contrat et qu'il n'était valable que pendant maximum trois mois.

Le 07/04/2016, Madame P. prend contact avec le service client et dit qu'elle enverra le contrat la semaine suivante.

La collaboratrice de LAMPIRIS l'avertit que ce sera peut-être déjà trop tard et elle l'informe qu'en cas de fermeture, elle devra payer des frais de réouverture du point de fourniture.

La nouvelle demande de contrat a été traitée le 13/04/2016. La fermeture n'a donc pas pu être évitée.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

En ce qui concerne le contrat de 3 mois, le service de médiation de l'Energie a pris en compte le fait qu'une fourniture à durée déterminée de 3 mois a commencé suite à la réception du formulaire de régularisation MOZA alors que l'Accord «Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz» stipule que (IV, 4°):

«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. »

De plus, nous avons considéré qu'un fournisseur qui envoie une facture à son client lui fait savoir qu'il le considère comme débiteur du montant réclamé tout en se référant le cas échéant à des conditions générales. Celui qui ne conteste pas une facture équivaut à une acceptation tacite de la facture. En payant les factures envoyées, Madame P. a accepté la fourniture.

En ce qui concerne la coupure du point de fourniture, le service de médiation de l'Energie a pris en compte le fait que la coupure est intervenue le 13 avril 2016 suite à la procédure de fin de fourniture pour un client résidentiel lancé par le fournisseur d'énergie LAMPIRIS.

L'alimentation électrique de Madame P. a été coupée en date du 13/04/2016 et rétablie en date du 25/04/2016.

L'article 31bis, §1 du décret wallon du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité stipule que:

«§ 1er Toute coupure d'électricité réalisée 2[...] en violation des prescriptions du présent décret ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, du

fournisseur oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau. »

Et l'article 5, §1 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité stipule que:

«Le fournisseur veille à assurer la fourniture ininterrompue d'énergie électrique à ses clients finals, dans les quantités demandées par ceux-ci.»

Compte tenu de tous ces éléments, nous avons recommandé à LAMPIRIS de prendre à sa charge les frais de réouverture et l'indemnité pour les 9 jours sans électricité (9 x 125 euros).

### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Selon LAMPIRIS, Madame P. a été avertie à plusieurs reprises des caractéristiques d'un abonnement via un formulaire de régularisation, et principalement du fait que LAMPIRIS doit être en possession d'un contrat pour pouvoir fournir après les trois mois prévus.

LAMPIRIS n'a reçu le contrat que le 12/04/2016, alors que la date de fermeture était déjà prévue.

Madame a été avertie de cela à plusieurs reprises et dans la lettre qu'elle joint au contrat, elle écrit que la fermeture ne faisait sûrement pas partie de ses priorités.

Pour éviter la fermeture, LAMPIRIS, après réception du contrat, a immédiatement tenté d'envoyer une annulation au gestionnaire du réseau. LAMPIRIS a néanmoins reçu un message d'erreur du gestionnaire du réseau indiquant que la fermeture avait eu lieu. LAMPIRIS a donc envoyé une demande d'ouverture de compteur le 19/04/2016.

LAMPIRIS indique qu'il fallait suivre la procédure connue de Madame P. dès le début de la fourniture. En l'absence d'un contrat signé par Madame P. qui équivaut à une reconnaissance des conditions générales de vente, la firme LAMPIRIS ne pouvait approvisionner ce point de raccordement au-delà des trois mois prévus. LAMPIRIS ne pouvait agir différemment vis-à-vis de Madame P. Les procédures de la firme LAMPIRIS valent pour tous les clients qui s'abonnent via le formulaire de régularisation MOZA.

### COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a indiqué que la procédure MOZA avait pris fin à la suite de la reprise durant trois mois par LAMPIRIS.

La procédure MOZA ne peut être arrêtée que s'il y a un contrat et un repreneur pour un point de fourniture. LAMPIRIS indique toutefois qu'il ne s'agit pas d'un contrat valable et que ce dernier n'a qu'une durée de trois mois.

D'après les factures déjà payées et non contestées, aux yeux du Service de Médiation, ceci semble correspondre à une acceptation de la fourniture. Le fournisseur devait par conséquent garantir une fourniture ininterrompue d'énergie électrique conformément à l'article 5, § 1 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité. Le fournisseur d'énergie LAMPIRIS ne pouvait donc pas demander de fermeture du compteur en raison d'une procédure interne visant à arrêter la fourniture à un client résidentiel.