

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Redevance fixe

DESCRIPTION

Monsieur D. a décidé de résilier son abonnement le 11 mai 2016 parce que les montants intermédiaires étaient trop élevés et que le fournisseur ne voulait rien y changer. Il a reçu la facture finale le 19 mai. Monsieur D. conteste les frais de mise en demeure qui lui sont facturés ainsi que la redevance annuelle et il trouve cette redevance, à savoir 45 euros hors TVA, excessive parce qu'il n'a été abonné que 57 jours.

POSITION DU FOURNISSEUR

OCTA+ estime que le montant de l'acompte était raisonnable vu que ce montant avait été calculé sur la base de l'estimation du gestionnaire de réseau de distribution (GRD). Les amendes pour non-paiement de la facture sont par conséquent pleinement justifiées. OCTA+ regrette l'interprétation que le client donne à la redevance et indique qu'aucune législation n'impose l'obligation de calculer la redevance annuelle sur la base du nombre de jours et non sur la base du nombre d'années commencées.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

En ce qui concerne les frais de mise en demeure facturés, le Service de Médiation a tenu compte du fait que Monsieur D. conteste le montant de l'acompte depuis le 25 avril 2016 et qu'aucune explication concernant la méthode de calcul ne lui a été envoyée comme prévu dans l'Accord «Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz» qui stipule ce qui suit (VI, 12°):

«Lors de la fixation du montant des acomptes et lors de chaque modification de ce montant par type d'énergie, les fournisseurs transmettent au consommateur un explicatif sur le mode de calcul avant la facturation effective de cet acompte.

Lorsque le fournisseur d'énergie n'accède pas ou n'accède que partiellement à la demande du consommateur de revoir le montant de l'acompte, il motive sa décision sur base du mode de calcul utilisé. »

Par conséquent, conformément à l'Accord «Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz», aucuns frais ne peuvent être facturés pour une plainte fondée (VIII):

«Si la réclamation concernant une facture est fondée ou doit encore être examinée, le recouvrement par le fournisseur des montants en souffrance et contestés est suspendu immédiatement après la réception de la réclamation. La réponse du fournisseur au consommateur le mentionne clairement.

Elle indique le montant non contesté et la date à laquelle ce montant doit être payé par le consommateur. En aucune manière, des frais ne peuvent être facturés pour le traitement de réclamations.»

En ce qui concerne la redevance fixe, le Service de Médiation estime que la facturation de cette 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 finale. L'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité est également clair à ce sujet.

«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 qui lui est octroyé par l'alinéa 1er, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte. » (texte souligné par le Service de Médiation de l'Énergie)

Cette pratique commerciale est par conséquent contraire à la loi. Les indemnités de rupture que les consommateurs et P.M.E. devaient payer auparavant, ont été supprimées pour que le client final puisse changer plus rapidement et plus facilement de fournisseur.

La facturation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée constitue à nouveau un frein financier au changement de fournisseur d'énergie. Cette redevance fait effectivement hésiter le consommateur à accepter une nouvelle offre parce qu'il devra payer dans tous les cas une redevance fixe pour une année complète à l'ancien fournisseur.

Si le client ne veut subir aucun désavantage en passant à un autre fournisseur, il ne peut opérer cette transition que le jour où son contrat arrive à échéance. Sinon, il devra payer une partie de la redevance fixe pour une période durant laquelle il n'en a pas fait usage. De plus, il devra éventuellement repayer une redevance fixe à son nouveau fournisseur d'énergie pour cette période.

Compte tenu de tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé de créditer la redevance fixe facturée pour l'année 2016 et de la recalculer pro rata temporis pour la période du 15/03/2016 au 10/05/2016. D'autre part, nous avons recommandé de ne facturer aucuns frais vu que la plainte de Monsieur D. est fondée.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

OCTA+ a décidé de suivre la recommandation et une note de crédit a été envoyée à Monsieur D. pour la redevance annuelle et pour les frais de mise en demeure.