

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Redevance fixe pour une année complète

DESCRIPTION

Lors du changement de fournisseur, un client reçoit une facture finale d'OCTA+. À l'examen de cette facture finale, il constate qu'une redevance fixe lui est facturée pour 365 jours, soit pour la période du 01/07/2014 au 30/06/2015. Le client conteste cette redevance fixe vu qu'il n'est resté client que jusqu'au 30/04/2015. Il estime dès lors que la redevance fixe ne peut être calculée que jusqu'au 30/04/2015.

Le Service de Médiation partage cet avis. Comme OCTA+ n'était toujours pas disposé à créditer la redevance fixe surfacturée après la tentative de médiation du Service du Médiation, ce dernier lui a adressé 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 :
- 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. 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 assure 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 période à son nouveau fournisseur d'énergie.

Le Service de Médiation a, dès lors, recommandé à OCTA+ de calculer le pro rata de la redevance fixe pour le nombre de jours pendant lesquels le client a été approvisionné par OCTA+.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

OCTA+ a suivi la recommandation vu que dix douzième de la durée du contrat du client avaient déjà expiré et que le client était un bon payeur.