

## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

### Redevance fixe pour une année complète

#### DESCRIPTION

Lors du changement de fournisseur, une cliente reçoit une facture finale de MEGA. À l'examen des factures finales, elle constate que des redevances fixes lui sont facturées pour une année complète. La cliente conteste ces redevances fixes étant donné que seule une période allant du 08/10/2015 au 27/11/2015 pour le gaz naturel et au 20/12/2015 pour l'électricité doit être comptée. Elle estime dès lors que les redevances fixes ne peuvent être calculées que jusqu'à ces dates.

Le Service de Médiation partage cet avis. Comme MEGA n'était toujours pas disposée à créditer la redevance fixe surfacturée après la tentative de conciliation du Service de Médiation, ce dernier a formulé 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<sup>er</sup>.

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 d'un 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 d'indemnité fixe pour une période durant laquelle il n'a pas consommé de l'électricité. 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 MEGA de calculer le pro rata de la redevance fixe pour le nombre de jours pendant lesquels la cliente a été approvisionnée par MEGA.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

MEGA a suivi la recommandation et a imputé le pro rata de la redevance fixe.