

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Recommandation : changement de fournisseur non désiré

DESCRIPTION

Lors de son déménagement vers un nouveau logement, Monsieur F. a conclu un contrat avec le fournisseur d'énergie LAMPIRIS. Une semaine après le début de son contrat, Monsieur F. reçoit une lettre de LAMPIRIS l'informant que son contrat a été résilié car il avait changé de fournisseur. Monsieur F. conteste cela puisqu'il vient seulement de conclure un contrat avec LAMPIRIS. Il prend contact avec LAMPIRIS, le gestionnaire de réseau de distribution et avec le nouveau fournisseur présumé. On se trouve dans la situation d'un « mystery switch ». Il s'agit, en effet, d'un changement de fournisseur qui a été effectué indûment. Après six mois, le problème a été résolu et Monsieur F. est de nouveau client chez LAMPIRIS. La facture de consommation pendant cette période a été créditée par le fournisseur non désiré. Ce fournisseur l'a pris en charge vu que Monsieur F. n'avait jamais souscrit de contrat chez lui. La consommation pendant cette période est maintenant facturée par LAMPIRIS. Le Service de Médiation conteste que LAMPIRIS facture cette consommation car LAMPIRIS n'a pas été en charge de la fourniture pendant cette période de six mois et cette consommation avait déjà été prise en charge par le fournisseur non désiré.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

LAMPIRIS est d'avis qu'en cas de « mystery switch », l'intérêt du consommateur consiste dans le fait que son choix pour un contrat avec un fournisseur est respecté et est mis en exécution.

En plus, LAMPIRIS est d'avis que le point de vue du Service de Médiation se base sur une interprétation exhaustive des rares règles qui existent concernant le « mystery switch » et que ce point de vue ne trouve aucun fondement dans la législation ni dans le Règlement technique.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation a basé sa recommandation sur le règlement technique de 2012 de la Région flamande qui prévoit ceci à propos du fournisseur qui a demandé à tort le changement de fournisseur (article IV.2.2.11§13 du Règlement technique électricité et article IV.2.3.10 §13 du Règlement technique gaz):

« Le fournisseur qui a injustement demandé le changement de fournisseur n'impute pas les frais de prélèvement d'électricité et d'utilisation du réseau de distribution d'électricité et du réseau de transport durant la période pendant laquelle il a injustement fourni (calculé sur la base des affichages du compteur) à l'utilisateur du réseau de distribution d'électricité. Par conséquent, il annule les montants réclamés à l'utilisateur du réseau de distribution d'électricité ou il rembourse les factures que l'utilisateur du réseau de distribution d'électricité a déjà payées. »

Ceci implique que:

- le fournisseur qui a injustement demandé le changement de fournisseur ne peut pas facturer la consommation enregistrée pendant la période. Il doit, par conséquent, prendre cette consommation à sa charge;

- le fournisseur effectif (dans ce cas LAMPIRIS) ne peut pas non plus facturer la consommation enregistrée pendant la période de changement de fournisseur.

Ce point de vue du Service de Médiation est suivi également par le Régulateur flamand du marché de l'électricité et du gaz:

« Aussi bien dans les règlements techniques que dans le MIG, il est stipulé que la quantité d'énergie consommée durant la période de fourniture par un fournisseur non désiré, celle-ci est assignée au fournisseur non désiré. Le VREG est par conséquent d'avis que le fournisseur effectif ne peut pas facturer à l'utilisateur du réseau la consommation pour cette période (le fournisseur effectif n'a pas subi de coût quant à la consommation de cette période et la facturation de celle-ci ferait l'objet d'un gain absolu); »

Le Service de Médiation a recommandé de créditer la consommation facturée pendant la période du « mystery switch ».

REPONSE DU FOURNISSEUR

LAMPIRIS trouve qu'il va de soi qu'un plaignant soit facturé pour sa consommation d'énergie. LAMPIRIS maintient qu'aucun texte de loi ou disposition contractuelle n'exempte le client de son devoir de payer la consommation. LAMPIRIS n'a pas suivi la recommandation.

Vu que le Règlement technique ressort de la compétence du régulateur VREG, le Service de Médiation a transmis le dossier pour suite utile à cette instance et a demandé de l'examiner; et le cas échéant de démarrer la procédure pour imposer une amende administrative, conformément à l'article 13.3.1 du Décret Energie.

Lors des entretiens suivants, LAMPIRIS a communiqué au Service de Médiation, qu'elle allait suivre – en signe de bonne volonté – la recommandation formulée.