

## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

### Redevance fixe comme indemnité de rupture (dissimulée)

#### DESCRIPTION

Monsieur H. conteste le fait que, suite à un changement de fournisseur de gaz et électricité, leur ancien fournisseur réclame une redevance fixe gaz et électricité pour une année complète et refuse de faire un calcul au prorata.

#### POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie MEGA a indiqué que l'abonnement est effectivement du par année entamée selon les conditions tarifaires souscrites.

Malheureusement, ils ne peuvent pas accéder à la demande (prorata).

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation de l'Energie estime que la facturation de la redevance fixe est une forme déguisée d'indemnité de rupture, quel que soit son nom, et quelle que soit la manière dont ces indemnités sont communiquées, établies dans les conditions contractuelles ou portées en compte sur la facture d'énergie.

L'article 18 §2/3 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité et l'article 15/5bis § 11/3 de la Loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations stipulent bien qu'aucune indemnité de rupture ne peut être portée en compte.

*« 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 (de gaz), 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 lui octroyé par l'alinéa 1er, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte. »*

Cette pratique commerciale est donc contraire à la loi. En effet, les indemnités de rupture dues par les consommateurs et les P.M.E. ont été supprimées pour permettre aux clients finals de changer plus rapidement et facilement de fournisseur.

L'imputation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée réintroduit un frein financier lors du changement de fournisseur d'énergie. En effet, cette redevance retient le consommateur d'accepter une nouvelle offre, puisqu'il devra de toute façon payer la redevance fixe pour une année complète à son ancien fournisseur. Afin de ne subir aucun

préjudice en cas de changement de fournisseur, le client ne peut donc rendre ce changement effectif qu'à la date d'échéance de son contrat. Sinon il devra payer une partie de la redevance fixe pour une période durant laquelle il n'en a pas fait usage. En outre, il devra éventuellement payer une nouvelle redevance fixe pour cette période à son nouveau fournisseur d'énergie.

**Le Service de Médiation a donc recommandé de créditer les redevances fixes électricité et gaz (150 euros TVAC pour 365 jours) portées en compte sur les factures et les recalculer prorata temporis pour la période du 01/06/2020 au 29/06/2020 (29 jours).**

### RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie MEGA a décidé de ne pas suivre la recommandation.

Selon MEGA, leur redevance est un prix forfaitaire demandé à leur clientèle en échange de la gestion de leur dossier par leurs agents. Celle-ci leur donne la possibilité d'obtenir un accompagnement personnalisé lorsqu'ils rencontrent des difficultés ou questions par rapport leur contrat d'énergie. Il s'agit d'un abonnement qui leur donne accès à l'usage d'un service.

En outre, celle-ci ne peut être considérée comme une indemnité de rupture de contrat pour deux raisons principales. D'une part, elle est appliquée à tous les contrats au moment de la régularisation et non uniquement lorsque le client met fin au contrat. D'autre part, il est clairement indiqué sur la carte tarifaire du plaignant que la redevance est due par année entamé. Conformément à l'article VI.82 du code économique, ils ont respecté les conditions relatives aux clauses qui peuvent être appliquées aux consommateurs. Celles-ci doivent être claires, précises et connues de la partie signant le contrat afin de respecter un équilibre contractuel. Tous les clients reçoivent leur carte tarifaire dès la conclusion de leur contrat. De plus, cela est également indiqué sur leur site internet dans les conditions générales. MEGA estime dès lors que le plaignant connaissait les conditions contractuelles de son contrat au moment où il a signé celui-ci. Il savait qu'en nous quittant en cours d'exécution de son contrat, il devrait payer l'entièreté de son abonnement. Pour toutes ces raisons, la redevance reste d'application dans son entièreté.

### COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Nous avons informé Monsieur H. que le Service de Médiation conteste la légalité des redevances fixes que les fournisseurs d'énergie ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE et ZENO réclament pour une année de fourniture entière aux clients qui résilient prématurément leur contrat d'énergie.

À notre initiative, le Service de Médiation pour le Consommateur a adressé une mise en demeure aux fournisseurs d'énergie concernés en leur demandant de mettre un terme dans les 14 jours à cette pratique de marché et de rembourser les consommateurs concernés pro rata temporis en fonction de la date de résiliation de leur contrat.

Comme les fournisseurs d'énergie n'ont pas donné suite ou n'ont pas souhaité répondre aux mises en demeure, le Service de Médiation pour le Consommateur a introduit une requête

le 3 août 2018 auprès du Tribunal de l'entreprise de Bruxelles en vue de conclure un règlement collectif entre le Service de Médiation pour le Consommateur et les fournisseurs d'énergie concernés.

Cependant, la phase de recevabilité de la demande en justice, en particulier concernant la pertinence du Service de Médiation pour les Consommateurs à soumettre cette demande, fait actuellement l'objet d'un appel en recours, auprès de la Cour d'Appel de Bruxelles, initiés par les fournisseurs concernés.

Le Service de Médiation attend donc la décision finale à ce sujet avant de communiquer davantage sur cette action collective.