



Bruxelles, 15 FEB. 2022

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre plainte, votre demande ou votre message concernant OCTA+.

Le Service de Médiation de l'Energie a récemment reçu plusieurs plaintes à la suite d'un message envoyé par OCTA+ à des clients propriétaires de panneaux solaires. L'entreprise y annonce qu'elle serait « *obligée* » de facturer ces frais au tarif de 1,50 euro par mois et par kilovoltampère « *qui s'appliquent aussi bien à votre prélèvement qu'à votre injection d'électricité* », et ce en vue de rétablir l'équilibre sur le réseau électrique.

Les clients peuvent lire ce qui suit à ce sujet :

« Tout d'abord, nous sommes obligés de vous facturer, en tant que propriétaire de panneaux solaires, un surcoût à partir du 1^{er} janvier 2022. Il s'agit de frais qui s'appliquent aussi bien à votre prélèvement qu'à votre injection d'électricité, et ce en vue de rétablir l'équilibre sur le réseau électrique.

Ces frais s'élèvent à 1,50 € par mois et par kVA (kilovoltampère) (prix hors TVA) et seront facturés via vos factures de régularisation et/ou de clôture. Le nombre de kVA dépend de la puissance de votre onduleur, telle qu'elle nous est communiquée par votre gestionnaire de réseau.

Si vous n'êtes pas d'accord avec ce surcoût, nous n'avons malheureusement pas d'autre option que de vous confirmer que vous pouvez résilier votre contrat en vous enregistrant auprès d'un autre fournisseur moyennant un préavis d'un mois. »

Ce message soulève de sérieuses questions sur deux points :

- 1) OCTA+ fait référence à une « obligation » de facturer certains frais à ses clients qui sont propriétaires de panneaux solaires ;
- 2) OCTA+ facture apparemment des frais qui ne sont pas prévus ni contractuellement ni légalement.

« L'obligation » de facturer des frais

OCTA+ affirme donc explicitement qu'elle est « *obligée* » de facturer au client, lorsqu'il est propriétaire de panneaux solaires, « *un surcoût à partir du 1^{er} janvier 2022* ».

Le même message n'indique pas de manière aussi explicite s'il s'agit d'une obligation imposée par ou en vertu d'une loi ou d'un décret ou encore par l'une ou l'autre autorité publique. En tout cas, l'entreprise donne l'impression qu'il s'agit bien d'une telle obligation.

En plus, quand on parle d'obligation dans ce contexte, il ne peut s'agir que d'une obligation légale. En effet, lorsque deux parties concluent un accord, comme dans le cas présent un contrat de fourniture d'énergie entre un client et un fournisseur d'énergie, les droits et

obligations réciproques de ces parties sont énoncés de manière définitive, sous réserve de ce que la loi ajoute. Une partie, comme un fournisseur d'énergie dans ce cas, ne peut donc ajouter de sa propre initiative une obligation dans le chef de la contrepartie, sauf sur la base d'un accord entre les deux parties ou sur la base d'une obligation légale.

Or, il ne semble pas y avoir d'obligation dans le chef des fournisseurs d'énergie de facturer à leurs clients, propriétaires de panneaux solaires, « des surcoûts qui s'appliquent aussi bien à votre prélèvement qu'à votre injection d'électricité, et ce en vue de rétablir l'équilibre sur le réseau électrique ».

Nous considérons donc que cette communication d'OCTA+ est trompeuse.

Le Code de droit économique (CDE) considère comme trompeuses les pratiques commerciales qui contiennent des informations fausses et qui sont donc mensongères ou qui amènent le consommateur moyen à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement (en l'occurrence le consommateur est explicitement invité soit à poursuivre le contrat sous la condition modifiée du paiement d'un surcoût mensuel, soit à résilier le contrat). Cette information trompeuse peut porter, entre autres, sur le prix (vous trouverez en annexe à ce courrier le texte intégral de la disposition concernée, à savoir l'article VI.97 CDE).

La « confirmation » dans un paragraphe séparé du message d'OCTA+ que vous pouvez résilier votre contrat sans frais en concluant un contrat de fourniture d'énergie avec un autre fournisseur et en respectant un délai de préavis d'un mois est étonnante. En tant que client résidentiel d'énergie ou en tant que PME, ce droit vous est garanti à tout moment par la législation fédérale en matière de fourniture d'électricité et de gaz.

La facturation de frais qui ne sont ni contractuellement ni légalement prévus

En communiquant au client qu'il se verra facturer un coût supplémentaire (mensuel), le fournisseur d'énergie ajoute un élément de prix - qui équivaut donc à une augmentation de prix - qui n'était pas prévu dans le contrat de fourniture d'énergie d'origine. Comme indiqué précédemment, une telle modification unilatérale de prix non prévue au contrat n'est possible que si elle est imposée par ou en vertu d'une loi, ce qui en l'occurrence n'est pas le cas.

Même si OCTA+ s'appuyait sur une clause des conditions générales pour modifier le prix, ce que l'entreprise ne fait pas dans le message à ses clients dont il est question, encore faudrait-il tenir compte du même Code de droit économique, qui régit les modifications de prix qui ne dépendent que de la volonté de l'entreprise. Lorsqu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée, une telle augmentation de prix unilatérale est exclue et toute clause dans ce sens serait en tout état de cause illégale (article VI.83, 3° CDE). En cas de contrat à durée indéterminée, une telle clause ne serait possible que si le client avait la possibilité de résilier le contrat dans un délai raisonnable (article VI.83, 2° CDE).

Conclusion : Que pouvez-vous attendre du Service de Médiation de l'Énergie ?

Compte tenu des considérations ci-dessus, le Service de Médiation a décidé de prendre les mesures suivantes concernant les plaintes contre OCTA+ en réponse aux pratiques susmentionnées.

- 1) Le Service de Médiation transfère votre litige à OCTA+ en lui demandant de ne pas facturer les frais supplémentaires annoncés et de révoquer l'annonce de ces frais adressée précédemment à ses clients.
- 2) Parallèlement, le Service de Médiation transmettra également votre litige à la Direction Générale de l'Inspection Economique du SPF Economie, ce service

assurant entre autres le contrôle du respect des dispositions du Code de droit économique, telles que les pratiques trompeuses dont il est question ici.

3) Si OCTA+ donne une suite positive à votre plainte, votre litige aura été résolu.

Si OCTA+ ne donne PAS une suite positive à votre plainte, nous dépendrons de l'enquête de l'Inspection Economique du SPF Economie et dans l'attente des résultats de cette enquête vous êtes bien sûr également libre d'utiliser l'option, qu'OCTA+ vous a rappelée, qui consiste à changer de fournisseur. Pour vous aider, vous pouvez, entre autres, utiliser le simulateur tarifaire de la Commission Wallonne Pour l'Energie (www.compacwape.be) qui permet de comparer les différents prix proposés par les fournisseurs d'électricité et de gaz actifs en Région wallonne (CWaPE : Route de Louvain-la-Neuve 4 bte 12 à 5001 Belgrade (Namur)/ Tel : 081/33 08 10/ www.cwape.be) Vous trouverez également des sites web de comparaison des prix en ligne de l'électricité et du gaz naturel à l'adresse <https://www.creg.be/fr/consommateurs/prix-et-tarifs/comparaison-des-prix-de-lelectricite-et-du-gaz-naturel>.

Changement de fournisseur : faites attention au moment et évitez les factures intermédiaires désavantageuses

Pour les propriétaires de panneaux solaires équipés d'un compteur analogique inversé, il est important que le décompte s'effectue sur une année complète (d'un relevé d'index annuel à un autre).

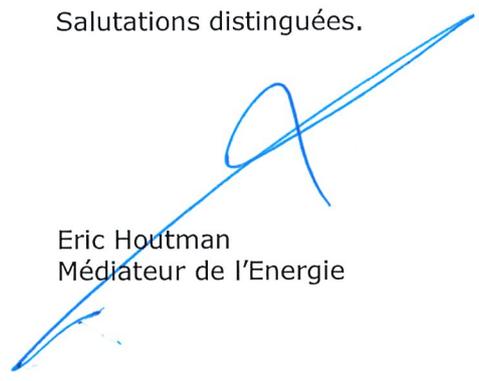
Il faut une année complète pour profiter pleinement de l'avantage d'un compteur inversé (un excédent en été compense le déficit en hiver).

Si vous mettez fin vous-même à ce cycle annuel (par exemple en demandant un changement de fournisseur à un moment mal choisi), cela se traduit souvent par une facture intermédiaire défavorable.

Pour plus d'informations, veuillez contacter votre correspondant qui est en copie de ce message.

Nous espérons vous avoir informé en détail et espérons également une solution favorable au litige, ainsi qu'une position claire et une action appropriée de l'Inspection Economique.

Salutations distinguées.



Eric Houtman
Médiateur de l'Energie

Annexe : L'article VI.97 du Code de droit économique

(Les soulignements ont été réalisés par le Service fédéral de Médiation de l'Énergie)

Art. VI.97. Une pratique commerciale est réputée trompeuse si elle contient des informations fausses et qu'elle est donc mensongère ou que, d'une manière quelconque, y compris par sa présentation générale, elle induit ou est susceptible d'induire en erreur le consommateur moyen en ce qui concerne un ou plusieurs des éléments suivants, même si les informations présentées sont factuellement correctes, et que, dans un cas comme dans l'autre, elle l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement :

1° l'existence ou la nature du produit ;

2° les caractéristiques principales du produit, telles que sa disponibilité, ses avantages, les risques qu'il présente, son exécution, sa composition, ses accessoires, le service après-vente et le traitement des réclamations, le mode et la date de fabrication ou de prestation, sa livraison, son aptitude à l'usage, son utilisation, sa quantité, ses spécifications, son origine géographique ou commerciale ou les résultats qui peuvent être attendus de son utilisation, ou les résultats et les caractéristiques essentielles des tests ou contrôles effectués sur celui-ci ;

3° l'étendue des engagements de l'entreprise, la motivation de la pratique commerciale et la nature du processus de vente, ainsi que toute affirmation ou tout symbole faisant croire que l'entreprise ou le produit bénéficie d'un parrainage ou d'un appui direct ou indirect ;

4° le prix ou le mode de calcul du prix, ou l'existence d'un avantage spécifique quant au prix ;

5° la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation ;

6° la nature, les qualités et les droits de l'entreprise ou de son intermédiaire, tels que son identité et son patrimoine, ses qualifications, son statut, son agrément, son affiliation ou ses liens et ses droits de propriété industrielle, commerciale ou intellectuelle ou ses récompenses et distinctions ;

7° les droits du consommateur, en particulier le droit de remplacement ou de remboursement en application des dispositions de la loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation, ou les risques qu'il peut encourir.