

## Changement de fournisseur

### Redevance fixe

#### 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 une année complète, à savoir pour la période à partir du 28/05/2018. Le client conteste cette redevance fixe vu qu'il n'est resté client que jusqu'au 12/08/2018. Il estime, dès lors, que la redevance fixe ne peut être facturée que jusqu'à cette date et dépose une plainte auprès du Service de Médiation de l'Énergie.

#### POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur renvoie à l'Accord du consommateur qui a également été signé par le ministre en charge de la protection des consommateurs et est entré en vigueur le 1er janvier 2018.

« 2.3.3. Imputation de la redevance fixe forfaitaire Lorsqu'un contrat d'une durée déterminée de plus d'un an prévoit une redevance fixe par année contractuelle entamée dans l'imputation forfaitaire, le fournisseur d'énergie devra, pour ces contrats :

- soit baisser la partie forfaitaire de la redevance fixe par année contractuelle à partir de la deuxième année contractuelle ;
- soit facturer la redevance fixe pro rata temporis à partir de la deuxième année contractuelle ;
- soit facturer la redevance fixe en partie forfaitairement et en partie pro rata temporis à partir de la deuxième année contractuelle. »

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime que la facturation d'une telle 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 cette redevance est communiquée, est établie dans les conditions contractuelles ou est calculée dans la facture.

Le Service de Médiation renvoie à l'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité qui est tout à fait 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 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. (Point souligné par le Service de Médiation de l'Énergie)

L'article 15/5bis, § 11/3 de la loi gaz reprend une disposition analogue. Ces dispositions légales sont impératives. Il ne peut donc y être dérogé par une clause contractuelle dans les conditions générales ou particulières ou dans un accord des consommateurs conclu par les compagnies d'énergie, même si cet accord a été signé par le ministre compétent, et même si cette clause ne prévoit pas explicitement d'indemnité en cas de résiliation du contrat, mais a le même effet de facto.

Le Service de Médiation établit donc que cette pratique est contraire à la loi. Les indemnités de rupture facturées 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 constitue à nouveau un seuil financier lors du changement de fournisseur d'énergie. Si, d'une manière ou d'une autre, un client doit payer l'indemnité fixe pour une année entière, cela le dissuade d'accepter une offre intéressante d'un autre fournisseur avant la fin de l'année.

Pour ne subir 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 de la redevance fixe pour une période durant laquelle il n'était pas client. En outre, il devra 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 facturer la redevance fixe (49,99 euros TVAC) au prorata du nombre de jours durant lesquels le client a été approvisionné par OCTA+.**

### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

OCTA+ indique que « lorsqu'un client résidentiel ou une P.M.E. résilie prématurément son contrat, aucune indemnité ne peut être facturée pour cela. En d'autres termes, aucune indemnité spécifique ne peut être facturée pour la situation spécifique d'une rupture de contrat anticipée s'il s'agit d'un client résidentiel ou d'une P.M.E., mais cela n'a rien à voir avec des frais d'abonnement, des dommages ou d'autres situations. Les frais d'abonnement sont facturés pour une tout autre raison, à savoir pour couvrir plusieurs frais opérationnels engagés par OCTA+ pour le traitement et l'activation du contrat. »

### COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

À la demande du Service de Médiation de l'Énergie, le Service de médiation pour le Consommateur a introduit le 3 août 2018 une action en réparation collective devant le Tribunal de l'entreprise de Bruxelles pour la facturation forfaitaire de la redevance fixe.

Dans l'attente d'un jugement définitif, le Service de Médiation maintient sa position décrite dans la recommandation.