

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Redevance fixe pour une année complète

Le Service de Médiation a envoyé 59 recommandations à l'intention d'ESSENT concernant cette pratique du marché. Un exemple de ces recommandations est donné ci-après.

DESCRIPTION

Lors du changement de fournisseur, une cliente reçoit une facture finale d'ESSENT.

À l'examen de cette facture finale, elle constate qu'une redevance fixe lui est facturée pour une année complète, à savoir pour la période à partir du 01/01/2017. La cliente conteste cette redevance fixe vu qu'elle n'est restée cliente que jusqu'au 01/05/2017. Elle estime, dès lors, que la redevance fixe ne peut être facturée que jusqu'au 01/05/2017 et dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

POSITION DU FOURNISSEUR

ESSENT n'est pas disposée à créditer la redevance fixe surfacturée.

La redevance fixe doit couvrir les frais encourus par ESSENT pour chaque client essentiellement au début de l'année de fourniture. Cette redevance n'est pas liée au dommage que subit ESSENT du fait du départ du client. Il ne s'agit donc pas de frais/indemnités supplémentaires qui sont facturés à cause de la rupture du contrat d'énergie.

Selon ESSENT, il n'y a aucune disposition qui interdise de facturer une redevance fixe par année de fourniture entamée ou qui oblige à appliquer une redevance fixe au prorata. La réglementation en vigueur permet aux compagnies d'énergie de fixer leurs prix librement.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

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

Le Service de Médiation renvoie ici à l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel qui stipule ce qui suit:

«Les fournisseurs veillent à ce que les objectifs suivants soient rencontrés en fonction des cas de figure suivants :

Dans le cas de l'ancien fournisseur:

- éviter les frais administratifs requis par le fournisseur à l'occasion de la cessation du contrat. ...
L'ancien fournisseur du client transféré s'engage lors de la résiliation du contrat à:

3. Ne facturer au consommateur transféré, à l'exception du seul décompte final, aucun coût en raison de la cessation du contrat. » (texte souligné par le Service de Médiation de l'Énergie)

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 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.» (texte souligné par le Service de Médiation de l'Énergie).

L'article 15/5bis, §11/3 de la loi gaz reprend une disposition analogue. Il convient de rappeler que ces dispositions sont impératives, ce qui signifie, entre autres, qu'il ne peut y être dérogé par une clause contractuelle dans les conditions générales ou particulières ou dans un accord conclu par les compagnies d'énergie, 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.

La facturation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée constitue à nouveau un frein financier lors du changement de fournisseur d'énergie. Si après quelques mois le 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 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'a pas utilisé les services du fournisseur. En outre, il devra éventuellement payer à nouveau une redevance fixe pour cette période à son nouveau fournisseur d'énergie.

Le Service de Médiation recommande dès lors à ESSENT de facturer la redevance fixe au prorata du nombre de jours durant lesquels le client a été approvisionné par ESSENT.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ESSENT fait savoir qu'il n'est pas question d'une indemnité de rupture puisque «une indemnité de rupture a été facturée pour dédommagement des frais découlant de la résiliation du contrat. La facturation de la redevance fixe n'est pas liée à la résiliation, mais est habituellement incluse sur le premier décompte.»

ESSENT justifie la facturation de la redevance fixe par année de fourniture entamée par le fait que «aucune disposition légale ne l'interdit. La fixation libre des prix est un des principaux fondements de la libéralisation européenne et la Commission européenne a déjà indiqué clairement à plusieurs reprises que la réglementation des prix est contraire aux directives européennes en matière d'énergie.»

ESSENT estime également dans sa réaction que les clients, «avant de conclure le contrat, sont suffisamment informés du fait que la redevance fixe est due intégralement au début de chaque année de fourniture, puisque c'est indiqué de façon transparente sur la fiche tarifaire.»

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Par rapport à la remarque selon laquelle aucune disposition légale n'interdit cette facturation, le Service de Médiation regrette cet argument d'ESSENT parce qu'ESSENT essaie de cette manière de contourner les dispositions légales existantes. Le Service de Médiation maintient sa position selon laquelle cette facturation 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 cette redevance est communiquée, est établie dans les conditions contractuelles ou est calculée dans la facture finale.

Le Service de Médiation tient toutefois à préciser que les dispositions légales permettent à ESSENT de facturer la redevance fixe pour une année entière de consommation sur la première facture de décompte. Si le client part toutefois plus tôt - et n'a donc pas été client chez ESSENT pendant une année de consommation complète - ESSENT doit déduire le montant facturé en trop de la facture finale.

En ce qui concerne la référence à la Commission européenne, qui aurait indiqué que la réglementation des prix est contraire aux directives européennes, le Service de Médiation veut dire que dans les récentes propositions de la Commission européenne dans le cadre du «Clean Energy Package», il est demandé de supprimer les seuils, y compris les redevances non fondées qui font obstacle au changement de fournisseurs.

Le Service de Médiation renvoie également à l'avis politique 16.009 du 15 avril 2016 sur les «propositions d'adaptation et d'amélioration de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel» dans lequel le Service de Médiation pour l'Énergie a proposé notamment aux ministres de l'Énergie et des Consommateurs compétents d'améliorer l'accord des consommateurs comme suit «En cas de résiliation/cessation d'un contrat de fourniture en cours, le consommateur ne pourra en aucun cas se voir facturer une indemnité de dédommagement ou de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, ni se voir réclamer une réduction acquise définitivement, même si le changement effectif devait intervenir avant l'expiration du délai de préavis légal d'un mois. Les frais ou redevances déjà facturés seront remboursés au prorata pour la période de fourniture restant à courir.»

Le nouvel accord des consommateurs, qui a également été signé par le ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, Kris Peeters, prévoit toutefois que pour le 1er septembre 2018 au plus tard, la facturation d'une redevance forfaitaire soit autorisée pour les contrats à durée déterminée de plus de 1 an. L'article 2.3. 3 de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel stipule ce qui suit:

«Lorsqu'un contrat à durée déterminée de plus d'un an prévoit la mise en compte forfaitaire d'une redevance fixe par année contractuelle entamée, pour de tels contrats, le fournisseur d'énergie:

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