

DÉMÉNAGEMENT

Recommandation 2015 : Conditions contractuelles

DESCRIPTION

Madame C. conteste la facture de son fournisseur d'énergie ELECTRABEL pour la période d'avril 2011 à novembre 2012, vu que l'appartement était loué le 01/08/2011.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL a communiqué que, pour la période facturée, il y avait deux contrats différents :

- le contrat no. 22xxxxxxx9 couvrait les deux énergies, pour la période du 18/04/2011 au 01/06/2012, sur base d'un contrat maison vide ;
- le contrat no. 22xxxxxxx5 couvrait les deux énergies, pour la période du 02/06/2012 au 30/11/2012, sur base d'un contrat maison vide.

Les contrats maison vide ont été enregistrés via le call center à l'occasion d'un appel du 11/04/2011. Le 20/04/2011, un courrier de bienvenue a été envoyé à Madame C. (contrat no. 22xxxxxxx9). Les services d'ELECTRABEL ne retrouvent aucune trace d'un changement de locataire en juillet 2011. En avril 2012, une facture a été envoyée à la cliente avec des frais pour l'ouverture de compteur. La cliente a réagi le 02/05/2012 et a communiqué que l'appartement était occupé par un locataire. Les services d'ELECTRABEL ont donc proposé à la cliente de conclure un contrat et ont indiqué de quelles données ils avaient besoin (relevé de compteur, numéros de compteur et les données du repreneur).

Le 13/06/2012, le callcenter a lancé un changement de client, avec le 01/06/2012 comme date effective. Le 18/06/2012, une facture de clôture a été émise pour un montant de 2.591,51 euros sur base des relevés estimés par le gestionnaire de réseau de distribution. Cette facture a été annulée le 10/07/2012 et a été remplacée par une facture de clôture pour un montant de 61,16 euros. ELECTRABEL ne facture pas le gaz, mais bien 12 kWh d'électricité. Le solde du contrat 22xxxxxxx9 est de 145,20 euros. Le 27/06/2012, la cliente appelle à nouveau le callcenter pour un emménagement avec une date de reprise au 02/06/2012.

Le 13/12/2012, le contrat est conclu avec le 30/11/2012 comme date effective de fourniture, suite à l'intervention du nouveau client sur base de relevés qu'il a alors communiqués. Le 17/12/2012 et le 18/12/2012, deux factures de clôtures sont rédigées, une pour chacune des énergies. Le solde du contrat 22xxxxxxx5 est de 2.762,26 euros. ELECTRABEL ne retrouve pas de carte de réponse signée pour la confirmation du contrat no. 22xxxxxxx5. Le fournisseur d'énergie affirme pourtant que le courrier de bienvenue mentionne effectivement que le client dispose d'un délai de sept jours après réception du courrier pour annuler le contrat.

ELECTRABEL est bien conscient que les contrats n'entrent en vigueur qu'après réception de la carte de réponse. Ceci n'est cependant pas praticable pour une société commerciale, compte tenu de la faible proportion de clients qui renvoient la carte de réponse. C'est pourquoi ELECTRABEL maintient sa position d'origine, à savoir :

- la cliente disposait d'un délai de sept jours pour annuler le contrat ;
- la consommation est bien réelle et le paiement est donc dû ;
- la cliente n'avait pas fait le nécessaire pour résilier le contrat ;
- il s'agit d'un litige entre tiers (le document de reprise d'énergie doit être rempli par les parties concernées).

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte les considérations suivantes :

1) le fait que Madame C. a été facturée par ELECTRABEL pour la période du 18/04/2011 au 01/06/2012 (contrat no. 22xxxxxxx9) et pour la période du 02/06/2012 au 30/11/2012 (contrat no. 22xxxxxxx5) ;

2) le fait que le contrat de bail et la lettre de maître B. communiquent la présence d'un locataire au 01/08/2011, avec les relevés de compteur de début de 19.189 pour le gaz et de 37.967 pour l'électricité et les relevés finals de 20.605 pour le gaz et de 40.942 pour l'électricité ;

3) le fait que le contrat no. 22xxxxxxx9 a été envoyé à l'adresse de correspondance de Madame C. ;

4) le fait que le contrat no. 22xxxxxxx5 (période du 02/06/2012 au 30/11/2012) a été conclu par téléphone et n'ait pas été envoyé à l'adresse de correspondance de Madame C. mais bien à l'adresse de consommation ;

5) le fait qu'ELECTRABEL n'ait pas retrouvé dans ses archives la carte de réponse pour la confirmation du contrat no. 22xxxxxxx5 ;

6) le fait que le courrier de bienvenue, mentionne explicitement que: « Ces contrats n'entrent en vigueur qu'au moment de la réception de la carte de réponse, dûment signée par vos soins (date de réception) » ;

7) le fait que l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel », stipule qu'en cas de vente par téléphone entre un fournisseur et un consommateur (II.1) : « Le consommateur doit confirmer ce contrat expressément et par écrit. Le passage à un autre fournisseur ou le changement de contrat chez le même fournisseur, sauf si la durée initiale reste inchangée et si les conditions essentielles ne changent pas au détriment du consommateur, sont interdits sans la confirmation écrite du consommateur. L'objet de la confirmation doit être fixé avec précision. La confirmation expresse et écrite du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax, tout autre support durable ou par un autre moyen de communication électronique (qui a comme seul objectif l'enregistrement de l'Accord exprès du consommateur). Le contrat n'est contraignant et l'ordre de switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours calendrier, qui commence après la confirmation écrite du contrat par le consommateur. »

Le Service de Médiation a donc recommandé d'annuler le contrat no. 22xxxxxxx5, pour la période de consommation du 02/06/2012 au 30/11/2012 (2.975 kWh en électricité et 1.416 m³ en gaz naturel).

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL a choisi de suivre la recommandation du Service de Médiation. Une note de crédit d'un montant de 2.762,26 euros a été rédigée.