

## Changement de fournisseur

### Redevance fixe

#### DESCRIPTION

Monsieur S. conteste l'achat groupé remporté par MEGA et indique, entre autres, que contrairement à ce qui était explicitement spécifié, il y a d'importants frais de rupture via la redevance fixe qui font que MEGA est plus cher pour les consommateurs.

#### POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie MEGA a indiqué qu'un abonnement lui a effectivement été facturé pour le montant total, et ce, conformément aux conditions tarifaires auxquelles il a accepté de se soumettre.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation 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 1<sup>er</sup>.*

*Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. fait utilisation du droit lui octroyé par l'alinéa 1<sup>er</sup>, 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 la redevance fixe électricité (75 euros TVAC) portée en compte à partir du 1<sup>er</sup> juillet sur la facture et la recalculer pro rata temporis pour la période du 01/07/2018 au 31/10/2018 (123 jours).**

### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

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

Selon MEGA, la facturation de la redevance fixe par année entamée est une pratique explicitement mentionnée sur leurs cartes tarifaires. Ces dernières répondent aux impératifs du Code de Droit Économique (art. VI.37 CDE) qui précise les exigences contractuelles suivantes : « *Lorsque toutes ou certaines clauses d'un contrat entre une entreprise et un consommateur sont écrites, ces clauses doivent être rédigées de manière claire et compréhensible.* »

Monsieur S. a pu prendre connaissance du contrat établi ainsi que des conditions tarifaires s'y rapportant et a décidé de ne pas jouir du droit de rétractation qui lui a explicitement été mentionné sur sa confirmation de contrat.

La transmission de ces différents éléments a été réalisée de sorte à respecter les formalités prescrites par le deuxième chapitre du livre VI du Code de Droit Économique (art. VI.46 CDE). Outre le respect ainsi que la communication du délai de réflexion légal, MEGA s'est assuré de fournir à Monsieur S. toutes les informations nécessaires à l'obtention d'un consentement éclairé et réfléchi quant au contrat proposé, et ce en lui offrant la possibilité de consulter l'ensemble des éléments relatifs à ce dernier sur un support durable.

Monsieur S. a confirmé, dans un courriel du 15/11/2018, avoir reçu ces différents éléments. Ainsi, la facturation de la redevance fixe par année entamée sur le décompte de Monsieur S. constitue un simple exercice de droit de la part de la société MEGA.

La société MEGA indique aussi qu'elle n'a pas signé l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz et n'est, par conséquent, pas tenue au respect des différentes clauses y figurant.

### COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

On peut constater que l'entreprise d'énergie MEGA ne répond pas au fait que cette pratique commerciale est contraire à la loi et plus particulièrement aux articles 18 §2/3 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité et l'article et 15/5bis § 11/3 de la Loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

Nous avons informé Monsieur S. qu'à l'initiative du Service de Médiation de l'Énergie, 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 afin d'arrêter ces pratiques du marché.