Changement de fournisseur

Redevance fixe

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 01/01/2019. La cliente conteste cette redevance fixe vu qu'elle n'est restée cliente que jusqu'au 01/05/2018. Elle estime, dès lors, que la redevance fixe ne peut être imputée que jusqu'au 01/05/2018 et dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

La redevance fixe sert à 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 correspondante permet aux entreprises 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 (déguisée) 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 conclu par les compagnies d'énergie, comme c'est le cas dans l'Accord des consommateurs qui s'applique depuis le 1er

janvier 2018, 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 d'indemnité 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.

Cette position est également appuyée par le régulateur fédéral, la CREG, dans son étude (F)1858 « Monitoring annuel des prix du marché de l'électricité et du gaz naturel pour les ménages et les petits consommateurs professionnels » du 15/11/2018, qui formule au point 47 la proposition suivante :

« La CREG propose d'imposer à tous les fournisseurs de facturer la redevance fixe au prorata des jours de fourniture afin d'éviter que ce coût fixe ne constitue un frein au changement de fournisseur. »

Le Service de Médiation a dès lors recommandé à ESSENT de facturer la redevance fixe (70 euros TVAC) 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 est 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 qu' « 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.»

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.