



COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE

RAPPORT DE SITUATION

CD-8j21-CWaPE

concernant

*le respect de la procédure de déménagement
problématique par les fournisseurs*

*rendu en application de l'article 43bis du Décret du 12 avril 2001 relatif
à l'organisation du marché régional de l'électricité et de l'article 36bis
du Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché
régional du gaz*

Le 7 novembre 2008

I. OBJET

Le 4 septembre 2008, le Ministre ayant l'énergie dans ses attributions (ci-après dénommé « le Ministre ») sollicitait de la CWaPE une étude analysant les pratiques employées par les fournisseurs dans le cadre de la procédure de régularisation en cas de déménagement problématique, ci-après dénommée procédure « MOZA » (« Move-Out Zonder Afspraak) et de vérifier leur conformité avec le droit wallon. Cette demande fait suite, en particulier, aux pratiques d'un fournisseur relatives à la facturation lors d'un déménagement.

Dans sa demande, le Ministre sollicite de la CWaPE d'une part une analyse des procédures d'informations utilisées par les fournisseurs vis-à-vis des clients concernés et d'autre part une vérification que ces procédures ne créent pas de confusion dans le chef du consommateur quant à la régularité de sa situation.

L'analyse de la CWaPE devra être accompagnée, le cas échéant, d'une proposition de modification de la législation.

II. REFERENCES LEGALES

Les articles 22 bis et 23 bis des arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public respectivement dans le marché de l'électricité et du gaz, modifiés par les arrêtés du gouvernement wallon du 28 février 2008 définissent la procédure MOZA. Rappelons que l'article 6 bis de ces arrêtés stipule qu' « en cas de déménagement, le fournisseur reste en charge du point d'accès concerné jusqu'à trente jours calendrier après sa demande visée à l'article 22bis, alinéa 1^{er} ».

L'article 22 bis précise que :

« Lorsque le GRD est informé par un fournisseur, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'informations, qu'en raison du déménagement d'un de ses clients, ce fournisseur ne doit plus être enregistré comme fournisseur du point d'accès concerné, et dans la mesure où ce GRD ne dispose d'aucune information relative à l'enregistrement d'un nouveau fournisseur de ce même point d'accès, le GRD est tenu de prendre contact par écrit avec le nouvel utilisateur du point d'accès du réseau de distribution ou le propriétaire de l'immeuble dans les cinq jours ouvrables afin de déterminer le nouveau fournisseur de ce point d'accès.

Si le nouvel utilisateur du point d'accès ou le propriétaire de l'immeuble où se trouve le point d'accès dispose d'un contrat de fourniture ou s'il est fourni par un fournisseur désigné, il est invité par le GRD à prévenir son fournisseur actuel de son déménagement.

Si le nouvel utilisateur du point d'accès ou le propriétaire de l'immeuble où se trouve le point d'accès ne dispose d'aucun contrat de fourniture, il est invité par le GRD à conclure un contrat de fourniture avec un fournisseur dans les dix jours calendrier.

Si le nouvel utilisateur du point d'accès ou le propriétaire de l'immeuble ne donne aucune suite à la demande du GRD dans le délai susmentionné de dix jours calendrier, le GRD met en œuvre une procédure de régularisation.

....

Si au terme de cette procédure de régularisation aucun fournisseur n'a été enregistré pour le point d'accès concerné, le GRD procède à la suspension de la fourniture d'électricité, selon les modalités déterminées par le Ministre.

À partir du 31^e jour suivant la demande du fournisseur portant sur la suppression de son enregistrement au point d'accès concerné, le gestionnaire du réseau de distribution est tenu de prendre en charge l'alimentation du point d'accès jusqu'au terme de la procédure de régularisation. »

Les modalités de la procédure MOZA sont définies par l'arrêté ministériel du 3 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement.

III. ANALYSE

III.1. Description du « déménagement problématique »

1. Introduction

La situation de déménagement problématique survient lorsqu'un utilisateur du réseau de distribution quitte un point d'accès, point physique de fourniture d'énergie, sans en demander la fermeture et que, pour l'une ou l'autre raison, l'utilisateur du réseau de distribution qui suit consomme de l'énergie sans avoir choisi de fournisseur.

Le fournisseur de l'ancien utilisateur du réseau de distribution reste responsable du point d'accès, malgré le fait qu'il n'y ait aucun contrat de fourniture valable avec le nouvel utilisateur du réseau de distribution. En effet, le fournisseur reste inscrit comme responsable du point d'accès dans le registre d'accès du gestionnaire du réseau de distribution. C'est pourquoi il est prévu, pour ce fournisseur, la possibilité de mettre fin à sa responsabilité envers le point d'accès sur lequel l'utilisateur du réseau de distribution consomme de l'énergie.

Le scénario UMIG Move-out zonder afspraak ou MOZA, offre au fournisseur la possibilité de faire cesser cette relation en envoyant au gestionnaire du réseau de distribution concerné une demande de régularisation du point d'accès.

Ainsi, il convient de distinguer deux étapes successives lorsqu'un fournisseur est confronté à un déménagement problématique :

- La **phase de recherche et d'information** du fournisseur vers le nouvel utilisateur du réseau de distribution et le propriétaire.
- La procédure MOZA proprement dite telle que définie par le UMIG et permettant la **régularisation** du point d'accès.

Il est essentiel de distinguer ces deux étapes et de remarquer que les modalités de la procédure MOZA telles que définies par l'arrêté ministériel du 3 mars 2008 portent uniquement sur cette deuxième étape.

Le passage de l'une vers l'autre de ces étapes est donc lié à la demande du fournisseur au gestionnaire du réseau de distribution de régulariser le point d'accès, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution relatives à l'échange d'informations.

2. Phase de recherche et d'information

Plus cette phase de recherche et d'information est longue, plus le risque financier à charge du fournisseur est important. Le fournisseur voudra ainsi clôturer le risque financier lié au point d'accès dont il a la charge. Bien évidemment, plus la phase de recherche du nouvel utilisateur du réseau de distribution est longue, plus les chances de gagner un nouveau client sont grandes.

Ainsi tout fournisseur confronté à un déménagement problématique cherchera à atteindre le compromis idéal *entre le gain d'un nouveau client et le risque financier lié à la fourniture.*

3. Phase de régularisation

Les dispositions légales existantes ne prévoient pas, hormis la responsabilité du point d'accès jusqu'à 30 jours après acceptation de la demande de MOZA, d'obligations dans le chef du fournisseur. Cette demande de régularisation fait suite à l'échec pour le fournisseur de retrouver le nouvel utilisateur du réseau de distribution.

III.2. Pratiques des fournisseurs

1. Phase de recherche et d'information

Il ressort de l'examen des pratiques employées par les fournisseurs que le délai entre la notification d'un déménagement et l'envoi d'une demande de MOZA varie entre 0 et 60 jours calendrier.

La CWaPE a pu constater qu'un seul fournisseur, à savoir Lampiris, n'effectue pas de démarches visant à identifier le nouvel utilisateur du réseau de distribution et initie le MOZA dès réception d'un avis de déménagement de l'ancien client. La phase de recherche est ici inexistante.

Les autres fournisseurs effectuent quelques démarches avant d'initier la procédure de déménagement problématique auprès du GRD, parmi lesquelles, on peut citer l'envoi d'un courrier adressé au nouvel occupant et l'invitant à régulariser sa situation, l'envoi d'un courrier au propriétaire, ces courriers pouvant s'accompagner le cas échéant d'une facture et d'une proposition de contrat.

2. Phase de régularisation

La CWaPE a identifié 2 cas de facturation spécifique : l'une précédant la régularisation du point d'accès et l'autre suite à la régularisation du point d'accès.

Dans les 2 cas, cette facture spécifique adressée par le fournisseur en charge du point au nouvel utilisateur du réseau de distribution porte sur la période comprise entre le départ de l'ancien utilisateur du réseau et la date où l'index de consommation est relevé par le gestionnaire du réseau de distribution suite à une demande du fournisseur. Dans le premier cas, aucun contrat ne lie ces deux parties.

a. Facturation spécifique précédant la régularisation du point d'accès

La CWaPE a pu constater que la facturation alors que la situation du nouvel utilisateur du réseau de distribution n'est pas régularisée, n'est pratiquée que par un seul fournisseur, à savoir Essent.

Ce fournisseur, interrogé à ce sujet par la CWaPE, déclare s'appuyer sur un principe général de droit pour procéder à cette facturation, à savoir la théorie de l'enrichissement sans cause ¹.

¹ Institution consacrée par la jurisprudence selon laquelle « *il y a enrichissement sans cause lorsqu'une personne, par un fait personnel, procure à autrui un enrichissement auquel va correspondre un appauvrissement corrélatif, sans que ni cet enrichissement, ni cet appauvrissement ne se justifient pas quelque chose. Cette situation a pour effet de créer à charge de l'enrichi une obligation de restitution à charge de l'appauvri.* » in P. Van Ommeslaghe, Droit de obligations, vol. 2, Presse universitaires de Bruxelles, 3^e édition, page 413.

b. Facturation spécifique suite à la régularisation du point d'accès

La CWaPE a également pu constater qu'un fournisseur, à savoir Nuon, facturait au nouvel utilisateur du réseau de distribution. Contrairement au cas précédent, le fournisseur n'envoie cette facture qu'une fois la situation du point d'accès régularisée.

Pratiquement, le client est invité par le biais du document de changement d'adresse mis à disposition par le fournisseur à clarifier sa situation. Si l'utilisateur du réseau de distribution veut choisir un autre fournisseur que celui en charge du point d'accès, il est invité à choisir l'option suivante :

« Je ne suis pas client chez Nuon mais je ne veux pas arrêter la livraison d'énergie. En conséquence, j'accepte de payer par virement la consommation éventuelle à compter de la date du déménagement jusqu'au moment où un autre fournisseur reprend la livraison et selon les prix actuellement en vigueur de Nuon Comfort et/ou Nuon Gaz Naturel. Nuon ne me facturera en aucun cas une indemnité d'annulation au moment où un autre fournisseur reprend la livraison d'énergie. »

IV. AVIS DE LA CWaPE

1. Facturation spécifique précédant la régularisation du point d'accès

Le fournisseur pratiquant la facturation précédant la régularisation du point d'accès déclare s'appuyer sur un principe général de droit pour justifier cette facturation, à savoir la théorie de l'enrichissement sans cause.

La CWaPE prend acte de cette justification sans toutefois disposer des compétences nécessaires pour se prononcer en faveur ou défaveur de cette pratique.

Toutefois, comme cette facturation sort du contexte traditionnel, puisqu'aucun contrat de fourniture ne lie le fournisseur et le nouvel utilisateur du réseau de distribution, la CWaPE est d'avis d'exiger l'édition d'une facture spécifique, où les éléments suivants doivent être portés à la connaissance du nouvel utilisateur du réseau de distribution afin d'éviter toute possibilité de confusion dans le chef du client :

« Le fournisseur actuel du point d'accès est en attente d'informations de la part du nouvel occupant afin de régulariser sa situation. Sans actions entreprises dans le chef du nouvel occupant, la fourniture d'énergie sera interrompue et le point d'accès déconnecté. Ces actions peuvent consister en :

- Prévenir son fournisseur actuel de son déménagement et conserver le contrat de fourniture à sa nouvelle adresse.
- Conclure un contrat avec le fournisseur responsable du point d'accès.

- Choisir un nouveau fournisseur d'énergie et conclure un contrat avec celui-ci.
- N'entreprendre aucune action, auquel cas le point d'accès sera coupé. Le rétablissement de la fourniture nécessitera alors, outre la conclusion préalable d'un contrat, le paiement, à tout le moins, de **frais de rétablissement au gestionnaire du réseau de distribution** ».

Par ailleurs, il conviendrait également de supprimer au niveau de la facture spécifique actuellement émise par le fournisseur certain éléments portant à confusion pour le client.

En particulier, les termes repris dans cette facture ne sont pas clairs quant à la nécessité pour le nouvel utilisateur du réseau de distribution de signer un contrat. Le paiement d'une facture par le nouvel occupant au fournisseur responsable du point d'accès n'implique pas la signature tacite d'un contrat.

Ce paiement n'est **ni suffisant, ni même nécessaire** pour régulariser la situation du point d'accès. Le SPF Economie a confirmé à la CWaPE qu'un fournisseur ne peut considérer le paiement de factures de consommation comme conclusion tacite d'un contrat de fourniture.

Dans le courrier accompagnant la facture et le contrat à remplir, le terme « formulaire de reprise » est employé. La CWaPE est d'avis que celui-ci soit remplacé par « contrat de reprise » afin qu'aucune confusion quant à la nécessité de conclure un contrat ne subsiste.

Par ailleurs, les factures mentionnent un numéro de client et un numéro de contrat, ce qui serait de nature à faire penser au nouvel utilisateur du réseau de distribution qu'il a signé un contrat. Considérant que les termes « numéro de client » et « numéro de contrat » constitue une source de confusion potentielle dans le chef du client, la CWaPE est d'avis que le courrier accompagnant cette facture ne doit laisser planer aucun doute quant à la nécessité pour le client de conclure un contrat. Toutefois, la CWaPE considère que la référence indûment nommée « numéro de client » est de nature à faciliter la régularisation du nouvel utilisateur du réseau de distribution. Elle devrait permettre lors de contacts ultérieurs entre le fournisseur et l'utilisateur du réseau de distribution d'associer les informations présentes dans le système d'information du fournisseur à la situation réelle de l'utilisateur du réseau de distribution. Son utilisation devrait être donc permise, dans la mesure où elle s'accompagne d'explications qui replacent cette référence dans son contexte.

Enfin, les factures mentionnent également les dates de début et de fin de contrat de fourniture, alors même que ce contrat n'existe pas. La CWaPE est d'avis de supprimer cette mention erronée et de nature à semer la confusion dans le chef du nouvel utilisateur du réseau de distribution.

En conclusion, moyennant la prise en compte de ces modifications par le fournisseur en question sur base volontaire, la CWaPE est d'avis qu'il n'y a pas lieu de légiférer à ce sujet, considérant que les échanges bilatéraux suffisent à la résolution du problème constaté.

2. Facturation spécifique suite à la régularisation du point d'accès

Considérant que la facturation n'a lieu qu'après la régularisation du point d'accès et que cette facturation a été précédée de mesures d'information claires à destination du nouvel utilisateur du réseau de distribution, la CWaPE juge cette pratique comme conforme aux règles du marché libéralisé de l'énergie en région wallonne.

* *
*