

Sortie du marché résidentiel de Zéno et Comfort Energy : quels droits pour les consommateurs ?

21 janvier 2019

Après Join et Belpower, Comfort Energy et Zéno sortent du marché résidentiel de l'énergie en Wallonie.

Les constructions juridiques utilisées diffèrent d'un fournisseur à l'autre. Energie Info Wallonie, service d'appui aux consommateurs et aux travailleurs sociaux en matière d'accès à l'énergie, doute de la légalité de certaines stratégies employées. Un fournisseur en particulier, Power Online (MEGA) apparaît être le grand gagnant de l'opération, ayant conclu des partenariats avec les fournisseurs sortants. Leur objectif est de pousser les anciens clients à conclure de nouveaux contrats avec MEGA. Or, vu la flambée des prix de l'électricité de cet automne et début d'hiver, de nombreux consommateurs n'ont peut-être pas intérêt à changer de contrat dès aujourd'hui. Quoi qu'il en soit, ils ont le droit d'être informés, de manière claire, de toutes les options qui s'offrent à eux.

Demande de retrait de licence pour Comfort Energy, fin de fourniture aux seuls clients résidentiels pour Zéno

Comfort Energy et Zéno cessent volontairement leur activité de fournisseur d'électricité et de gaz aux consommateurs résidentiels. Il s'agit de choix commerciaux et stratégiques. Ces fournisseurs ne sont pas en faillite. Comfort Energy conserve ses autres activités (fourniture de mazout notamment). Zéno continue de fournir en électricité et en gaz les clients professionnels.

Ces choix de mettre un terme à la fourniture aux résidentiels se traduisent par des mécanismes différents. Vu qu'il quitte le marché de l'électricité et du gaz, Comfort Energy a introduit une demande de retrait de licence auprès du régulateur wallon pour l'énergie, la CWaPE. Ce n'est pas le cas de Zéno, qui poursuit la fourniture des professionnels.

La demande de retrait de fourniture de Comfort Energy a été acceptée par la CWaPE. Comfort Energy a l'obligation de transférer ses clients à un fournisseur tiers titulaire d'une licence de fourniture. Comfort Energy doit aussi en avertir ses clients. Selon la réglementation wallonne relative aux licences de fourniture, le nouveau fournisseur n'est pas tenu par les conditions contractuelles liant Comfort Energy à ses clients. Le nouveau fournisseur n'est donc pas obligé d'offrir le même tarif, la même redevance fixe, les mêmes modalités de paiement, etc. aux clients de Comfort Energy. Energie Info Wallonie ne voit pas en quoi cela autorise le fournisseur à ne plus respecter ses propres conditions générales.

Pour les clients de Zéno, c'est différent, vu que ce fournisseur conserve sa licence. Tant que c'est le cas, ces consommateurs ont légalement la possibilité de rester chez Zéno, jusqu'au terme de leur contrat. A son terme, le contrat ne sera pas reconduit et un autre fournisseur devra être choisi.

Pourtant, Zéno met la pression sur ses clients pour qu'ils le quittent au plus vite, par l'envoi de mails et de courriers répétitifs et insistants.

Partenariat conclu avec POWER ONLINE (MEGA) et pression subie par les clients

Comfort Energy et Zéno ont tous les deux conclu un partenariat avec POWER ONLINE, mieux connu sous le nom de MEGA. Il est prévu que MEGA reprenne leurs clients, avec un minimum de contraintes administratives, mais à de nouvelles conditions tarifaires. Il s'agit donc d'un nouveau contrat (easy fixe en électricité et easy variable en gaz).

Notre service a reçu des copies de courriers et mails envoyés par Zéno, qui soulèvent plusieurs questions.

Tout d'abord, Zéno s'adresse à ses clients comme s'ils n'avaient pas la possibilité de rester chez lui jusqu'au terme de leur contrat. Sur son site internet, Zéno répond à la question « *Que se passe-t-il si je ne suis pas d'accord ?* » par « *Si vous ne désirez pas devenir client MEGA, vous êtes libre de vous inscrire chez un autre fournisseur* ». Or, légalement, Zéno a l'obligation de mener les contrats à durée déterminée jusqu'à leur terme. Et, économiquement, certains de ses clients pourraient être désavantagés par un tel changement qui leur est présenté comme incontournable.

Dans ses correspondances par mail, Zéno invite ses clients, de manière répétée et insistante, à accepter un transfert vers MEGA. Les clients avec qui Zéno communique par mail ont reçu un mail le 11 décembre leur annonçant leur décision de cessation d'activité de fourniture aux clients résidentiels et leur suggérant d'accepter le transfert vers MEGA pour le 20 décembre 2018. Le 18 décembre, un rappel est déjà envoyé à ceux qui n'ont pas encore opéré le changement. Le 7 janvier, le fournisseur demande encore à ses clients de procéder au transfert vers MEGA. Cette répétition exerce une véritable pression sur les clients à qui il n'est jamais dit que ce changement reste facultatif.

MEGA est présenté comme la meilleure alternative alors que les clients ont le droit de rester chez Zéno ou de choisir n'importe quel autre fournisseur. Nulle part sur les mails envoyés aux clients, la possibilité de choisir un autre fournisseur n'est mentionnée. Or, les décrets gaz et électricité¹ précisent bien que "*tout client final a le droit de choisir son propre fournisseur*". Tant les mails que les courriers omettent de mentionner la possibilité de rester chez Zéno.

En outre, dans ses mails, Zéno invite ses clients à confirmer leur transfert vers MEGA en cliquant sur un lien hypertexte « *je confirme mon transfert chez MEGA(**)* ». Ces astérisques renvoient, au bas de l'e-mail, à la phrase suivante : "*j'accepte les conditions générales de MEGA [...]. Cette confirmation s'applique pour tous les contrats liés à cette adresse électronique ou à cette adresse de facturation*". Le consommateur devrait-il accepter automatiquement les conditions générales de MEGA sans avoir pu en prendre connaissance préalablement (par exemple, via une pièce jointe à l'e-mail) ? Si c'est le cas, elles ne sont pas opposables au consommateur, vu qu'il n'a pas eu la possibilité de les lire. Il ressort également de cette astérisque que, en cliquant sur le lien, le consommateur disposant de plusieurs contrats chez Zéno se verra transféré chez MEGA pour l'ensemble de ceux-ci.

¹ Déc. du 12 mars 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, art.31 ; Déc. du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, art.30bis.

Dans les courriers et mails reçus par les consommateurs, Zéno annonce qu'il n'y aura aucun impact sur la fourniture s'ils optent pour le contrat proposé par MEGA. Zéno s'engage à assurer « *un transfert facile, sans aucune interruption et sans frais* ». Or, tout changement de fournisseur doit être aisé, sans aucune indemnité et sans interruption de fourniture. Cela ressort des obligations légales qui s'imposent à tous les fournisseurs. Zéno semble présenter comme avantage ce qui ressort simplement de ses obligations légales. A la lecture de ces mails et courriers, les consommateurs risquent de croire que le transfert vers un autre fournisseur les exposerait à des difficultés, à une interruption de fourniture ou des frais supplémentaires, ce qui ne peut pas correspondre à la réalité.

MEGA s'engage, envers les clients de Zéno et de Comfort Energy :

- à ce que le montant de l'acompte reste identique ;
- à ce que le montant de la redevance demeure identique si il est inférieur à celui que MEGA facture habituellement (40 euros) ou qu'il soit de 40 euros, et
- à octroyer des conditions similaires (un tarif variable ou fixe) aux clients Zéno et Comfort Energy en électricité.

Pour les clients Zéno uniquement, MEGA s'engage aussi à maintenir les préférences de facturation et de paiement.

Si les clients acceptent le transfert vers MEGA, Comfort Energy maintient la ristourne sur le prix du mazout à laquelle leurs clients avaient droit précédemment.

Par contre, ni Zéno ni Comfort Energy ne garantissent à leurs clients qu'ils bénéficieront du même prix pour la composante énergie en passant chez MEGA. Pour les personnes qui ont conclu un contrat avec un tarif fixe il y a des mois ou des années, il est très probable que le transfert vers MEGA leur offre un tarif beaucoup moins avantageux compte tenu de la flambée des prix de l'énergie des derniers mois.

Dans les deux cas, en offrant comme privilège un montant d'acompte identique, les fournisseurs occultent le changement de tarif et garantissent aux clients la perspective d'une prochaine facture de régularisation élevée. Dans de nombreuses situations en effet, le prix du nouveau contrat est supérieur à ce qui était prévu dans leur contrat précédent.

Enfin, Comfort Energy et Zéno ont pressé leurs clients de changer de contrat en plein mois de décembre. Si ce changement intervient en milieu de contrat, leur facture de clôture risque d'être salée. Leur consommation des mois d'automne et d'hiver aura été importante et ne sera pas compensée par des acomptes payés durant toute une année.

Que se passera-t-il pour les clients qui n'acceptent pas le nouveau contrat chez MEGA et qui ne changent pas de fournisseur ?

Vu que la licence de Comfort Energy a été retirée, ses clients doivent soit accepter le nouveau contrat proposé par MEGA, soit opter pour un nouveau fournisseur. En l'absence de réaction, ils deviendront clients chez MEGA par défaut². Or, le contrat proposé par MEGA n'est peut-être pas celui qui conviendrait le mieux à tous.

² Art. 21 de l'Arrêté du gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité.

Tant que Zéno ne demande pas de retrait de licence ou ne cède pas sa clientèle à un autre fournisseur, ses clients ont la possibilité d'être fourni par Zéno jusqu'au terme de leur contrat actuel. Cela ne ressort pas de la communication de Zéno. Il est en effet dit aux clients que le transfert chez MEGA leur permettra « *une transition sans interruption* ». On pourrait croire que les clients n'ayant pas opéré de choix risqueraient une coupure. La date du 1^{er} avril 2019 aurait été indiquée par téléphone à certains clients par le service clientèle de Zéno comme date ultime de changement. Cette date coïncide avec l'entrée en vigueur des modifications touchant aux réglementations régionales relatives aux obligations de service public des fournisseurs notamment. Nous n'en avons pas trouvé confirmation dans les communications officielles de Zéno.

Il ressort des éléments qui nous ont été transmis par des clients de Zéno et par le fournisseur lui-même que les informations relatives au transfert proposé vers MEGA et à la cessation de fourniture aux clients résidentiels diffèrent en fonction des supports de communication (mails, courriers, page Facebook, service clientèle par téléphone, ...). Difficile pour les clients de s'y retrouver dans ces conditions...

Comfort Energy et Zéno ont-ils le droit de mettre un terme à leurs contrats ?

Energie Info Wallonie ne conteste pas le choix des fournisseurs de mettre un terme à leur activité de fourniture d'électricité et de gaz aux consommateurs résidentiels. Toutefois, ce qui semble poser problème, c'est le fait que ces fournisseurs rompent unilatéralement leurs relations contractuelles avec leurs clients, pour des raisons de stratégies commerciales dépendantes de leur seule volonté, sans respecter la réglementation et leurs propres conditions générales.

Que prévoit la réglementation applicable ?

Un contractant n'a pas le droit de mettre un terme unilatéralement à ses obligations. L'article 1134 du Code civil énonce, si besoin était de le rappeler, que « [l]es conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites. Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel, ou pour les causes que la loi autorise. Elles doivent être exécutées de bonne foi. »

Relativement aux contrats conclus en matière de fourniture d'électricité ou de gaz, la réglementation wallonne prévoit que le fournisseur peut mettre fin aux contrats à durée indéterminée moyennant un préavis de 2 mois. Ce n'est pas le cas des contrats à durée déterminée. Le fournisseur peut par contre s'opposer à leur reconduction tacite³.

Si un fournisseur d'énergie demande volontairement le retrait de sa licence de fourniture d'énergie aux clients résidentiels en lien avec sa stratégie économique et commerciale, il se met volontairement dans une situation où il ne peut plus fournir ses clients en énergie. Il en est de même pour celui qui décide de limiter la fourniture aux clients professionnels.

³ Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, art.10bis.

Pour les contrats à durée déterminée conclus, il s'agit, aux yeux d'Energie Info Wallonie, d'une rupture fautive de contrat qui peut justifier la réparation du dommage subi suite à cette faute (compensation pour la perte d'un tarif beaucoup plus avantageux que celui vers lequel les consommateurs ont été poussés avec insistance).⁴

La situation est différente lorsqu'un fournisseur fait faillite. La législation prévoit que le jugement déclaratif de faillite peut mettre fin aux contrats en cours, de même que le curateur.⁵ Ce n'est le cas ni de Comfort Energy ni de Zéno.

Que prévoient les conditions générales des fournisseurs ?

Dans la mesure où les conditions générales de Zéno et de Comfort Energy sont conformes à la réglementation en vigueur, elles restent applicables malgré les décisions prises de cesser la fourniture aux clients résidentiels. Zéno a soutenu le contraire sur sa page Facebook.

Les conditions générales de Comfort Energy prévoient, au point 4, qu'il pourra être mis fin aux contrats sans intervention judiciaire, moyennant le respect d'un délai de préavis de 2 mois et en respectant les obligations de services public applicables. Or, la réglementation régionale énonçant les obligations de services public n'autorise pas la rupture unilatérale des contrats à durée déterminée par le fournisseur.

Les conditions générales de Zéno, à l'article 3 n), précisent les cas dans lesquels Zéno peut suspendre ou résilier le contrat. C'est le cas lorsque le client ne respecte pas ses obligations de paiement ou d'autres obligations après la mise en demeure, si Zéno a des raisons de penser que la situation financière du client est telle que ce dernier ne respectera pas ses obligations de paiement, si le client fraude ou livre à des tiers de l'électricité et/ou du gaz naturel que Zéno lui a livré.e.s, que le client s'abstient d'informer immédiatement Zéno sur tout élément dont il a pris connaissance, qui risque de gêner ou d'entraver l'exécution du contrat de fourniture d'énergie. Si la légalité de cette disposition pose question sur plusieurs de ses aspects, elle n'envisage pas la situation de cessation d'activités de fourniture.

Au vu de la législation applicable, aussi bien Comfort Energy que Zéno devraient assumer leurs engagements contractuels envers leurs clients jusqu'au terme des contrats conclus. S'ils souhaitent se retirer du marché, ils devraient, aux yeux d'Energie Info Wallonie, céder leurs contrats à un fournisseur tiers, qui assumerait à leur place les engagements contractuels envers leurs clients. Comfort Energy le précise dans ses conditions générales, au point 13.3, portant sur une possible transmission des contrats. « Le tiers doit satisfaire à toutes les conditions légales pour pouvoir fournir de l'électricité et/ou du gaz naturel en Wallonie. Ce tiers continuera le contrat de fourniture sous les mêmes conditions. (...) ». Zéno le prévoit aussi, au point 13.3 de ses conditions générales, lequel énonce que le nouveau fournisseur devrait alors respecter toutes les conditions du contrat.

Si un fournisseur décide de transmettre ses contrats ou de les céder, les clients devraient pouvoir bénéficier d'une fourniture d'énergie aux mêmes conditions que ce qui est prévu dans leurs contrats. La décision de mettre un terme unilatéralement à leurs contrats

⁴ Art.1147 du Code civil.

⁵ L. du 8 août 1997 sur les faillites, *M.B.*, 28 octobre 1997, art.46.

pourrait rendre Comfort Energy et Zéno redevables du paiement d'une indemnité à leurs clients qui subissent un dommage, comme un prix plus élevé à payer, ou la perte d'une compensation calculée sur base annuelle pour les détenteurs de panneaux solaires qui changeraient de fournisseur à un moment non opportun.

MEGA refuse de s'engager pour une meilleure protection des consommateurs

MEGA n'a pas signé l'Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz ». Cet accord a pour buts d'établir un code de bonne conduite pour les fournisseurs signataires et d'offrir une meilleure protection aux consommateurs.

Comfort Energy, en proposant à ses clients d'opter pour un contrat chez MEGA, oublie de préciser que ce nouveau fournisseur offre moins de garantie en termes de respect des droits de ses clients. Ceux qui acceptent le nouveau contrat chez MEGA perdent dès lors les droits supplémentaires contenus dans cet Accord, comme l'interdiction d'imposer une domiciliation ou certaines garanties entourant le déménagement.

Lors du renouvellement ou de la reconduction de contrats, il arrive à MEGA de changer des éléments importants de la convention sans en avoir averti clairement ses clients. Par exemple, augmenter la redevance fixe (frais d'abonnement) ou appliquer un prix variable au lieu d'un prix fixe. Il importe donc d'être vigilant lors d'un renouvellement ou d'une reconduction de contrat chez MEGA.

Autre point à garder en tête : MEGA facture la redevance par année entamée et non en fonction du nombre de jours livrés. Si un client change de fournisseur après deux mois chez MEGA, il payera donc l'entièreté de la redevance. De nombreux fournisseurs feraient, au contraire, payer que 2/12^{ème} du montant de la redevance annuelle.

Dans tous les cas, il est conseillé, avant d'accepter le changement de fournisseur vers MEGA, **d'utiliser un comparateur indépendant**, comme celui de la CWaPE, le régulateur wallon de l'énergie, pour faire un choix entre le contrat proposé par MEGA et toutes les autres offres actuelles des fournisseurs. Le comparateur est disponible sur le lien suivant : www.compacwape.be.

L'objectif d'Energie Info Wallonie n'est pas de pousser les clients de Zéno à rester chez ce fournisseur jusqu'en fin de contrat. Notre service ne peut pas affirmer que ce serait plus ou moins avantageux pour eux, de manière générale. La volonté de Zéno est claire : mettre un terme à son activité de fourniture du marché résidentiel. Il est probable qu'il ne soit pas dans l'intérêt de tous les consommateurs d'y rester coûte que coûte le plus longtemps possible. Toutefois, il apparaît que Zéno, comme d'autres fournisseurs quittant le marché, n'adopte pas une communication claire envers ses clients. Ils ont pourtant le droit d'être informés de toutes les options qui s'offrent à eux et de choisir celle qui leur sera le moins préjudiciable. Les fournisseurs ont pris des engagements contractuels envers leurs clients, contenus dans des conditions générales. Celles-ci restent d'application, malgré leur décision de sortir du marché.