

# Grand nettoyage chez les fournisseurs d'énergie ... Acte 2

21/12/2018



Après Belpower et Join, ce sont **Comfort Energie et Zeno** (anciennement Klinkenberg) qui sortent du marché résidentiel de l'énergie.

Vous êtes clients chez Comfort Energie ou Zeno ? Que devient votre contrat d'énergie ?

- Vous êtes client chez **Comfort Energy**

Comfort Energy cesse volontairement son activité de fournisseur d'électricité et de gaz aux consommateurs.

Un partenariat avec MEGA a été conclu. Il est prévu que MEGA reprenne les clients de Comfort Energy, avec un minimum de contraintes administratives, mais à **de nouvelles conditions tarifaires**. Il s'agit donc d'un nouveau contrat. MEGA s'engage toutefois à continuer à vous facturer le même acompte.

Attention ! Si le prix du nouveau contrat est supérieur à ce qui était prévu dans votre contrat avec Comfort Energy et que vous gardez le même acompte, vous devrez alors payer la différence lors de la facture de régularisation.

Si vous ne souhaitez pas être fourni par MEGA aux nouvelles conditions proposées (Easy fixe en électricité et Easy variable en gaz), vous devez **choisir un autre fournisseur**. Si vous ne faites rien, vous deviendrez client chez MEGA par défaut. Le contrat proposé par MEGA n'est peut-être pas celui qui vous convient le mieux.

Pour faire votre choix, entre le contrat proposé par MEGA et toutes les autres offres actuelles des fournisseurs, nous vous conseillons **d'utiliser un comparateur indépendant**, comme celui de la CWaPE, le régulateur wallon de l'énergie. Le comparateur est disponible sur le lien suivant : [www.compacwape.be](http://www.compacwape.be). Pour un conseil personnalisé, n'hésitez pas à nous contacter.

Avant la date du transfert vers MEGA ou vers l'autre fournisseur choisi, vous devez toujours payer vos acomptes et éventuelles factures de régularisation à Comfort Energy. Lorsque vous passerez chez Mega ou que vous choisirez un nouveau fournisseur, Comfort Energy vous enverra une **facture de clôture finale**. Votre gestionnaire de réseau de distribution vous demandera alors de relever vos index.

- Si vous êtes **détenteurs de panneaux solaires**, la CWaPE estime que vous ne devez pas perdre le bénéfice de la compensation annuelle entre ce que vous avez injecté sur le réseau et ce que vous avez consommé. Comme Comfort Energy a renoncé volontairement à sa licence de fourniture, vous ne devez pas être lésé par cette décision. Suite au changement de fournisseur, vous recevrez une facture de clôture calculée sur base d'un index communiqué par vous ou, à défaut, estimé par votre gestionnaire de réseau de distribution. Si vous vous sentez lésé dans votre compensation annuelle à cause de cet index, vous êtes invité à prendre contact avec votre gestionnaire de réseau de distribution afin de faire (ré)estimer cet index de manière à pouvoir revendiquer une compensation annuelle.

Vous ne connaissez pas le nom de votre GRD ? Vous pouvez le trouver facilement sur le site internet de la CWaPE.

Aux yeux de Energie Info Wallonie, le fait que Comfort Energy mette un terme à sa relation contractuelle avec ses clients, volontairement et pour une raison de stratégie commerciale dépendante de sa volonté, pose juridiquement problème. La réglementation prévoit qu'en cas de contrat à durée indéterminée, le fournisseur peut y mettre fin moyennant un préavis de 2 mois. Ce n'est pas le cas des contrats à durée déterminée. Comfort Energy devrait assumer ses engagements contractuels envers ses clients jusqu'au terme des contrats conclus. S'il souhaite se retirer du marché, il devrait, à nos yeux, céder ses contrats à un fournisseur tiers, qui assumerait à sa place les engagements contractuels envers ses clients. En tant que client, vous devriez donc bénéficier d'une fourniture d'énergie aux mêmes conditions que ce qui est prévu dans votre contrat avec Comfort Energy. La décision de mettre un terme unilatéralement à votre contrat pourrait rendre Comfort Energy redevable du paiement d'une indemnité à ses clients qui subissent un dommage, comme un prix plus élevé à payer. Energie Info Wallonie compte interpellier les acteurs du marché de l'énergie en ce sens.

- Vous êtes client chez **Zeno** ?

Zeno a décidé de mettre un terme à sa fourniture aux clients résidentiels. Il continuera par contre la fourniture aux clients professionnels.

Comme Comfort Energy, Zeno a conclu un partenariat avec MEGA. Vous avez dû recevoir un mail ou un courrier vous proposant un nouveau contrat avec MEGA, avec de nouvelles conditions tarifaires. MEGA s'engage néanmoins à maintenir le prix de l'abonnement prévu dans votre contrat avec Zeno, le mode de paiement que vous aviez avec Zeno (virement ou domiciliation), le mode d'envoi des factures (mail ou courrier), ainsi que le montant de l'acompte. Par contre, **MEGA ne s'engage pas à respecter le prix de l'énergie** convenu entre vous et Zéno.

Attention ! Si le prix du nouveau contrat est supérieur à ce qui était prévu dans votre contrat avec Zeno et que vous gardez le même acompte, vous devrez alors payer la différence lors de la facture de régularisation.

Vous pouvez accepter le nouveau contrat avec MEGA (Easy fixe en électricité et Easy variable en gaz), conclure un nouveau contrat avec un autre fournisseur de votre choix, **ou simplement rester chez Zeno, qui doit continuer à vous fournir jusqu'à la fin de votre contrat actuel**. A son terme, votre contrat ne sera pas reconduit et vous devrez alors choisir un autre fournisseur. Vous n'êtes donc pas obligé de quitter Zeno tout de suite.

Si vous souhaitez quitter Zeno, nous vous conseillons **d'utiliser un comparateur indépendant**, comme celui de la CWaPE, le régulateur wallon de l'énergie, pour faire votre 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](http://www.compacwape.be). Pour un conseil personnalisé, n'hésitez pas à nous contacter.

Avant la date du transfert vers MEGA ou vers l'autre fournisseur choisi, vous devez toujours payer vos acomptes et éventuelles factures de régularisation à Zeno. Lorsque vous passerez chez Mega ou que vous choisirez un nouveau fournisseur, Zeno vous enverra une **facture de clôture finale**. Votre gestionnaire de réseau de distribution vous demandera alors de relever vos index.

- Si vous êtes **détenteurs de panneaux solaires**, il est préférable de changer de fournisseur au moment du relevé annuel des compteurs, pour ne pas perdre la compensation sur base annuelle entre ce que vous avez injecté sur le réseau et ce que vous avez consommé. Pour ceux dont le relevé des compteurs n'a pas lieu bientôt, il est conseillé d'attendre et de ne pas opter pour le contrat proposé par MEGA ou pour un autre fournisseur. Pour ceux dont le relevé est proche ou vient d'être réalisé, un nouveau fournisseur peut être choisi.

Vous ne connaissez pas le nom de votre GRD ? Vous pouvez le trouver facilement sur le site internet de la CWaPE.

### **Bon à savoir !**

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.

Lors du renouvellement ou de la reconduction de certains contrats, il arrive à MEGA de changer des éléments importants du contrat sans 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. Soyez très attentifs lors d'un renouvellement ou d'une reconduction de votre contrat chez MEGA.

Tout consommateur d'énergie peut **changer de fournisseur à tout moment, sans indemnité** de rupture et moyennant un **préavis d'un mois**. Donc, même si vous êtes passé chez MEGA, chez Engie ou chez Luminus parce que votre fournisseur a cessé ses activités, il n'est jamais trop tard pour changer !