

## Client?e Zéno ? Suis-je obligé?e de passer chez MEGA ?

22/01/2019



Vous êtes client?e chez Zéno ? Alors vous savez sûrement que Zéno arrête sa fourniture d'énergie pour les client?e?s résidentiel?le?s.

Zéno vous a certainement déjà proposé de transférer vos contrats d'énergie chez MEGA. Mais attention ! Vous n'êtes pas tenu?e?s d'accepter ce transfert vers MEGA. **Tant que Zéno détient sa licence de fourniture, vous pouvez rester chez eux, jusqu'en fin de contrat. Vous avez aussi le droit de choisir un autre fournisseur, comparez les différentes offres, il y a peut-être un contrat plus avantageux pour vous ailleurs !**

### Vous pouvez rester chez Zéno

A l'heure où nous écrivons ces lignes, Zéno n'a pas introduit de demande de retrait de licence pour la fourniture d'énergie. **Vous pouvez donc rester chez Zéno, jusqu'au terme de votre contrat d'énergie.** A son terme, votre contrat ne sera pas reconduit et vous devrez choisir un autre fournisseur.

Des consommateurs nous ont fait part de la pression exercée par Zéno pour qu'ils changent rapidement de fournisseur d'énergie, en leur envoyant des e-mails et courriers répétitifs et insistants. Peut-être est-ce également votre cas. Or, ces e-mails et courriers nous semblent trompeurs. En effet, en tant que consommateur :

- Si vous avez un contrat à durée déterminée (1 an, 2 ans, 3 ans, ...), vous pouvez rester chez Zéno jusqu'au terme de ce contrat ;
- Vous pouvez **choisir librement votre fournisseur d'énergie**. MEGA n'est peut-être pas la meilleure alternative pour votre contrat d'énergie. Utilisez le simulateur tarifaire indépendant de la CWAPE avant de changer vos contrats ;
- Vous pouvez changer de fournisseur d'énergie **sans frais, ni indemnité et sans interruption de fourniture d'énergie quel que soit le fournisseur que vous choisissiez.**

Attention ! Il est possible que Zéno introduise une demande de retrait de licence, auquel cas le régulateur wallon estime que vous devrez changer de fournisseur.

## **Vaut-il mieux changer maintenant ou attendre ?**

**Cela dépend des décisions qui seront prises par Zéno.** Attendre n'est pas forcément le plus intéressant pour vous. Il est possible que Zéno introduise une demande de retrait de licence. Dans ce cas, si cette demande est acceptée par le régulateur wallon, vous pourrez soit accepter le fournisseur proposé par Zéno, soit choisir un autre fournisseur. Si vous ne réagissez pas, vous serez transféré?e vers le fournisseur choisi par Zéno, très vraisemblablement MEGA. Cela nous paraît ceci dit être en contradiction avec leurs conditions générales.

Si Zéno garde sa licence de fourniture, **vous pouvez rester chez eux.** Zéno pourrait céder sa clientèle à un autre fournisseur. Ce dernier serait alors tenu de maintenir les mêmes conditions, y compris de prix.

## **Cela dépend aussi de votre situation.**

Si vous êtes **détenteur?rice?s 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. Pour ceux dont le relevé est proche ou vient d'être réalisé, un nouveau fournisseur pourrait être choisi rapidement.

Attention ! Gardez en tête que si vous changez de fournisseur au milieu d'une année de contrat, en période hivernale ou juste après, la **facture de clôture que vous recevrez de Zéno risque d'être salée.** En effet, vous payez tout au long de l'année des acomptes fixes, mais votre consommation varie en fonction des saisons. Pour le gaz en particulier, la consommation est plus importante pendant les mois d'hiver. Si vous quittez Zéno en cours d'année de contrat, les acomptes payés ne couvriront peut-être pas votre consommation réelle sur les mois écoulés. Vous devrez payer la différence en une fois suite à la facture de clôture. Ceci dit, personne ne peut certifier qu'il sera plus ou moins avantageux de changer dans quelques mois, car nul ne sait comment les prix vont évoluer. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter.

Dans tous les cas, nous vous conseillons de comparer les tarifs sur le simulateur tarifaire indépendant de la CWAPE afin de vérifier l'existence d'une offre plus intéressante que votre tarif actuel.

## **Risque du transfert chez MEGA**

Dans ses communications, Zéno donne l'impression à ses client?e?s que, s'ils choisissent le transfert chez MEGA, leur contrat d'énergie avec MEGA sera similaire au contrat qu'ils ont chez Zéno. Or, le même prix pour l'énergie n'est pas garanti. Pour les client?e?s qui ont conclu un contrat avec un tarif fixe, il y a des mois ou des années, il est probable que le transfert chez Méga leur offre un tarif moins avantageux vu la flambée des prix de l'énergie connue cet automne et ce début d'hiver.

De plus, si vous acceptez le transfert chez MEGA, soyez attentif?ive?s lors du renouvellement ou de la reconduction du contrat. Il arrive à MEGA de changer des éléments importants de la convention sans en avoir averti clairement ses client?e?s. Par exemple, augmenter la redevance fixe (frais d'abonnement) ou appliquer un prix variable au lieu d'un prix fixe.

Pour plus d'informations sur la position d'Energie Info Wallonie face à la cession de fourniture de Zéno, consultez ici notre argumentation complète. N'hésitez pas à nous contacter !

Publié le 22 janvier 2019.