

PRIX/TARIFS

Augmentation de prix avec effet rétroactif

DESCRIPTION

Monsieur S. reçoit, le 26/06/2012, un courrier électronique d'ELECTRABEL lui communiquant qu'il bénéficie encore du tarif du personnel alors qu'il n'est plus employé depuis le 01/10/2007.

ELECTRABEL lui communique qu'il leur est permis de rectifier la situation et qu'il est permis de « revoir une facture entérier ». Pour la période du 10/03/2011 au 20/07/2012, ELECTRABEL adapte la facturation du tarif personnel au tarif offre de base, ce qui amène une augmentation de 145 % pour l'électricité et de 47 % pour le gaz naturel.

Monsieur S. conteste cette adaptation des tarifs.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL n'était pas prêt d'adapter à nouveau la facturation au tarif du personnel.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

- 1) ELECTRABEL n'a pas offert la possibilité, à Monsieur S., de résilier son contrat. L'Accord du consommateur stipule dans l'article IV.i.7 que :
« Prévoir une possibilité de renonciation sans frais pendant 1 mois à partir de la notification effective et individualisée de la modification des conditions contractuelles générales / particulières ou d'une modification des prix, qui ne résulte pas d'une clause de révision des prix convenue contractuellement sur la base de paramètres objectifs suffisamment précisés. Les modifications n'entreront en vigueur qu'à l'expiration du délai de renonciation. »
- 2) L'article IV.i.6 de cet accord stipule ce qui suit :
« La modification unilatérale de conditions essentielles ou les modifications de prix d'énergie ou de gaz sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur, sont interdites. »
- 3) Un nouveau tarif (commercial) suppose un nouveau contrat ou un contrat renouvelé qui ne peut être d'application que pour le futur, ou bien après la fin d'un préavis d'un mois à partir de la date de la communication de changement du tarif, ou bien à partir de la confirmation et/ou de la signature d'un nouveau contrat d'énergie, ce qui n'a manifestement pas été le cas.

Le Service de Médiation recommande donc de recalculer la consommation, pour la période du 10/03/2011 au 20/07/2012, au tarif du personnel.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL fait référence dans sa réponse aux conditions générales qui stipulent que « les factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après la date ultime de paiement de la facture. »

ELECTRABEL communique aussi que Monsieur S. a réagi immédiatement après le message électronique du 26/06/2012 afin de résilier son contrat, mais qu'il n'a rien entrepris pour choisir un tarif commercial plus avantageux pour la période à partir du 10/03/2011.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Cette réponse d'ELECTRABEL ne change pas le point de vue du Service de Médiation.

Le Service de Médiation remarque en plus qu'ELECTRABEL n'a jamais offert un tarif plus avantageux à Monsieur S. et a automatiquement offert le tarif le plus cher. ELECTRABEL faisait même savoir à Monsieur S. qu'elle était contrainte d'appliquer ce tarif le plus cher.

Le dossier a été transmis, pour suite utile, à la Direction de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie compétente pour le contrôle de l'exécution l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel ».