

PRIX/TARIFS

Augmentation des prix suite à un prolongement ou un renouvellement de contrat

DESCRIPTION

Plusieurs clients ont conclu un contrat, à prix fixe et à durée déterminée, avec le fournisseur d'énergie ESSENT. Après la période contractuelle (de 1, 2, ou 3 ans), ESSENT a prolongé le contrat, mais avec l'application de nouveaux tarifs. Cela signifie qu'il s'agit de renouvellement de contrat. Le renouvellement du contrat était communiqué par ESSENT dans une facture intermédiaire quelques mois avant le renouvellement.

Les clients concernés n'étaient pas d'accord avec les tarifs adaptés car ils n'avaient jamais donné leur consentement pour ces adaptations de prix.

Le Service de Médiation est d'avis qu'il y a suffisamment d'éléments pour inciter le fournisseur à recalculer la facturation aux tarifs originaux de ses contrats.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ESSENT refuse de recalculer les factures au tarif initial. L'argument du fournisseur étant que les conséquences seraient trop grandes que de terminer un contrat par absence de confirmation du client. Cela ferait courir le risque au client d'être fourni aux tarifs plus chers facturés par le gestionnaire de réseau de distribution. Avec cet argument ESSENT défend la prolongation des contrats.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants : Le Service de Médiation est d'avis que lors d'une prolongation tacite d'un contrat, le contrat doit être prolongé avec les mêmes conditions et prix. S'il y a un changement des conditions essentielles ou du prix, il n'est pas question de prolongation tacite, mais bien de renouvellement du contrat.

Dans ce cas le code de conduite concernant la « vente hors de l'établissement » et la « vente à distance » est d'application, qui stipule le suivant :

« Article I.7. Les fournisseurs et les agents commerciaux doivent à tout moment éviter que le consommateur puisse mal comprendre l'information transmise ou qu'il se fasse des idées erronées, surtout à propos d'économies éventuelles. »

« Article I.8 (section 5) Les fournisseurs et les agents commerciaux veillent à ce que le consommateur ait bien compris : qu'il dispose d'un droit de rétractation pendant au moins 7 jours ouvrables dans le cas d'une vente à distance et de 14 jours ouvrables dans le cas d'un vente au consommateur conclue hors de l'établissement et quelles démarches il doit entreprendre afin de se rétracter. »

Une modification du prix et des conditions lors de la prolongation d'un contrat n'est alors possible qu'avec le consentement explicite du client et la confirmation du nouveau contrat. ESSENT utilise l'argument que ni l'Accord du consommateur en vigueur au moment de cette fourniture, ni aucune autre base légale n'exigeait une confirmation explicite du client. L'Accord du consommateur stipulait dans l'article IV.i.6 que « 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. » La définition suivante d'un contrat fait partie des conditions générales du contrat d'ESSENT :

« Contrat: l'ensemble de l'Accord intervenu entre le Fournisseur et le Client portant sur la Fourniture et l'achat d'électricité et/ou de gaz naturel, les Conditions générales ainsi que toutes autres conditions spéciales telles que la carte tarifaire applicable et toute autre modification pour autant que celles-ci aient été convenues par écrit entre les Parties. » (souligné par le Service de Médiation).

Comme argument à décharge, ESSENT communique qu' «à défaut d'un accord explicite du client, ESSENT serait contraint d'envoyer un message « end-of-contract » ce qui engendrerait la reprise de la fourniture par le gestionnaire de réseau de distribution au tarif client non protégé sans contrat. Dans le passé, ces tarifs étaient parmi les plus chers du marché, et même à l'heure actuelle, ils sont plus chers que la moyenne du marché. Donc les clients seraient lésés si ESSENT prolonge le contrat

seulement après accord explicite du client. C'est pourquoi ESSENT est d'avis que le prolongement était dans l'intérêt du client. »

Le Service de Médiation de l'Énergie a remarqué que la procédure de résiliation de contrat par le fournisseur est reprise dans le règlement technique pour la distribution de l'électricité/gaz naturel. S'il n'existe pas de contrat de fourniture valide, comme c'était le cas dans ces dossiers, il appartient au gestionnaire de réseau de distribution de régulariser ces points de raccordement et d'informer les clients qu'ils doivent conclure un nouveau contrat. Il n'appartient donc pas à ESSENT de se substituer aux compétences du gestionnaire de réseau de distribution. Dans plusieurs dossiers, ESSENT ne peut même pas présenter une fiche tarifaire mentionnant des tarifs comme ceux facturés à partir du renouvellement du contrat. Les tarifs facturés n'ont pas été publiés par ESSENT.

Le Service de Médiation recommande de recalculer la facturation à partir de la date de renouvellement du contrat aux tarifs du contrat d'origine.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ESSENT déplore le fait que le Service de Médiation ait formulé sa recommandation sur base de la version antérieure de l'Accord du consommateur et maintient qu'ESSENT avait l'intention d'appliquer l'Accord actuel du consommateur et ne voulait pas en cela nuire aux intérêts des clients. La version actuelle de l'Accord prévoit d'ailleurs que si le client ne réagit pas à la proposition de nouveau contrat du fournisseur, le fournisseur peut renouveler le contrat aux conditions du tarif du produit équivalent le plus avantageux. ESSENT communique en plus que ni l'Accord du consommateur ni aucune autre base légale n'exige une confirmation explicite du client concernant les prix offerts.

ESSENT communique qu'elle est d'avis qu'il serait exagéré de terminer un contrat faute de confirmation du client et que le client à cause de cela court le risque d'être fourni aux tarifs plus chers facturés par le gestionnaire de réseau de distribution. ESSENT n'accepte donc pas de suivre la recommandation.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation s'étonne de la réponse d'ESSENT. Durant la procédure de médiation, ESSENT avait notamment envoyé la réponse suivante :

« La citation à laquelle vous faites référence et qui se trouve dans la nouvelle version de l'Accord du consommateur du 16 octobre 2013, n'entre en vigueur que le 1^{er} janvier 2014. En d'autres mots, cette règle n'était pas en vigueur au moment de la fourniture.

Par conséquent, ESSENT devait seulement appliquer l'ancienne version de l'Accord du consommateur pour ce contrat » (souligné par le Service de Médiation).

Pour le Service de Médiation, il est bien clair et irréfutable que la réglementation existante au moment des faits doit être suivie. Les adaptations de l'Accord du consommateur ne sont entrées en vigueur que le 1^{er} janvier 2014 et ne peuvent donc être appliquées rétroactivement. Nous restons donc d'avis que la recommandation a été formulée correctement et ceci sur base de l'Accord du consommateur qui était en vigueur au moment du renouvellement des contrats.

Ceci est bien décrit dans la version actuelle de l'Accord du consommateur :

« Les ajouts apportés le 16 octobre 2013 entrent en vigueur au plus tard le 1^{er} janvier 2014 à l'exception de ce qui concerne les adaptations en matière de domiciliation, conditions générales et intérêts de retard, lesquelles seront mises en application au plus tard le 1^{er} avril 2014. »

ESSENT mentionne également qu'elle n'avait pas l'intention, par le biais de la proposition de prolongation du contrat, de nuire à ses clients et que la proposition de prolongation offerte aux clients contenait le produit équivalent le plus avantageux.

Le Service de Médiation conteste cette assertion dans plusieurs des dossiers.

Dans une plainte spécifique, nous avons averti ESSENT que le client avait souscrit au tarif de « l'Achat groupé de juin 2011 » et ce à partir du 01/11/2011.

Les tarifs suivants étaient d'application :

Tarif jour : 9,31 cent/kWh (TVA incluse)

Tarif nuit : 6,62 cent/kWh (TVA incluse)
Redevance : 13 euros/an (TVA incluse)

Dans la fiche tarifaire applicable durant le mois où le renouvellement du contrat a été communiqué, les tarifs suivants étaient d'application :

Tarif jour : 7,58 cent/kWh (TVA incluse)
Tarif nuit : 5,36 cent/kWh (TVA incluse)
Redevance : 40 euros/an (TVA incluse)

En novembre le contrat a été renouvelé avec les tarifs suivants :

Tarif jour : 11,96 cent/kWh (TVA incluse)
Tarif nuit : 7,70 cent/kWh (TVA incluse)
Redevance : 40 euros/an (TVA incluse)

ESSENT a donc consciemment fait le choix de ne pas appliquer l'équivalent le plus avantageux, soit les tarifs de la carte tarifaire d'août 2012, mais de facturer des tarifs qui sont jusqu'à 52 % plus chers que ceux de l'équivalent le plus avantageux.

En réaction à ceci, ESSENT a répondu que la référence au produit équivalent le plus avantageux repose sur un malentendu et qu'ESSENT est d'avis que la prolongation par un produit qui n'est pas l'équivalent le plus avantageux ne constitue pas une entrave à l'Accord du consommateur. Le Service de Médiation remarque que durant le traitement de la plainte, il a à chaque fois indiqué la différence entre les tarifs de renouvellement qui ont été appliqués et le tarif équivalent le plus avantageux mentionné dans les fiches tarifaires.

Vu qu'ESSENT ne fait que répéter son point de vue sans argumentation additionnelle, le point de vue du Service de Médiation reste inchangé et ceci pour les raisons mentionnées dans la recommandation.

Les recommandations ont été transférées pour suite utile à la Direction générale de l'Inspection économique, compétente pour le contrôle du respect de l'Accord du consommateur.