

## PRATIQUES DE MARCHÉ

Recommandation : facturation induite au tarif plus coûteux de « tarif maison vide »

### DESCRIPTION

---

Suite au décès de son père, Madame S. a voulu reprendre son contrat d'énergie. Elle a rempli le « document de décès ».

Lors du décompte annuel du 06/02/2012 et du 14/02/2013, Madame S. constate que le surplus à payer est considérable. Après avoir contacté ENI, elle apprend qu'en envoyant le document de décès de son père, elle a obtenu le tarif maison vide qui est seulement intéressant s'il n'y a pas de consommation dans le logement.

Madame S. conteste ce tarif car elle voulait seulement changer le contrat à son nom et qu'elle a rempli le formulaire de décès de bonne foi.

### POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

---

ENI fait savoir que le contrat de Madame S. du 09/08/2011 a débuté suite à un document de décès signé.

Selon ENI, Madame S. aurait déjà contacté le fournisseur à l'occasion de la première grosse facture reçue le 06/02/2012. Madame S. aurait affirmé qu'elle allait bientôt déménager et que pour cela le tarif maison vide pouvait rester en vigueur jusqu'à son déménagement.

Madame S. n'a pas déménagé et en février 2013 elle a pris contact de nouveau avec ENI concernant la deuxième grosse facture du 14/02/2013. ENI était prêt, à titre de geste commercial, à facturer la consommation à partir du 09/01/2012 à un tarif plus avantageux.

### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

---

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

1) Le document de décès mentionne seulement les possibilités de sceller les compteurs ou bien de choisir le tarif maison vide. Madame S. voulait continuer la fourniture en son nom et vu qu'elle ne voulait pas faire sceller les compteurs, le tarif maison vide était sa seule option.

Sur base de ce document, ENI a établi un contrat au nom de Madame S. au tarif maison vide. Madame S. n'a jamais été mise au courant des tarifs qu'ENI allait appliquer ni des conditions générales et spécifiques.

2) Selon le courrier entre ENI et la cliente, il apparaît que Madame S. a déjà signé le 02/09/2013 un contrat pour la fourniture d'électricité, auquel ENI n'a jamais donné suite. La facturation a continué au tarif maison vide.

3) Madame S. avait pris contact avec ENI le 15/02/2013 après avoir reçu la lourde facture de consommation de 2.082,62 euros. ENI est d'avis que Madame S. avait indiqué que « le tarif maison vide pouvait continuer jusqu'à son déménagement. » Madame S. n'a jamais déménagé et elle conteste avoir donné une telle consigne.

Le Service de Médiation a donc recommandé de refaire la facturation à partir du début de la fourniture au nom de Madame S. au tarif le moins onéreux.

### REPONSE DU FOURNISSEUR

---

Selon ENI, envoyer une information commerciale avec les tarifs commerciaux inclus aurait été contraire aux règles belges concernant la protection de la vie privée. De plus, ENI se demande quelle aurait été l'opinion du Service de Médiation si Madame S. avait choisi le tarif commercial et que plus tard la maison avait effectivement été vide.

ENI conteste que la facturation doive être modifiée beaucoup plus tôt d'un tarif maison vide vers un produit commercial.

ENI a toutefois noté les remarques soulevées. Par conséquent et pour des raisons purement commerciales et après médiation par le Service de Médiation, ENI a opéré une rectification des tarifs depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2011 pour l'électricité et depuis le 9 janvier 2012 pour le gaz à un tarif encore plus avantageux que le produit Comfort 3 ans choisi par Madame S.

ENI reste d'avis qu'elle a agi de façon correcte, aussi bien du point de vue juridique que commercial et elle n'est pas prête de donner suite à la recommandation de faire encore une rectification des tarifs à partir du 09/08/2011.

### COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

---

La réponse d'ENI ne contient aucun argument qui puisse modifier le point de vue du Service de Médiation et ceci pour les raisons expliquées dans

la recommandation.

Le Service de Médiation a envoyé le dossier au SPF Economie, PME, classes moyennes et Énergie, qui est compétent pour L'Accord des consommateurs et ce, afin de faire vérifier le contrat et le cas échéant donner une suite utile.