

COMPÉTENCES RÉGIONALES

Électricité gratuite

DESCRIPTION

Depuis un certain nombre d'années, il existe des différends concernant l'application de l'électricité gratuite de façon rétroactive. En principe, chaque consommateur résidentiel en Région flamande bénéficiait de cet avantage jusqu'à la fin de 2015. Néanmoins, certains consommateurs d'énergie n'ont pas bénéficié de cet avantage, bien qu'ils fussent susceptibles d'en bénéficier.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL se réfère à l'article 7.4 des conditions générales de l'entreprise selon lequel toutes les plaintes concernant une facture peuvent être formulées et les factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après la date ultime de paiement de la facture. ELECTRABEL se réfère aussi à la position du VREG concernant le délai de rectification pour l'électricité gratuite, qui est la suivante :

« Dans la réglementation régulation flamande de l'énergie, rien n'est stipulé concernant la période en arrière rétroactive que le fournisseur doit appliquer pour octroyer l'électricité gratuite qui n'a pas été octroyée dans par le passé. Nous conseillons d'inscrire dans la législation une période 2 ans au minimum. En attendant nous sommes d'avis que le fournisseur doit octroyer l'électricité gratuite de l'année en cours et de l'année précédente. »

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Les causes du non octroi de l'électricité gratuite sont diverses. Dans deux cas, la plainte a donné lieu à une recommandation par le Service de Médiation, après que le Service a constaté que le problème était du à une erreur dans les données du client d'énergie au registre d'accès. Il s'agissait des situations suivantes.

1. Faute concernant le type d'utilisateur de réseau de distribution (résidentiel ou non-résidentiel) dans le registre d'accès.

Madame A. constate qu'elle n'a pas bénéficié pendant plusieurs années de l'électricité gratuite, alors qu'avant elle en bénéficiait. Apparemment le problème avait trait au déménagement de Madame A. vers une maison dont elle est propriétaire, mais qui lui servait de résidence secondaire. À partir du déménagement, elle était domiciliée à la nouvelle adresse.

Après enquête auprès du GRD, il s'avérait que durant les années qu'elle y était domiciliée elle avait été enregistrée comme utilisateur de réseau de distribution non-résidentiel. Il s'avère que le fournisseur avait, immédiatement après le déménagement, envoyé un « masterdata update » (mise à jour des données) au gestionnaire de réseau de distribution « afin d'adapter l'adresse de correspondance ».

2. Faute concernant l'identité de l'utilisateur du réseau de distribution dans le registre d'accès.

Madame D. n'a pas bénéficié depuis plusieurs années de l'électricité gratuite, bien qu'elle ait eu, sans interruption, un contrat d'énergie à son nom. Les données du gestionnaire de réseau de distribution révèlent que le point d'accès, pour lequel Madame D. consommait l'énergie pendant toutes ces années et jusqu'à maintenant, était erronément enregistré au nom d'une autre personne.

Dans les deux cas, le fournisseur d'énergie ELECTRABEL, indiquait être dépendant, pour l'octroi automatique de l'électricité gratuite, des données qu'elle reçoit du gestionnaire de réseau de distribution.

Le Service de Médiation a recommandé d'octroyer l'électricité gratuite pour les années où les clients d'énergie n'avaient pas bénéficié de ce droit suite à la faute dans le registre d'accès. Il est vrai que la gestion des données du registre d'accès et la mise au point de ces données sont de la responsabilité des gestionnaires de réseau de distribution. Néanmoins, dans le cas spécifique de la gestion des données des utilisateurs de réseau de distribution, les gestionnaires de réseau de distribution agissent sur base de l'information qui leur est fournie par les détenteurs d'accès (l'article IV.1.1.2 du règlement technique de la distribution d'électricité 2007 de la Région flamande).

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL n'a pas suivi les deux recommandations, en rappelant les arguments qui avaient été avancés à l'occasion des recommandations antérieures.

- L'entreprise d'énergie se réfère à l'article 7.4 des conditions générales des contrats de fourniture de l'entreprise pour les consommateurs, suivant lequel toutes les plaintes concernant une facture peuvent être formulées et les factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après la date ultime de paiement de la facture.

- ELECTRABEL se réfère également à la position du VREG concernant le délai de rectification pour l'électricité gratuite, qui est la suivante :

« Dans la réglementation flamande de l'énergie, rien n'est stipulé concernant la période rétroactive que le fournisseur doit appliquer pour octroyer l'électricité gratuite qui n'a pas été octroyée par le passé. Nous conseillons d'inscrire dans la législation une période 2 ans au minimum. En attendant nous sommes d'avis que le fournisseur doit octroyer l'électricité gratuite de l'année en cours et de l'année précédente. »

- Enfin l'entreprise d'énergie indiquait que la réglementation concernant l'électricité gratuite prévoit que les gestionnaires de réseau de distribution supportent tous les coûts du système. Le problème réside dans le fait que le VREG et le secteur ont convenu un arrangement selon lequel est acceptée la rectification d'octroyer l'électricité gratuite, jusqu'à un an après réception de la facture dans laquelle l'électricité n'avait pas été octroyée ou avait été octroyée de manière incomplète.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation fait remarquer que l'octroi de l'électricité gratuite est un droit qui est accordé par décret. Cette disposition décrétole est une règle impérative, ce qui veut dire qu'elle ne peut pas être dérogée par contrat. Ce droit ne peut donc pas être refusé à Madame A. en se référant à l'application des conditions générales.

Il est vrai que dans la réglementation flamande de l'énergie rien n'est stipulé concernant l'application dans le temps du droit à l'électricité gratuite. Selon le Service de Médiation, cela ne veut pas dire qu'il n'existe pas de règles. Le décret crée un droit subjectif dans le chef des consommateurs résidentiels d'énergie qui, faute de disposition spécifique, ne peut trouver une fin par les règles normales d'extinction comme entre autre la prescription. L'application de ces règles a, en tout cas, comme résultat que le droit à l'électricité gratuite peut être invoqué pour un délai plus long que deux ans.

Le Service de Médiation rappelle à nouveau qu'il s'agit d'un droit garanti par décret, auquel les arrangements consensuels ne peuvent pas porter préjudice.