



Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre plainte, votre demande ou votre message concernant ENECO.

Depuis le début de l'année 2022, le Service de Médiation de l'Énergie a déjà reçu des centaines de plaintes concernant l'ajustement des tarifs par ENECO, celle-ci faisant référence à de nouvelles dispositions légales qui obligeraient l'entreprise à procéder à cet ajustement. En effet, depuis le 1er janvier 2022, une nouvelle réglementation légale¹ est entrée en vigueur, dont l'objectif est d'inciter les fournisseurs d'énergie à remplacer les contrats de fourniture d'énergie dormants par de nouveaux tarifs avantageux. De manière totalement erronée, ENECO se réfère à cette législation pour remplacer certains contrats de fourniture d'énergie qui sont dans les circonstances actuelles avantageux pour le consommateur d'énergie par des produits moins avantageux.

En effet, un contrat d'énergie **dormant** est un **contrat** conclu dans le passé et qui n'est plus proposé activement par le fournisseur d'énergie, mais qui, généralement après plusieurs reconductions tacites, est maintenu malgré une baisse des prix de l'électricité et du gaz naturel sur le marché.

Le Service de Médiation défend donc le principe selon lequel le recours à cette nouvelle réglementation légale est contraire à l'objectif du législateur et à la signification des contrats dormants.

Qu'en est-il des contrats d'énergie à durée indéterminée, à prix fixe pendant une durée déterminée ?

Les problèmes se posent principalement avec les contrats d'énergie d'ENECO à durée indéterminée, mais qui garantissent un prix fixe pendant une certaine période. C'est ce prix fixe, encore avantageux dans la situation actuelle du marché, qu'ENECO voudrait remplacer.

La législation sur les contrats dormants, entrée en vigueur au début de cette année, prévoit des modalités différentes selon que les contrats sont à durée déterminée ou indéterminée.

La réglementation relative aux contrats d'énergie dormants à durée indéterminée, dont l'intégralité figure à l'annexe 1 du présent courrier, prévoit en effet une procédure par laquelle le fournisseur d'énergie doit soumettre une nouvelle proposition de contrat aux clients dont le « produit n'est plus actif ». Toutefois, cette obligation ne s'applique que dans la mesure où le contrat en cours « n'est pas soumis à une garantie contractuelle de prix ». Cela signifie que le fournisseur ne peut invoquer cette réglementation si la période pour laquelle un prix fixe a été garanti est toujours en cours et qu'il doit continuer à garantir le prix fixe pendant toute la durée de cette même période.

¹ Il s'agit de la loi du 4 juin 2021 modifiant diverses dispositions relatives à la prolongation des contrats de fourniture d'énergie des clients résidentiels et des PME.

Point de vue d'ENECO

ENECO a assuré au Service de Médiation que l'entreprise augmente uniquement les prix des clients ayant des « contrats à durée indéterminée pour lesquels aucune garantie de prix n'a été donnée ou pour lesquels la garantie de prix a expiré ». Selon ENECO, les clients qui bénéficient encore d'une garantie de prix n'ont donc reçu aucune communication structurelle concernant un ajustement de leur formule tarifaire et de leurs prix.

Sur la base des plaintes qui nous parviennent, nous concluons que cette affirmation ne correspond certainement pas toujours à la réalité. La communication a également été adressée, par exemple, à des clients ayant conclu un contrat « Plus », qui bénéficient normalement d'une garantie de prix fixe pendant trois ans, mais que l'entreprise transfère désormais vers des produits chers, en prétextant d'une « modification de la réglementation ».

Point de vue de la CREG

Le régulateur fédéral de l'énergie CREG informe notre service qu'ENECO procède à une application erronée et illégale des dispositions légales en la matière. Selon ce régulateur, la réglementation légale en matière de contrats dormants ne s'applique qu'à l'expiration de la garantie contractuelle de prix.

À tout le moins en ce qui concerne les clients ayant conclu un contrat « Plus », cette condition n'est pas remplie. Ceux-ci ont souscrit à une grille tarifaire qui garantit un prix fixe les trois premières années.

Qu'en est-il des garanties de prix à durée déterminée faisant l'objet d'une reconduction tacite ?

Dans certains contrats à durée indéterminée, soumis à une garantie de prix fixe pendant une certaine durée, ce prix a été tacitement reconduit après l'expiration de la période garantie. Dans certains cas, le client a même été informé par téléphone ou par écrit que la garantie de prix continuait à s'appliquer, et ce pour la période garantie de 3 ans suivante.

Selon le Service de Médiation, en cas de reconduction tacite des prix fixes, ENECO est tenue de continuer à respecter ce tarif pendant toute la nouvelle période de même durée, et ce sans altération pour le consommateur.

Le Service de Médiation remarque également qu'ENECO n'a pas interrompu la reconduction (tacite) des contrats à long terme en 2020, lorsque les prix de l'énergie étaient historiquement bas. ENECO aurait alors pu renouveler tous ces contrats dormants sans avoir à attendre la loi du 4 juin 2021, mais a choisi à l'époque de ne pas laisser les clients profiter des prix bas...

Pratique commerciale trompeuse ?

Il est clair que les tentatives d'ENECO susmentionnées de convertir les contrats en contrats à un prix supérieur font partie d'une politique commerciale visant à se débarrasser des anciens contrats qui offraient des tarifs avantageux au client. L'entreprise ne peut bien entendu le faire qu'en respectant les dispositions légales applicables. En tout état de cause, il nous semble que présenter les modifications du contrat comme étant « basées sur la loi du 4 juin 2021 », et donc implicitement comme relevant non pas d'une initiative propre mais d'une obligation légale, est trompeur. Il

convient donc d'examiner dans quelle mesure cette présentation est contraire aux dispositions relatives aux pratiques commerciales trompeuses, notamment au sens de l'article VI.97, 3° du Code de droit économique, dont le texte figure en annexe 2 au présent courrier.

En outre, ENECO précise dans son courrier : « Votre nouveau tarif démarre automatiquement, vous n'avez rien à faire vous-même », le client n'étant donc pas invité préalablement à confirmer expressément son accord avec le nouveau contrat, comme le stipulent les nouvelles dispositions légales relatives aux contrats dormants (voir annexe 1, la dernière partie soulignée, avec notamment la mention : « *Le fournisseur demande par la présente au client résidentiel ou à la PME de confirmer expressément son accord avec la nouvelle proposition par lettre ou sur un autre support de données durable.* »)

Réaction d'ENECO

ENECO a finalement réagi dans un appel vidéo au Service de Médiation de l'Énergie, le jeudi 19 janvier 2022, en indiquant que « les communications envoyées à 18 000 points d'accès ou près de 13 000 clients en décembre 2021 seront annulées et que ces clients recevront une nouvelle communication qui tiendra compte de leur garantie de prix, expressément prolongée ou non (par téléphone ou par écrit). Les clients d'ENECO peuvent donc compter sur une rectification de la confusion née et sur le respect de la durée contractuelle ou de la garantie contractuelle de prix, qu'elle ait été expressément (par téléphone ou par écrit) ou tacitement reconduite.

Conclusion : Que pouvez-vous attendre du Service de Médiation de l'Énergie ?

ENECO a évoqué dans les médias une erreur « humaine », ou une erreur « technique » ou encore une erreur « de communication ». Le Service de Médiation a donc demandé à ENECO de rectifier elle-même les erreurs afin que les contrats d'énergie puissent se poursuivre de manière correcte pour tous les clients.

Puisqu'il est désormais certain qu'ENECO souhaite donner suite à cette situation en annulant la communication de décembre 2021, le Service de Médiation continuera à assurer le suivi de l'engagement d'ENECO en prenant les mesures suivantes :

- 1) Le Service de Médiation transmet votre litige en cours à ENECO en lui demandant de rectifier son erreur vous concernant dans une nouvelle communication si votre contrat d'énergie, qu'il ait été ou non (tacitement) reconduit, bénéficie toujours d'une garantie de prix ;
- 2) Si ENECO donne une suite positive à votre plainte, votre litige aura été résolu ;
- 3) Si ENECO ne donne PAS une suite positive à votre plainte et que, selon les éléments juridiques et factuels de votre litige, vous bénéficiez toujours d'une garantie de prix, tacitement reconduite ou non, le Service de Médiation transmettra votre litige à la Direction Générale de l'Inspection économique du SPF Économie, car les communications et pratiques commerciales trompeuses sont des matières qui relèvent de l'Inspection économique.

Attention : Si ENECO ne donne **pas** une suite positive à votre plainte, cela **pourrait également être justifié**, par exemple si votre contrat est toujours disponible sur le marché (un contrat actif) et que la durée ou la garantie de prix a effectivement expiré.

Une autre solution consisterait alors à chercher un nouveau contrat ou fournisseur.

Pour vous aider, vous pouvez, entre autres, utiliser le simulateur tarifaire de la Commission Wallonne Pour l'Énergie (www.compacwape.be) qui permet de comparer les différents prix proposés par les fournisseurs d'électricité et de gaz actifs en Région wallonne (CWaPE : Route de Louvain-la-Neuve 4 bte 12 à 5001 Belgrade (Namur)/ Tel : 081/33 08 10/ www.cwape.be).

Vous trouverez également des sites web de comparaison des prix en ligne de l'électricité et du gaz naturel à l'adresse **<https://www.creg.be/fr/consommateurs/prix-et-tarifs/comparaison-des-prix-de-lelectricite-et-du-gaz-naturel>**.

Pour plus d'informations, veuillez contacter votre correspondant qui est en copie de ce message.

Nous espérons vous avoir informé de manière suffisamment détaillée par le présent courrier et que votre litige sera rapidement résolu.
Pour plus d'informations, veuillez contacter votre correspondant qui est en copie de ce message.

Salutations distinguées.



Eric Houtman
Médiateur de l'Énergie

15 FEB. 2022

Annexe 1 : Réglementation en matière de contrats dormants – Dispositions relatives aux contrats à durée indéterminée.

Nouvel article 2, 93° et 94° de la loi électricité, introduit par la loi du 4 juin 2021 modifiant diverses dispositions relatives à la prolongation des contrats de fourniture d'énergie des clients résidentiels et des PME

Une disposition similaire figure à l'article 1er, 80° et 81° de la loi gaz, introduit par la même loi.

93° « produit actif » : l'offre d'un contrat pour la fourniture d'énergie aux clients résidentiels et/ou aux PME, qui peut être souscrite par ceux-ci sur le site web ou l'application du fournisseur et/ou via des comparateurs de prix, et aussi éventuellement par d'autres canaux publics ;

94° « produit équivalent le moins cher » : l'offre de contrat standard pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels et/ou aux PME la moins chère de la gamme du fournisseur et ayant les mêmes caractéristiques que le contrat en cours du client, notamment en ce qui concerne les critères suivants : prix fixe ou variable, durée du contrat en cas de durée déterminée, services compris dans le contrat, contrat exclusivement en ligne ou non, énergie verte ou grise.

Nouvel article 18, § 2/2/2 de la loi électricité, introduit par la loi du 4 juin 2021 modifiant diverses dispositions relatives à la prolongation des contrats de fourniture d'énergie des clients résidentiels et des PME

Une disposition similaire figure à l'article 15/5bis, § 11/2/2 de la loi gaz, introduit par la même loi.

(Les soulignements ont été réalisés par le Service fédéral de Médiation de l'Énergie)

« § 2/2/2. Lorsque le contrat à durée indéterminée d'un client résidentiel ou d'une PME concerne un produit qui n'est plus actif et n'est pas soumis à une garantie contractuelle de prix, le fournisseur communique au client résidentiel ou à la PME au moins deux mois à l'avance un aperçu de tous ses produits actifs actuels. Le fournisseur informe le client résidentiel ou la PME expressément et d'une façon bien visible qu'il peut vérifier sur les sites web des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher. Cette information doit avoir lieu par le biais d'une communication sans ambiguïté reprenant un hyperlien vers la page internet du régulateur concerné sur laquelle la comparaison des prix peut être effectuée. Cet aperçu est fourni au client résidentiel ou à la PME par les mêmes moyens que ceux normalement utilisés pour communiquer avec le client résidentiel ou la PME dans le cadre du contrat en cours. Le fournisseur transmet en même temps au client résidentiel ou à la PME une nouvelle proposition de contrat. Le fournisseur explique clairement, sans équivoque et de façon spécifique en quoi les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat existant. Le fournisseur demande au client résidentiel ou à la PME de confirmer explicitement son accord sur la nouvelle proposition par lettre ou sur tout autre support durable.

Une confirmation n'est pas exigée si, lors de la nouvelle proposition de contrat, le fournisseur a proposé le produit équivalent au tarif le moins cher et a mentionné qu'en l'absence de réaction, ce produit serait attribué.

Si le client résidentiel ou la PME n'a pas réagi à cette demande deux mois après la réception du courrier, le fournisseur lui attribue le produit équivalent le moins cher qu'il propose sur le marché à ce moment-là. Le fournisseur en informe explicitement le client résidentiel ou la PME par lettre ou sur tout autre support durable. »

Annexe 2 : L'article VI.97, 3° du Code de droit économique (pratiques commerciales trompeuses)

« Article VI. 97 - Une pratique commerciale est réputée trompeuse si elle contient des informations fausses et qu'elle est donc mensongère ou que, d'une manière quelconque, y compris par sa présentation générale, elle induit ou est susceptible d'induire en erreur le consommateur moyen en ce qui concerne un ou plusieurs des éléments suivants, même si les informations présentées sont factuellement correctes, et que, dans un cas comme dans l'autre, elle l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement :

[...]

3° l'étendue des engagements de l'entreprise, la motivation de la pratique commerciale et la nature du processus de vente, [...] »