

PRIX/TARIFS

Augmentation des prix à la suite d'une prolongation ou d'un renouvellement du contrat énergétique

DESCRIPTION

Les clients concernés signent un contrat à tarifs fixes pour une durée déterminée auprès du fournisseur d'énergie ESSENT.

Au terme de la durée du contrat (de 1, 2 ou 3 ans), ESSENT a prolongé le contrat mais d'autres tarifs ont été appliqués lors de ces reconductions. Il s'agit dès lors vraiment d'un renouvellement du contrat. Le renouvellement du contrat a été communiqué par ESSENT en plaçant l'information afférente sur une facture intermédiaire qui a été envoyée quelques mois avant le renouvellement.

Les clients concernés n'étaient pas d'accord avec ces tarifs adaptés vu qu'ils n'ont jamais donné leur accord à cet ajustement tarifaire.

Le Service de Médiation estime qu'il existe suffisamment d'éléments qui doivent inciter le fournisseur à recalculer la facturation aux tarifs contractuels d'origine. Étant donné que l'entreprise ESSENT n'y était pas disposée, le Service de Médiation a émis des recommandations.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

Le Service de Médiation considère qu'en cas de reconduction tacite d'un contrat, celui-ci se poursuit aux mêmes prix et mêmes conditions. Si un changement est apporté aux conditions essentielles ou aux prix de l'énergie, il n'est pas question d'une reconduction tacite mais d'un renouvellement du contrat.

C'est ce qui est défini expressément aussi dans l'Accord du consommateur à l'article VI. 6 :

« Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification au détriment du consommateur.

Un fournisseur ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. De plus, il explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours.

Le fournisseur demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur.

Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable. Cette confirmation n'est pas exigée si le fournisseur a confirmé, lors de la nouvelle proposition et de façon claire et non équivoque, que le produit équivalent proposé est celui au tarif le moins cher. »

Le Service de Médiation constate qu'une modification de prix est effectuée par ESSENT et qu'il n'est donc pas question d'une reconduction du contrat mais d'un renouvellement de celui-ci. Dans ce cas, ESSENT doit :

1)

Expliquer clairement, sans équivoque et de manière spécifique où les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat existant. Une simple communication en deuxième page de la facture d'acompte ne suffit pas ici.

2)

Demander au consommateur de confirmer expressément son accord avec la nouvelle proposition par lettre ou sur un autre support durable. Le fait de renvoyer à la possibilité de changer de fournisseur ou à la résiliation du contrat par le client ne suffit pas.

Le Service de Médiation a dès lors recommandé de recalculer la facturation à partir du renouvellement du contrat aux tarifs qui sont d'application sur le contrat initial.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ESSENT déclare que le client a été informé à temps et conformément à la réglementation applicable sur la poursuite du contrat et sur le fait qu'aucune disposition juridique n'exige une confirmation expresse du client.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a déjà renvoyé dans sa recommandation à la réglementation qui stipule que le fournisseur doit demander une confirmation explicite des prix proposés.

La position du Service de Médiation reste dès lors inchangée.