

PRIX/TARIFS

Information précontractuelle

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Les listes tarifaires des gestionnaires de réseau de distribution, pour leurs services aux utilisateurs du réseau de distribution, contiennent normalement un tarif pour « déplacements inutiles ». Ce tarif doit être approuvé par le régulateur. Mais cette approbation n'indique pas dans quels cas ce tarif peut être facturé. Le Service de Médiation est donc d'avis que ce tarif ne peut pas être facturé pour n'importe quel déplacement inutile.

POINT DE VUE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Les coûts pour déplacement inutile ont été facturés valablement et conformément aux tarifs approuvés par le régulateur.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

En 2015, le Service de Médiation a fait deux recommandations dans lesquelles il rejette la facturation de ce tarif. Il s'agissait, à chaque fois, d'une facture d'un gestionnaire de réseau de distribution pour lequel INFRAX agit avec un mandat de gestion.

Les déplacements inutiles sont facturés à l'occasion de travaux ou d'interventions qui sont sollicités par l'utilisateur du réseau de distribution. Le point de départ est – selon le Service de Médiation – que ce client était dès le départ supposé être d'accord avec la facturation de ce tarif. Cela implique, cependant, que le client soit informé de manière suffisante des conditions d'application de ce tarif et des cas où il s'applique (« accord en connaissance de cause »).

- une première plainte traitée par le Service de Médiation concerne un appel via la ligne des dérangements d'INFRAX. Dans ce cas, la conclusion à tirer est que le client n'était pas dans la possibilité de s'informer sur le fait que des frais de déplacement inutile seraient facturés par INFRAX, comme mentionné sur la liste tarifaire de l'entreprise. Ceci a d'ailleurs été confirmé par INFRAX. En plus, l'entreprise n'a pas fourni la moindre preuve que cette information avait été transmise. Dans ce cas, l'argument est qu'il s'agissait d'une « omission trompeuse », comme définie dans l'article 90, §1 de l'ancienne Loi du 6 avril 2010 visant les pratiques de marché et la protection du consommateur (actuellement l'article VI. 99 §1 du Code de droit économique).

- une seconde plainte concernait les travaux préparatoires demandés par un client à propos des travaux de raccordement. Dans ce cas, il y avait confusion dans le chef du client sur la façon de réaliser le raccordement de l'électricité (la solution définitive n'a d'ailleurs été décidée que sur le lieu et le jour même de l'exécution des travaux). Néanmoins, la solution choisie avait de graves conséquences sur la longueur de câble qui devait être fourni par le client. Alors que ce dernier avait exécuté tous les travaux préparatoires avec précision, le jour du raccordement se posait précisément la question de la longueur du câble.

Le Service de Médiation était d'avis que dans ce cas précis, d'une part, le gestionnaire de réseau de distribution disposait des connaissances nécessaires quant à la meilleure façon de réaliser un raccordement dans une situation donnée et quant à la longueur de câble requise. D'autre part, le gestionnaire de réseau de distribution ne pouvait pas prouver qu'il a suffisamment informé le client de ce qu'il devait faire au cas où il y aurait eu confusion sur la longueur requise du câble.

RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Dans les deux cas, INFRAX, après avoir reçu les recommandations, a maintenu sa position à propos des frais de déplacements étant facturés correctement. Néanmoins, l'entreprise a été d'accord de suivre la recommandation et d'annuler les frais de 75 euros de déplacement inutile et de rembourser les paiements effectués.