

PRIX ET TARIFS

1. Recommandation: tarif social

DESCRIPTION

Le 1^{er} mai 2007, le SPF Sécurité sociale, Direction générale Personnes handicapées, décide l'arrêt du bénéfice des allocations aux handicapées de Madame P. Celle-ci fait appel et obtient un arrêt du tribunal du travail le 22 mai 2010. Celui-ci lui octroie le droit à une allocation d'insertion de catégorie III avec effet rétroactif.

Les ayants-droit à cette allocation constituent une des catégories de personnes qui ont droit à l'application du tarif social pour l'électricité et le gaz. Madame P. a demandé à son fournisseur de lui accorder ce tarif avantageux et d'y inclure sa consommation passée.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL a accordé le tarif social mais a refusé d'adapter les factures pour la consommation avant le 1^{er} janvier 2010. Le fournisseur d'énergie justifie cette décision argumentant qu'il a reçu une attestation non valable de la part de Madame P.

L'attestation remise par Madame P. à ELECTRABEL était une « attestation valable pour l'obtention du tarif social spécifique du gaz et de l'électricité », rédigée par le SPF Sécurité sociale, Direction générale Personnes handicapées, le 6 octobre 2010 mentionnant que « la personne susmentionnée satisfait les conditions du 01/05/2007 et ceci pour une durée illimitée. »

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

- 1) L'application du tarif social pour le gaz et l'électricité est un droit garanti par la Loi (notamment l'article 15/10 §2 de la Loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et l'article 20 §2 de la Loi du 19 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité) aux « clients résidentiels à bas revenus ou dans une situation précaire ».
- 2) Suite à l'arrêt du Tribunal du travail, Madame P. appartient à une des catégories de clients d'énergie qui sont considérés comme « clients résidentiels à bas revenu ou dans une situation précaire. », suite à deux arrêtés ministériels. Ces arrêtés ministériels stipulent, dans l'article 4, que les sociétés de gaz ou d'électricité qui fournissent de l'énergie à ces clients, sont tenues de fournir aux prix maximaux définis conformément aux arrêtés. L'unique dérogation à cette obligation se produit lorsque le client informe l'entreprise d'énergie par courrier recommandé du fait qu'il ne bénéficie plus du tarif social.
- 3) Les conditions et les exigences de forme concernant ces attestations ont été légiférées par l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel/électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge, qui est entré en vigueur le 1^{er} avril 2012 seulement. Avant cette date, il n'y avait pas de mentions légales conditionnant le droit au tarif social à un modèle spécifique, à certaines conditions de validité ou qui devaient être fourni annuellement.

Le Service de Médiation a demandé d'appliquer le tarif social au profit de Madame P. pour la période du 23 avril 2008 au 31 décembre 2009.

REPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL a réitéré ne pas avoir reçu d'attestation valable qui donne droit à l'application du tarif social pour les années 2008 et 2009.

L'entreprise d'énergie ajoute qu'elle n'a pas reçu de communication de la part du SPF Economie (qui est responsable de l'organisation de l'application automatique du tarif social pour l'électricité et le gaz) attestant que Madame P. avait droit au tarif social en 2009.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

Dans sa réponse à la recommandation, ELECTRABEL se limite à l'affirmation que l'attestation fournie par Madame P. ne serait pas valable sans donner de motivation ou d'explication et sans répondre à la constatation de la recommandation qui signale qu'il n'existait pas, dans la période pertinente, de régulations par rapport à la forme ou la périodicité de l'attestation.

La constatation que l'entreprise d'énergie n'a pas reçue de communication de la part du SPF Economie n'est pas pertinente dans ce dossier parce que la régulation permet en tout cas que le droit au tarif social peut être démontré par d'autres moyens (par exemple via un document papier).

2. Recommandation: tarif social

DESCRIPTION

Madame S. réclame l'application du tarif social pour sa fourniture d'énergie. La plaignante est reconnue depuis le 1^{er} janvier 2002 comme personne handicapée par le SPF Sécurité sociale Direction générale Personnes handicapées.

Dans ce contexte, elle jouit d'une allocation mensuelle pour une durée illimitée. Ce droit a été interrompu et la personne a fait appel à cette décision.

Suite à un arrêt du Tribunal du travail de Liège du 27 octobre 2010, le client a obtenu la reconnaissance de 9 points de réduction d'autonomie. Le juge a confirmé la reconnaissance avec comme résultat l'octroi de nouvelles allocations à partir du 1^{er} juin 2008 pour une durée illimitée.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ESSENT demande au client les attestations nécessaires pour l'application du tarif social pour la période du 1^{er} mars 2008 au 1^{er} juillet 2011.

Madame S. affirme qu'elle a envoyé ces attestations à plusieurs reprises.

Faute d'accord, Madame S. porte plainte au Service de Médiation.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte les éléments suivants:

- 1) Madame S. appartient aux catégories de clients protégés résidentiels dans le sens:
 - des articles 3 à 12 de la Loi-programme du 27 avril 2007, appelé par la suite « la Loi-Programme »;
 - de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire, appelé par la suite « arrêté ministériel du 30 mars 2007 ».

En application de l'article 2, A, alinéas 4 à 8, de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1^o de la Loi-programme, tout client final ou tout membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi par le SPF Sécurité sociale:

- d'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail de 66 %;
- d'une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 %;
- d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne;
- d'une allocation d'aide aux personnes âgées;
- d'une allocation de remplacement de revenus;

- 2) le droit au tarif social ne peut être refusé à Madame S. sur base de la Loi - Programme et de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007;

- 3) le SPF Sécurité sociale a confirmé que la personne concernée bénéficie depuis le 1^{er} juin 2008 d'une allocation et que le 17 novembre 2010, une attestation générale a été fournie;

- 4) l'arrêt du tribunal du travail de Liège du 27 octobre 2010, qui confirme le droit de Madame S. à une allocation d'aide aux personnes âgées de catégorie II, à partir du 1^{er} juin 2008;

- 5) le droit entre en vigueur le 1^{er} juin 2008;

- 6) les conditions et les exigences de forme concernant ces attestations ont été légiférées par les « arrêtés royaux du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel/électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge », et sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2012 seulement. Avant cette date, il n'y avait pas de stipulations légales qui conditionnaient le droit au tarif social à un modèle spécifique ou à certaines conditions de validité ou qui devait être fourni annuellement.

Par conséquent, le Service de Médiation a recommandé d'attribuer le tarif social à Madame S. pour sa fourniture d'énergie à partir du 1^{er} juin 2008, date à laquelle le droit a été octroyé.

REPONSE DU FOURNISSEUR

ESSENT affirme qu'elle n'a pas reçu des attestations qui sont conformes aux attestations en annexe de l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge, qui est entré en vigueur le 1^{er} avril 2012.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

L'arrêté royal prévoyant les attestations mentionnées dans l'annexe n'est entré en vigueur que le 1^{er} avril 2012. Cependant, durant la période visée, il n'y avait pas de mentions légales relative à la forme ou à la périodicité de l'attestation pour obtenir le tarif social. Par conséquent, ce droit peut être démontré par tous les moyens de droit commun, ce qui a été le cas.

3. Recommandation: tarif social

DESCRIPTION

Madame L. a bénéficié, jusqu'au 23 janvier 2012, d'un revenu d'intégration sociale du CPAS. La plaignante a en même temps introduit, le 29 décembre 2011, un dossier au SPF Sécurité sociale, Direction générale Personnes handicapées. Après analyse de la demande, Madame L. obtient, en juin 2012, une allocation de l'administration précitée avec effet rétroactif à partir de décembre 2011.

La cliente réclame l'application du tarif social, au fournisseur social ORES, pour la période allant du 24 janvier 2012 au 31 mars 2012.

POINT DE VUE DU GESTIONNAIRE DE RESEAU DE DISTRIBUTION

ORES applique le tarif social à partir du 1^{er} avril 2012. Par conséquent, la consommation de la période entre le 24 janvier 2012 et le 31 mars 2012 a été facturée au tarif maximum.

Madame L. porte plainte auprès du Service de Médiation.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

1) L'attestation pour 2012 du SPF Sécurité sociale, envoyée à ORES, octroie le droit au tarif social à partir du 1^{er} décembre 2011 sur base d'une décision du SPF Sécurité sociale, Direction générale Personnes handicapées;

2) A la suite du droit ouvert de la plaignante lié, au bénéfice du revenu d'intégration sociale qui a pris fin le 23 janvier 2012, Madame L. a obtenu l'ouverture d'un droit lié au bénéfice d'allocations provenant du SPF Sécurité sociale.

Par conséquent, la plaignante appartient à une des catégories de clients résidentiels protégés comme définie dans;

- les articles 3 à 12 de la Loi-programme du 27 avril 2007, appelé par la suite « Loi-Programme »
- l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire, appelé par la suite « arrêté ministériel du 30 mars 2007 ».

En application de l'article 2, A, paragraphe 4 à 8, de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1° de la Loi-programme, tout client final ou tout membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'application, par le SPF Sécurité sociale:

- d'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail de 66%;
- d'une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66%;
- d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne;
- d'une allocation d'aide aux personnes âgées;
- d'une allocation de remplacement de revenus.

3) Le droit de bénéficier au tarif social ne peut être refusé à Madame L. suivant la Loi-programme et l'arrêté ministériel du 30 mars 2007;

4) Le même arrêté ministériel ne dispose pas que le droit au tarif social entre en vigueur au moment de « la date de décision » (dans ce cas en juin 2012) ou à partir de « le premier jour du trimestre où la décision du SPF Sécurité sociale a été prise (dans ce cas le 1^{er} avril 2012);

5) Vu que seul « l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel/électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge », et qui est entré en vigueur le 1^{er} avril 2012, tout comme les attestations en annexes 2 de cet arrêté, ont donné une base réglementaire sur proposition de la CREG de cette interprétation de la date d'octroi du tarif social;

6) Vu que les fondements juridiques de cet arrêté royal ne peuvent être mis en doute vis-à-vis des dispositions prévues dans l'article 6 de la Loi-programme et dans l'arrêté ministériel du 30 mars 2007;

7) Vu qu'ORES maintient son point de vue d'appliquer le tarif social à partir du 1^{er} avril 2012 et non à partir du 23 janvier 2012 conformément à la décision du SPF Sécurité sociale en faveur de la plaignante;

8) Vu l'absence de garanties légales ainsi créées et communiquées au Médiateur fédéral par le biais des plaintes contre le SPF Economie et le SPF Sécurité sociale;

9) Vu la recommandation formulée par le Médiateur fédéral au SPF Economie, Direction générale de l'Énergie et au SPF Sécurité sociale (p. 92 et p. 168 du Rapport annuel 2012 du Médiateur fédéral).;

Le Service de Médiation a recommandé l'application du tarif social au profit de Madame L. pour la fourniture d'énergie entre le 23 janvier 2012 et le 31 mars 2012.

REPONSE DU GESTIONNAIRE DE RESEAU DE DISTRIBUTION

ORES n'a pas suivi la recommandation sur base des règles de l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel/électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge, et qui est entré en vigueur le 1^{er} avril 2012.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation continue à insister pour qu'une solution pour ces dossiers soit trouvée dans l'intérêt des ayant-droits au tarif social et il envoie ces recommandations au Médiateur fédéral afin de donner exécution aux recommandations du Médiateur fédéral aux SPFs concernés et afin d'octroyer le droit au tarif social aux ayant-droits à partir de la date de début du droit au tarif social et non pas à partir de la date de décision (qui peut intervenir des mois ou même des années plus tard).