

## PRIX/TARIFS

Recommandation 2015 : Tarif social : Absence d'attestation « valable »

### DESCRIPTION

Les prix sociaux maximaux (le tarif social) sont automatiquement attribués depuis juillet 2009 sur base de la Loi programme du 27 avril 2007. En principe, le consommateur d'énergie qui y a droit ne doit plus faire des démarches. S'il ne se voit pas attribuer ce tarif avantageux, il peut toujours introduire une attestation auprès de son fournisseur. Cette attestation peut être obtenue auprès de l'administration responsable de l'allocation qui établit le droit du consommateur au tarif social (entre autre les CPAS, le SPF Sécurité sociale, La Direction générale des Personnes handicapées ou l'Office National des Pensions).

Dans la pratique, il s'avère que des consommateurs ne se voient pas attribuer le tarif social alors qu'ils répondent entièrement aux conditions d'attribution. Les plaintes reçues par le Service de Médiation en témoignent. Dans plusieurs dossiers de plaintes, le fournisseur d'énergie n'attribue pas le tarif social à cause du type de l'attestation présentée (trop générale, pas d'attestation « spécifique »).

La Loi programme du 27 avril 2007 définit les principes de l'attribution automatique, alors que l'application ultérieure est prescrite par des arrêtés. La Loi prescrit que, si l'attribution automatique du tarif social ne se fait pas correctement, le fournisseur doit accepter les attestations des consommateurs finals qui prouvent qu'ils appartiennent à une des catégories des ayants-droit du tarif social (article 6, section 2).

Néanmoins à une date ultérieure, par Arrêté royal, des modèles –types d' attestations à transmettre ont été établis (ceux-ci figurent 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). Cet Arrêté royal n'est entré en vigueur que le 01/04/2012. Il y a lieu de souligner que les attestations faites par années calendrier ne sont établies pour l'attribution des tarifs d'électricité et du gaz que pour une année à la fois.

### POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Sur le terrain, le fournisseur d'énergie refuse d'appliquer le tarif social faute d'une attestation « valable », bien qu'il s'agisse d'une consommation antérieure à l'entrée en vigueur des arrêtés royaux qui arrêtaient le modèle d'attestation spécifique pour l'électricité et le gaz. Dans quatre dossiers de plaintes concernés par cette problématique, le Service de Médiation a adressé une recommandation à ELECTRABEL.

Dans chacun des cas, les plaignants pouvaient démontrer qu'eux-mêmes ou la personne qui était domiciliée chez eux pendant la période pour laquelle ils demandaient l'application du tarif social, étaient bénéficiaires d'un revenu garanti ou d'une allocation de remplacement de revenu qui selon la loi donne accès au tarif social. Ils étaient à même de fournir une attestation rédigée par l'institution débitrice de l'allocation ou du revenu. Ces attestations n'étaient cependant pas rédigées selon le modèle spécifique pour le tarif social pour l'électricité et le gaz naturel.

### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé d'appliquer le tarif social pour la période de la validité des attestations, et ce pour les motifs suivants :

- le droit au tarif social pour l'électricité et le gaz trouve son fondement dans la Loi (article 15/10, §2 de la Loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, appelée ci-après Loi gaz, et l'article 20, §2 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité, appelée ci-après loi électricité). Les dispositions de cette législation donnent la possibilité au ministre compétent pour l'économie de fixer les tarifs, mais ces dispositions prévoient en même temps que les fournisseurs doivent appliquer ces prix maximaux dans la fourniture de gaz et de l'électricité aux clients résidentiels protégés avec un revenu modeste ou dans une situation précaire.
- en application de ces dispositions légales et par arrêté d'exécution, ont été fixées les catégories des ayants-droit au tarif social (il s'agit des Arrêtés ministériels du 30 mars 2007 portant fixation de prix

sociaux maximaux pour la fourniture de gaz et d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire). Les plaignants appartiennent à chaque fois à une de ces catégories pour la période pour laquelle l'application du tarif social est demandée, ce qu'ils peuvent attester auprès de toute instance moyennant la production d'un document provenant de l'institution débitrice de l'allocation ou du revenu.

- les arrêtés ministériels précités stipulent en même temps (à chaque fois dans l'article 4) que les entreprises d'énergie sont obligées de fournir l'électricité et/ou le gaz naturel à leurs clients à ce prix maximal. Les arrêtés prévoient comme seule dérogation le cas où l'ayant-droit informe le fournisseur par courrier recommandé qu'il ne désire plus bénéficier du tarif social.
- Ni la Loi gaz, ni la Loi électricité, ni l'Arrêté royal du 28 juin 2009 relatif à l'application automatique de prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, ni les arrêtés précités du 30 mars 2007, rendent le droit au tarif social dépendant d'une attestation qui devrait répondre à un certain modèle ou à certaines conditions de validité ou qui serait à renouveler annuellement. Des conditions ou des formalités concernant les attestations ont uniquement été imposées par les Arrêtés royaux 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, entrée en vigueur le 01/04/2012.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL a rejeté la recommandation. L'entreprise a rappelé qu'elle n'avait pas reçu d'attestations valables qui donnent droit au tarif social pour les périodes où l'application du tarif social était demandée. Pour autant que l'application automatique dans les dossiers concernés soit déjà en vigueur, l'entreprise rappelle qu'elle n'avait pas reçu de communication pour l'application automatique des périodes sous litige.

Dans un des dossiers, ELECTRABEL argumente son refus de l'application du tarif social dans le passé en soutenant que les conditions générales du contrat d'énergie ne permettraient plus la contestation des factures antérieures (au tarif commercial). Il s'agit de la clause qui permet ces contestations dans un délai de 12 mois après la date ultime de paiement de la facture.

#### COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Tel qu'évoqué précédemment, il n'existe pas de règle probante concernant la forme de l'attestation pour la période pour laquelle le tarif social est demandé. Le Service de Médiation a indiqué également que le droit au tarif social est garanti par des dispositions légales et qu'il ne peut y être dérogé par des clauses contractuelles. Par conséquent, il n'est pas permis de déroger à ce droit sur base de clauses émanant des conditions générales de vente, comme celles qui traitent du délai pendant lequel un client peut contester une facture. Le Service de Médiation maintient donc sa position.