

PRIX/TARIFS

Recommandation 2015 : Tarif social : rectification de factures d'énergie

DESCRIPTION

Depuis juillet 2009, le tarif social est en principe attribué automatiquement, et ce afin que le consommateur d'énergie ayant-droit n'ai plus à faire des démarches. Le tarif social devient un droit lorsque le client ou une personne du ménage qui habite sous le même toit, est bénéficiaire d'un revenu garanti ou d'une allocation sociale, dont les données sont connues de l'administration concernée. Ceci permet, grâce à un système d'échange de données, de mettre les fournisseurs d'énergie au courant des clients pour lesquels ils doivent appliquer le tarif social.

Des problèmes peuvent se poser lorsqu'un ayant-droit perd le revenu garanti ou l'allocation sociale. Il arrive que le fournisseur continue de facturer le tarif social pendant longtemps après que le client a perdu le droit au tarif social et qu'il se voit contraint de rectifier les factures à une date ultérieure. Ces situations sont gérées dans la législation existante (l'article 11 de la Loi programme du 27 avril 2007), mais cette disposition n'est pas toujours appliquée.

En plus, il faut tenir compte de la règle générale concernant la rectification des factures. Suite à l'Accord « le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », les fournisseurs ne peuvent pas, dans les conditions générales, inclure des articles qui permettent de rectifier les factures après un délai de plus de 12 mois à partir de la date de paiement, sauf si la rectification est causée par un tiers.

Ainsi, Monsieur S. était un ayant-droit au tarif social pour le gaz et l'électricité jusqu'au 30/12/2009. Néanmoins, ENI a appliqué le tarif social dans la facture de consommation du 28/04/2010 et ce, pour toute la période de consommation du 14/05/2009 au 22/04/2010.

Dans les deux factures de rectification du 23/06/2011, la consommation pour la période du 01/01/2010 au 22/04/2010 est facturée au tarif commercial d'ENI au lieu du tarif social. Néanmoins, ces factures ont été rédigées plus de 12 mois après la date ultérieure de paiement de la facture de consommation du 28/04/2010 (date ultérieure qui était selon ce document le 13/05/2010).

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Pour répondre à cette erreur, ENI a offert un geste commercial de 250 kWh ou 41,90 euros.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé à l'entreprise d'énergie de suivre ses propres conditions générales, qui stipulent entre autre que, si une facture doit être rectifiée suite à une faute d'ENI, ceci doit se faire dans les 12 mois de la date ultime de paiement de la facture. Nous avons remarqué à cette occasion que le délai de rectification de 12 mois est d'application à toutes les fautes dans la facture et ne se limite pas aux seules situations résultant d'une faute du fournisseur d'énergie.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENI a maintenu les factures de rectification et a fourni les arguments suivants:

- l'entreprise d'énergie a du rectifier la facture de décompte initiale du 28/04/2010 parce qu'elle avait appris que Monsieur S. ne bénéficiait plus du tarif social depuis le 01/01/2010, et cela grâce à une communication du SPF Économie, qui est responsable de l'organisation de l'automatisation du tarif social. ENI conclut que la rectification n'est pas due à une faute d'ENI. Par conséquent, le délai maximal de 12 mois n'est pas d'application.
- l'entreprise d'énergie conteste que la clause concernant le délai de rectification ne serait pas entièrement conforme à l'Accord du consommateur parce que l'Accord en vigueur à cette époque stipulait : « À cet effet, les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions générales / particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit : - Ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant

lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs de facturation, sauf si cette rectification est due à des parties tierces.»

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation attire l'attention sur le fait que dans l'Accord du consommateur, il s'agit « d'erreurs de facturation », ce qui n'est pas identique avec une faute dans le chef du fournisseur. Autre élément important avancé, l'entreprise d'énergie mentionne en vain « la rectification de la facture de décompte du 28/04/2010 est due à la communication du SPF Économie que Monsieur S. ne bénéficie plus du tarif social depuis le 01/01/2010 ».

L'échange de données entre le SPF Économie et les fournisseurs d'énergie se fait quatre fois par an (de façon trimestrielle). Non seulement il y aurait déjà eu un échange trimestriel de données, mais à l'occasion de chaque échange trimestriel de données, l'entreprise aurait pu constater que Monsieur S. n'était plus parmi les bénéficiaires. Hors, l'entreprise a attendu jusqu'au 16/09/2010 avant d'en informer Monsieur S. par courrier. En plus, ce n'est que près d'une année et demie après la perte du droit qu'une rectification a été faite. Le Service de Médiation maintient, par conséquent, son point de vue.