Transparence des prix

Application d'un tarif plus élevé

DESCRIPTION

Madame L. conteste les prix appliqués sur sa facture ainsi que le montant pour ses factures mensuelles.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie MEGA a indiqué que le contrat de Madame L. a été renouvelé en fonction des conditions tarifaires les plus avantageuses au moment de son renouvellement au regard de sa situation.

Cependant, plusieurs postes ont été augmentés suite à ce renouvellement : la redevance fixe, le cout énergie verte, couts de transport, distribution mono-horaire, location de compteur, cotisation fédérale ...

Si Madame L. conteste ce renouvellement et ne souhaite plus être cliente, MEGA l'invite à contacter le fournisseur de son choix.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait qu'un contrat de 3 ans (01/01/2015 au 01/01/2018) a été établi sur base de la carte tarifaire du mois novembre 2014 et que le contrat de Madame L. a été renouvelé deux fois : le 1er janvier 2018 et le 1er janvier 2019.

Cependant, les cartes tarifaires font mention de « la carte tarifaire de ***reconduction*** » et la facture intermédiaire du 1er novembre 2017 fait également mention d'une reconduction *« votre contrat sera **reconduit**… »*

En effet, un renouvellement est différent d'une reconduction.

Le Service de Médiation a également rappelé que le Code de Droit Economique stipule que la modification unilatérale des conditions essentielles ou les modifications de prix d'énergie sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur d'énergie, est interdite (art. VI.83, 3°).

« 3° déterminer, dans les contrats à durée déterminée, que le prix des produits est fixé au moment de la livraison ou permettre à l'entreprise d'augmenter unilatéralement le prix ou de modifier les conditions au détriment du consommateur sur la base d'éléments qui dépendent de sa seule volonté, même si la possibilité de mettre fin au contrat est alors offerte au consommateur. »

Enfin, s'agissant d'un nouveau contrat d'énergie, l'information contractuelle et les prix contractuels devaient être communiqués au consommateur de manière expresse, claire et lisible.

Le Service de Médiation a donc recommandé l'application d'une reconduction et, par conséquent, l'application de la carte tarifaire du novembre 2014.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

MEGA a décidé de suivre la recommandation partiellement.

Selon le fournisseur la cliente ne peut bénéficier des tarifs identiques à son contrat initial lors de sa reconduction car ces derniers sont réactualisés en fonction du cours du marché.

MEGA a cependant accepté de modifier les tarifs de reconduction de l'année 2018.

Pour ceux de 2019, MEGA a maintenu son prix. Selon MEGA, Madame L. a introduit un dossier auprès du Service de Médiation en novembre 2018 et n'a émis aucune objection au moment de sa reconduction en janvier 2019. Elle était à ce moment-là pleinement consciente de la situation.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation est resté sur sa position exprimée dans la recommandation et nous avons indiqué à Madame L. que si elle n'avait pas obtenu satisfaction, il lui était toujours possible de saisir les autorités judiciaires compétentes.