

## PRIX/TARIFS

Tarif social : absence d'une attestation « valable »

### DESCRIPTION

Madame H. conteste le fait que son fournisseur a envoyé quatre rectifications parce qu'elle aurait prétendument bénéficié indûment du tarif social. Le handicap de son fils a, du reste, été reconnu par le SPF Sécurité sociale à partir du 01/09/2009.

### POSITION DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie LAMPIRIS a indiqué à cet effet qu'il était disposé à rectifier les régularisations de 2009 à 2011 en faveur de la cliente mais qu'à ce jour la première attestation de tarif social qu'il a reçu ne commence qu'à partir du 01/07/2011.

Pour l'octroi du tarif social, LAMPIRIS déclare avoir besoin de l'attestation spécifique. L'entreprise d'énergie ne peut pas accepter l'attestation générale parce qu'elle est tenue de justifier l'octroi du tarif social auprès du régulateur fédéral de l'énergie, la CREG, selon les prescriptions appliquées par cette dernière.

### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a considéré les faits suivants :

- 1) le fait que le tarif social n'a pas été appliqué par LAMPIRIS pour les années 2009 à 2011 ;
- 2) le fait que Madame H. appartient à l'une des catégories de clients résidentiels protégés au sens :
  - les articles de 3 à 12 de la loi-programme du 27 avril 2007, ci-après nommée « loi-programme »;
  - l'Arrêté ministériel portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire, ci-après nommé « l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 ».
- 3) le fait que le droit de bénéficier du tarif social ne peut être retiré à Madame H. en vertu de la loi-programme et de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 parce que cet arrêté ne stipule pas que le droit au tarif social est d'application à partir de la « date de décision » ou à partir du « premier jour du trimestre au cours duquel la décision du SPF Sécurité sociale a été prise » ;
- 4) le fait que cet arrêté ne prévoit, en outre, aucune attestation comme condition d'application. Il suffit de fournir la preuve du caractère bénéficiaire de la décision d'octroi ;
- 5) la confirmation que Madame H. bénéficie depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2009 d'une indemnité et qu'une attestation lui a été délivrée le 6 novembre 2012 ;
- 6) Le point V. V1 - 5 de l'Accord du consommateur qui stipule « 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 ». Dans ce cas, il s'agit d'une rectification due à des tierces parties. Le délai de rectification est par conséquent celui de la réglementation en vigueur ;  
Le Service de Médiation a donc demandé d'appliquer le tarif social à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2009.

### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Selon LAMPIRIS, la recommandation va à l'encontre des obligations exigées par la CREG.

LAMPIRIS regrette qu'il en soit ainsi pour Madame H. mais explique que, sans attestation spécifique, elle ne peut attribuer le tarif social sous peine de risquer de se voir infliger une amende. LAMPIRIS veut respecter les règles qui s'appliquent à tous les fournisseurs d'énergie commerciaux dans le marché de l'énergie.

Selon LAMPIRIS, la recommandation créerait un précédent et remettrait complètement en cause l'octroi du tarif social chez les fournisseurs d'énergie commerciaux. Par conséquent, LAMPIRIS n'a pas suivi la recommandation transmise.

#### COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a rappelé qu'il n'existait aucune règle décisive quant à la forme de l'attestation pour la période pour laquelle le tarif social a été demandé. Le droit au tarif social est garanti par des dispositions légales et il existe donc une obligation légale pour les fournisseurs de respecter ce droit.

Il est uniquement fait référence aux réglementations en vigueur au sein du secteur et à un vade-mecum au niveau administratif. Tout cela ne peut porter atteinte au droit au tarif social d'un client consommateur d'énergie qui n'a pas participé à ces réglementations ou pratiques administratives.

Le dossier a donc été clôturé et il a été indiqué à Madame M. que si elle n'avait pas obtenu satisfaction et si elle le jugeait utile et approprié, il lui était toujours possible de s'adresser aux instances judiciaires compétentes.