

Modification des tarifs d'Engie Electrabel

21/04/2017



Le 11 mars dernier, Sudpresse publiait un article au sujet d'Engie Electrabel. Cet article explique comment Engie a remplacé un tarif fixe avantageux (FixOnline) par un tarif variable (Direct).

Engie aurait simplement envoyé à ses clients « FixOnline » un courrier indiquant que cette offre était supprimée de ses produits commerciaux et qu'elle était remplacée par une nouvelle offre appelée « Direct », proposant un « prix indexé compétitif ».

Cette pratique était-elle légale ?

EIW profite de l'occasion pour faire le point sur les obligations du fournisseur d'énergie qui veut **modifier le prix** du contrat conclu avec un consommateur.

En Wallonie, l'offre « FixOnline » consistait en un contrat à **durée déterminée** d'un an proposant un **tarif fixe et une gestion du contrat exclusivement « en ligne »**.

En français, s'il vous plait !

Tarif fixe : dans un contrat à tarif fixe, le prix de l'énergie proposé par le fournisseur reste inchangé durant toute la durée du contrat.

Tarif variable : dans un contrat à tarif variable, le prix évolue pendant la durée du contrat, à la hausse ou à la baisse, suivant un mécanisme d'indexation choisi par le fournisseur (en Belgique, ce contrat peut être indexé 4 fois par an : janvier, avril, juillet, octobre). Le fournisseur doit communiquer sa formule dans le contrat proposé ainsi que sur son site Internet.

Dans un contrat à durée déterminée, le fournisseur **ne peut pas** prévoir une clause lui permettant de **modifier unilatéralement le prix de l'énergie** pendant la durée du contrat[1].

Ici, Engie a attendu la fin des contrats « FixOnline » à durée déterminée pour proposer à ses clients un nouveau contrat.

Dans ce cas, Engie a la possibilité de faire à ses clients résidentiels une nouvelle offre, en expliquant clairement **en quoi cette offre diffère de leur contrat actuel**. Les clients doivent être informés de cette offre au plus tard deux mois avant la fin du contrat.

Les clients peuvent alors :

- Soit **accepter** cette offre en marquant leur accord **par écrit**;
- Soit la **refuser** et mettre fin à leur contrat avec Engie ;
- Soit **ne pas réagir**. Dans ce cas, le fournisseur est tenu de fournir au consommateur son **produit équivalent à l'ancien contrat le moins cher de son catalogue**.

Le fournisseur doit confirmer cela au consommateur par écrit, sauf s'il apparaissait clairement dans l'offre de départ que le produit proposé était le produit équivalent le moins cher.

Or la réglementation explique clairement que :

- Un **contrat avec un tarif d'énergie variable n'est pas équivalent à un tarif d'énergie fixe**[2].
- Un contrat géré **exclusivement « en ligne »** (factures envoyées par mail, paiements en ligne, communications par email exclusivement) n'est pas équivalent à un contrat qui offre un **service après-vente « classique »** (avec contacts téléphoniques, courriers, etc.)[3].

Engie devrait fournir à tous les clients qui n'ont pas réagi au courrier **son produit équivalent au contrat « FixOnline » le moins cher** de son catalogue.

Ici, Engie propose à ses clients de **remplacer un tarif fixe par un tarif variable**. S'agit-il véritablement d'une offre équivalente ?

Nous avons contacté Engie Electrabel à ce sujet, et l'explication suivante nous a été apportée :

Engie Electrabel a décidé de retirer le produit « FixOnline » de son offre commerciale. Or, ce produit proposait un tarif fixe et un contrat géré exclusivement « en ligne ». Engie n'a actuellement aucun autre produit qui présente ces deux caractéristiques. Comme « FixOnline » proposait un tarif très compétitif, Engie a considéré que le produit « Direct » était le plus proche de « FixOnline » car c'est son produit le moins cher actuellement et que cette formule propose une gestion « en ligne » du contrat.

La **liberté commerciale** d'un fournisseur lui permet de supprimer une offre de son catalogue commercial. Cependant, les fournisseurs ayant signé **l'accord sectoriel qui protège les consommateurs d'énergie** se sont engagés à proposer une **offre équivalente** au consommateur en cas de renouvellement d'un contrat.

Ici, la réglementation atteint ses limites. Peut-on forcer un fournisseur d'énergie à maintenir indéfiniment une offre de contrat parce qu'il n'a rien d'équivalent à proposer ? Nous ne pouvons apporter une réponse définitive à cette question.

Cependant, Engie avait aussi l'obligation de **faire apparaître clairement les différences entre la nouvelle offre « Direct » et le contrat « FixOnline » initial**. Or, selon nous, le passage d'un tarif fixe à un tarif variable n'est pas clairement mis en évidence par Engie. De plus, le terme « prix indexé » est employé alors que toutes les réglementations utilisent l'appellation « tarif variable ». Il nous semble que ce choix de terme porte à confusion.

Dans ce contexte particulier qui ne permettait pas de proposer un contrat parfaitement équivalent, cette obligation d'**informer nous semble fondamentale**. D'autant plus qu'un **tarif variable** présente la particularité de **pouvoir être très avantageux momentanément mais beaucoup moins par la suite**, puisqu'il évolue en fonction du prix du marché de l'énergie. Il peut donc augmenter sans que le consommateur en soit averti. La caractéristique d'un contrat à **prix fixe** est justement l'**absence de risque que le prix de l'énergie change** en cours de route.

En conclusion, les consommateurs d'énergie doivent rester particulièrement **vigilants quand leur contrat à durée déterminée arrive à son terme**. A cette occasion, le fournisseur peut **remplacer le contrat initial par un autre**. Il est alors nécessaire que le consommateur vérifie si l'offre du fournisseur est bien « **équivalente** » à son contrat initial et reste vraiment **intéressante** pour lui.

[1] Voir article VI.83, 3° du Code de droit économique.

[2] Voir l'Accord « le consommateur d'énergie dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », p.13 et 14, et note de bas de page numéro 12. Engie Electrabel a signé cet accord. Mais attention ! Certains fournisseurs ont refusé de le signer et ne sont donc pas tenus de respecter cet accord. Il s'agit de Join, Klinkenberg, Confort Energy et Mega.

[3] Idem.