

PROBLÈMES DE FACTURATION

Facturation tardive

DESCRIPTION

Monsieur R. conteste le montant facturé par ELECTRABEL suite à un problème « technique » qui a bloqué l'établissement de la facture de régularisation pendant 4 ans.

POSITION DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL a indiqué qu'il s'agissait bien d'une facturation tardive. ELECTRABEL veut à cet égard procéder à une compensation commerciale pour non-respect de ses conditions générales, à savoir 10 % de réduction sur la facture envoyée tardivement.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a considéré les faits suivants :

- 1) le fait que le point de fourniture au mercredi 10 décembre 2014 a été facturé pour la période du 13/07/2010 au 01/01/2013 ;
- 2) le fait qu'avant la date du 10 décembre 2014 aucune facturation annuelle n'a été effectuée pour le point de fourniture
- 3) le fait que l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » (V, 1, 19 °) stipule que :

« À cet effet, les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions générales/particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit :

Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure. En aucun cas, le fournisseur ne peut effectuer sa propre estimation de la consommation. »

- 4) Le fait que l'article 7 § 3 de l'Arrêté du gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité prévoit que :

« Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, une facture de régularisation. Cette facture doit être établie au plus tard dans les soixante jours suivant la date ultime de transmission au fournisseur des données relatives au relevé de compteurs effectué par le gestionnaire de réseau et prévu dans le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution. »

- 5) le fait que l'article 219 du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à celui-ci stipule que :

« Une éventuelle rectification des données de mesure et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux années comprise entre le dernier relevé (s'il échet, la dernière estimation par le gestionnaire de réseau de distribution) des compteurs et le relevé effectué deux ans auparavant. Si cette période est inférieure à vingt-deux mois ou supérieure à vingt-six mois, une estimation à vingt-quatre mois est effectuée. »

- 6) le fait que la facturation tardive limite le droit du consommateur à contester les relevés du compteur et à les corriger dans la limite de deux ans qui est imposée par le Règlement technique.

Le Service de Médiation a donc recommandé pour ces raisons d'annuler la consommation facturée pour la période du 13/07/2010 au 01/03/2012.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL a suivi cette recommandation parce qu'elle n'a pas respecté le délai légal pour répondre à la recommandation, à savoir 30 jours calendrier.

Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL a donc annulé la période de consommation du 13/07/2010 au 01/03/2012. Une note de crédit de 311 euros a été établie en faveur de Monsieur R.