

FACTURATION

Prescription de la facture énergétique

DESCRIPTION

Monsieur V. conteste une facture qu'il a reçue le 31 mai 2010 et qui concerne la période du 19/09/2009 au 3/01/2010.

Monsieur V. invoque via Infor Gaz Elec un délai de prescription d'un an.

POSITION DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie ENGIE ELECTRABEL a fait savoir à notre service que Monsieur V. avait pris contact le 13/07/2009 pour recevoir des informations en vue de son déménagement.

Le 24/07/2009, Monsieur V. communique les relevés de compteur finals.

Les relevés transmis posent toutefois problème parce qu'il n'y a pas eu de relevé à ce point de fourniture depuis 2004.

Le 25/02/2010, un «leaving customer switch» (client qui part) a été activé, mais celui-ci a été refusé par le gestionnaire du réseau de distribution. Le 01/03/2010, un deuxième «leaving customer switch» (client qui part) a été lancé.

Puis une procédure MOZA a été mise en route; le 11/06/2010, il a été mis fin à celle-ci par un «Moving in» (emménagement).

Selon ENGIE ELECTRABEL, le client est responsable de sa consommation à son point de fourniture et des obligations qui découlent de son contrat.

Monsieur V. devait fournir des informations claires et fiables qui sont nécessaires pour pouvoir mettre fin à son contrat conformément au point 3 du paragraphe IV. Déménagement dans ce code de conduite: «Pour établir la facture finale du logement précédent, le fournisseur utilise les relevés de compteur qui sont effectués à la date du déménagement et que le consommateur lui a transmis à cet effet...»

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

À propos du déménagement, le Service de Médiation a tenu compte du fait que Monsieur V. a mis fin à son contrat de location le 17/07/2009 et que son fournisseur d'énergie a déclaré qu'il avait reçu de Monsieur V. le 24/07/2009 un avis concernant son déménagement et le relevé de compteur au moment de son départ. Nous avons en outre pris en considération le fait que la facturation devait cesser le 17/07/2009 conformément à la version alors en vigueur de l'Accord «Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz» (III bis, 2) qui spécifie ce qui suit:

«Après avoir reçu l'avis de déménagement envoyé par le consommateur au plus tard 30 jours calendrier après la date du déménagement, le fournisseur cesse de facturer au consommateur la consommation d'énergie dans son logement précédent à partir de la date du déménagement.»

En ce qui concerne la prescription, le Service de Médiation a constaté que le fournisseur d'énergie a établi une facture finale pour Monsieur V. le 31/05/2010 pour la période allant jusqu'au 03/01/2010.

Le 24/03/2011, une nouvelle facture finale a été établie pour la période allant du 01/02/2007 au 03/01/2010, cette facture portant sur trois périodes de consommation qui avaient déjà été facturées, à savoir:

- la période du 01/02/2007 au 27/06/2008 qui avait été facturée le 21/03/2009;
- la période du 27/06/2008 au 28/07/2009 qui avait été facturée le 19/09/2009;
- la période du 29/07/2009 au 03/01/2010 qui avait été facturée le 31/05/2010.

Le Service de Médiation se base sur le délai de prescription de cinq ans, qui s'applique en vertu de l'article 2277 du Code civil et qui est généralement accepté dans le secteur de l'énergie.

Le point de départ est ici la date d'échéance des factures et l'annulation des factures précédentes n'y change rien. La révision ou rectification de la facturation ne constitue pas un motif d'interruption du délai de prescription. De plus, Monsieur V. n'a été mis en demeure de payer par un huissier de justice que le 16/07/2015.

Par conséquent, le délai de prescription de cinq ans s'applique et il y a prescription en cette affaire depuis le 01/06/2015 vu que la première facture de clôture est datée du 31/05/2010.

Compte tenu de tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé d'annuler la facture finale du 24/03/2011 vu que celle-ci est prescrite conformément à l'article 2272 du Code civil (délai de prescription de cinq ans).

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL indique qu'elle ne suit pas cette recommandation. En ce qui concerne la résiliation du contrat, les conditions générales d'ENGIE ELECTRABEL incluent des modalités pratiques en cas de déménagement. Aucun relevé de compteur fiable n'a été transmis et c'est nécessaire pour mettre fin au contrat.

En ce qui concerne les nombreuses rectifications, ENGIE ELECTRABEL indique que celles-ci résultent du fait que la compagnie n'a jamais disposé de données cohérentes pour sa facturation. ENGIE ELECTRABEL souligne que les rectifications dans ce dossier ont été faites conformément au règlement technique (aucune rectification n'a eu lieu après plus de deux ans). Grâce à cette règle, il y a même eu une consommation non facturée (relevé d'index de 58.657 à 81.264, donc 22.607 kWh).

En ce qui concerne le délai de prescription de cinq ans, ENGIE ELECTRABEL indique qu'elle a déjà annulé des factures antérieures à août 2010 pour un montant de 564,26 euros. Cette prescription ne s'applique pas à la facture du 24 mars 2011. Le délai de prescription commence à courir le jour d'échéance de la facture.