

PROBLÈMES DE FACTURATION

Facturation tardive

DESCRIPTION

Monsieur C., qui loue un immeuble à Bruxelles, est client chez ELECTRABEL à Bruxelles à partir du 02/02/2007, lors de la libéralisation du marché de l'énergie. Cependant, depuis cette date, Monsieur C. n'a reçu ni factures intermédiaires ni décomptes annuels. Ce n'est que le 19/11/2008 que Monsieur C a reçu sa première facture intermédiaire.

En avril 2009, Monsieur C. a changé de fournisseur mais, cette fois encore, n'a reçu aucune facture finale. En avril 2010, un remplacement de compteur a ensuite été effectué en raison d'une défectuosité de l'appareil. Toujours à l'occasion du remplacement de compteur, aucun décompte ni aucune rectification n'ont été effectués. Le 31/03/2011, la facture finale a finalement été dressée dans laquelle la consommation pour la période du 02/02/2007 au 09/04/2009 était facturée, produisant un solde de 8 359,35 euros. Ce n'est que le 21/09/2011 que la facture a ensuite été envoyée à Monsieur C.

Le 02/10/2011, Monsieur C. a demandé plus d'explication sur la facturation mais n'a pas obtenu de réponse, à l'exception d'une mise en demeure le 09/10/2011 et, le 20/07/2012, cette dernière envoyée par une agence de recouvrement de créances.

POSITION DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL confirme que les factures intermédiaires n'ont pas été établies et envoyées suite à un problème interne et que la facturation de la consommation a été établie tardivement. Toutefois, le fournisseur estime que la consommation a été correctement facturée au tarif convenu. En outre, le fournisseur n'a reçu les données de consommation pour la facturation qu'en 2011 de sorte qu'il n'a pu, selon ses propres dires, effectuer la facture plus tôt. Outre une proposition de plan de paiement et la suspension du dossier de recouvrement, le fournisseur n'était toutefois pas disposé à accorder une compensation.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a considéré les éléments suivants :

Le 06/04/2010, le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA a remplacé le compteur de Monsieur C. suite au constat d'une défectuosité de l'appareil. Ce remplacement a eu lieu 1 an et 6 mois après que, selon SIBELGA « le système ait indiqué le 26/08/2008 qu'aucune consommation ne figurait au registre LOW ». Ce n'est qu'en 2011 que, pour la première fois depuis 2007, ELECTRABEL aurait reçu les données de consommation de SIBELGA pour la facturation de la consommation de Monsieur C. ELECTRABEL a pris cela comme étant la cause expliquant la raison pour laquelle aucune facturation annuelle n'a été dressée.

Ce n'est que le 21/09/2011 que Monsieur C. a reçu la facture finale qui a été établie le 31/03/2011 et dans laquelle est facturée la consommation couvrant la période du 02/02/2007 au 09/04/2009. Malgré le fait qu'ELECTRABEL n'ait reçu les premières données de consommation qu'en 2011, les relevés de compteurs périodiques étaient enregistrés annuellement depuis 2007, selon les données de SIBELGA. Ces relevés sont bien entendu à la fois évalués et enregistrés.

Lorsque Monsieur C. reçoit la facture finale, il n'a plus la possibilité de contester la consommation facturée. C'est ce qui est défini dans l'article 24,5 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci :

« Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur la période de deux ans précédant le dernier relevé de compteur. »

D'autre part, ce même article stipule que la facturation ne peut également porter que sur la consommation remontant à deux ans maximum avant le dernier relevé de compteur. Comme le dernier relevé de compteur pour l'envoi de cette facture date du 03/07/2011, le Service de Médiation estime que cette facture ne pouvait pas être envoyée. Le fait qu'à cet égard aucune facture antérieure ne devait être rectifiée n'a, selon le Service de Médiation, aucune incidence sur le fait que ces

données de comptage ont été transmises à l'occasion d'une rectification.

En ce qui concerne la facturation annuelle, le Service de Médiation a renvoyé le fournisseur ELECTRABEL à ses conditions générales de l'époque, et qui, selon le Service de Médiation, n'ont pas été respectées. L'article 7.2. stipule, en effet, qu'ELECTRABEL devrait établir chaque année un décompte de la consommation et que le fournisseur, à l'époque, pouvait, sans les données de consommation de SIBELGA, établir des décomptes annuels sur la base de ses propres estimations :

« Si nous ne disposons pas de vos données de consommation à la date de facturation, nous utilisons une consommation calculée pour la période complète. Cette consommation calculée sera réglée dans votre prochaine facture de consommation sur la base de votre consommation réelle. »

En outre, le Service de Médiation estime que le client ne peut pas être victime de problèmes de communication entre le fournisseur et le gestionnaire du réseau de distribution. En effet, suite à la facturation tardive, Monsieur C. peut encore difficilement se faire rembourser ces coûts auprès des locataires. Sur la base de ces éléments, le Service de Médiation a recommandé à Electrabel l'annulation complète de la facture finale datée du 31/03/2011 et s'élevant à 8.359,35 euros.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL ne donne pas suite à la recommandation. Selon ELECTRABEL, l'absence de la facturation n'était pas imputable au fournisseur mais à une erreur dans la transmission des données de SIBELGA à ELECTRABEL au moment de la libéralisation du marché de l'énergie. Ce n'est qu'en novembre 2008 que ce problème a pu être réglé par l'intervention de SIBELGA, après quoi la facturation d'ELECTRABEL a été relancée. Comme ELECTRABEL a facturé les données qui ont été reçues tardivement de SIBELGA, la facturation est considérée comme correcte. L'absence prolongée d'envoi de la facture était imputable au solde élevé, qui exigeait que l'on procède encore à un certain nombre de contrôles afin de s'assurer que le décompte était correct.