

## PROBLÈMES DE FACTURATION

### Facturation tardive

#### DESCRIPTION

Madame V. a reçu des factures finales de 2 550,49 euros pour le gaz naturel et de 1 827,14 euros pour l'électricité portant respectivement sur la période située entre le 01/03/2010 et le 25/02/2012 et entre le 25/05/2012 et le 03/07/2012. En 2010, 3 factures intermédiaires ont été envoyées par ELECTRABEL, après quoi aucune facture d'acompte n'a été envoyée.

#### POSITION DU FOURNISSEUR

Suite à des problèmes internes, aucune facture d'acompte n'a été établie après le mois de septembre 2010. En 2011 le décompte annuel n'a pas été établi non plus.

En compensation, ELECTRABEL a proposé de créditer 10 % du montant facturé pour la période du 01/03/2010 au 25/02/2011. Cette compensation signifierait une note de crédit de 181,54 euros TVA incluse. Pour le solde impayé de 4 377,63 euros, Electrabel se déclare disposée à accorder un plan de paiement échelonné en 24 tranches.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Vu que la plaignante n'a pas accepté la proposition d'ELECTRABEL, le Service de Médiation a adressé une recommandation à ELECTRABEL sur la base des éléments suivants :

ELECTRABEL a omis de dresser, conformément à ses propres conditions générales, mensuellement une facture d'acompte et annuellement une facture de décompte.

Le règlement de la facturation intermédiaire a pour but d'étendre les coûts d'énergie dans le temps et donc d'éviter des difficultés de paiement en cas de factures de décompte annuelles élevées.

La proposition de compensation d'ELECTRABEL ne prend pas en ligne de compte le fait que pour la période du 25/02/2011 au 25/02/2012 aussi, aucune facture intermédiaire n'a été établie.

Le décompte de deux périodes de consommation dans une seule facture de décompte, alors que quelques factures d'acompte seulement ont été envoyées, a pour effet une accumulation des coûts d'énergie qui ne sont plus abordables pour la cliente.

Suite à l'absence de facturation, la cliente n'a pas été avertie à temps des coûts d'énergie encourus et n'a pas pu vérifier à temps s'il existait un problème de forte consommation et prendre les mesures qui s'imposaient éventuellement.

Comme la cliente dispose d'un revenu modeste et qu'en raison de l'évolution des choses elle se retrouve dans une situation à laquelle elle ne pourra plus faire face, il paraît dès lors opportun que le fournisseur d'énergie offre une solution qui conduise à un rétablissement complet de la situation financière de la cliente.

Le Service de Médiation a dès lors formulé la recommandation suivante :

« ELECTRABEL diminue de moitié la dette non acquittée de Madame V. concernant la période du 01/03/2010 au 25/02/2011 et échelonne le remboursement du solde restant sur 36 mois. »

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL renvoie à la prescription quinquennale conformément à l'article 2277 du Code Civil et n'est pas d'accord avec la recommandation.

