

PROBLÈMES DE FACTURATION

Facturation tardive

DESCRIPTION

Depuis le mois d'octobre 2010, Monsieur M. est client chez BELPOWER et leur a dès lors payé les factures d'acomptes.

À partir du mois de janvier 2011, BELPOWER n'a cependant plus envoyé de factures d'acompte à Monsieur M. Comme ce dernier possède des panneaux solaires, il a pensé que l'énergie produite suffisait pour couvrir sa consommation d'énergie annuelle.

Ce n'est qu'en date du 11 juin 2015 que BELPOWER a, pour la première fois établi à nouveau des factures de consommation qui prenaient en compte la consommation couvrant la période du 04/09/2012 au 27/04/2014.

Comme la période imputée remontait à un passé lointain, Monsieur M. n'a plus de possibilité de contrôler la consommation imputée sur les factures. Il conteste dès lors l'établissement tardif des factures.

Comme BELPOWER n'est toujours pas disposée, après la tentative de médiation, à créditer la consommation imputée tardivement, le Service de Médiation a formulé une recommandation à son intention.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte dans sa recommandation des éléments suivants :

BELPOWER n'a pas respecté les dispositions du Règlement technique en sa version du 15/05/2012 qui stipule ce qui suit en matière de facturation des données de comptage :

« Après réception des données de comptage pour un point d'accès, le fournisseur doit, dans le cas d'un relevé de compteur périodique, d'un changement de clients, d'un changement de fournisseur ou d'un changement combiné, d'une mise hors service du point d'accès ou d'un remplacement du compteur, à l'exception du remplacement du compteur en un point d'accès pourvu d'une production décentralisée en compensation à l'initiative du gestionnaire du réseau de distribution établir une facture dans un délai de six semaines, sur la base des données de comptage telles que transmises par le gestionnaire du réseau de distribution et transmettre celle-ci à l'utilisateur du réseau de distribution. » (souligné par le Service de Médiation)

En outre, le client a également été privé de certains de ses droits. Le Règlement technique stipule, en effet, que les données du compteur peuvent être contestées jusqu'à deux ans après un relevé de compteur. Suite au caractère tardif de la facturation établie par BELPOWER, le client n'a plus la possibilité de demander une adaptation complète des données de consommation.

BELPOWER n'a pas davantage observé ses propres conditions générales qui déterminent ce qui suit :

« Chaque année, le consommateur recevra au moins une facture de décompte, sauf si BELPOWER n'a pas reçu les données de comptage de votre gestionnaire de réseau de distribution. »

Le Service de Médiation a donc également recommandé à BELPOWER de créditer les factures établies tardivement.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

BELPOWER a déclaré que le Service de Médiation n'avait pas abordé le dossier objectivement et que, depuis le début de la procédure de médiation, il avait continué à adopter un point de vue erroné.

La société BELPOWER annonce ensuite que, comme elle n'a reçu du gestionnaire de réseau des données de comptage adaptées que le 17/03/2015, il lui était impossible de facturer plus tôt la consommation.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation regrette que BELPOWER remette en cause l'impartialité et l'objectivité du Service de Médiation.

Le Service de Médiation a motivé à chaque fois sa position et ses commentaires sur la base de la réglementation en vigueur. En revanche, BELPOWER a omis de motiver juridiquement ses réponses.

En outre, la réponse de BELPOWER à la recommandation formulée comporte à nouveau des irrégularités. BELPOWER annonce qu'elle n'a pu établir de factures plus tôt parce que le gestionnaire de réseau n'a fourni des relevés de compteur corrigés que le 17/03/2015. BELPOWER ignore à cet égard le fait que le gestionnaire de réseau a également envoyé en 2012, 2013 et 2014 à BELPOWER des données de comptage pour lesquelles aucune facture de consommation n'a davantage été établie et envoyée au client.

Le Service de Médiation constate dès lors que la réponse de BELPOWER ne comporte aucun argument qui puisse modifier sa position et ce pour les raisons exposées dans la recommandation.