

PROBLÈMES DE FACTURATION

Facturation tardive de la consommation

DESCRIPTION

Monsieur C. a reçu, le 13/09/2010, une facture d'ELECTRABEL pour la consommation de la période du 11/01/2005 au 13/03/2006. Monsieur C. conteste cette facture parce que le délai de facturation est selon lui dépassé et qu'il ne dispose plus de la possibilité de vérifier la consommation facturée vu qu'il s'agit d'un bail de location pour un logement qu'il n'occupe plus depuis des années.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL communique au Service de Médiation que la facture a été rédigée tardivement à cause d'un problème interne de facturation. C'est pourquoi ELECTRABEL s'est montré prêt à consentir une compensation de 10 % sur le montant contesté. Monsieur C. n'est pas d'accord avec cette proposition et demande que la totalité de la facture soit créditée. ELECTRABEL n'est pas prêt à cela.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé d'annuler la totalité de la facture sur base des éléments suivants :

- ELECTRABEL n'a pas respecté les conditions générales du contrat qui stipulent que « votre décompte couvre une période d'un an ou une période plus courte » ;
- ELECTRABEL n'a pas respecté non plus l'Accord du consommateur qui stipule que « le fournisseur rédige chaque année une facture de consommation » ;
- ELECTRABEL n'a pas tenu compte du règlement technique qui stipule que le fournisseur doit rédiger une facture de consommation dans les six semaines suivant la réception des données de comptage de la part du gestionnaire de réseau de distribution ;
- ELECTRABEL a d'autre part, en rédigeant tardivement une facture de décompte, lésé les droits de Monsieur C. Le règlement technique prévoit les délais dans lesquels le consommateur final peut contester les données de comptage, notamment dans un délai de deux ans à partir du relevé de compteur. Dans ce cas, les délais ont été largement dépassés, et Monsieur C. ne dispose plus de la possibilité de contester la consommation facturée auprès du gestionnaire de réseau de distribution.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL fait savoir qu'en cas de facturation tardive, elle a « le droit de retourner dix ans en arrière et que d'un point de vue commercial, elle a l'habitude de limiter ce délai de dix ans à cinq ans. » Vu que la période de consommation a été facturée dans les cinq ans, ELECTRABEL est d'avis que la facturation est correcte.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

La réponse d'ELECTRABEL n'offre aucun élément qui puisse changer le point de vue du Service de Médiation. Le dossier de Monsieur C. a été transmis pour suites utiles au VREG et à la Direction de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie et ce, afin d'enquêter respectivement sur les infractions au règlement technique et à l'Accord du consommateur.