

## PROBLÈMES DE FACTURATION

### Facturation tardive

#### DESCRIPTION

Monsieur D. indique qu'il est client chez ELECTRABEL depuis le 01/01/2010. Il conteste la facture d'acompte d'un montant de 1.080,00 euros qu'il a reçue le 05/10/2010. Il déclare ensuite ne plus rien avoir reçu jusqu'au 28/10/2013, date à laquelle ELECTRABEL a envoyé une facture qui couvre une période de plus de 3 ans.

#### POSITION DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie d'ELECTRABEL a fait remarquer que le client avait reçu en date du 28/10/2013 une facture couvrant la période 2010-2013. Il s'agit en effet ici d'une facturation tardive pour laquelle ELECTRABEL souhaite faire un geste commercial en raison du non-respect de ses conditions générales, à savoir 10 % sur la facture envoyée tardivement.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a considéré les faits suivants :

1) le fait que le point de fourniture au lundi 28 octobre 2013 a été facturé pour la période du 01/01/2010 au 25/10/2013 ;

2) le fait que l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » (V, 1, 19 °) stipule que :

« À cet effet, les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions générales/particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit :

...

Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure. En aucun cas, le fournisseur ne peut effectuer sa propre estimation de la consommation. »

3) Le fait que l'article 7 § 3 de l'Arrêté du gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité prévoit que :

« Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, une facture de régularisation. Cette facture doit être établie au plus tard dans les soixante jours suivant la date ultime de transmission au fournisseur des données relatives au relevé de compteurs effectué par le gestionnaire de réseau et prévu dans le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution. »

4) le fait qu'il y a un retard dans la facturation des services d'ELECTRABEL ;

5) le fait que l'article 219 du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à celui-ci stipule que :

« Une éventuelle rectification des données de mesure et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux années comprise entre le dernier relevé (s'il échet, la dernière estimation par le gestionnaire de réseau de distribution) des compteurs et le relevé effectué deux ans auparavant. Si cette période est inférieure à vingt-deux mois ou supérieure à vingt-six mois, une estimation à vingt-quatre mois est effectuée. »

6) le fait que la facturation tardive limite le droit du consommateur à contester les relevés du compteur et à les corriger dans la limite de deux ans qui est imposée par le Règlement technique.

Le Service de Médiation a donc demandé l'annulation de la consommation facturée pour la période du 01/01/2010 au 31/08/2011.

## RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Selon ELECTRABEL, malgré le fait qu'il n'ait reçu aucune facture annuelle, Monsieur D. devait signaler en bon père de famille qu'il n'avait reçu aucune facture de régularisation. Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL n'a donc pas suivi la recommandation et a fait observer que ses services relanceraient aussi vite que possible la procédure de recouvrement pour le solde impayé.