

## PROBLÈMES DE FACTURATION

### Communication tardive de données de comptage

#### DESCRIPTION

Monsieur D. conteste la facture de gaz envoyée par son fournisseur d'énergie. La facture date du 19/08/2011 et mentionne la consommation du 01/07/2004 au 08/08/2011. Il affirme que la consommation du gaz était incluse dans les frais communs et qu'il avait seulement un contrat pour l'électricité avec le fournisseur d'énergie.

#### POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL a communiqué au Service de Médiation que la facture a été rédigée à l'occasion d'une comparaison entre la banque de données d'ELECTRABEL et la banque de données de SIBELGA. Ceci a révélé qu'il y avait erreur et que Monsieur D. était bien le client qui consommait le gaz. L'erreur était due à une attribution erronée du compteur par SIBELGA. Monsieur D. a contesté la facture mais son contrat de bail mentionne bien que les consommations de gaz et d'électricité sont à la charge du locataire.

Quant à la période de consommation, la date du 01/06/2005 est mentionnée comme date de début du contrat de bail. Vu que la facturation d'ELECTRABEL commence le 01/07/2004, le fournisseur est d'accord de rédiger une note de crédit afin d'annuler l'abonnement du compteur pour la période du 01/07/2004 au 01/06/2005.

Le marché de l'énergie pour les consommateurs professionnels a été libéralisé en juillet 2004 (date de commencement de la facturation pour ce client). En concluant le contrat, le client a reçu un courrier de bienvenue d'ELECTRABEL avec une carte de réponse et les conditions générales. Dans le courrier de bienvenue, il est bien expliqué que le client dispose d'un délai de 7 jours pour communiquer la rétractation du contrat d'énergie. En plus, le client a fait deux paiements en date du 03/11/2011 de 166,62 euros afin d'apurer les factures intermédiaires du 20/08/2011 et du 12/09/2011. Ces factures mentionnent les deux énergies avec des codes EAN corrects. Pour ELECTRABEL, chaque paiement équivaut à une acceptation du contrat.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

- 1) le fait que la facture du 19/08/2011 pour un montant de 15.087,38 euros mentionne la consommation de gaz pour la période du 01/07/2004 au 08/08/2011 ;
- 2) l'article 1315 du Code civil qui stipule : « Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver. » ;
- 3) le fait qu'ELECTRABEL n'a fourni aucune preuve de l'existence ni d'un contrat écrit ni de l'acceptation des conditions générales au moment de la conclusion du contrat ;
- 4) le fait que le règlement technique prévoit que le gestionnaire de réseau de distribution puisse corriger les données de comptage dans un délai de deux ans après le relevé de compteur (l'article 201 du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution du gaz naturel en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à ceux-ci) ;
- 5) le fait que, lors de l'établissement de la facture du 19/08/2011, le dernier relevé de compteur était celui du 10/02/2011.

Le Service de Médiation a donc recommandé, d'une part, d'annuler tous les coûts de rappel et de mise en demeure, et d'autre part, d'appliquer le règlement technique (l'article 201 du règlement technique pour le gaz) avec, comme point de départ, l'index du 09/02/2009 qui correspond à l'index de compteur qui était contestable dans le délai de deux ans au moment de la rédaction de la facture du 19/08/2011. La consommation facturée doit donc être limitée à la période du 09/02/2009 au 08/08/2011.

## RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL n'a pas suivi la recommandation. Selon ses services, les données de consommation relatives à la fourniture de gaz ont été communiquées tardivement par le gestionnaire de réseau de distribution (août 2011). Dans le marché libéralisé, seul le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA est compétent en ce qui concerne la validation et la transmission des données techniques concernant un point de fourniture.

Après avoir reçu les données de facturation (en 2011, alors que le client était déjà sur les lieux depuis un certain temps), ELECTRABEL a immédiatement envoyé un courrier de bienvenue, le 17/08/2011, dans lequel il est mentionné qu'il faut un document écrit dans les quatorze jours si Monsieur D. veut annuler le contrat. Le relevé de compteur de départ de 39.372 est d'ailleurs plus élevé que le relevé mentionné dans l'état des lieux (39.013), ce qui constitue selon ELECTRABEL déjà un geste commercial. Un client professionnel est censé tenir une comptabilité qui doit contenir toutes les factures concernant l'exercice de la profession. Pour la période 2004-2011, aucune facture pour le chauffage n'a été envoyée à Monsieur D. et ce manque de facturation n'a jamais été notifié à ELECTRABEL.

Enfin, Monsieur D. a fait deux paiements, notamment le 28/08/2011 et le 12/09/2011.

Ces deux paiements servaient à apurer deux factures intermédiaires qui mentionnaient bien les deux énergies. Le paiement d'une facture équivaut l'acceptation de la consommation, du contrat et des conditions générales.

## COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

La réponse d'ELECTRABEL ne contient aucun nouvel élément qui puisse modifier le point de vue formulé dans la recommandation. Les règlements techniques ne mentionnent, en ce qui concerne la contestation des relevés de compteur, aucune différence entre un utilisateur de réseau résidentiel et professionnel et par conséquent, l'argument qu'un client professionnel sur base de son statut professionnel peut être traité de façon différente que le client résidentiel, n'a pas de sens. Ceci d'autant plus que la facturation tardive était le résultat des actions du gestionnaire de réseau de distribution et du fournisseur. Nous avons donc informé le plaignant que, si le point de vue du fournisseur ne lui convient pas, il dispose de la possibilité de saisir les cours et tribunaux compétents.