

## DÉCÈS

### Recommandation 2015 : Répartition de la consommation en cas de décès

#### DESCRIPTION

La mère de Monsieur L. était cliente chez ELECTRABEL et avait droit au tarif social spécifique. Elle est décédée à la fin de décembre 2012 et Monsieur L. a décidé de vendre le logement le 01/06/2013. La facturation a continué d'être établie au nom de la mère de Monsieur L. de décembre 2013 jusqu'au 1<sup>er</sup> juin 2013. Suite au décès, le droit au tarif social se termine le 01/01/2013.

La facture de clôture d'ELECTRABEL est donc rédigée en deux parties : pour la période jusqu'au 31/12/2012 le tarif social a été facturé, pour la période à partir du 01/01/2013, ELECTRABEL facture au tarif commercial. ELECTRABEL a réparti la consommation de la façon suivante :

Monsieur L. ne conteste pas l'adaptation du tarif, mais il conteste bien la consommation facturée à partir du 01/01/2013 au tarif commercial. Monsieur L. est d'avis que la consommation à partir du 01/01/2013 devrait être considérablement moindre, vu que le logement a été vide depuis le décès. Monsieur L. demande donc une nouvelle répartition de la consommation pour qu'une plus grande consommation soit enregistrée pour la période jusqu'au 31/12/2012. Vu qu'ELECTRABEL n'étant pas disposé à le faire, le Service de Médiation a formulé une recommandation.

#### POINT DE VU DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL choisit de ne pas tenir compte de la situation individuelle du client suite à « la succession » d'un ayant-droit au tarif social.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé de tenir compte de la situation de consommation individuelle après le décès de la mère de Monsieur L. sur base des éléments suivants :

La répartition de la consommation pour la période du 15/03/2012 au 01/06/2013 a été faite par ELECTRABEL sur base des valeurs SLP (Profils de Charge Synthétiques) standardisées, desquelles ELECTRABEL ne veut pas s'écarter.

Ces SLP sont définis par le régulateur d'énergie flamand VREG. Le VREG ne stipule pas que les fournisseurs « doivent » appliquer ces SLP. Celles-ci ne tiennent certes pas compte de changements inattendus, comme par exemple ceux causés par un décès. Le Service de Médiation constate donc qu'ELECTRABEL ne veut pas tenir compte d'un changement de situation de consommation suite au décès d'un ayant-droit au tarif social.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL communique qu'en ce qui concerne la répartition de la consommation elle « s'en tient à l'information mise à disposition par le VREG » et ne suit pas la recommandation.

#### COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a maintenu, aussi bien durant la procédure de médiation que dans la recommandation, que le VREG ne stipule pas que les fournisseurs doivent appliquer les SLP dans le calcul des consommations dans la période entre deux relevés de compteur. Le Service de Médiation maintient donc son point de vue.