

## DÉMÉNAGEMENT

### Recommandation 2015 : Facturation de consommation après communication d'un déménagement

#### DESCRIPTION

Madame S. achète un appartement en 2011 et conclut un contrat maison vide avec ELECTRABEL en attendant que l'appartement soit loué. En juin 2011, l'appartement est loué.

Madame S. n'a pas informé ELECTRABEL de ce changement, et donc la facturation est restée à son nom. Après avoir reçu une facture de consommation, elle prend contact le 21/05/2012 avec ELECTRABEL, disant que l'appartement a été loué et demandant la résiliation du contrat à son nom. ELECTRABEL contacte Madame S. le 13/06/2012 par téléphone pour obtenir les relevés de compteur afin de pouvoir arrêter le contrat. Il n'y a pas eu de suite avec comme résultat que la facturation a continué au nom de Madame S. jusqu'au 30/09/2013.

Madame S. n'accepte pas que la consommation lui soit facturée jusqu'au 30/09/2013 et porte plainte auprès du Service de Médiation pour l'Énergie. Après analyse, le Service de Médiation est d'avis qu'ELECTRABEL aurait dû arrêter la facturation au nom de Madame S. le 20/07/2012 (cfr infra : au sein de la recommandation, pour la justification de cette date).

#### POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL n'était pas d'accord de créditer la consommation facturée. L'argument d'ELECTRABEL est que la résiliation du contrat au nom de Madame S. n'était pas possible car Madame S. n'avait pas fourni les relevés de compteur. ELECTRABEL se réfère aux conditions générales qui mentionnent que: « Afin de nous permettre d'établir une facture de clôture correcte, vous devez, au plus tard 7 jours calendrier après la date effective de déménagement, nous communiquer le relevé des index des compteurs pour l'énergie que vous avez prélevé jusqu'à votre date de déménagement, ainsi que le nom et l'adresse du nouvel occupant » ;

ELECTRABEL reprend dans son argumentation le passage de l'Accord du consommateur qui stipule que: « Pour dresser la facture finale de l'ancienne habitation, le fournisseur utilise les relevés de compteur, relevés à la date de déménagement, qui lui ont été transmis à cet effet par le consommateur, sauf s'il résulte d'une enquête du gestionnaire de réseau que ces relevés ne sont pas exacts. Le fournisseur peut demander au consommateur de lui transmettre ces relevés sous forme écrite ou sur support durable, signés tant par le consommateur que par le nouvel habitant. »

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation est d'avis qu'ELECTRABEL doit se conformer également au Décret Énergie du 19/11/2010, qui stipule que :

« § 1<sup>er</sup> Après qu'un client final domestique a informé son fournisseur de son déménagement et lorsque ce fournisseur n'a pas reçu d'avis de changement de client et de fournisseur du fournisseur du nouvel occupant, le fournisseur en informe, au plus tard dans les trente jours calendrier, le gestionnaire de réseau de distribution qu'il veut mettre un terme à sa fourniture à l'ancienne adresse du client domestique au plus tard dans les trente jours calendrier. À partir de la date de déménagement de l'ancien occupant, tous les frais résultant de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont à charge du nouvel occupant ou du propriétaire en attendant un nouvel occupant.»

De même l'Accord du consommateur stipule que: « Après communication de son déménagement par le consommateur au plus tard 7 jours calendrier après la date de déménagement, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie au consommateur dans son habitation précédente à partir de la date de déménagement. Si le déménagement n'a pas été communiqué au fournisseur pour cette date, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie dans l'habitation précédente au plus tard le quarante-cinquième jour calendrier suivant la communication du déménagement par le consommateur au fournisseur » ;

Le Service de Médiation a attiré l'attention d'ELECTRABEL sur le fait que l'enregistrement des relevés de compteur ressort de la compétence du gestionnaire de réseau de distribution. C'est d'abord le

gestionnaire de réseau de distribution qui doit demander les relevés de compteur, conformément aux dispositions du règlement technique. Si l'utilisateur du réseau ne transmet pas de relevés de compteur, le gestionnaire de réseau de distribution doit faire une estimation des relevés et faire parvenir ces relevés estimés à ELECTRABEL sur base desquels ELECTRABEL doit établir le décompte.

Sur base de ces arguments, le Service de Médiation a recommandé à ELECTRABEL de créditer la consommation à partir du 20/07/2012 (soit 60 jours calendrier après la communication du déménagement).

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL est d'avis qu'elle a, sur base de deux contacts téléphoniques, suffisamment informé Madame S. de la procédure à suivre et que Madame S. devait communiquer les relevés de compteur à ELECTRABEL. Ce dernier fait référence aux conditions générales et à l'Accord du consommateur et fait savoir qu'il ne suivra pas la recommandation.

À titre compensatoire, ELECTRABEL a adapté le tarif maison vide et a facturé à un tarif commercial plus avantageux.

#### COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Les remarques contenues dans la réaction d'ELECTRABEL ont déjà été débattues durant la procédure de médiation et ont été utilisées comme arguments dans la recommandation. Le Service de Médiation s'en tient à son point de vue que la consommation à partir du 20/07/2012 doit être créditée