

PROBLÈMES DE FACTURATION

Facture tardive

DESCRIPTION

Madame D. reçoit le 30/01/2014 une facture de régularisation pour un montant de 427,80 euros pour la période de consommation du 17/12/2008 au 01/09/2009. Elle conteste cette facture.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

La facture de régularisation du 13/08/2009 et la facture de clôture du 12/09/2009 ont été annulées suite aux rectifications spontanées reçues du gestionnaire de réseau de distribution, le 17/09/2009. Après avoir reçu les deux notes de crédit, la cliente n'a plus été facturée. Le 30/01/2014, une facture a été rédigée pour un montant de 427,80 euros. Cette facture mentionne une consommation de 1.922 kWh, avec un index allant de 15 à 1.936 (relevé final estimé par la société en charge du relevé).

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte les considérations suivantes :

- 1) vu le fait que le gestionnaire de réseau de distribution ORES confirme qu'aucune rectification de données de consommation n'ait été faite, ni le 17/09/2009 ni le 30/01/2014 ;
- 2) vu le fait du non-respect par ELECTRABEL de l'Accord du consommateur (V.1.5.) qui stipule qu'une erreur de facturation ne peut pas être rectifiée après un délai de plus de 12 mois à partir de la date ultime de paiement, sauf si cette rectification est due à un tiers. Dans le dernier cas un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation pertinente ;
- 3) vu le fait que le règlement technique prévoit qu'un gestionnaire de réseau de distribution peut contester les données de comptage dans une période de deux ans après le relevé de compteur (article 219 de l'arrêté du Gouvernement wallon approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci) ;
- 4) considérant le fait que Madame D. ne pouvait donc pas contester les données de comptage dans le délai de deux ans, vu que le délai était dépassé.

Le Service de Médiation a donc recommandé l'annulation de la facture du 30/01/2014 pour un montant de 427,80 euros.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL n'a pas donné de suite favorable à la recommandation. ELECTRABEL confirme d'ailleurs qu'elle a reçu le 17/09/2009 un message de rectification de la part du GRD, avec comme résultat que les factures de régularisation du 13/08/2009 et de clôture du 12/09/2009 ont été annulées. ELECTRABEL ajoute qu'à l'origine aucune facture n'a été rédigée, vu que à ce moment le message de rectification du gestionnaire de réseau de distribution était incomplet, et que la facture du 30/01/2014 a donc été rédigée à l'occasion d'un nouveau message de rectification du gestionnaire de réseau de distribution, message qui mentionne une consommation inchangée pour la période du 17/12/2008 au 01/09/2009. Par conséquent, ELECTRABEL confirme la facture du 30/01/2014.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

ELECTRABEL n'a donc pas suivi la recommandation. La réponse d'ELECTRABEL ne contient, cependant, pas d'éléments nouveaux qui puissent changer le point de vue du Service de Médiation. Le Service de Médiation maintient donc la recommandation sur base des informations reçues de la part du GRD qui confirment l'absence de relevés ou de consommations corrigées au 17/09/2009 et au 30/01/2014.