

## FACTURATION TARDIVE

Recommandation : consommation sur compteur inactif et facturation tardive par le fournisseur

### DESCRIPTION

---

En 2002, le compteur de gaz de Madame Y. a été remplacé. Ce remplacement a été enregistré de manière erronée par EANDIS, en conséquence de quoi le contrat de fourniture de Madame a été résilié à son insu. En 2009, EANDIS constate les erreurs et demande à Madame Y. de conclure un contrat de fourniture.

Madame Y. conclut un contrat avec LAMPIRIS, mais reçoit, seulement en 2012, sa première facture de consommation. Cette facture inclut la consommation à partir du relevé de compteur 0 m<sup>3</sup>, bien que le relevé de compteur au début de son contrat avec LAMPIRIS en 2009 fût de 1.917 m<sup>3</sup>.

Après l'intervention du Service de Médiation, EANDIS a fait une proposition de compensation dans laquelle EANDIS rembourse le surplus de m<sup>3</sup> facturés à la plaignante. EANDIS doit respecter le Règlement technique qui stipule qu'il y a une limite de deux ans dans le passé pour enregistrer les relevés de compteur et les consommations. L'index de départ a été adapté par EANDIS à 1.091 à la date du 19/04/2006 (le relevé de compteur valide le plus récent étant celui du 19/04/2008, de 1.530 m<sup>3</sup>).

A la date de régularisation de l'index par EANDIS, il leur était permis de revenir sur une période de 2 ans avant le dernier relevé de compteur.

La plaignante ne pouvait être d'accord avec une facturation de la consommation à partir de 2009. EANDIS confirme pour sa part qu'elle a, depuis la régularisation en 2009, transmis annuellement les index du compteur. Selon le Service de Médiation, EANDIS a corrigé sa part de faute conformément au Règlement technique.

Cependant, LAMPIRIS est à l'origine également d'une partie des irrégularités puisqu'elle a, durant la période 2009-2013, omis de facturer la consommation selon les relevés de compteur bien que cette obligation soit reprise dans le Règlement technique, ainsi que dans l'Accord du consommateur et les Conditions générales de LAMPIRIS.

Le Service de Médiation a mentionné cette situation et a demandé une proposition de compensation.

### POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

---

LAMPIRIS renvoie à la prescription de 5 ans selon l'article 2277 du Code civil qui est accepté dans le secteur de l'énergie et qui propose de créditer le coût de l'abonnement d'un montant de 65,83 euros (HTVA) comme compensation pour la facturation tardive.

### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

---

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

- 1) Après l'inscription de Madame en 2009, LAMPIRIS a fait une première facture de consommation en 2013. Après réception des données de comptage en 2010 et en 2011, LAMPIRIS a omis de produire un décompte annuel. Par conséquent, LAMPIRIS n'a pas respecté les dispositions de l'Accord du consommateur ni celles du Règlement technique.
- 2) En plus, EANDIS a validé l'index de compteur réel de 2002 (0 m<sup>3</sup>) comme étant l'index de compteur de 2009. Par conséquent, Madame a été facturée pour une consommation relative à la période 2002 – 2010 sur la période plus courte de 2009 – 2010. EANDIS a bien, conformément au Règlement technique, rectifié la situation pour 2002 – 2006 en accordant une compensation pour la consommation entre 0 m<sup>3</sup> et 1.091 m<sup>3</sup>.
- 3) Après avoir reçu une proposition de règlement à l'amiable, Madame Y. a donné son accord avec la facturation de la consommation réelle à partir de 2008 (index de compteur le 3 avril 2008, 1.530 m<sup>3</sup>), puisqu'elle a seulement été informée en 2009 par EANDIS de l'enregistrement erroné du remplacement de compteur en 2002 et qu'on lui a demandé de conclure un contrat de fourniture.

Le Service de Médiation a recommandé, par conséquent, à LAMPIRIS de créditer la consommation entre les index de compteur de 1.091 m<sup>3</sup> et 1.530 m<sup>3</sup>, soit 439 m<sup>3</sup> de consommation, comme compensation pour le manque de décomptes annuels et la facturation tardive des données de comptage.

#### REPONSE DU FOURNISSEUR

---

LAMPIRIS réplique qu'elle facture la consommation selon les données reçues d'EANDIS et qu'elle n'est pas responsable si EANDIS valide des consommations à une date différente.

LAMPIRIS indique qu'à cause de problèmes internes de leur système, des facturations tardives se produisent mais que la législation ne prévoit nullement qu'une facturation tardive exonère le client de payer sa consommation.

Selon LAMPIRIS, la compensation proposée de créditer les coûts d'abonnement est suffisante et elle ne va pas suivre la recommandation.

#### COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

---

Vu la facturation tardive, une compensation financière de la part du fournisseur aurait été justifiée mais le Service de Médiation constate que dans les réglementations fédérales et régionales aucune disposition légale ou réglementaire n'est prévue.