

FACTURATION TARDIVE

Recommandation : facture tardive

DESCRIPTION

Monsieur L. conteste la facture de son fournisseur LUMINUS car il a attendu sa facture de régularisation durant 17 mois.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Selon LUMINUS, leur système n'avait pas enregistré les données de comptage concernant la période entre avril 2010 et octobre 2010. La consommation de cette période a donc été facturée dans la facture de décompte de 2011.

Le client n'avait pas exprimé de mécontentement et n'avait pas demandé une facilité de paiement.

Vu que la facture était payée à temps, LUMINUS n'a pas fait de geste commercial.

Le principe est que la consommation constatée doit être facturée et le fournisseur est obligé de facturer annuellement après réception des données de comptage. LUMINUS essaye de maintenir cela durant toute l'année et pour toute la clientèle.

La sanction ne peut être que le fournisseur perd le droit à la facturation lorsque les délais ne sont pas respectés. Sinon cela équivaut à donner le droit aux clients à un enrichissement sans cause.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte les éléments suivants :

- 1) le système de facturation n'a pas pris en compte les données de comptage pour la période d'avril 2010 à octobre 2010;
- 2) Monsieur L. a attendu sa première facture de décompte durant 17 mois (facture du 24/11/2011);

- 3) le non-respect par LUMINUS de l'Accord du con-sommateur (IV, 17°) qui stipule qu'il faut : « Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure »;

- 4) le non-respect par LUMINUS de l'article 7, §3 de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité qui stipule qu' : « Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, une facture de régularisation. Cette facture doit être établie au plus tard dans les soixante jours suivant la date maximale de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opéré par le gestionnaire de réseau et prévu dans le Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution. »

- 5) le non-respect des conditions générales (7.1) qui stipulent que : « Dans la mesure où nous avons reçu vos données de mesure du Gestionnaire du réseau, nous vous transmettons chaque année une facture, dans laquelle nous portons en compte votre consommation effective et compensons les acomptes déjà facturés jusqu'au relevé des index. »

Le Service de Médiation a donc recommandé d'annuler la partie de la consommation facturée à Monsieur L. qui correspond à la période qui n'a pas été facturée à temps par LUMINUS, c'est-à-dire la période de consommation allant du 01/04/2010 au 13/10/2010 (1.137 kWh heures creuses et 448 kWh heures pleines).

REPONSE DU FOURNISSEUR

Selon LUMINUS, cette recommandation a trait à un aspect du dossier sur lequel Monsieur L. ne s'est jamais plaint avant le 18 avril 2013. Monsieur L. n'a pas contesté la facture dans les délais prévus dans les conditions générales. Il ne s'est pas plaint auprès de LUMINUS avant que la plainte ait été envoyée au Service de Médiation. LUMINUS précise que le client a reçu chaque année une facture car en 2010 il recevait une facture de son fournisseur précédent et en 2011, 2012 et 2013 de LUMINUS.

LUMINUS ne voit aucune raison d'annuler une partie de la consommation facturée à Monsieur L.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

Vue 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.