

FACTURATION TARDIVE

Recommandation : manquant de respect des termes pour l'établissement de facture

DESCRIPTION

Le 14 octobre 2010, Monsieur V.H. demandait une rectification de ses données de consommation pour la période allant de novembre 2009 à octobre 2010; la consommation a été initialement estimée par le fournisseur car les données de comptage n'ont pas été envoyées à temps par le gestionnaire de réseau de distribution.

ELECTRABEL a demandé la correction à EANDIS mais il a fallu attendre le mois d'août 2012 avant que les données de consommation soient reprises dans la facturation. Ceci apparemment à cause d'un message de clôture manquant de la part du gestionnaire de réseau de distribution.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Selon ELECTRABEL, il n'était pas possible d'intégrer les données de consommation correctes dans la facturation car elle n'avait pas reçu le message de clôture pour l'électricité, nécessaire pour générer une facturation correcte. En revanche, le gestionnaire de réseau de distribution affirme avoir fait le nécessaire à temps.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation est d'avis qu'il est parfaitement possible de facturer le gaz et l'électricité séparément et que Monsieur V.H. aurait pu recevoir sa facture correcte, surtout pour le gaz, beaucoup plus tôt. Sur base de l'information susmentionnée, le Service de Médiation est d'avis qu'une compensation financière est justifiée, notamment la ristourne de la consommation entre la consommation initialement calculée et la consommation réellement facturée et cela aux prix moyens totaux.

Electricité:

Consommation heures pleines initialement calculée (période du 3 novembre 2009 au 2 octobre 2011): 1.719 kWh

Consommation heures creuses initialement calculée (période du 3 novembre 2009 au 2 octobre 2011): 1.488 kWh

Consommation réellement facturée heures pleines (période du 8 septembre 2009 au 17 septembre 2011): 2.421 kWh

Consommation réellement facturée heures creuses (période du 8 septembre 2009 au 17 septembre 2011): 2.630 kWh

Consommation heures pleines à créditer: 702 kWh

Consommation heures creuses à créditer: 1.142 kWh

Gaz naturel:

Consommation initialement calculée (période du 3 novembre 2009 au 2 octobre 2011): 32.215 kWh

Consommation réellement facturée période du 8 septembre 2009 au 17 septembre 2011): 40.711 kWh

Consommation de gaz naturel à créditer: 8.496 kWh

REPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL a donné une suite négative à la recommandation. Elle est d'avis qu'elle a facturé la consommation correcte à Monsieur V.H., qu'il a payé correctement et qu'une compensation n'est pas nécessaire.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

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