

FACTURATION

Indemnité en cas de facturation tardive

DESCRIPTION

Le Service de Médiation est parfois confronté à des cas où un fournisseur d'énergie ne facture la consommation que très tardivement et souvent pour une période nettement plus longue qu'un an. Il n'y a généralement pas de contestation sur l'éventuelle faute qui en est à la base, mais bien sur les conséquences qu'il y a lieu d'imputer à cette facturation irrégulière. Le préjudice pour le client concerné peut en effet être considérable.

Madame M. a ainsi reçu d'ENGIE ELECTRABEL un décompte final daté du 6/10/2014 pour un montant de 3.877,63 euros. Ce décompte portait sur la consommation du 1/09/2009 au 4/12/2011 (826 jours). Pendant la période de consommation facturée, aucune facture intermédiaire n'avait été envoyée.

POSITION DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL a reconnu que la facture finale avait été établie tardivement «en raison d'un problème interne». La compagnie était prête à ne pas revenir plus de cinq ans en arrière pour ce décompte, le solde restant dû s'élevant alors encore à 2.711,04 euros.

ENGIE ELECTRABEL proposait, à titre de compensation commerciale, de réduire de 10% le solde restant dû. Madame M. avait toutefois refusé cette proposition.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tout d'abord constaté qu'ENGIE ELECTRABEL avait fait des erreurs en ce qui concerne la facturation, ce qui est d'ailleurs reconnu par la compagnie. Cela signifie que la compagnie doit prendre à sa charge les dommages qui ont été occasionnés par cette erreur.

Nous pouvons comprendre que la facturation tardive à un client cause un préjudice à ce dernier. Bien que ce préjudice soit généralement difficile à calculer, il est certain et doit par conséquent être dédommagé. Les conditions générales d'ENGIE ELECTRABEL donnent peu d'indications à cet égard, à l'exception de l'acceptation du principe de l'application d'une indemnité forfaitaire en cas de dommage matériel résultant d'une erreur.

Le montant de l'indemnité forfaitaire doit s'approcher autant que possible du montant du préjudice qui peut être subi par la personne lésée. Selon le Service de Médiation, dans le cas de la facturation tardive à Madame M., il y a lieu de tenir compte notamment:

- de l'absence de factures intermédiaires qui a fait perdre à Madame M. l'avantage de la répartition des coûts énergétiques;
- de l'absence de décomptes réguliers qui a entraîné une accumulation des coûts énergétiques;
- du fait que le retard d'établissement du décompte final a donné lieu à un solde restant dû de 2.711,04 euros, ce qui est considérablement plus qu'un revenu mensuel moyen et vient s'ajouter aux dépenses courantes énergétiques et autres du ménage;
- de la perte, en raison de la facturation tardive, du droit garanti par les règlements techniques de contester les données de consommation sur lesquelles la facture est basée.

Le Service de Médiation est dès lors d'avis qu'une réduction de moitié du montant des dettes énergétiques accumulées semble déjà une solution plus raisonnable pour régler un tant soit peu la situation de Madame M. Le Service de Médiation fait en outre valoir que la contestation de la facture résulte d'une violation par ENGIE ELECTRABEL de ses obligations contractuelles et que de ce fait, il n'y a pas lieu d'appliquer la pénalité des intérêts moratoires à la partie lésée au profit de la partie qui a enfreint ses obligations contractuelles.

Le Service de Médiation a dès lors émis la recommandation suivante:

«Electrabel octroie à Madame M. une indemnité égale à 50% du solde impayé de 2.711,04 euros et renonce à lui réclamer des intérêts de retard.»

RÉPONSE DU FOURNISSEUR ET COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION ENGIE

ELECTRABEL a rejeté la recommandation et a indiqué dans sa réponse que la compagnie, en cas de facturation tardive, avait le droit de revenir 10 ans en arrière. «D'un point de vue commercial, ENGIE ELECTRABEL a l'habitude de limiter ce délai de 10 ans à 5 ans.» Le délai de prescription de cinq ans visé à l'article 2277 du Code civil ne commencerait alors à courir qu'à compter de la date d'échéance de la facture en question.

Ce raisonnement, qui présuppose un double délai pour les dettes énergétiques (10 ans pour l'établissement de la facture et 5 ans pour le recouvrement de cette même facture) semble assez étrange au Service de Médiation et n'est apparemment pas étayé par la législation ou la jurisprudence.

ENGIE ELECTRABEL a en outre indiqué que la facturation tardive ne peut avoir pour conséquence la prescription pure et simple de la créance. Ceci n'est pas demandé non plus dans la recommandation. Le fait d'évoquer la moitié du montant de la facture n'a par ailleurs rien à voir avec une prescription de la créance, mais c'est une manière d'estimer le montant de l'indemnité forfaitaire.

Enfin, ENGIE ELECTRABEL a évoqué le fait qu'une compensation commerciale de 10% avait été offerte, mais s'est abstenue de démontrer que c'était pour elle une façon plus réaliste de fixer l'indemnité forfaitaire.