

Service de médiation de l'énergie - Recommandations 2010

Le service aspire toujours à trouver un règlement à l'amiable pour le plaignant et le fournisseur d'énergie. Ce n'est que lorsqu'un tel règlement n'est possible que partiellement qu'une recommandation est préparée à l'intention du fournisseur d'énergie. Le service agit ainsi lorsque la plainte est selon lui fondée et que suffisamment d'éléments juridiques et factuels sont présents pour aboutir à une solution légitime et équitable dans le cadre de la réglementation fédérale et régionale existante.

Synthèses des recommandations

SUIVIES PAR LE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

1° **Recommandation relative à l'indemnité de rupture à la suite d'une procédure de transfert vers un fournisseur social (« drop »)**

Description

En février 2009, Nuon a demandé au gestionnaire du réseau de distribution de reprendre un client qui n'avait pas payé ses factures. Quelques jours plus tard, cette demande a été annulée et Nuon a repris la livraison. Cette situation s'est reproduite en août 2009. Le client, qui avait le statut de personne protégée, a alors demandé à être directement approvisionné par le gestionnaire de réseau au tarif social spécial. Son contrat avec Nuon a été résilié le 31 décembre 2009.

Point de vue du fournisseur

Nuon a imputé l'indemnité de rupture pour rupture prématurée du contrat.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a demandé à Nuon d'annuler l'indemnité de rupture : d'une part parce que le client voulait tout simplement bénéficier le plus rapidement possible du tarif le plus avantageux, et d'autre part parce que la communication et la justification de l'indemnité de rupture étaient insuffisantes. De plus, Nuon avait facturé ces frais dans la facture de clôture sous la rubrique « Taxes, prélèvements et suppléments (frais autorités) ».

Réponse du fournisseur

Nuon n'a pas répondu à la recommandation et l'a donc suivie. Le fournisseur a remboursé les 50 euros au client.

2° **Recommandation relative à l'indemnité de rupture à la suite d'un déménagement**

Description de la plainte

Lors de la vente de son habitation, un client a dû payer par trois fois une indemnité de rupture de 50 euros. Le client avait annulé ses contrats lors du déménagement. Or, ce n'était pas nécessaire, car il restait client chez Lampiris.

Point de vue du fournisseur

Depuis longtemps, plusieurs contrats de fourniture coexistaient. Le client n'a cependant pas tenu compte du délai de préavis pour les différents points d'accès. Selon les conditions

générales, le contrat a été rompu prématurément et Lampiris n'a pas reçu les documents nécessaires à cette fin. De ce fait, il n'était pas possible de créditer les indemnités.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a recommandé à Lampiris d'annuler l'indemnité de rupture de 150 euros pour les trois compteurs étant donné que le client était toujours client chez Lampiris. Les engagements contractuels n'avaient pas dû être rompus, de sorte qu'il n'y avait pas lieu non plus d'imputer des indemnités de rupture.

Réponse du fournisseur

Lampiris a envoyé au client trois notes de crédit de 50 euros chacune.

PAS SUIVIES PAR LE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

3° Recommandations relatives au Tarif social

Description

Un client bénéficiait depuis quelques années du tarif social pour le gaz et l'électricité, mais a alors reçu sans avertissement une facture de rectification sur laquelle la consommation était facturée à un tarif commercial. Electrabel avait décidé de ne plus attribuer de tarif social aux bénéficiaires qui s'étaient en 2009 ne plus avoir droit à ce tarif. Point de vue du fournisseur

Point de vue du fournisseur

Vu l'automatisation de l'octroi du tarif social, Electrabel a consulté les données du SPF Economie fournies par le biais de la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale. Le fournisseur a ainsi découvert que le client n'avait pas droit à ce tarif.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a demandé à Electrabel d'attribuer le tarif social jusqu'au 31 décembre 2009 inclus, puis, à partir du 1^{er} janvier, le tarif commercial le plus avantageux. Le Service de Médiation a à cet égard fait référence à la note stratégique du Ministre de l'Énergie au sujet de la première phase de l'automatisation de l'octroi du tarif social. Il y est stipulé qu'aucun bénéficiaire ne sera exclu du régime tarifaire dans la première phase de l'automatisation entre le 1^{er} juillet 2009 et le 31 décembre 2009.

Réponse du fournisseur

Electrabel n'a pas suivi la recommandation. Le fournisseur a déclaré avoir en 2009 parcouru son fichier de clients afin de vérifier si le tarif social spécial avait été octroyé à juste titre ou à tort. Le client n'a pas pu présenter d'attestation valable.

Commentaire du Service de Médiation

Voir l'avis stratégique.

4° **Recommandation relative aux conditions contractuelles**

Description de la plainte

Une cliente a voulu savoir comment et quand Electrabel avait accédé à son nom, et qui avait signé les documents nécessaires. Un tiers transmettait en effet les relevés des compteurs à Electrabel, de sorte qu'elle ne se sentait pas engagée par ces données. De plus, la cliente jugeait le mode de facturation tout sauf transparent. Elle parlait de « factures qui avaient le même numéro et la même date mais des montants différents ». Selon elle, le fournisseur facturait toutes sortes de frais sans répondre à ses questions concrètes.

Point de vue du fournisseur

La cliente a été inscrite le 27 novembre 2004 chez Electrabel pour la fourniture d'électricité et de gaz pour l'adresse de consommation. Cette inscription s'est faite sur la base des relevés des compteurs transmis au fournisseur par le locataire précédent.

Electrabel a déclaré que ses services avaient envoyé à l'issue de l'établissement du contrat de fourniture un courrier à la cliente confirmant son choix d'Electrabel comme fournisseur. Si la cliente n'était pas d'accord avec ce contrat de fourniture, elle devait faire parvenir une réclamation dans les 15 jours civils.

De plus, il a également été confirmé à la cliente qu'elle avait été inscrite à l'offre de base en 2004 et avait eu tout le loisir de changer de fournisseur à n'importe quel moment. Electrabel n'a cependant jamais reçu de demande de reprise des livraisons par un autre fournisseur.

La cliente avait également déjà, selon Electrabel, effectué à plusieurs reprises des paiements dans le passé, ce qui indique qu'elle était au courant du contrat et y consentait.

À la suite d'une discussion avec la cliente au sujet de la rectification des relevés de compteurs initiaux qui avaient été transmis à Electrabel par le locataire précédent, le contrat de fourniture avec la cliente a été résilié en date du 23 novembre 2007. Le 30 novembre 2007, la facture de clôture d'un montant de -452,48 euros a été établie et transmise à la cliente. Ce crédit a été déduit du solde encore impayé.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a recommandé à Electrabel d'imputer pour la période du 27 novembre 2004 au 23 novembre 2007 la formule tarifaire la plus avantageuse pour le gaz et l'électricité livrés. Le service a avancé les motifs suivants pour justifier cette recommandation.

- Electrabel livrait de l'électricité et du gaz à cette adresse depuis le 27 novembre 2004. Il a été mis un terme à la livraison le 23 novembre 2007.
- L'inscription a été effectuée sur la base des données qu'Electrabel avait reçues du locataire/propriétaire précédent. Electrabel est cependant partie du principe qu'un contrat avait été conclu parce qu'une lettre dite « de bienvenue » avait été envoyée le 30 décembre 2004. Or, il n'existe aucune preuve que la cliente ait bien reçu ce courrier. De plus, la lettre ne proposait aucune possibilité d'accepter ou non le contrat de fourniture explicitement et par écrit dans un certain délai.
- Des fournitures d'énergie avaient bien lieu à cette adresse, et ce point n'a pas été contesté. La cliente a payé un certain nombre de factures (intermédiaires), mais Electrabel n'était pas en mesure de présenter un contrat de fourniture d'énergie signé.

Réponse du fournisseur :

Electrabel souhaitait revenir sur les remarques formulées par le Service de Médiation quant à l'obligation de « donner au client la possibilité d'accepter ou non le contrat de fourniture explicitement et par écrit dans un certain délai. »

Le code de conduite relatif au consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz est entré en vigueur en date du 1er mars 2005. Etant donné que le contrat de fourniture d'électricité et de gaz de la cliente a pris effet le 27 novembre 2004, Electrabel devait constater que ce code de conduite ne s'appliquait pas à ce dossier.

Le fait que la cliente n'a dans le passé introduit aucune réclamation et a déjà payé plusieurs factures indiquait selon Electrabel qu'elle marquait son accord sur le contrat (offre de base).

Pour les raisons qui précèdent, Electrabel ne pouvait donc se conformer à la recommandation visant à revoir la formule tarifaire pour le gaz naturel et l'électricité.

Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation a encore fourni au plaignant les informations suivantes :

« Le fait que le code de conduite relatif au « consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ne s'applique pas à ce dossier étant donné sa date d'entrée en vigueur (à savoir le 1er mars 2005) ne porte en rien préjudice à la protection des consommateurs telle que prévue par la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. »

« Le fait que l'intéressée n'a dans le passé introduit aucune réclamation et a déjà payé plusieurs factures n'est pas non plus contesté dans la recommandation et n'explique pas pourquoi l'intéressée était soumise à l'offre de base pendant la période de livraison, d'autant que le fournisseur n'est pas en mesure de fournir de contrat(s) de fourniture d'énergie signé(s). »

5° Recommandation relative à la facture de clôture à la suite d'un déménagement

Description de la plainte

Un client a contesté la facture de clôture lors de son déménagement. Le fournisseur a recalculé le montant, mais le client a à nouveau affirmé que la facture « ne pouvait pas être correcte ».

Point de vue du fournisseur

L'adaptation des relevés des compteurs était une réévaluation à laquelle l'entreprise chargée du relevé des compteurs a procédé à la suite du relevé final communiqué par le nouvel occupant lors du transfert le 1^{er} septembre 2009. Electrabel ne pouvait en transmettre aucun document signé étant donné que le transfert avait été communiqué par le biais de la Ligne Energie.

Electrabel ne pouvait pas donner suite à la proposition visant à revoir la facturation pour la consommation de gaz naturel sans disposer d'un document signé par les deux parties ou d'une révision des données des compteurs émanant du gestionnaire du réseau de distribution.

Recommandation du Service de Médiation

« Considérant qu'Electrabel a indiqué que la réévaluation réalisée par l'entreprise chargée du relevé des compteurs était la conséquence du relevé de 9004 m³ communiqué par le nouvel occupant lors du transfert du 1^{er} septembre 2009, sans qu'un document signé ne puisse être présenté étant donné que cette communication du relevé des compteurs a été effectuée par le biais de la Ligne Energie du fournisseur ;

Considérant qu'Electrabel a indiqué que la consommation semble normale alors que selon les données du gestionnaire du réseau de distribution Eandis, la consommation ne semble pas si normale étant donné que, mesurée entre 2 relevés de compteurs effectifs et fiables (période entre le 08/05/2007 et le 13/04/2010 avec 3 hivers entiers), la consommation est de 10.220 m³, soit 3400 m³ par an, tandis que pour la période entre le 01/05/2007 et le 01/09/2009 (transfert), incluant seulement 2 hivers complets, la consommation est de 9004 m³, soit 3600 m³ par an ;

Considérant que le gestionnaire du réseau de distribution Eandis a communiqué l'aperçu suivant au Service de Médiation aux fins de réaliser une estimation du relevé du compteur au 01/09/2009 (transfert) :

startdatum	einddatum	waarde	aantal dagen	waarde/dag	waarde/Gdag	GD
01/09/2009	13/04/2010	14067	224	62,80	6,70	2100
08/05/2007	01/09/2009	103660	847	122,38	22,35	4638

Considérant que le Service de Médiation a calculée sur la base des degrés-jours la consommation pour la période du 08/05/2007 au 01/09/2009 (transfert) et estime ainsi la consommation à 81026 kWh (au lieu de 103.660 kWh), soit 4638 degrés-jours x 17,47 valeur moyenne/degré-jour pour la période 05/05/07 – 13/04/10.

Considérant que le fournisseur n'est pas compétent pour l'approbation des données des compteurs mais que d'autre part, des factures ont néanmoins été établies sur la base de données de compteurs communiquées unilatéralement par un des clients (en l'occurrence le nouveau client) ;

Considérant que le fournisseur demande ensuite, et longtemps après le transfert, à l'ancien occupant/client d'établir et de lui transmettre un document de rectification signé par les deux parties (occupant précédent et nouvel occupant) ;

Considérant que selon le gestionnaire du réseau de distribution qui est compétent pour l'approbation des données des compteurs, cette estimation de la consommation fait l'objet d'une discussion entre le client (ancien/nouveau) et le fournisseur qui est responsable de l'établissement des factures et des données des compteurs qui y sont mentionnées ;

Considérant que pour les factures de consommation, les données des compteurs mesurées ou estimées mises à disposition par le gestionnaire du réseau de distribution sont utilisées, alors qu'en cas de déménagement, le relevé des compteurs doit être communiqué aux fins de l'établissement de la facture de clôture, par téléphone ou par le biais du site Internet, par l'ancien occupant avec mention du nom et de l'adresse du nouveau client ;

Considérant qu'Electrabel a en l'occurrence utilisé les relevés qui ont toutefois été transmis par le nouvel occupant par le biais de la Ligne Energie ;

Le Service de Médiation de l'Energie formule la recommandation suivante :

« Pour la période de consommation du 01/05/07 au 01/09/09, Electrabel facture au client une consommation de gaz naturel estimée de maximum 81.026 kWh (au lieu de 103.660 kWh). Electrabel entreprend à cette fin les actions et rectifications nécessaires dans la facturation. ”

Réponse du fournisseur

Ni à la date du déménagement ni par la suite, Electrabel n'a reçu du client les relevés de compteurs du transfert. Etant donné que le client ne pouvait pas fournir la preuve que le relevé transmis le 1er septembre 2009 par le nouvel occupant était erroné et vu qu'Electrabel n'a pas reçu du gestionnaire du réseau de distribution une nouvelle révision du relevé du compteur, Electrabel n'a pas pu procéder à l'adaptation de la facturation.

Commentaire du Service de Médiation

Après cette réponse du fournisseur, le Service de Médiation de l'Energie a une nouvelle fois contacté le gestionnaire de réseau Eandis en lui demandant de revoir le relevé du compteur. Eandis a refusé de procéder à une estimation des relevés des compteurs au 1er septembre, en dépit des anomalies de consommation constatées.

Le gestionnaire de réseau a toutefois déclaré que le relevé du compteur avait été introduit par le fournisseur et que la demande de rectification devait par conséquent également émaner du fournisseur. Eandis a déclaré que le relevé du compteur ne pouvait être adapté sans l'un des documents suivants :

- un avis de rectification du fournisseur d'énergie en vue de la modification du relevé au 1er septembre 2009 ;
- un document de transfert ou autre accord écrit entre le client précédent et le client actuel mentionnant le relevé « modifié » du compteur au 1er septembre 2009.

Eandis a également déclaré : « En supposant que nous procédions à la rectification sur la base de votre demande, il y a de grandes chances que le client actuel s'y oppose et conteste le relevé par le biais des mêmes canaux. »

Il ressort de ce dossier que le fournisseur accepte en cas de déménagement une simple communication du relevé des compteurs. Il ne prend pour ce faire pas contact avec les parties impliquées (propriétaire, nouvel occupant et ancien occupant). Il ne travaille pas non plus avec un document de transfert signé par les deux parties. Le préjudicié – généralement l'ancien occupant – doit lui-même se mettre en quête d'une solution, en soumettant un document rectificatif signé. Or, il est évident que la personne qui a transmis les relevés erronés ne voudra pas revenir sur cette consommation. En effet, elle recevrait dans ce cas une facture plus élevée.

Le fournisseur désigne également le gestionnaire de réseau comme responsable des relevés des compteurs. Il ressort cependant de ce dossier qu'il est possible que deux utilisateurs du réseau

soient erronément facturés pour un même point d'accès. Même lorsque le gestionnaire de réseau a constaté que les données n'étaient pas correctes.

6° **Recommandation relative à une modification du prix/tarif**

Description

Monsieur X a reçu son décompte annuel. Il devait payer 605 euros de plus que l'année précédente, alors que la consommation additionnelle ne représentait que 1027 kWh.

Point de vue du fournisseur

Selon Nuon, la différence relativement importante pour une consommation additionnelle modérée était due au fait que la facture annuelle de 2008 avait été scindée en deux périodes :

- une période du 27 septembre 2007 au 31 mai 2008 durant laquelle un prix all-in (plus avantageux) a été facturé au client ;
- une période du 1er juin 2008 au 13 octobre 2008 durant laquelle un prix all-in a été facturé au client.

Nuon affirme qu'il existait dans un premier temps un prix all-in pour le gaz naturel de Nuon. Lors du renouvellement du contrat le 1^{er} juin 2008, le prix all-in n'était cependant plus proposé. Le fournisseur a fait part de cette modification du prix et du tarif par le biais de sa lettre d'information trimestrielle.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a fait référence à l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », et en particulier aux dispositions des points IV.i 6 et 7 :

“6. La modification unilatérale de conditions essentielles ou les modifications de prix d'énergie ou de gaz sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur, sont interdites.

7. Prévoir une possibilité de renonciation sans frais pendant 1 mois à partir de la notification effective et individualisée de la modification des conditions contractuelles générales / particulières ou d'une modification des prix, qui ne résulte pas d'une clause de révision des prix convenue contractuellement sur la base de paramètres objectifs suffisamment précisés. Les modifications n'entreront en vigueur qu'à l'expiration du délai de renonciation. »

Selon le Service de Médiation, la lettre d'information de Nuon et la carte de tarifs y annexée ne satisfaisaient pas à ces conditions. La modification des conditions et tarifs de la formule contractuelle de Monsieur X n'a en effet pas été notifiée de manière effective et suffisante. Nuon ne précisait pas les paramètres objectifs des modifications des prix ni la possibilité de résilier le contrat sans frais pendant un délai d'un mois.

C'est pourquoi le service a formulé la recommandation suivante :

« Le tarif all-in de Nuon pour le gaz naturel devrait également s'appliquer à la période du 1er juin 2008 au 20 octobre 2009. Nuon établit pour Monsieur X une note de crédit s'élevant à la différence entre le tarif non all-in que Nuon a appliqué pour le gaz naturel pendant la période

du 1er juin 2008 au 20 octobre 2009 et le prix all-in plus avantageux qui était en vigueur pendant la période comprise entre le 27 septembre 2007 et le 31 mai 2008. »

Réponse du fournisseur

Nuon a fait référence à l'article 14b de ses conditions générales. Cet article stipule qu'une possibilité de résiliation sans frais s'applique durant un délai d'un mois à compter de la notification de telles modifications. L'accord dispose que le consommateur doit disposer d'un délai d'un mois pour résilier son contrat ou renoncer à sa reconduction. Et ce en cas de modification des conditions générales ou des prix, que ce soit pendant la durée du contrat ou lors d'une tacite reconduction d'un contrat. Nuon a informé le client par le biais de la lettre d'information 65 jours avant l'expiration du contrat. Nuon renvoyait par ailleurs pour la durée, la date d'échéance et la possibilité de résiliation des contrats aux mentions figurant sur les factures d'acompte mensuelles.

Commentaire du Service de Médiation

Même si le fournisseur adapte ses prix lors d'une reconduction du contrat, le Service de Médiation maintient son point de vue : les modifications des prix ou les nouveaux prix doivent satisfaire aux dispositions prévues aux points IV.i.6 et 7 de l'accord de consommateurs. Et ce même si ces modifications ont trait à la tacite reconduction du contrat, que Nuon considère comme un « renouvellement de contrat ».

7° Recommandation relative à la facturation de la consommation

Description

La SPRL X. a contesté une facture de 10.820,51 euros reçue le 16 février 2010 pour la consommation d'électricité de la période comprise entre le 28 octobre 2005 et le 8 mai 2009.

Point de vue du fournisseur

Il n'y avait pas eu d'inscription pour l'électricité en raison d'un problème survenu chez le gestionnaire du réseau de distribution Eandis. Ce n'est qu'en 2008 qu'Electrabel a, à la demande du gestionnaire du réseau de distribution, ouvert un contrat de fourniture d'électricité pour ce code EAN, alors qu'elle était dès mai 2005 le fournisseur de gaz naturel pour cette adresse de livraison. Pour cette raison, le contrat de fourniture d'électricité a donc été activé tardivement, avec comme date de début le 2 mars 2008.

A la suite de l'ouverture de ce contrat et après que le gestionnaire du réseau de distribution a adapté le registre d'accès (dans lequel ce point était enregistré comme clôturé) en fonction de la réalité sur le terrain (où le compteur était ouvert), Electrabel a été enregistrée avec effet rétroactif comme fournisseur du point d'accès dans ledit registre d'accès. Electrabel n'a ensuite reçu que le 3 décembre 2009 les données de consommation à facturer de la part du gestionnaire de réseau de distribution, de sorte qu'Electrabel n'a pas pu facturer avant le 16 février 2010. La facturation tardive était due à un problème informatique interne auprès du gestionnaire de réseau. La totalité de la somme (10.820,51 €) était due étant donné que les consommations facturées étaient correctes.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a renvoyé à l'article V.3.11.4 du règlement technique de la Région flamande en matière de distribution d'électricité du 4 avril 2007. Cet article prévoit les dispositions suivantes pour le gestionnaire du réseau de distribution et le fournisseur :

« Sauf mauvaise foi, une rectification des données des compteurs et de la facturation en découlant ne peut avoir trait qu'à une période de maximum deux ans précédant le dernier relevé des compteurs. »

Les 15 mai et 19 septembre 2007, le gestionnaire de réseau Eandis a procédé à un relevé des compteurs. Les relevés n'ont cependant pas été traités. L'année suivante, Electrabel a tenté de rectifier la situation contractuelle de ce client professionnel avec effet rétroactif. Le 1er mars 2008, un contrat de fourniture d'électricité convenu par téléphone a été ouvert avec comme date de début le 2 mars 2008. Ce contrat n'a pas été signé.

Le 13 mai 2008, la SPRL X. a communiqué à Eandis les relevés des compteurs pour le code EAN concerné. Le gestionnaire de réseau avait précédemment procédé lui-même à un relevé des compteurs en date du 8 mai 2009.

Le 16 février 2010, Electrabel a établi la première facture sur la base du relevé des compteurs réalisé par Eandis le 3 décembre 2009.

Dans le courrier du 15 avril 2010, Electrabel indique que l'activation a été retardée par un problème informatique chez Eandis. Il ne pouvait donc pas être uniquement question de malhonnêteté de la part de l'utilisateur du réseau.

C'est pourquoi le Service de Médiation a formulé la recommandation suivante :

« Electrabel facture à la SPRL X (uniquement) pour la période du 15/05/2007 au 08/05/2009, sur la base des relevés de compteurs réalisés à l'époque par l'employé du gestionnaire du réseau de distribution Eandis. »

Réponse du fournisseur

Le délai de rectification pour les données de consommation était en effet de 2 ans à compter du dernier relevé des compteurs. Toutefois, les données de consommation facturées n'avaient jamais été facturées précédemment, de sorte qu'il ne s'agissait pas d'une rectification et que le délai de rectification, tel que visé par le règlement technique de la Région flamande en matière de distribution d'électricité, ne s'appliquait pas.

La SPRL s'était abstenue de réagir devant la constatation qu'elle ne recevait pas ses factures d'électricité. La SPRL consommait depuis la fin 2005 de l'électricité pour ce code EAN, de sorte que la consommation facturée était donc une consommation d'énergie réelle.

Commentaire du Service de Médiation

Si un fournisseur, par la faute du gestionnaire du réseau de distribution, facture trop tard la première consommation, le Service de Médiation maintient son point de vue : il s'agit pour le client d'une correction d'une erreur.

Lorsqu'un fournisseur introduit a posteriori des données de compteurs, il rectifie le fait qu'aucune donnée n'était disponible dans le passé. Il adapte les données relatives au point d'accès. En effet, il n'y avait d'abord aucune donnée, et il y a ensuite certaines consommations et éventuellement aussi certaines données de compteurs pour cette période. On peut dans un tel cas parler d'une rectification. Dès lors, l'article V.3.11.4 du règlement technique de la Région flamande en matière de distribution d'électricité du 4 avril 2007 s'applique pour le gestionnaire du réseau de distribution et pour le fournisseur.

Le règlement du 4 décembre 2009 mentionne en effet explicitement, outre la « rectification de données des compteurs », « l'introduction de données de compteurs pour un point d'accès pour lequel aucune donnée de compteurs n'était disponible dans le passé ».

8° **Recommandation relative aux kWh gratuits**

Description

Un client a en 2009 contrôlé ses décomptes annuels et a constaté qu'il n'avait plus reçu de kWh gratuits depuis 2007. Il a contacté Electrabel. Un collaborateur lui a expliqué qu'il devait compléter une déclaration sur l'honneur au sujet de la composition de ménage pour encore recevoir les kWh gratuits. Le client l'a fait en demandant ses kWh gratuits pour 2007, 2008 et 2009. Electrabel a uniquement attribué les kWh gratuits pour 2008 et 2009. Point de vue du fournisseur

Point de vue du fournisseur

Selon Electrabel, le décompte entre le fournisseur et le gestionnaire de réseau après un an n'était plus possible. C'est pourquoi le fournisseur n'a plus accordé les kWh gratuits. Electrabel renvoyait aussi à l'accord de consommateurs. Celui-ci dispose qu'une facture ne peut être rectifiée que jusqu'à 12 mois après sa date d'échéance.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a recommandé à Electrabel de tout de même encore attribuer au client les kWh gratuits pour 2007. L'accord de consommateurs prévoit en effet que si une tierce partie est à l'origine de la facturation erronée, les délais de rectification de la réglementation applicable trouvent application. Or, la réglementation relative à l'octroi des kWh gratuits ne prévoit aucune prescription.

Réponse du fournisseur

Electrabel n'a pas donné suite à la recommandation. Et ce en vertu des arguments évoqués précédemment. Les kWh gratuits que le fournisseur a attribués pour 2008 l'ont été à titre de geste commercial.

Commentaire du Service de Médiation

Electrabel a fait référence aux conventions passées entre fournisseurs et gestionnaires de réseau. Selon le Service de Médiation, ces conventions sont cependant subordonnées à la réglementation applicable. Or, cette dernière ne prévoit aucune prescription.

9° **Recommandation relative au délai de rectification des factures**

Description

En mars 2009, Electrabel a débité par domiciliation un montant du compte d'un client. Ce client n'en a toutefois pas été informé. Le client a ensuite reçu une facture pour la consommation d'une période de deux ans. Or, la première année avait déjà été facturée.

Point de vue du fournisseur

Des motifs techniques empêchent Electrabel d'établir la facture de consommation pour 2009. La seule solution pour le fournisseur était d'annuler également la facture de consommation du 15 janvier 2008. La facture de 2008 était un remboursement. Du fait de l'annulation de cette facture, le fournisseur exigeait à nouveau le paiement du montant remboursé précédemment. Le 20 mars 2009, Electrabel a établi une nouvelle facture. Celle-ci imputait la consommation de janvier 2007 à janvier 2009 inclus.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a estimé qu'Electrabel excédait le délai de rectification de 12 mois suivant la date d'échéance. Il renvoyait à cet effet à l'accord de consommateurs. Electrabel invoquait des problèmes techniques, de sorte que la responsabilité de l'erreur incombait au fournisseur. Ce délai était donc d'application.

Le Service de Médiation a recommandé à Electrabel d'annuler la rectification et d'établir une nouvelle facture pour la période comprise entre janvier 2008 et janvier 2009. Le fournisseur respecterait ainsi le délai de rectification prévu dans l'accord de consommateurs.

Réponse du fournisseur

Le fournisseur a déclaré que la rectification n'avait pas trait à une imputation erronée ou tardive de la consommation. C'est pourquoi il n'a pas donné suite à la recommandation.

Commentaire du Service de Médiation

De l'avis du Service de Médiation, il est question ici d'une rectification d'une facture pour laquelle le délai de rectification de 12 mois, tel que visé dans l'accord de consommateurs, a été dépassé étant donné qu'une note de crédit a été établie le 17 mars 2009 pour annuler une facture du 15 janvier 2008. Le client a d'ailleurs contesté la réception de cette note de crédit. Un duplicata de la note de crédit joint au dossier mentionnait comme date d'échéance « 1^{er} janvier 0 ». C'est pourquoi le client a soupçonné que la note de crédit avait été établie a posteriori.

Partiellement suivies par le fournisseur d'énergie

10° **Recommandation relative à la notification d'une modification du prix**

Description

Un client a constaté que la redevance fixe sur sa facture annuelle avait augmenté de 25 euros. Il n'avait pas été informé de cette modification.

Point de vue du fournisseur

Nuon a renvoyé à une lettre d'information envoyée au client par e-mail. L'e-mail contenait en pièce jointe une carte de tarifs. Cette dernière mentionnait les prix applicables pour la période de tarification suivante.

Recommandation du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service de Médiation a constaté que la méthode appliquée par Nuon pour informer ses clients d'une modification des prix n'était pas conforme à l'accord de consommateurs. En effet, la notification :

- n'était pas personnalisée ;
- ne mentionnait pas explicitement qu'une modification de prix y était annoncée ;
- ne mentionnait pas de délai pendant lequel le client pouvait résilier le contrat sans frais. C'est pourquoi le Service de Médiation a demandé à Nuon de rembourser la différence de prix.

Réponse du fournisseur

Nuon a estimé que la notification était bien conforme à l'accord de consommateurs sur le plan de la forme. À titre de geste commercial, elle a cependant remboursé au client les 25 euros.