

Route de Louvain-la-Neuve 4 bte 12 - 5001 Namur
Tél.: +32 (0) 81/32.53.02 - Fax.: +32 (0) 81 33.08.11
Courriel : srm@cwape.be
Internet : www.cwape.be/srm

Recommandations n° M0106E0713

Monsieur,

Objet : Recommandations dans le cadre de votre dossier de plainte contre votre fournisseur d'énergie

Votre contestation portait principalement sur le fait que les corrections apportées à votre facturation par votre fournisseur d'énergie manqueraient de clarté.

Suite à diverses réclamations téléphoniques et écrites auprès de votre fournisseur d'énergie, par lesquelles vous contestiez la facturation des consommations de votre compteur bihoraire en simple tarif et simple tarif -10 %, trois décomptes (2010, 2011 et 2012) avaient bien été annulés et remplacés par une facture rectificative globale (cf. courrier du 7 août 2012). Toutefois, celle-ci ne vous agréait pas, car elle ne vous permettait pas de vérifier que les tarifs appliqués étaient bien ceux en vigueur aux périodes de consommation concernées. D'autre part, il ressortait de la plainte que les périodes couvertes par cette rectification n'étaient pas suffisantes et que des factures antérieures devaient également être corrigées. Dans ce contexte, vous avez adressé un nouveau courrier de contestations à votre fournisseur en date du 13 août 2012. Lors du dépôt de votre plainte auprès de notre Service, aucune réponse ne semblait avoir été apportée à ce courrier par votre fournisseur d'énergie.

* *
*

Conformément à l'article 16 de l'arrêté du 8 janvier 2009¹, nous vous adressons nos recommandations au sujet de votre dossier. En réponse à notre interpellation, votre fournisseur d'énergie nous a transmis ses observations en date du 17 décembre 2012. Il ressort de celles-ci que la facture contestée du 7 août 2012 d'un montant de 565,08 EUR (qui, pour rappel, facturait au tarif bihoraire les consommations précédemment facturées en simple tarif pour les années 2010, 2011 et 2012, soit du 02.04.09 au 19.04.2012), a été annulée en date du 5 novembre 2012 par la facture d'annulation n° 700 003 868 487 et remplacée, conformément à votre demande, par trois factures de régularisation :

1. n°700 003 868 502 de 194,41 EUR pour la période du 03.04.2009 au 22.04.2010 ;
2. n°700 003 868 508 de 164,72 EUR pour la période du 23.04.2010 au 25.04.2011 ;
3. n°700 003 868 517 de 207,00 EUR pour la période du 26.04.2011 au 19.04.2012.

Conformément à votre demande également, les factures de régularisation des deux années précédentes ont été annulées par des notes de crédit et de nouvelles factures ont été établies sur le mode tarifaire bihoraire :

¹ Arrêté du Gouvernement wallon relatif au Service régional de médiation pour l'énergie

1. note de crédit n°700 003 902 533 de 419,25 EUR pour la période du 15.04.2007 au 19.05.2008 et remplacement par la facture n°700 003 902 539 de 386,09 EUR ;
2. note de crédit n°700 003 868 543 de 435,09 EUR pour la période du 20.05.2008 au 02.04.2009 et remplacement par la facture n°700 003 868 557 de 412,63 EUR.

* *
*

Après analyse de ces éléments, nous avons constaté que le montant (soit 566,13 EUR) résultant l'addition des trois factures remplaçant la facture du 7 août 2012 ne correspondait au montant de la facture initiale (soit 565,08 EUR).

Nous avons également constaté qu'aucune explication écrite ne vous avait été fournie quant au redressement de facturation opéré en novembre 2012, ni aucune réponse à vos courriers des 13 août et 26 novembre 2012, notamment en ce qui concerne les paramètres Ne et Nc².

Par ailleurs, sur l'extrait de compte actualisé qui nous a été transmis par le fournisseur, nous avons constaté que les périodes du 15.04.2007 au 19.05.2008 et du 20.05.2008 au 02.04.2009 ont été défacturées et refacturées comme indiqué ci-dessus. Or, il ressort de cet extrait de compte que les factures originales se montaient respectivement à -382,95 EUR (décompte 704 001 340 989 du 18.06.2008) et à 279,85 EUR (décompte n° 709 521 572 187 du 18.06.2009), soit des montants différents de ceux des notes de crédit.

Dans ce contexte, nous avons demandé au fournisseur de vérifier la situation, de répondre adéquatement à vos demandes et de nous éclairer sur les points en suspens relativement aux divergences de montants relevées.

En réponse à cette nouvelle interpellation, les services du fournisseur nous ont adressé copie du courrier qu'ils vous ont envoyé en date du 9 juillet 2013. Après analyse, nous constatons que ce courrier répond adéquatement aux interrogations relatives aux montants des factures et vous apporte les informations requises au sujet des paramètres Ne et Nc.

* *
*

En fonction de ce qui précède, nous considérons que les services de votre fournisseur d'énergie ont régularisé votre situation.

Lors du traitement de votre dossier, nous avons constaté, dans le chef de votre fournisseur d'énergie, une infraction à l'obligation de réponse endéans les 10 jours ouvrables prévue par la réglementation applicable³. Nous constatons néanmoins que, si infraction il y a eu, celle-ci n'est plus actuelle dès lors qu'une réponse motivée vous a été adressée en date du 9 juillet 2013. Dans le cas d'espèce, la situation étant régularisée, nous ne pouvons effectuer d'autres démarches. Notez toutefois que, en application de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif au Service régional de médiation pour l'énergie, nous pourrions informer le Comité de Direction de la CWaPE, pour toutes suites jugées utiles, de l'infraction relevée.

* *
*

² Paramètres propres au fournisseurs d'énergie lui permettant d'appliquer des tarifs variables tels que prévus par le contrat de fourniture.

³ article 7§1, 15° de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité

Il ressort de votre courriel du 20 décembre 2012 que vous vous étonnez que le redressement de facturation opéré n'ait donné lieu qu'à trois remboursements de respectivement 88,71 EUR le 16.08.2012, 21,41 EUR le 14.11.2012 et 33,16 EUR le 14.12.2012. Nous comprenons que, sur base d'une simulation réalisée sur le simulateur tarifaire de la CWaPE, vous considérez que le montant global du remboursement aurait dû être supérieur.

Dans ce contexte, nous souhaitons attirer votre attention sur deux éléments.

Il importe tout d'abord de noter qu'un simulateur tarifaire, tel que celui qui est disponible sur le site Internet de la CWaPE, n'est pas un outil de vérification des factures, mais bien un instrument permettant de donner une indication de ce que serait votre facture annuelle si, au moment de la simulation, vous étiez client de tel ou tel fournisseur. L'intérêt de cet exercice est de montrer quel est le produit le plus avantageux compte tenu du type de consommation. Votre facture annuelle, quant à elle, résulte de l'application d'une formule tarifaire aux consommations prélevées au cours de l'année écoulée concernée. De manière simplifiée, on peut donc dire que la facture annuelle se voit appliqué un tarif relatif à une période écoulée tandis que le simulateur, grâce à une photographie de la situation présente, vise à éclairer vos choix pour les consommations futures. Une facture d'énergie ne pourrait pas être contestée au motif qu'elle ne correspond pas à la simulation effectuée sur le site de la CWaPE.

Nous attirons par ailleurs votre attention sur le fait que, comme indiqué sur notre site Internet, les simulations sont effectuées à partir des formules tarifaires des fournisseurs applicables au moment de la simulation. Ces formules nous sont transmises par les fournisseurs concernés qui gardent l'entière responsabilité des valeurs qu'ils communiquent pour publication dans ce simulateur tarifaire. Elles ne tiennent pas compte des éventuelles promotions temporaires ni d'éventuelles réductions (par exemple pour paiement par domiciliation).

Ensuite, nous souhaitons attirer votre attention sur le fait que la tarification bihoraire n'est intéressante qu'en fonction de vos habitudes de consommation. Elle n'est pas avantageuse dans tous les cas puisqu'elle dépend de la proportion d'électricité consommée en heures pleines et de la proportion d'électricité consommée en heures creuses. En effet, bien que la tarification « heures creuses » soit particulièrement intéressante, le tarif « heures pleines » d'un compteur bi-horaire est généralement plus élevé que le tarif d'un compteur simple. Il faut donc veiller, dans le cas d'un bihoraire, à concentrer sa consommation d'électricité la nuit et le week-end.

Cette habitude ne ressort malheureusement pas de votre historique de consommation : nous constatons sur base des consommations qui vous ont été facturées que vos consommations se répartissent pour environ 50% en heures pleines et environ 50% en heures creuses. Vous nous avez confirmé cet état de fait dans votre courriel du 4 janvier 2013. Dès lors, la différence entre la facturation au tarif bihoraire et la facturation au tarif monohoraire n'est pas flagrante. Afin d'optimiser le placement de votre compteur bihoraire, nous vous invitons à adapter vos habitudes de consommation à ce mode tarifaire. Pour information, selon la commune dans laquelle vous habitez, l'horaire de basculement en heures creuses et heures pleines peut varier. Pour connaître l'horaire qui s'applique à votre habitation, contactez votre gestionnaire du réseau de distribution d'électricité.

Ne pouvant entreprendre d'autre démarche dans ce dossier, nous le considérons comme clôturé.

Nous espérons que ces informations vous auront été utiles et nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.