J’ai un compteur à budget/un compteur communicant en mode prépaiement, ma facture de régularisation est en ma faveur, mon fournisseur peut-il refuser de me rembourser ?

Notre réponse

A la facture de régularisation, il arrive que certains fournisseurs conservent le surplus en faveur du client s’il dispose d’un compteur à budget ou d'un compteur communicant en mode prépaiement.

Vous pouvez demander à ce que votre fournisseur vous rembourse ces montants.

Attention ! Soyez attentif, vérifiez bien pourquoi il y a un solde en votre faveur. En effet, **dans certains cas, demander le remboursement n'est pas avantageux**.

Par exemple :

- Il peut arriver que le relevé d’index (et donc la facture de régularisation qui le suit) intervienne juste après que vous ayez fait un chargement important. Dans ce cas, le chargement que vous aurez fait sera repris sur cette facture, ce qui donnera peut-être lieu à un remboursement. Mais ce montant est chargé sur votre compteur à budget ou votre compteur communicant et vous allez donc le consommer après le relevé. Cela risque donc d’engendrer une dette. Par exemple, le relevé d’index chez vous a eu lieu le 26 septembre. Le 25 septembre, vous avez fait un rechargement de 150 euros. Votre facture de régularisation qui s’étend du 26 septembre 2019 au 26 septembre 2020 reprend donc ce montant de 150 € que vous avez prépayé. Votre facture de régularisation présente un solde en votre faveur de 160 €. Or, le rechargement de 150 € du 25 septembre est destiné à prépayer l’énergie qui sera consommée essentiellement après le 26 septembre. Si vous demandez à être remboursé, cette énergie sera consommée, mais ne sera plus prépayée et vous créerez donc une dette.

- Vous disposez d’un compteur à budget en gaz ou d'un compteur communicant gaz en mode prépaiement et, pour éviter de devoir charger de très gros montants en hiver, vous avez rechargé 50 euros tous les mois de printemps et d’été afin d’anticiper votre consommation hivernale. La régularisation a lieu le 15 octobre. Comme vous avez rechargé des montants que vous n’avez pas encore consommés (s’agissant d’une provision pour l’hiver prochain), le solde est en votre faveur. Si vous demandez à être remboursé, votre consommation hivernale ne sera plus préfinancée par ces provisions.

Il est donc nécessaire de **vérifier attentivement les chargements repris sur la facture avant de demander le remboursement.** La facture de régularisation des clients qui disposent d’un compteur à budget ou d'un compteur communicant en mode prépaiement doit obligatoirement être accompagnée d’une annexe reprenant les montants et les dates des rechargements.

Attention ! La Commission Wallonne Pour l’Energie (CWAPE) estime que **les fournisseurs doivent rembourser au consommateur le solde en sa faveur dans les 30 jours, si le client le demande**. La CWAPE estime également que le consommateur doit être clairement informé de cette possibilité de remboursement, et des conséquences qu’engendre un remboursement. Ces informations doivent figurer sur la première page de la facture de régularisation, ou dans un courrier qui accompagne la facture **[1]**.

[1] Commission Wallonne Pour l'Energie, *Ligne directrice relative au remboursement du solde créditeur du client sous compteur à budget*, 18 février 2019, Namur. [Disponible en ligne sur le site de la CWAPE]

Références légales

- Article 7 § 3 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Article 7 § 3 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz
- Ligne directrice de la Commission Wallonne Pour l'Energie, *Ligne directrice relative au remboursement du solde créditeur du client sous compteur à budget*, 18 février 2019, Namur

Documents type

Date de mise à jour: Mercredi 22/06/22