

**Moneste Frédéric**

Rue Louis Piérard, 25  
7022 Hyon (Mons)

e-mail: frederic.moneste@proximus.be  
Téléphone: +32 479 51 41 54

N° Client: **415044703 (Luminus)**

**Envoyé par voie électronique  
via le formulaire de ORES**

**ORES SA****Service des Litiges**

Avenue Jean Mermoz, 4-20  
6041 Charleroi

Hyon, le jeudi 02 février 2023.

**Concerne:** Contestation du placement d'un compteur à budget demandé par Luminus SA

Madame, Monsieur,

Je fais suite à votre courrier dans lequel vous m'annoncez votre passage le 07 février prochain pour le placement d'un compteur à budget pour le gaz, suite à une demande du fournisseur Luminus.

Sachez que je m'oppose totalement à ce placement car je ne suis pas en défaut de paiement.

La société Luminus est d'une malhonnêteté sans nom !

Le fait est que suite à la réception de ma facture de régulation du gaz en novembre, facture sur laquelle j'ai eu la désagréable surprise d'avoir une somme à payer multipliée par 7 par rapport aux autres années, j'ai demandé à Luminus conformément à ce qu'ils proposent (voir pièce jointe), un plan d'étalement pour une partie de ma facture.

Malheureusement pour moi, cette demande était trop compliquée pour eux car ils ne sont capables de faire que des plans pour des factures entières. Le fait de vouloir régler une partie de ma facture et demander un plan d'étalement pour le solde est une chose trop complexe semble-t-il !

Depuis, j'ai refait une nouvelle proposition à Luminus mais ils trainent à me recontacter faisant preuve de mauvaise foi totale. Depuis ma deuxième proposition, ils ont commencé par facturer des frais de rappels sans me les envoyer et ils vous ont fait la demande précitée.

Je vous demande donc par la présente de ne pas vous rendre complices de leurs agissements malhonnêtes et de suspendre temporairement cette demande de placement, le temps pour moi de pouvoir trouver un terrain d'entente avec ce fournisseur.

Vous trouverez en pièce jointe, la copie de mes courriers envoyés à Luminus ainsi que la copie des relevés de compte prouvant que je suis en règle de paiement par rapport à la proposition que je leur ai faite, car malgré le fait qu'ils n'ont toujours pas donné suite à ma proposition du 14 décembre dernier, j'ai malgré tout effectué le premier versement du plan d'étalement proposé.

J'aime autant vous avertir que le 07 février, je serai de toute manière absent car je travaille (et oui même si je vis en Wallonie, je ne suis pas chômeur !).

Sachez enfin que si vous préférez vous obstiner à poursuivre comme prévu la demande de Luminus et si, de par mon absence, vous décidez de couper ma fourniture de gaz, je me verrai contraint de demander à mon conseil, Maître Baurain, de déposer plainte contre votre société.

J'espère que nous n'aurons pas à en arriver à une telle extrémité et que vous apportez une suite favorable à ma requête de suspension.

Soyez certains que je vous tiendrai au courant dès qu'une solution sera trouvée à ce litige qui m'oppose à ce fournisseur, j'ose espérer que cela se fera très rapidement.

Sachez que je reste à votre entière disposition pour tous renseignements complémentaires et vous remercie encore une fois de l'attention que vous apporterez à ma requête.

En attendant, je vous prie d'agréer l'expression de mes meilleurs sentiments.

Cordialement,

Moneste Frédéric

**Moneste Frédéric**

Rue Louis Piérard, 25  
7022 Hyon (Mons)

e-mail: frederic.moneste@proximus.be  
Téléphone: +32 479 51 41 54

N° Client: **415044703**

## Courrier n°1

**Envoyé par voie électronique  
via le formulaire de Luminus**

**Luminus SA****Service Facturation**

Boulevard du Roi Albert II, 7  
1210 Bruxelles

Hyon, le lundi 21 novembre 2022.

**Concerne:** Demande d'un plan d'étalement pour la facture de gaz

Madame, Monsieur,

Je viens de voir sur mon compte client les factures de régulation pour mes énergies.

A ma grande surprise, j'ai constaté que vous aviez également édité des factures d'acompte.  
De tous les fournisseurs d'énergie chez qui j'ai pu être client, vous êtes les premiers à agir de la sorte !

La coutume a toujours été que le mois où l'on reçoit la facture de régulation, on ne reçoit pas de facture d'acompte !

Déjà que cette année, avec la crise actuelle, la somme de mes factures de régulation est passée d'environ 600€ à 4200€ plus ou moins, soit une multiplication par 7, je trouve fort déplacé de votre part de me facturer des acomptes en même temps !

Je vous demande donc de bien vouloir annuler les deux factures d'acompte, pour le Gaz et l'Electricité, de ce mois de novembre.

Tant que j'en suis aux acomptes, je vous demande par la même occasion de bien vouloir modifier, pour l'année à venir, le montant de ceux-ci comme suit: Electricité: 150,00€ - Gaz: 250,00€

Venons-en à présent au paiement des factures de régulation : celle de l'Electricité vient d'être réglée dans sa totalité ; pour ce qui est de celle de Gaz, d'un montant de 3.619,67€, je vous propose de vous verser dès l'acceptation du plan de paiement la somme de 1119,67€ et d'apurer les 2500,00€ restant en 10 mensualités de 250,00€.

Croyez bien que je préférerais pouvoir tout régler en une fois mais me retrouvant à présent seul avec deux enfants à charge, ma situation financière ne me permet pas de faire davantage.

J'espère que vous donnerez une suite favorable à mes requêtes, dans le cas contraire, sachez que me verrai dans l'obligation de me fournir auprès d'un autre opérateur.

En attendant une réponse de votre part, je vous prie d'agréer l'expression de mes meilleurs sentiments.

Moneste Frédéric

**Moneste Frédéric**

Rue Louis Piérard, 25  
7022 Hyon (Mons)

e-mail: frederic.moneste@proximus.be  
Téléphone: +32 479 51 41 54

N° Client: **415044703**

## Courrier n°2

**Envoyé par voie électronique  
via le formulaire de Luminus  
et par courrier postal**

**Luminus SA****Service Facturation**

Boulevard du Roi Albert II, 7  
1210 Bruxelles

Hyon, le mercredi 14 décembre 2022.

**Concerne:** Demande d'un plan d'étalement pour la facture de gaz

Madame, Monsieur,

Bonjour,

Avant toute chose, je tiens à vous présenter mes excuses pour ma non-réactivité de ces derniers jours à vos différents e-mails, j'ai malheureusement été hospitalisé et n'ai donc pu m'occuper de mes affaires pendant un certain temps.

Cependant, je vous avais déjà écrit le 21 novembre dernier pour vous faire part de mon mécontentement concernant le fait de recevoir deux factures d'acompte le même mois que mes factures de régularisation, pratique jamais rencontrée chez vos concurrents, mais également pour vous faire part d'une proposition d'étalement d'une partie du paiement de ma facture de régularisation de gaz.

Quelques jours plus tard, j'ai été contacté par téléphone par une dame, au demeurant fort sympathique mais qui ne travaille pas réellement pour Luminus ; et c'est là le premier " gros point négatif " qui pourrait sérieusement compromettre la continuité future de notre partenariat.

En effet, en tant que Client, j'attends lorsque je sou mets une requête à votre " Service Clientèle ", que celle-ci soit examinée par une personne qui travaille réellement pour Luminus et non une standardiste travaillant pour un sous-traitant dans un pays étranger, en l'occurrence le Maroc !

Au sujet de l'annulation demandée des factures d'acompte, cette personne m'a dit ne rien pouvoir faire hormis transmettre cette demande plus haut dans sa hiérarchie, et au final je n'ai toujours pas été recontacté à ce sujet. Concernant ma proposition d'étalement d'une partie de ma facture de gaz, encore une fois elle ne pouvait rien faire en l'état puisque je proposais de payer une partie de la facture et d'échelonner le reste et cette dame n'avait, elle, que la possibilité d'échelonner l'entièreté de ma facture.

Encore une fois, ce que j'attends d'un " Service Clientèle " digne de ce nom, c'est que la personne qui est chargée de ma demande ait un véritable pouvoir décisionnel lui permettant d'intervenir de manière concrète dans le dossier. A la place, nous avons malheureusement droit à un sous-traitant qui travaille ce mois-ci pour Luminus et travaillera dans un ou deux mois pour une autre société.

Pour répondre à des questions d'ordre commercial ou technique, ce genre de sous-traitance est tout à fait valable, mais pas pour traiter des problèmes de facturation !

L'autre point négatif que j'ai à vous reprocher est cette pratique de facturer des acomptes le même mois que tombent les factures de régularisation. Je n'ai jamais rencontré pareille pratique chez vos concurrents et pourtant j'en ai connu : Engie, Lampiris, Mega, Essent, Eneco, etc..., ce qui m'a même valu d'être invité dans les médias télévisés pour donner mon avis sur ces entreprises. Alors à moins que la pratique ait changé chez tout le monde en 2022, je me renseignerai d'ailleurs sur le sujet, mais je trouve anormal et fort peu commercial de votre part de facturer de la sorte, d'autant que cette année, les gens font face à des factures de régularisation plus élevées que de coutume, dans mon cas la régularisation a été multipliée par 7 !

Quoi qu'il en soit, étant donné que notre gouvernement a fait un geste auquel je ne m'attendais pas en nous octroyant une prime, je retire ma demande d'annulation de ces deux factures d'acompte qui sont compensées par celle-ci. Nous reviendrons sur la question l'an prochain si je reste client chez Luminus.

Aussi, je me permets de vous faire une nouvelle proposition :

- La facture de régularisation de gaz du 10/11/22 était de 3.619,67€
- La facture d'acompte de gaz du 05/11/22 était de 150,00€
- La facture d'acompte d'électricité du 05/11/22 était de 180,00€

Soit un total de 3.949,67€

A ce montant, nous déduisons les 392,00€ de prime gouvernementale, il nous reste donc un montant de 3.557,67€

Je vous propose donc de verser ce mois-ci en première mensualité la somme de 557,67€ afin de faire selon l'expression : "un compte rond" ; et vous demande donc d'établir un plan d'étalement sur 10 mois de janvier à octobre pour la somme de 3000,00€.

Pour vous prouver ma bonne volonté mais aussi afin de faciliter le travail de l'employé de votre sous-traitant, je vais dès aujourd'hui verser le premier acompte sans attendre votre accord, comme cela cette personne pourra activer l'étalement du reste de la facture avec le peu de pouvoir qu'elle possède.

Si de nouvelles aides gouvernementales devaient encore apparaître et si leur montant dépasse celui de mes acomptes, je déduirai la différence de la mensualité de 300,00€.

Au sujet des frais de rappels (4x7,50€ à ce jour), il est bien évidemment hors de question que je les paie. J'estime que si dès le départ, ma requête du 21/11/22 avait été traitée par une personne responsable, le plan de paiement proposé aurait été activé et nous ne serions pas dans le litige actuel qui nous oppose.

Enfin, comme je ne me fais aucune illusion sur "qui" lira cette demande faite via votre formulaire en ligne, sachez que j'adresserai également une copie écrite de celle-ci à la direction de Luminus par voie postale traditionnelle.

Sachez que je reste à votre entière disposition pour tous renseignements complémentaires et vous remercie d'avance de l'attention que vous apporterez à ma nouvelle requête.

En attendant, je vous prie d'agréer l'expression de mes meilleurs sentiments.

Cordialement,

Moneste Frédéric

**Moneste Frédéric**

Rue Louis Piérard, 25  
7022 Hyon (Mons)

e-mail: facturation@frederic.moneste.net  
Téléphone: +32 479 51 41 54

N° Client: **415044703**

## Courrier n°3

**Envoyé par voie électronique  
via le formulaire de Luminus**

**Luminus SA****Service Facturation**

Boulevard du Roi Albert II, 7  
1210 Bruxelles

Hyon, le dimanche 29 janvier 2023.

**Concerne:** Demande d'un plan d'étalement pour la facture de gaz

Madame, Monsieur,

Bonjour,

Le 21/11/22, suite à la réception de ma facture de régularisation, je vous ai adressé un message via votre formulaire afin de solliciter, comme vous le proposez sur votre site web, un plan d'étalement d'une partie de ma facture de gaz.

Suite à cela, j'ai été contacté par une dame qui me proposait, car elle ne pouvait pas faire autrement, un plan d'étalement sur l'entièreté de ma facture, ce qui ne me convenait pas puisque je voulais en payer déjà une partie et n'étaler que le reste.

Elle m'a alors conseillé de payer la partie que je voulais verser au départ et ensuite, vous recontacter pour demander un plan d'étalement pour le solde.

Je vous ai donc recontacté le 14/12/22 pour vous faire une nouvelle proposition, via votre formulaire ainsi que par courrier envoyé à votre adresse postale.

Par la suite, j'ai bien été contacté pour un homme à qui j'ai demandé de me recontacter après 18h car, étant au travail, il m'était impossible de rester au téléphone, cela étant totalement interdit.

Malheureusement, depuis je n'ai plus jamais eu de nouvelle de votre part hormis des rappels avec frais et une lettre d'ORES arrivée cette semaine et m'annonçant que vous aviez demandé le placement d'un compteur à budget pour cause de facture impayée!

Permettez-moi de vous dire que votre attitude dans ce dossier est tout simplement SCANDALEUSE !

Si l'employée de votre sous-traitant basé au Maroc avait eu la possibilité d'accepter en l'état ma première proposition, le litige qui nous oppose n'existerait même pas. D'autant que j'estime que payer directement une partie de ma facture est plus intéressant pour vous plutôt que ne rien donner au départ!

D'autre part, si vous observez mon compte client, vous remarquerez que sans avoir reçu de nouvelle de votre part, j'ai malgré tout respecté mon engagement en versant ce mois-ci la première mensualité de 300,00€.

Je vous demande donc par la présente de:

1. Demander à ORES d'annuler le placement du compteur à budget prévu pour le 07 février prochain. Il est hors de question qu'on me place ce genre de compteur.
2. Annuler tous les frais de rappels, soit 45,00€, qui sont totalement injustifiés étant donné que dès le départ, j'ai pris contact avec vous pour trouver une solution à la situation et c'est uniquement de votre faute si un litige s'est installé.
3. Valider le second plan d'étalement proposé ou me contacter (par e-mail pour après 18h00 par téléphone) afin de me faire une éventuelle autre proposition.

Sachez que je n'ai pas envie de "partir en guerre" avec vous mais je n'hésiterai à le faire si la situation m'y force. Je vais d'ailleurs envoyer d'ores et déjà une copie de ce dossier à mon conseil, Maître Baurain, dans l'éventualité où une action en justice devrait être introduite.

Vous pouvez également compter sur moi pour prévenir les médias de votre manière de gérer les demandes de vos clients. Dans le passé, l'un de vos concurrents en a déjà fait les frais, je n'ai pas hésité à passer sur les chaînes télévisées et radiophoniques pour expliquer tout le "bien" que je pensais d'eux et de leurs agissements.

Encore une fois, je n'ai pas envie de rentrer en conflit avec Luminus mais je n'hésiterai pas à le faire si nécessaire.

Comprenez que, tout comme les autres citoyens, je ne suis pas responsable de la situation énergétique actuelle et de l'augmentation des prix.

Vous affichez sur votre site web que vous vous préoccupez de ce qui préoccupe vos clients en leur proposant de leur offrir gratuitement la possibilité d'étalement de leurs paiements sur plusieurs mois afin de limiter ainsi l'impact de la hausse des prix.

Alors respectez vos engagements !

J'attends donc rapidement de vos nouvelles afin de résoudre le litige qui nous oppose.

Cordialement,

Moneste Frédéric



# Factures et paiements

Sur cette page vous trouverez un aperçu complet de vos factures de ces trois dernières années.

## Mon solde

€ 2745

montant dû

Payer maintenant

## Étaler vos paiements

Vous venez de recevoir  **votre décompte et celui-ci est trop élevé ?** Chez Luminus, ce qui vous préoccupe nous préoccupe.

C'est pourquoi nous vous offrons gratuitement la possibilité d'étaler vos paiements sur plusieurs mois. Limitez ainsi l'impact de la hausse des prix.

Demander un plan de paiement

## Paramètres factures

### Mode d'envoi

Facture digitale par e-mail  
facturation@frederic.moneste.net

## Factures à payer

23/12/2022	Frais rappels	€ 15	Encore € 15 à payer immédiatement	▼
			<b>Payer maintenant</b>	
13/12/2022	Frais rappels	€ 7,50	Encore € 7,50 à payer immédiatement	▼
			<b>Payer maintenant</b>	
02/12/2022	Frais rappels	€ 7,50	Encore € 7,50 à payer immédiatement	▼
			<b>Payer maintenant</b>	
10/11/2022	Décompte	€ 3619,67	Encore € 2715 à payer immédiatement	▼
			<b>Payer maintenant</b>	
			1012100095	▼
			Détail	

## Factures payées

05/01/2023	Acompte	€ 250	Payé le 18/01/2023	3993198208	▼
05/01/2023	Acompte	€ 150	Payé le 18/01/2023	3993198207	▼
13/12/2022	Frais rappels	€ 7,50	Payé le 19/12/2022		▼
05/12/2022	Acompte	€ 150	Payé le 20/12/2022	7766909508	▼
05/12/2022	Acompte	€ 250	Payé le 20/12/2022	7766909514	▼
29/11/2022	Frais rappels	€ 7,50	Payé le 19/12/2022		▼
23/11/2022	2022 Forfait de base fédérale pour	€ -122	Le montant est automatiquement	6646817664	▼

compte à vue confort2bank (en  
euro)  
IBAN BE51 7507 0052 4462  
BIC AXABBE22



Date : 02-02-2023

Monsieur  
Frédéric Moneste

rapport avec critères de sélection suivants:

période: 3 mois

type de transaction: reçu et payé

contrepartie: BE76 3350 5545 9895

p 1/1

extrait	date opération		
2022/2	22-11	<b>Virement en euros vers le compte BE76 3350 5545 9895 (BIC: BBRUBE22) de</b> Luminus SA Boulevard Roi Albert II 7 BE 1210 Bruxelles Communication: 384687952275 Réf.banque donneuse d'ordre E230362638 Effectué via Mobile (App AXA Banque pour smartphone) le 22-11-2022	-570,82
2023/1	17-01	<b>Virement instantané en euros vers le compte BE76 3350 5545 9895 (BIC: BBRUBE22) de</b> Luminus SA Boulevard Roi Albert II 7 BE 1210 Bruxelles Communication: Client 41-50447-03 - Plan de paiement selon proposition du 14-12-2022 Réf.donneur d'ordre 000183128864 Réf.banque donneuse d'ordre IP183128864120230117193155666 Effectué via Mobile (App AXA Banque pour smartphone) le 17-01-2023 à 19:31	-300,00
2023/1	17-01	<b>Virement instantané en euros vers le compte BE76 3350 5545 9895 (BIC: BBRUBE22) de</b> Luminus SA Boulevard Roi Albert II 7 BE 1210 Bruxelles Communication: 399319820881 Réf.donneur d'ordre 000183128966 Réf.banque donneuse d'ordre IP183128966120230117193254053 Effectué via Mobile (App AXA Banque pour smartphone) le 17-01-2023 à 19:32	-250,00
2023/1	17-01	<b>Virement instantané en euros vers le compte BE76 3350 5545 9895 (BIC: BBRUBE22) de</b> Luminus SA Boulevard Roi Albert II 7 BE 1210 Bruxelles Communication: 399319820780 Réf.donneur d'ordre 000183129138 Réf.banque donneuse d'ordre IP183129138120230117193434345 Effectué via Mobile (App AXA Banque pour smartphone) le 17-01-2023 à 19:34	-150,00
		<b>Total reçu</b>	<b>0,00</b>
		<b>Total payé</b>	<b>1.270,82</b>