Le remboursement du solde prépayé suite à la restitution d'un "On Board Unit" (OBU) défectueux

- Session : 2016-2017
- Année : 2017
- N° : 1175 (2016-2017) 1

- Question écrite du **11/07/2017**
 - de WARZEE-CAVERENNE Valérie
 - à PREVOT Maxime, Ministre des Travaux publics, de la Santé, de l'Action sociale et du Patrimoine

Des transporteurs sont inquiets du blocage du solde restant sur les OBU qu'ils ont restitués à Satellic pour cause de défectuosité. L'un d'eux m'indique avoir rendu un OBU début avril, mais n'a perçu le remboursement de la caution que début juin seulement. Cependant, en ce qui concerne le solde restant crédité sur les OBU restitués, pour un montant non négligeable de 800 euros, le remboursement n'a toujours pas été constaté à ce jour. L'entreprise est contrainte de multiplier les rappels, soit des tracasseries administratives qu'elle éviterait bien, d'autant plus qu'elle n'est pas responsable de la défectuosité.

Des problèmes de cette nature ont-il été portés à la connaissance de Monsieur le Ministre ? Quelles explications a-t-il pu obtenir quant au non-remboursement du solde restant sur des OBU restitués à Satellic ? Pourquoi le remboursement de la caution n'a-t-il pas entraîné au même moment le remboursement du solde restant ? Pourquoi un tel délai existe-t-il entre la restitution de l'OBU et le remboursement ? Comment serait-il possible de limiter les démarches administratives et les rappels auxquels doivent se plier les transporteurs en cas de demande de remboursement ?

- Réponse du **25/07/2017**
 - de PREVOT Maxime

Renseignements pris chez Viapass, l'organe tri-régional chargé de la mise en œuvre du prélèvement kilométrique en Belgique, lorsqu'un utilisateur souhaite renvoyer un OBU à Satellic, il peut le faire selon trois méthodes :

* En se connectant sur l'interface internet de l'entreprise (Portail des Utilisateurs) pour y indiquer la restitution d'un OBU et y imprimer un bordereau d'expédition à apposer sur le colis de renvoi.

* En introduisant l'OBU dans l'un des points de services disponibles un peu partout en Belgique et dans les pays frontaliers.

* En renvoyant simplement l'OBU par courrier à Satellic. Dans ce dernier cas, la procédure de remboursement est plus longue, car les contrôles effectués par Satellic sont plus nombreux.

Quelle que soit la méthode choisie, il est nécessaire d'indiquer le numéro de compte IBAN sur lequel le remboursement devra être effectué, ceci même si un compte bancaire a déjà été lié au compte client.

Une fois l'OBU arrivé chez le fournisseur, il est contrôlé pour en vérifier l'état général et la pertinence d'un remboursement complet ou partiel de la garantie qui n'est dû que si l'OBU n'est pas endommagé.

Une fois ce contrôle effectué, la garantie est remboursée sur le compte IBAN mentionné lors de la restitution. Ce processus prend généralement deux semaines dans son ensemble.

L'OBU entre alors dans une deuxième phase, celle du reconditionnement afin de pouvoir être remis en circulation. C'est au cours de cette phase que le solde de crédit prépayé est vérifié et que son remboursement est initié. Il faut compter une semaine supplémentaire pour que ce remboursement soit effectué.

En résumé, il s'écoule, dans la très grande majorité des cas, environ 3 semaines entre la restitution de l'OBU et le remboursement de la garantie et du crédit prépayé restant.

Ce délai est rallongé en cas de simple envoi postal ou si un problème existe avec l'OBU restitué (si celui-ci est endommagé ou incomplet par exemple).

Enfin, comme tout processus impliquant des êtres humains, il peut arriver qu'une erreur se glisse dans la chaîne opérationnelle et qu'un remboursement prenne plus de temps que prévu. Les cas les plus nombreux étant ceux où l'utilisateur a oublié d'indiquer le compte en banque à utiliser pour le remboursement. Selon les renseignements reçus, il n'y aurait aucun dossier en souffrance actuellement ouvert chez Viapass, ni chez le(s) fournisseur(s) de service.

En cas de doute ou de délai excessif pour le remboursement, le centre d'appel de Satellic est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, en quatre langues et gratuitement. Si le client n'obtient pas de réponse satisfaisante à ses questions, il peut déposer un dossier de plainte chez Viapass, qui en assurera le suivi.

En ce moment, aucun dossier de ce genre n'est pendant chez Viapass.