

## COMPÉTENCES RÉGIONALES

### Facturation de frais pour un relevé physique de Compteur

#### DESCRIPTION

Monsieur D. s'est plaint d'une facture d'Infrac (aujourd'hui FLUVIUS) d'un montant de 81,46 euros, indiquant « relevé intermédiaire du compteur électrique ».

Selon les données de FLUVIUS, le dernier relevé physique des compteurs pour le bâtiment en question a été effectué par FLUVIUS le 7 mai 2010. Plus tard dans la même année, le fournisseur a communiqué un relevé de compteur en raison d'un changement de client. Pour les années 2011, 2012, 2013 et 2014, les relevés de compteur ont été estimés à chaque fois et en 2015, le client a communiqué un relevé de compteur via le site web. Par conséquent, aucun relevé physique des compteurs n'a été effectué par le gestionnaire du réseau de distribution au cours de cette période, alors qu'il découle du règlement technique du Gouvernement flamand que de tels relevés doivent être effectués lorsque le releveur de compteurs n'a effectué aucun relevé pendant 48 mois.

Selon le rapport FLUVIUS, le relevé physique de compteur qui a finalement eu lieu le 3 octobre 2016 a été précédé des étapes suivantes.

- 13/5/2016 : Lettre au client stipulant qu'il doit permettre l'accès au compteur au releveur de compteurs pour le relevé annuel de cette année (juin 2016) ;
- 14/06/2016 : Première présentation d'un releveur de compteurs, en laissant une carte de rendez-vous ;
- 20/6/2016 : Seconde présentation d'un releveur de compteurs ;
- 23/6/2016 : Monsieur D. téléphone au centre de contact clients de FLUVIUS. Impossible de prendre rendez-vous, car le client était à l'étranger ;
- 12/9/2016 : Lettre recommandée de la part de FLUVIUS à Monsieur D. en lui demandant de fixer un rendez-vous. Monsieur D. donne suite et convient d'un rendez-vous ;
- 3/10/2016 : Relevé physique des compteurs par FLUVIUS.

Dans un certain nombre de cas, les règlements techniques concernant les réseaux de distribution permettent au gestionnaire de réseau de distribution de facturer les coûts de relevé des compteurs à l'utilisateur du réseau de distribution. Ainsi, il existe le point V.3.1.7. le §7 du Règlement technique distribution électricité en Région flamande, version du 5 mai 2015 (ci-après RTDE 2015), se rapportant à la situation dans laquelle il s'est écoulé plus de 48 mois depuis que le gestionnaire de réseau de distribution a pu effectuer un relevé physique des compteurs. Cette disposition permet au gestionnaire de réseau de distribution de facturer les frais encourus pour obtenir l'accès à l'installation de comptage. Cependant, nous avons un certain nombre de doutes quant à l'application correcte de cette disposition par FLUVIUS dans ce cas, notamment parce que la société ne démontre pas du tout que les conditions d'application de cette disposition sont remplies.

## POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

FLUVIUS base la facturation des frais sur l'article V.3.1.7. §8 RTDE 2015. Cette disposition permet au gestionnaire de réseau de distribution de facturer des frais à l'utilisateur du réseau de distribution si ce dernier a demandé un relevé physique du compteur.

L'entreprise ajoute que le fait que le client ait pris rendez-vous après que le gestionnaire du réseau de distribution lui a expliqué les conséquences de la non-prise de rendez-vous ne fait aucune différence.

## RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation part du principe que, si un gestionnaire de réseau de distribution réclame une rémunération à l'utilisateur du réseau de distribution pour son service, il doit y avoir une base juridique suffisante pour cela. Dans ce cas, la justification de la facture doit être recherchée dans les lois et règlements applicables et la fourniture d'un simple exposé des faits n'est pas suffisante à cette fin.

Plus de deux ans après le début du litige, FLUVIUS a fait valoir que la facturation des frais est basée sur l'article V.3.1.7. § 8 RTDE, qui prévoit en effet la possibilité pour le gestionnaire de réseau de distribution de facturer des frais pour un relevé de compteur. La première phrase de ce paragraphe 8 indique la situation à laquelle la disposition s'applique et est formulée comme suit : « *Un utilisateur du réseau de distribution d'électricité ou le détenteur d'accès au point d'accès peut toujours demander un relevé physique du compteur par le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité* ».

Il doit donc s'agir d'une situation où (dans ce cas) l'utilisateur du réseau de distribution d'électricité demande le relevé physique du compteur. Or, une demande implique nécessairement que l'initiative émane d'un demandeur. Par conséquent, le §8 concerné ne peut être appliqué dans n'importe quel cas où le gestionnaire de réseau de distribution et l'utilisateur du réseau de gestion s'accordent sur le moment du relevé du compteur. Sur la base du compte rendu fourni par FLUVIUS, il est clair que dans ce cas, l'initiative de relever physiquement le compteur est venue de FLUVIUS et que l'utilisateur du réseau de distribution a pris rendez-vous avec l'entreprise parce que cette dernière l'avait demandé, de sorte qu'il est difficile de parler d'une demande de l'utilisateur du réseau de distribution.

**Pour cette raison, le Service de Médiation demande à FLUVIUS d'annuler la facture contestée.**

## RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

FLUVIUS n'est pas d'accord avec la recommandation. L'entreprise se réfère aux dispositions pertinentes des règlements techniques et donne un aperçu des dates auxquelles les relevés des compteurs à l'adresse en question ont dû être estimés et des communications de l'entreprise à Monsieur D. en vue d'effectuer un relevé physique des compteurs.

## **COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION**

Nous constatons que la réponse de FLUVIUS ne couvre pas les conditions d'application énoncées à l'article V.3.1.7. § 8 RTDE et si celles-ci ont été respectées dans ce cas.