

Compétences régionales

Frais de déplacement pour un relevé de compteur

DESCRIPTION

Un contrôleur d'INFRA X (désormais FLUVIUS) s'est présenté les 26/05/2016 et 30/06/2016 en vain à l'adresse de madame V., étant donné qu'elle était absente à cette période. Le dernier relevé physique du compteur datait alors du 09/06/2008.

Après son retour, le 27/06/2016, madame V. a pris contact avec INFRA X pour fixer un nouveau rendez-vous pour un relevé de compteur. Selon la compagnie d'énergie, la période de relevé pour sa région était toutefois terminée.

Le 06/09/2016, INFRA X a envoyé un courrier recommandé à Madame V. dans lequel elle était sommée de prendre un rendez-vous dans un délai de 15 jours. C'est ce qu'elle a fait et, le 17/10/2016, INFRA X réalisait un relevé de compteur physique. Plus tard, elle a reçu une facture inopinée de 81,46 euros.

POINT DE VUE DU GESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Pour justifier cette facture, INFRA X (désormais FLUVIUS) fait référence aux dispositions réglementaires relatives au relevé obligatoire s'il n'y a plus eu de relevé de compteur physique depuis plus de 48 mois (article V.3.1.7, § 7 du règlement technique pour la distribution d'électricité de la Région flamande, si après nommé TRDE, et article V.3.1.6, § 7 du règlement technique pour la distribution du gaz, ci-après nommé TRDG) ainsi qu'aux dispositions en matière d'imputation des frais pour toute demande de relevé de compteur physique (article V.3.1.7, § 8 du TRDE et article V.3.1.6, § 8 du TRDG).

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation remarque, tout d'abord, que le règlement technique prévoit en effet l'imputation des frais dans deux cas, mais qui ont chaque fois trait à une situation différente. De plus, aucune des deux dispositions ne peut être appliquée ici.

« Imputation des frais lorsqu'aucun relevé de compteur physique n'a été effectué depuis plus de 48 mois et que l'utilisateur du réseau n'a pas autorisé l'accès (article V.3.1.7, § 7 du TRDE et article V.3.1.6, § 7 du TRDG) »

Le Service de Médiation estime que l'on peut difficilement supposer que les règlements techniques visent à punir financièrement les utilisateurs du réseau de distribution qui, pour une raison quelconque, étaient absents pendant la période à laquelle les relevés de compteurs étaient effectués. Dans ce cas précis, Madame V. avait d'ailleurs elle-même pris l'initiative, après son retour, de fixer un nouveau rendez-vous pour le relevé de compteur, ce qui indique qu'elle souhaitait donner l'accès à l'installation de comptage.

« Imputation des frais en cas de demande d'un relevé de compteur physique (article V.3.1.7, § 8 du TRDE et article V.3.1.6, § 8 du TRDG) »

Le Service de Médiation constate que le rendez-vous qui a finalement mené au relevé du compteur a été pris après qu'INFRA X (désormais FLUVIUS) a envoyé un courrier recommandé à Madame V., le 06/09/2016, dans lequel elle est sommée de prendre un rendez-vous dans les 15 jours et tout refus d'obtempérer est qualifié de mauvaise foi,

de sorte que le rendez-vous peut difficilement être considéré comme une demande à l'initiative de l'utilisateur du réseau de distribution.

Le Service de Médiation a dès lors recommandé d'annuler les frais de déplacement.

RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DU RESEAU DE DISTRIBUTION

INFRA X (désormais FLUVIUS) a répondu à la recommandation comme suit : « *Étant donné le faible montant de la facture, nous nous conformons à la recommandation de créditer les frais de déplacement pour le relevé du compteur obligatoire en 2016.*

Nous souhaitons, toutefois, insister sur le fait que nous ne sommes pas d'accord avec la position du Médiateur.

La procédure pour le relevé de compteur obligatoire a été lancée en 2016 parce qu'INFRA X n'a pas pu accéder au compteur pendant 8 ans. Les années où INFRA X a prévu un relevé de compteur physique, Madame V. a chaque fois été encouragée à permettre l'accès au compteur. D'un point de vue organisationnel, il est impossible d'adapter la tournée des relevés de compteur au planning personnel des utilisateurs du réseau. Le fait que Madame V. se trouve chaque fois à l'étranger pendant la période de relevé ne peut pas être imputé à INFRA X (désormais FLUVIUS). Il est regrettable qu'une sommation par courrier recommandé ait été nécessaire pour avoir accès aux compteurs. À notre sens, il n'est pas correct d'invoquer cette sommation par courrier recommandé pour justifier que le déplacement ne peut pas être facturé. »