

RECTIFICATIONS DES RELEVÉS DE COMPTEURS

Relevé de compteur lors d'un changement de fournisseur

DESCRIPTION

Lors du passage à un nouveau fournisseur, Madame H. a reçu un décompte final élevé de son ancien fournisseur à l'adresse de son entreprise. Elle reçoit une facture d'électricité de 6.745,83 euros (TVA comprise) pour une consommation totale couvrant une période allant du 05/04/2012 au 16/08/2012. Les relevés de compteur lors du changement de fournisseur ont été surestimés de sorte qu'elle s'est vu imputer une consommation proportionnellement trop élevée par le fournisseur précédent.

En 2013 déjà, de nombreux contacts avaient été pris entre les fournisseurs, le gestionnaire de réseau et une médiatrice locale qui représentait la plaignante. Lors de ces contacts, EANDIS a confirmé que le relevé de transfert semblait invraisemblable. Toutefois, EANDIS a reçu une confirmation du nouveau fournisseur qu'aucun ajustement du relevé de compteur ne devrait être effectué. On ne trouve aucune indication dans les contacts attestant que cela a été confirmé par la plaignante.

POSITION DU GESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

À la réception de la plainte, EANDIS reconnaît que le relevé de compteur peut être erroné mais qu'à l'époque elle n'a reçu aucune contestation. C'est la raison pour laquelle l'entreprise ne veut procéder à aucune adaptation.

Après l'explication du Service de Médiation qui démontre qu'il y a bien eu de telles contestations précédemment, adressées directement à EANDIS, ce dernier refuse toujours d'adapter le relevé de compteur pour le motif que le délai de rectification a expiré.

Le Service de Médiation demande le point de vue du régulateur d'énergie flamand, le VREG. Ce dernier confirme que le relevé de compteur aurait déjà dû être adapté en 2013 conformément au Règlement technique.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Comme le relevé de transfert du 16/08/2012 a été effectué et que celui-ci a été calculé à un index trop élevé, le plaignant a reçu de son fournisseur précédent un décompte final élevé.

Ce relevé de compteur a déjà été contesté le 12/02/2013 auprès du fournisseur précédent et plus tard, en 2013, des contacts ont clairement eu lieu avec EANDIS à propos de la contestation de l'index. Lors de cette contestation, il est apparu clairement que le relevé de compteur effectué n'était pas correct.

EANDIS a omis d'adapter les index relevés conformément au Règlement technique.

EANDIS ne s'est fondé que sur une notification du nouveau fournisseur selon laquelle le relevé de compteur ne devait pas être adapté mais a ignoré le fait que le gestionnaire de réseau devait adapter les index s'il estimait que l'index n'était pas fiable.

Comme EANDIS a omis d'adapter l'index après la première contestation, le délai de rectification est maintenant arrivé à expiration. La position qui a été demandée par le Service de Médiation auprès du VREG confirme que l'index aurait dû être adapté.

Bien que le délai de rectification soit limité à 2 périodes de relevé de compteur périodiques dans le passé, le Règlement technique offre effectivement la possibilité, en cas de circonstances exceptionnelles, d'étendre à 5 ans le délai de rectification en faveur de l'utilisateur du réseau de distribution.

Le Service de Médiation recommande qu'EANDIS verse à la plaignante une compensation correspondant à la différence de

1 848,15 euros vu qu'il s'agit du montant que le fournisseur précédent a imputé en trop suite à un relevé trop élevé. Vu que la rectification à cinq ans dans le passé ne peut se faire qu'en faveur de l'utilisateur du réseau, le montant trop faiblement facturé par le nouveau fournisseur ne peut alors plus être compensé.

RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Bien qu'EANDIS ne trouve pas déterminant les arguments avancés par le Service de Médiation pour conclure que le gestionnaire de réseau a commis une faute, EANDIS adopte quand même la recommandation vu que la cliente, selon EANDIS, ne peut continuer à supporter le poids d'un litige persistant et d'une vision divergente des différentes parties du marché.

EANDIS établit le geste commercial, proposé par le Service de Médiation.