

RECTIFICATIONS

Recommandation: rectification de relevés de compteur

DESCRIPTION

Monsieur V. conteste la facture de 20.100,21 euros envoyée par le fournisseur ELECTRABEL pour la période allant du 28/04/2009 au 15/05/2013. Monsieur V. attire l'attention sur le fait qu'il a communiqué chaque année son relevé de compteur et qu'il n'a pas reçu de factures depuis 2008.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR ET DU GESTIONNAIRE DE RESEAU

Selon le fournisseur ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS, le client avait, depuis la pose du compteur en 2008, fait lui-même les relevés de compteur mais les index n'étaient pas corrects car il s'agissait d'un compteur avec 7 roulettes et 0 décimales. Le dernier chiffre représentait donc une unité et non pas une décimale.

C'est aussi la raison pour laquelle le client a reçu le 24/01/2014 une facture de régularisation d'un montant de 20.100,21 euros. Cette facture reprend la consommation pour la période allant du 28/04/2009 au 15/05/2013.

ORES fait savoir que le relevé de compteur par le client du 02/05/2013 a seulement été validé le 16/05/2013 après la visite d'un agent en date du 15/05/2013.

Au moment de la rectification dans le passé, à la date de 16/05/2013, le dernier relevé de compteur validé était celui du 29/05/2012, qui est pris en compte pour calculer la période de rectification de 2 ans suivant le Règlement technique de la Région wallonne.

Au moment de la rectification, le dernier relevé validé était bien celui du 29/05/2012 car le relevé de compteur du 02/05/2013 n'était pas encore validé dans les systèmes d'ORES au moment de la rectification.

ORES confirme donc que les rectifications sont correctement établies suivant les historiques mentionnés ci-après.

Historique des relevés de compteurs

Historique des consommations

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation a pris en considération les éléments suivants:

- 1) Le fait que le fournisseur d'énergie a émis pour la période allant du 28/04/2009 au 15/05/2013 une facture d'un montant de 20.100,21 euros;
- 2) Le fait que cette facture est le résultat de la rectification des relevés de compteurs jusqu'au 1^{er} juillet 2010;

3) L'article 219 du Règlement technique qui stipule qu': « Une éventuelle rectification des données de mesure et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux années comprise entre le dernier relevé (s'il échet, la dernière estimation par le gestionnaire de réseau de distribution) des compteurs et le relevé effectué deux ans auparavant. Si cette période est inférieure à vingt-deux mois ou supérieure à vingt-six mois, une estimation à vingt-quatre mois est effectuée. »;

4) L'avis rendu par la CWAPE qui nous a informé que: « Le point de départ de la période de 2 ans visée par l'article 219 RTDE se calcule de la manière décrite dans la note relative à l'interprétation de cet article et publiée par notre service (nous mettons en évidence): « [...] le délai de deux ans commence à courir à dater du dernier index validé (relevé ou estimé) existant au moment de la contestation (si hypothèse d'une réclamation de l'utilisateur du réseau) ou de la volonté de rectifier du fournisseur/gestionnaire de réseau. Dans ce dernier cas, la volonté du GRD de rectifier les index est assimilée à la date à laquelle il rectifie les données de mesure dans sa base de données. L'index pris en compte dans cette hypothèse ne peut toutefois être antérieur à l'index qui a mis en évidence l'erreur dans les données de consommation. »

« Dans le cas présent, la rectification a eu lieu le 16.05.2013. L'index du 02.05.2013 communiqué par le client est arrivé en erreur et a rendu nécessaire une lecture par agent le 15.05.2013, laquelle a confirmé l'index transmis par l'URD. L'index du 02.05.2013 est donc l'index qui a mis en évidence l'erreur dans les données de consommation. En fonction de ce qui précède, l'index à prendre en compte pour le début de la rectification ne peut être antérieur à celui du 02.05.2013 »

Le Service de Médiation a recommandé l'application de l'article 219 du Règlement technique, c'est-à-dire une rectification du relevé de compteur jusqu'au 9/05/2011 sur base du relevé de compteur du 2/05/2013. La consommation recalculée entre le 1/07/2010 et le 9/05/2011 ne pourra

plus être prise en considération et ne pourra pas être facturée par les services du fournisseur ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS.

REPONSE DU GESTIONNAIRE DE RESEAU DE DISTRIBUTION

ORES a donné une suite favorable à la recommandation afin de corriger l'historique de consommation du client.

Par la suite, ELECTRABEL a annulé la facture d'un montant de 20.100,21 euros et l'a remplacée par une facture avec une consommation réduite pour la période du 1/07/2010 jusqu'au 09/05/2011 avec un gain de 14.595 kWh pour le tarif heures pleines et de 20.598 kWh pour le tarif heures creuses. La procédure pour le placement d'un compteur à budget a été arrêtée.

Quant au plan d'apurement, la recommandation était d'étaler le paiement de la dette sur une période de 48 mensualités.