COMPÉTENCES RÉGIONALES

Mise au rebut d’un compteur électrique enlevé

DESCRIPTION

Monsieur T. a été fourni directement par EANDIS (aujourd'hui FLUVIUS) en sa qualité de fournisseur social. À un certain moment, il a remarqué une augmentation anormalement importante de la consommation d'électricité et a contacté FLUVIUS. Un agent de FLUVIUS a visité la maison et a remarqué qu'elle était chauffée par des chauffages électriques. Monsieur T. ne demande pas d’étalonnage du compteur à cause du prix. Le compteur est finalement remplacé le 20 septembre 2016 et immédiatement mis au rebut. Après le remplacement, la consommation est revenue à la normale.

Monsieur T. se plaint parce qu'il considère que la consommation enregistrée par l'ancien compteur d'électricité ne correspondait pas à la réalité.

POSITION DE L’ENTREPRISE D’ENERGIE

Selon FLUVIUS, la forte baisse de la consommation ne signifie pas pour autant qu'il y avait un problème avec l'ancien compteur. Souvent, après avoir installé un compteur à budget, les clients sont beaucoup plus conscients de leur consommation d'énergie car ils paient leur consommation à l'avance par le biais de recharges. L'entreprise évoque également la possibilité que le client se soit ensuite tourné vers une autre source d'énergie pour chauffer la maison. FLUVIUS rappelle également qu'aucun défaut n'a été constaté lors de l'enlèvement du compteur, qu'il a été mis au rebut conformément à la procédure et qu'il ne peut donc plus être inspecté.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Tout d'abord, le Service de Médiation rappelle que l'une des tâches essentielles du gestionnaire de réseau de distribution est de déterminer la consommation d'énergie de chaque utilisateur du réseau de distribution le plus correctement possible. Cette tâche doit être exécutée avec le plus grand soin. En conséquence, le gestionnaire de réseau de distribution doit traiter avec le sérieux nécessaire tout(e) rapport ou plainte concernant une augmentation anormalement forte de la consommation, sans tirer de conclusions sur la base de simples suppositions.

Le Service de Médiation note que le compteur électrique qui a été retiré a enregistré une augmentation très anormale de la consommation mesurée, la consommation des deux dernières périodes avant le retrait étant dix fois supérieure à celle des périodes de consommation précédentes. Pendant cette période de forte consommation, un collaborateur de FLUVIUS a effectué une visite de contrôle à la suite de la plainte de Monsieur T. Aucun rapport n'a été fait de ce contrôle, seulement une note dans un dossier indiquant que "le client chauffe électriquement", dont on peut déduire que ce n'est pas le résultat d'une enquête approfondie, mais simplement une supposition faite lors d'une observation faite au cours de l'enquête.

Il est vrai que les consommateurs d'énergie peuvent demander qu'un compteur soit étalonné, mais les coûts potentiels de cette opération sont très élevés, a fortiori pour un client disposant d'un compteur à budget.

Malgré le fait que, suite à des contacts avec Monsieur T., la société était consciente que ce dernier avait, pour le moins, de forts doutes quant au bon fonctionnement du compteur, FLUVIUS a immédiatement mis le compteur au rebut, détruisant ainsi littéralement toute possibilité de preuve du mauvais fonctionnement de ce compteur.

Sur la base de tout cela, le Service de Médiation conclut que FLUVIUS n'a pas agi comme un gestionnaire de réseau de distribution diligent dans cette affaire, ce qui doit être considéré comme un acte irrégulier. En conséquence, Monsieur T. a subi un préjudice consistant en la perte de toute possibilité d'établir le dysfonctionnement de ce compteur et de contester ses factures d'électricité élevées pour la période concernée. Il existe également un lien de causalité évident avec l'erreur de FLUVIUS.

Le Service de Médiation recommande donc à FLUVIUS d'accorder à Monsieur T. un dédommagement d'un montant correspondant à la moitié (ex aequo et bono) des coûts énergétiques plus élevés qui lui ont été facturés pour les périodes de consommation pendant lesquelles le compteur électrique a enregistré une consommation anormalement élevée par rapport à la consommation antérieure à cette période.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

FLUVIUS rejette la recommandation, soulignant que le compteur a été mis au rebut conformément aux procédures en vigueur chez le gestionnaire du réseau de distribution. Une photo du relevé final du compteur a été prise, de sorte qu'il n'y ait pas non plus de discussion à ce sujet.

Selon les procédures en vigueur à l'époque, le compteur ne pouvait être calibré que si le client acceptait de payer les frais s'il s'avérait qu'il n'y avait pas de problème avec le compteur. Le client n'a pas voulu suivre cette voie.

Le gestionnaire du réseau de distribution n'a commis aucune faute à cet égard et, par conséquent, indique ne pouvoir donner suite à la recommandation.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Les procédures relatives à la mise au rebut des compteurs sont évidemment celles de FLUVIUS, et il serait difficile d'en conclure que la mise au rebut immédiate d'un compteur dont le bon fonctionnement était en cause soit un acte prudent de la part du gestionnaire de réseau de distribution. La référence à la possibilité d'exiger un étalonnage préalable ne tient pas compte du risque financier qui peut être un obstacle trop important pour le client, d'autant plus qu'il s'agit d'un client disposant d'un compteur à budget.