

Viteos SA
Département énergies et produits
Service conseil clients
Quai Max-Petitpierre 4
Case postale 3206 CH-2001
Neuchâtel 1
contact@viteos.ch
www.viteos.ch | 0800 800 012

Neuchâtel, le 19 octobre 2022

Information concernant les factures de gaz naturel et d'électricité émises par Viteos pour les anciennes communes de Peseux et de Corcelles-Cormondrèche

Madame, Monsieur,

Le 1^{er} janvier 2022, Viteos a repris les réseaux du gaz naturel des anciennes communes de Peseux et de Corcelles-Cormondrèche, ainsi que le réseau électrique de Peseux. Depuis lors, la tarification en vigueur sur l'ensemble de notre zone de desserte est appliquée.

Dans le contexte de la fusion de ces communes, il n'a pas été possible de relever l'ensemble des compteurs des clients à la date précise du 31 décembre 2021. Les relevés ont été effectués durant les mois de novembre et décembre 2021. Lors de la facturation des consommations pour la période couvrant la fin de l'année 2021, il n'a malheureusement pas été tenu compte de cette problématique. Les tarifs de Viteos pour l'année 2022 ont ainsi été appliqués en lieu et place de ceux des anciennes communes de Peseux et de Corcelles-Cormondrèche en vigueur pour 2021.

Cette situation est un effet indésirable de la reprise au 1^{er} janvier 2022 des contrats et installations des anciennes communes de Corcelles-Cormondrèche et Peseux dans le système de facturation de Viteos. Nous regrettons bien entendu cet état de fait lié au changement de distributeur et allons tout faire pour y remédier dans l'optique de satisfaire notre clientèle. À cette fin, l'éventuel montant de la différence tarifaire en votre faveur sera porté en déduction sur votre prochaine facture.

Tenant compte de cette situation très particulière, ainsi que du fait qu'il est techniquement impossible de disposer du relevé exact des consommations au 31 décembre 2021, il est prévu d'appliquer la méthode la plus objective possible, en concertation avec votre ancien distributeur. Pour le gaz, la consommation sur les mois de novembre et décembre 2021 sera déterminée en tenant compte de la saisonnalité. Pour l'électricité, la répartition sera faite d'après le nombre de jours.

Pour la période 2022, nous attirons votre attention sur nos fiches tarifaires ainsi que nos conditions générales concernant le gaz et l'électricité, disponibles sur notre site internet <https://viteos.ch/infos-pratiques/>.

Notre centre de contact se tient à disposition pour répondre à vos questions au 0800 800 012.

En réitérant nos excuses, nous vous présentons, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.