

Service des Litiges

Décision R2023 - 130

Monsieur X/ Vivaqua

Objet de la plainte

Monsieur X, ci-après « *le plaignant* », sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur la correcte application par Vivaqua de l'article 100 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement [ci-après, « *Conditions générales* »] ainsi que sur l'article 3.2. des Conditions générales.

Exposé des faits

Le plaignant était domicilié à Bruxelles, rue ABC 123.

Ce dernier reçoit une facture n°70XXXXXXXXXX portant sur une consommation du 1^{er} juin 2021 au 24 juin 2022, d'un montant de 4216.64 euros, pour une consommation de 1008 m3.

Le plaignant introduit une demande de rectification de la facture au motif qu'une fuite a été détectée dans son habitation.

Le plaignant communique, par mail du 7 février 2023, l'intégralité des documents établissant la réalité de la fuite et sa réparation. Vivaqua fait droit à cette demande et, par mail du 8 février 2023, la facture n°70XXXXXXXXXX est annulée. Une facture n°70ZZZZZZZZZZ rectifiée est adressée au plaignant, portant le prix de la consommation, après réduction, à 1160,58 €.

Il s'ensuit un échange de mails entre le plaignant et Vivaqua à propos de l'application du tarif fuite prévu dans l'article 100 des Conditions générales :

- Par mail du 24 février 2023, le plaignant sollicite une réduction de 90% de l'intégralité de la facture dès lors que sa consommation anormale est 4 fois supérieure à sa consommation habituelle ;
- Par mail du 27 février 2023, Vivaqua indique : « *La réduction tarifaire de plus de 4x la consommation normale a bien été appliquée pour une partie de la consommation (pour rappel : de 0 à 2x la consommation normale = tarification habituelle et de 2 à 4x la consommation normale 50% de réduction). Pour établir la facture, nous nous sommes basés sur votre moyenne de consommation journalière « normale » soit 0.18 m3/j durant la période du 24/06/2022 au 02/01/2023* » ; □ Par mail du 20 mars 2023, le plaignant répond :
« *[...] Dans votre courriel, vous expliquez également que la tarification (correspond à la réduction de plus de 4 fois la consommation normale) s'applique pour une partie de la consommation, mais nous ne savons pas non plus à quelle partie cela s'applique [...]*

Nous ne comprenons pas pourquoi ces 10% ne sont pas appliqués sur l'ensemble de la facture. Même si on applique cette réduction sur le montant de 4200 euros, nous aurions encore une facture de 420 euros à payer ».

Par mail du 9 mars 2023, Vivaqua indique que : « Seuls les volumes dépassant 4x la consommation normale sont calculés à 10% du tarif soit 400.85 m3 en 2021 et 327.79 m3 en 2022. L'entièreté de la consommation n'est donc pas calculée à 10% du tarif mais uniquement une partie c'est-à-dire celle qui dépasse 4 x la consommation habituelle »

Des échanges de mails sont ensuite intervenus entre le plaignant en Vivaqua les 20 mars, 21 mars, 4 avril et 5 avril 2023, au motif que le plaignant ne comprenait pas l'application pratique de l'article 100 des Conditions générales à son dossier.

Insatisfait par les réponses apportées par Vivaqua, le plaignant transmet sa plainte au Service des litiges de Brugel.

Position du plaignant

Le plaignant sollicite une transparence de la part de Vivaqua quant à la manière dont a été appliqué l'article 100 des Conditions générales. Dans les mails adressés par le plaignant, ce dernier indique à plusieurs reprises à Vivaqua ne pas comprendre le calcul effectué et qu'il souhaite obtenir plus de clarté. De plus, le plaignant postule une application d'une réduction de 90% du tarif sur l'intégralité sa consommation anormale.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère avoir fait une correcte application du régime fuite, notamment prévu par l'article 100 des Conditions générales qui impose une réduction du tarif par tranches, impliquant une réduction de 90% du tarif uniquement sur la partie anormale de la consommation qui dépasse 4 fois la consommation habituelle.

Recevabilité

L'article 64/1, §2, de l'ordonnance du 20 octobre 2006 de la Région de Bruxelles-Capitale établissant un cadre pour la politique de l'eau prévoit que :

« §2. - Brugel est investie d'une mission de conseil et d'expertise auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du secteur régional de l'eau, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle dans le cadre de sa compétence de contrôle du prix de l'eau en application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, d'autre part.

Dans ce cadre, Brugel est chargée des missions suivantes :

1° (...)

5° élargir au secteur de l'eau les compétences du Service des litiges tel qu'instauré par l'article 30novies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale afin de connaître des plaintes

déposées par un usager pour le non-respect par l'opérateur de l'eau visé à l'article 17, § 1er, 3°, de ses conditions générales de vente, ainsi que celles relatives à une violation, par un opérateur de l'eau, des dispositions tarifaires contenues dans la présente ordonnance. »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'application des Conditions générales.

La plainte ayant pour objet l'article 100 des Conditions générales, la plainte est recevable.

Examen du fond

1. Transmission des informations sollicitées par le plaignant

Brugel constate que le plaignant, malgré les explications fournies par Vivaqua, ne parvient pas à comprendre l'application concrète par Vivaqua de l'article 100 des Conditions générales.

Dans son dernier mail du 31 mai 2023 adressé à Vivaqua, le plaignant indique notamment :

« Merci pour la réponse. Nous pouvons nous adresser bien sûr à Brugel. Cependant, il ne s'agit pas d'un problème d'interprétation mais d'un problème de compréhension. Si nous pouvions simplement comprendre comment la facture de régulation est faite, cela nous aiderait. Vous avez bien vu que nous avons posé la question sur la répartition en tranche et comment elle est faite, mais n'avons pas de réponse claire. Pourquoi le tarif normal première tranche est appliqué en doublant la consommation normale de l'année précédente. Pourquoi la doubler ? Où cela figure-t-il dans vos conditions générales ? L'article 100 n'en fait pas état. Pareil pour la seconde et troisième tranche, comment obtient-on ce nombre de m3 pour chacune d'entre elles ? Nous souhaiterions avoir une réponse basée sur des documents officiels, par exemple basée sur vos conditions générales. Si nous comprenons cela, peut-être qu'alors nous n'introduirons pas de plainte. Nous avons fait moi et ma compagne 14 ans d'université à deux et je ne trouve pas normal que malgré tous les échanges, les réponses de Vivaqua ne soient pas plus claires. En l'état, il me semble difficile pour le consommateur lambda que nous sommes de pouvoir comprendre une facture de Vivaqua, ce qui me semble pourtant un droit essentiel ».

Selon le Service, les informations communiquées par Vivaqua, notamment par mails des 21 mars et 5 avril 2023, ne permettent pas au plaignant de comprendre l'application concrète de la réduction du tarif en cas de fuite, à son dossier. Vivaqua, dans ses mails, reproduit de manière théorique ce qui est indiqué dans les Conditions générales, mais sans communiquer des données chiffrées.

Le Service considère qu'il est regrettable que des informations supplémentaires n'aient pas été communiquées au plaignant, ce qui aurait pu éviter la présente plainte devant le Service, comme l'indique d'ailleurs le plaignant. Le tableau Excel exposant l'application pratique et chiffrée de l'article 100 des Conditions générales, communiqué par Vivaqua au Service, par mail du 21 août 2024 aurait dû être communiqué au plaignant.

L'article 3.2. des Conditions générales indique que : « *Dans l'exécution de ses missions de service public et des obligations prévues dans les présentes conditions générales, VIVAQUA met en œuvre tous les moyens adéquats que les réseaux requièrent et que l'abonné/usager est en droit d'attendre d'elle et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus. VIVAQUA agit comme tout opérateur, normalement diligent et prudent, placé dans les mêmes circonstances* »

Le Service considère que Vivaqua n'a pas respecté l'article 3.2. des Conditions générales sur ce point. Les explications chiffrées auraient dû être communiquées d'une manière similaire à celles présentées par le Service des litiges.

2. En ce qui concerne l'application de l'article 100 des Conditions générales

A. La recevabilité de la demande de réduction du tarif

L'article 100 des Conditions générales de Vivaqua prévoit ce qui suit :

« 1. En cas de fuite au niveau de l'installation privée, l'abonné/usager peut demander une réduction du montant de sa facture annuelle, dans les 12 mois de l'émission de celle-ci et moyennant le respect du présent article, pour les volumes enregistrés par un compteur de VIVAQUA dépassant au moins deux fois sa consommation habituelle, à savoir la consommation estimée conformément à l'Article 90. (...) »

La facture n°70XXXXXXXXXX concerne une consommation portant sur la période du 1^{er} juin 2021 au 24 juin 2022, soit sur 389 jours. La consommation de 1008 m³ annuelle, calculée sur une base journalière, est de 2.5912 m³/jour.

La consommation journalière habituelle a été évaluée par Vivaqua à 0.1795 m³/jour, arrondi à 0.18 m³/jour. Elle a été calculée par Vivaqua, après la réparation de la fuite, sur une période de consommation entre le 24 juin 2022 au 2 janvier 2023. Vu que la consommation anormale de 2.5912 m³/jour est 14 fois supérieure à la consommation habituelle, la demande du plaignant de se voir appliquer une réduction du tarif est recevable.

Ce point n'est pas contesté par Vivaqua.

Les conditions générales de Vivaqua sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2022 de sorte que l'article 100 précité s'applique pour la consommation relative à l'année 2022 [point B]. Pour ce qui est de la consommation de l'année 2011, il faut se référer au régime applicable avant la révision des Conditions générales [point C].

B. L'application du tarif fuite pour la consommation de l'année 2022

L'article 100 des Conditions générales de Vivaqua prévoit ce qui suit :

2. Les volumes enregistrés par un compteur de VIVAQUA qui dépassent de deux à quatre fois la consommation habituelle, visée au point 1, du débiteur de la facture sont facturés :

- a. En cas d'application du tarif domestique linéaire (Article 98) : à 50% du même tarif,*
- b. En cas d'application du tarif non domestique (Article 99) : à 50% du même tarif.*

3. Les volumes enregistrés par un compteur de VIVAQUA qui dépassent plus de quatre fois la consommation habituelle, visée au point 1, du débiteur de la facture sont facturés :

a. En cas d'application du tarif domestique linéaire (Article 98) : à 10% du même tarif

b. En cas d'application du tarif non domestique (Article 99) : à 10% du même tarif »

La méthode utilisée est donc une réduction de la facture par tranche :

- Tranche 1 : application du **tarif normal** pour le double de la consommation habituelle [0.17954285714m³/ jour], conformément à l'article 100 des Conditions générales : « peut demander une réduction du montant de sa facture annuelle [...] pour les volumes [...] dépassant au moins deux fois sa consommation habituelle » ;
- Tranche 2 : réduction de **50% du tarif pour la consommation** entre le double de la consommation habituelle et le quadruple de celle-ci ;
- Tranche 3 : réduction de **90% du tarif pour la consommation** excédant le quadruple de la consommation habituelle.

La méthode consiste donc à opérer une réduction proportionnelle du tarif en vigueur lors de la période de consommation en fonction des tranches mentionnées ci-dessus. A des fins de comparaison et de compréhension, le mécanisme est similaire à celui applicable pour l'impôt sur les personnes physiques ou pour les droits de succession, qui prévoit un mécanisme d'imposition par tranches.

Dans le cas d'espèce, la période de consommation relative à l'année 2022 porte sur 175 jours [du 1^{er} janvier 2022 au 24 juin 2022]. La consommation normale est donc de 175 jours x 0.1795m³/ jour = 31.42 m³. Ainsi, à défaut de fuite, on peut raisonnablement penser que le plaignant aurait consommé 31.42 m³ sur la période du 1^{er} janvier 2022 au 24 juin 2022.

La méthode par tranche à appliquer dans le cas d'espèce est la suivante :

- Pour la consommation habituelle : 2 x 31.42 m³ (62.84) x 3.6428 (tarif linéaire domestique de l'année 2022 HTVA) = 228.91 €
- Pour la consommation entre 2 (62.64) et 4 (125.68) fois la consommation habituelle = 62.64 [125.68 – 62.64] x (50% x 3.6428) = 114.09 €
- Pour la consommation de plus de 4 fois la consommation habituelle : 327.78m³³³¹ x (10% x 3.6428) = 119.40 €

Le total à facturer pour l'année 2022, en tenant compte de la réduction pour fuite par tranche, est de **462.40 €**, et non de 562.56 euros tel que repris par Vivaqua dans le tableau Excel qui a été communiqué au Service, par mail du 21 août 2024.

¹ 2.5912 m³/jour est la consommation journalière anormale x 175 jours pour l'année 2022 = 453,46 m³. Dès lors que 4 x la consommation annuelle (125.68 m³) a déjà été tarifée, il faut soustraire 125.68 m³ de 453,46 m³, cela donne 327.79 m³

Le Service observe que, dans ce tableau Excel, pour l'année 2022, le tarif non domestique HTVA (4.4283 €/m³) est appliqué en lieu et place du tarif domestique HTVA normalement applicable (3.6428 €/m³), ce qui constitue une erreur importante commise au détriment du plaignant qui se voit surfacturé à concurrence d'un montant de 100.15 euros.

C. L'application du tarif fuite pour la consommation de l'année 2021

Avant l'entrée en vigueur des Conditions générales, donc antérieurement au 1^{er} janvier 2022, Vivaqua appliquait déjà un régime de réduction du tarif en cas de fuite. Le pourcentage de réduction du tarif pour la 2^{ème} tranche était plus élevé tandis que celui de la troisième tranche était identique. Ce régime est repris sur le site internet de Vivaqua² :

- « Pour une consommation de 2 à 4 fois votre consommation habituelle : application de la **tarification linéaire 2021 moins 75 %** sur la consommation excédant le double de votre consommation habituelle.
- Pour une consommation de plus de 4 fois votre consommation habituelle : application de la **tarification linéaire 2021 moins 90 %** sur la consommation excédant 4 fois votre consommation habituelle ».

La période de consommation relative à l'année 2021 porte sur 214 jours [du 1^{er} juin 2021 au 31 décembre 2021]. La consommation habituelle est donc de 214 jours x 0.1795m³/jour = 38.41 m³. Ainsi, à défaut de fuite, on peut raisonnablement penser que le plaignant aurait consommé 38.41 m³ sur la période du 1^{er} janvier 2022 au 24 juin 2022.

La méthode par tranche à appliquer dans le cas d'espèce est la suivante :

- Pour la consommation habituelle : 2 x 38.41 m³ (76.82) x 3.8496 (tarif linéaire de l'année 2021 HTVA) = 295.72 €
- Pour la consommation entre 2 (76.82) et 4 (153.64) fois la consommation habituelle = 76.82 x (25% x 3.8496) = 73.93 €
- Pour la consommation de plus de 4 fois la consommation habituelle : 402,31 m³ x (10% x 3.8496) = 154.87 €

Le total à facturer pour l'année 2021, en tenant compte de la réduction pour fuite par tranche, est de **524.62** euros, et non de 598.04 euros, tel que repris par Vivaqua dans le tableau Excel qui a été communiqué au Service, par mail du 21 août 2024.

Le Service observe que, dans ce tableau Excel, Vivaqua utilise le tarif linéaire TVAC (4.0820 €/m³) au lieu d'un tarif linéaire HTVA (3.8496 €/m³) posant un problème de cohérence avec le calcul fait pour l'année 2022 (calculé HTVA) et que, pour la tranche 2 (consommation entre 2 à 4 fois la consommation habituelle), il est fait application d'une réduction de 50% au lieu de 75%.

² <https://www.vivaqua.be/fr/tarifs-fuites/>

³ 2.5979 m³/jour est la consommation journalière anormale x 214 jours pour l'année 2022 = 555.95 m³. Dès lors que 4 x la consommation annuelle (153.64 m³) a déjà été tarifée, il faut soustraire 153.64 m³ de 555.95 m³, cela donne 402,31 m³

Ceci constitue 2 erreurs importantes commises au détriment du plaignant qui se voit en effet surfacturé à concurrence d'un montant de 73.42 euros.

* *

*

Le Service marque son étonnement sur les erreurs commises par Vivaqua en ce qui concerne l'application de la réduction du tarif pour fuite, à savoir 3 erreurs majeures ayant impliqués une surfacturation 173.57 euros au préjudice du plaignant.

Selon le Service, le montant total à facturer pour la période du 1^{er} juin 2021 au 24 juin 2022 est donc de 987.02 euros HTVA (1046.24€ TVAC), au lieu de 1160.60 euros. Le Service sollicite de Vivaqua une rectification de la facture en ce sens.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X fature'contre Vivaqua recevable et fondée :

- Fondée en ce sens que Vivaqua n'a pas respecté l'article 3.2. des Conditions générales de Vivaqua ;
- Fondée en ce sens que Vivaqua n'a pas correctement appliqué le régime de réduction du tarif pour fuite.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller tarif eau
Membre du Service des litiges