

Service des Litiges

Décision

Monsieur ABC/ Vivaqua

Objet de la plainte

Monsieur ABC, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par l'opérateur d'eau Vivaqua de l'article 93 et 95 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »).

Exposé des faits

La présente plainte concerne une contestation relative à la facture périodique n° 70XXXXXXXXX émise en date du 29 janvier 2024, portant sur une période de consommation s'étendant du 24 septembre 2021 au 10 août 2022.

Le bien immobilier en question est un immeuble détenu en indivision par le plaignant et son frère, leur mère en ayant l'usufruit. Initialement, cet immeuble était composé de deux logements distincts, un par étage, chacun desservi par un compteur d'eau individuel. Les deux compteurs fonctionnent et enregistrent une consommation d'eau.

En 2010, des travaux de transformation ont été réalisés par le plaignant, conduisant à la fusion des deux étages en un seul logement. Malgré ces travaux, les deux compteurs d'eau individuels sont restés en place et continuent de desservir ce logement unique.

Jusqu'au 24 septembre 2021, malgré la présence des deux compteurs, le plaignant n'était facturé que d'un seul terme fixe pour la fourniture d'eau. Les factures émises avant cette date attestent de cette situation.

À partir de la facture litigieuse du 29 janvier 2024, couvrant la période postérieure au 24 septembre 2021, le plaignant se voit appliquer deux termes fixes annuelles, correspondant aux deux compteurs en fonctionnement.

Le plaignant, après avoir déposé une plainte auprès du fournisseur d'eau le 5 janvier 2024 considérant qu'il n'avait pas à payer les termes fixes pour deux compteurs. La plainte auprès de Vivaqua portant le n°C24XXXXX.

Vivaqua a clôturée cette plainte sans suite estimant qu'aucune erreur ne s'est présentée dans la facturation.

Position du plaignant

Le plaignant conteste la facture périodique n° 70XXXXXXXXX, émise en date du 29 janvier 2024, au motif qu'elle inclut deux termes fixes annuels pour la période de consommation du 24 septembre 2021 au 10 août 2022, alors que, jusqu'à cette date, un seul terme fixe lui avait été appliqué, et ce malgré la présence de deux compteurs d'eau individuels desservant l'immeuble.

Il souligne que pour les factures antérieures au 24 septembre 2021 Vivaqua n'a toujours facturé qu'un seul terme fixe annuel, ce qui constitue, selon le plaignant, une reconnaissance implicite qu'un seul terme fixe devait être facturé.

Le plaignant souligne que l'immeuble, initialement composé de deux logements distincts alimentés chacun par un compteur d'eau, a fait l'objet de travaux de transformation en 2010, résultant en la fusion des deux étages en un seul logement. Bien que les deux compteurs aient été conservés, ils ne desservent plus que ce logement unique. Le plaignant estime donc que la facturation de deux termes fixes annuels est injustifiée, puisque les deux compteurs ne concernent plus deux logements distincts mais une seule unité d'habitation.

Le plaignant fait aussi mention d'un accord qu'il aurait conclu avec Vivaqua afin qu'un seul terme fixe lui soit facturé.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua estime que la facturation contestée, telle que reflétée dans la facture périodique n° 70XXXXXXXX, émise le 29 janvier 2024, est conforme aux conditions générales en vigueur et résulte de l'application correcte des termes fixes annuels pour la période de consommation du 24 septembre 2021 au 10 août 2022.

Vivaqua précise que le bien immobilier concerné, bien que transformé en un seul logement à la suite de travaux réalisés en 2010, demeure desservi par deux compteurs d'eau individuels, chacun en bon état de fonctionnement. Vivaqua estime qu'un terme fixe annuel est facturé pour chaque logement desservi par un compteur individuel alimentant un usager domestique. Selon Vivaqua, la présence de deux compteurs actifs desservant le même logement justifie l'application de deux redevances fixes annuelles, indépendamment du fait que le bien soit désormais considéré comme une seule unité d'habitation.

Vivaqua invoque par ailleurs l'article 83.1, b des mêmes conditions générales, qui stipule que dans le cas où un logement est alimenté par un ou plusieurs compteurs excédant le nombre de logements à desservir, le client a la possibilité de demander le retrait du ou des compteurs excédentaires. Vivaqua estime que compte tenu du fait que le plaignant a conservé les deux compteurs en fonctionnement après la transformation de son bien, n'a pas entrepris les démarches nécessaires pour demander l'enlèvement de l'un des compteurs excédentaires. Vivaqua estime en conséquence qu'elle est en droit de facturer deux termes fixes.

Vivaqua affirme avoir appliqué les conditions générales de manière favorable au plaignant en conservant les deux compteurs et en facturant les deux termes fixes, évitant ainsi au plaignant les coûts supplémentaires liés à une modification de son installation intérieure. En effet, si l'un des compteurs venait à être retiré, le plaignant serait contraint, à ses frais, d'adapter son installation pour se conformer à un point de fourniture unique, conformément à l'article 83.2 des conditions générales.

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 de vente eau.

La plainte a pour objet les articles 93 et 95 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Concernant le nombre de logement en question.

L'article 2 des conditions générales de vente eau définit la notion de logement comme il suit : « *Lieu d'habitation – occupé ou non – possédant les diverses commodités assurant l'indépendance de la vie domestique permanente (sanitaires, cuisines, etc.)* ».

Le plaignant, dans ce cas d'espèce, n'occupe qu'un seul logement au sens de cette définition. En effet, bien que les deux étages de l'habitation soient desservis par des compteurs distincts, il ressort de l'examen des faits que ces deux niveaux ne constituent pas des unités d'habitation autonomes et séparées. Il convient de rappeler que l'indépendance de la vie domestique permanente suppose la présence de commodités telles qu'une cuisine et des sanitaires.

Or, dans la situation actuelle, le plaignant dispose d'une seule cuisine, située au rez-de-chaussée. La cuisine initialement installée au premier étage a été transformée en chambre à coucher pour l'un des enfants. Par conséquent, le premier étage ne peut plus être considéré comme un logement indépendant du rez-de-chaussée, faute de cuisine autonome. De même, bien que le premier étage soit pourvu d'une salle de bain, la salle de bain située au rez-de-chaussée a, quant à elle, été supprimée. Ainsi, l'un comme l'autre de ces étages ne peut à lui seul assurer l'indépendance de la vie domestique, chaque niveau dépendant des commodités situées sur l'autre.

Il est également important de noter que la définition susmentionnée ne fait nulle part mention du nombre de compteurs comme étant un critère déterminant pour la définition d'un logement

indépendant. Le simple fait que deux compteurs soient installés ne saurait constituer en soi la preuve de l'existence de deux unités d'habitation distinctes.

Enfin, il convient de souligner que Vivaqua elle-même ne conteste pas que l'habitation du plaignant ne forme qu'un seul logement.

Au regard de ces éléments, il apparaît que le plaignant occupe un seul et unique logement au sens des conditions générales de Vivaqua.

2. Concernant l'application du terme fixe

L'article 95 des conditions générales dispose en son premier alinéa que : « *Un terme fixe annuel est facturé pour l'immeuble ou le logement desservi par un compteur individuel alimentant un usager domestique. Le montant de ce terme fixe est fixé dans l'annexe tarif* ».

Dans le cas présent, le plaignant fait valoir qu'il n'occupe qu'un seul logement, tel que démontré dans l'examen précédent, malgré la présence de deux compteurs distincts. Il est donc important de rappeler que la facturation d'un terme fixe annuel se fonde sur la définition d'un logement distinct, tel qu'il est entendu dans les conditions générales, et non sur le nombre de compteurs installés.

En outre, l'article 95 ne fait nulle part mention de l'obligation de facturer un terme fixe distinct pour chaque compteur lorsque ceux-ci desservent un seul et même logement. Ainsi, la présence de deux compteurs individuels ne saurait en soi justifier la facturation de deux termes fixes, dès lors qu'il n'y a qu'un seul logement desservi. Par conséquent, le terme fixe annuel ne peut être exigé qu'une seule fois pour le logement unique du plaignant, car les deux compteurs alimentent ensemble un seul logement et non des unités d'habitation distinctes.

Vivaqua invoque des coûts supplémentaires liés à la présence d'un deuxième compteur excédentaire (relevé, entretien périodique, etc.) pour justifier la facturation d'un second terme fixe, il convient de se référer à l'article 96 des conditions générales, en particulier à son deuxième paragraphe. Ce dernier dispose que :

« *Un terme fixe annuel, multiplié par le nombre de logements distincts dans l'immeuble, est facturé pour les immeubles desservis par un compteur collectif alimentant des usagers domestiques* ».

Il ressort clairement de cette disposition que la facturation du terme fixe est déterminée non par le nombre de compteurs, mais par le nombre de logements distincts. Dans la présente situation, il est établi qu'il ne s'agit que d'un seul logement, malgré la présence de deux compteurs. Le plaignant n'a qu'un seul logement au sens des conditions générales, ce qui implique que, conformément à l'article 96, un seul terme fixe doit être appliqué.

Ainsi, la présence d'un compteur excédentaire, bien que générant effectivement des coûts pour Vivaqua, ne saurait justifier la facturation d'un second terme fixe, tant que l'immeuble ne comprend qu'un seul logement. L'article 96 ne permet en aucun cas de multiplier la redevance simplement en raison de la présence de plusieurs compteurs. Au contraire, il conditionne explicitement cette multiplication à la présence de logements distincts, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

Concernant l'obligation du plaignant de demander l'enlèvement du compteur excédentaire, prévue par l'article 83.1, b, il est vrai que cette disposition impose au client de demander le retrait des compteurs dépassant le nombre de logements à desservir. Toutefois, cette obligation ne modifie en rien les critères de facturation du terme fixe prévus à l'article 96. Le fait que le plaignant n'ait pas encore demandé l'enlèvement du compteur excédentaire ne saurait, en conséquence, justifier la facturation d'un terme fixe supplémentaire, dans la mesure où il n'existe qu'un seul logement dans l'immeuble.

Il en découle que la facturation du terme fixe par compteur ne peut se justifier ici, car l'habitation du plaignant ne constitue qu'un seul et unique logement, indépendamment de la présence de deux compteurs, et cette facturation est contraire aux termes de l'article 96 des conditions générales de Vivaqua.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par monsieur ABC contre Vivaqua recevable et fondée:

- Fondée en ce sens que Vivaqua se doit de facturer un terme fixe en fonction du nombre de logements présents ;

Conseiller juridique – Juridisch adviseur

Membre du Service des litiges

Conseiller tarif eau –

Adviseur tarieven water

Membre du Service des litiges